Códigos electrónicos

Código de Consumo

Selección y ordenación:
GARRIGUES

Edición actualizada a 2 de julio de 2025

GARRIGUES

BOLETÍN OFICIAL DEL ESTADO

La última versión de este Código en PDF y ePUB está disponible para su descarga **gratuita** en:
www.boe.es/biblioteca_juridica/

Alertas de actualización en Mi BOE: www.boe.es/mi_boe/

Para adquirir el Código en formato papel: tienda.boe.es



Esta obra está sujeta a licencia Creative Commons de Reconocimiento-NoComercial-SinObraDerivada 4.0 Internacional, (CC BY-NC-ND 4.0).

© Coedición GARRIGUES y la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado
NIPO (PDF): 090-21-020-3
NIPO (Papel): 090-21-019-0
NIPO (ePUB): 090-21-021-9
ISBN: 978-84-340-2702-2
Depósito Legal: M-4673-2021

Catálogo de Publicaciones de la Administración General del Estado
cpage.mpr.gob.es

Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado
Avenida de Manoteras, 54
28050 MADRID
www.boe.es

SUMARIO

§ 1. NOTA DE AUTOR 1

I. LEGISLACIÓN ESTATAL

1. NORMATIVA GENERAL

§ 2. Constitución Española. [Inclusión parcial] 3

§ 3. Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios 4

§ 4. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias . . . 22

§ 5. Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación 122

§ 6. Real Decreto 1828/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Condiciones Generales de la Contratación 140

§ 7. Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista 150

§ 8. Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales 171

§ 9. Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal 176

§ 10. Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad 192

§ 11. Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado 200

§ 12. Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios. [Inclusión parcial] 224

2. NORMATIVA SECTORIAL

2.1 NORMAS PROCESALES

2.1.1 LITIGIOS

§ 13. Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. [Inclusión parcial] 225

§ 14. Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo 241

§ 15. Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. [Inclusión parcial] 266

2.1.2 ARBITRAJE

§ 16. Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje 272

§ 17. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. [Inclusión parcial] 295

§ 18. Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo 298

§ 19. Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia. [Inclusión parcial] 322

2.2 INFRACCIONES Y SANCIONES

§ 20. Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. [Inclusión parcial] 332

§ 21. Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro-alimentaria 336

§ 22. Real Decreto 562/2025, de 1 de julio, relativo a los controles y otras actividades oficiales realizados sobre la cadena agroalimentaria y operaciones relacionadas. [Inclusión parcial] 347

2.3 CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA

§ 23. Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza 386

§ 24. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico 405

§ 25. Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. [Inclusión parcial] 438

2.4 PRODUCTOS

2.4.1 BIENES TANGIBLES

§ 26. Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios 440

§ 27. Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 2, apartado 2, y 11, apartados 2 y 5, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas concordantes 444

§ 28. Ley 43/2007, de 13 de diciembre, de protección de los consumidores en la contratación de bienes con oferta de restitución del precio 448

§ 29. Real Decreto 1801/2008, de 3 de noviembre, por el que se establecen normas relativas a las cantidades nominales para productos envasados y al control de su contenido efectivo 455

2.4.2 SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

§ 30. Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos 466

§ 31. Real Decreto 820/1990, de 22 de junio, por el que se prohibe la fabricación y comercialización de los productos de apariencia engañosa que pongan en peligro la salud o seguridad de los consumidores 482

§ 32. Real Decreto 367/2005, de 8 de abril, por el que se desarrolla el artículo 17.3 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, y se definen los productos de alimentación frescos y perecederos y los productos de gran consumo 484

§ 33. Real Decreto 1086/2020, de 9 de diciembre, por el que se regulan y flexibilizan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones de la Unión Europea en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios y se regulan actividades excluidas de su ámbito de aplicación 489

§ 34. Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes 527

§ 35. Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo, sobre reducción del consumo de bolsas de plástico y por el que se crea el Registro de Productores 561

§ 36. Real Decreto 219/2013, de 22 de marzo, sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos 572

2.4.3 ETIQUETADO

§ 37. Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a su venta directa a los consumidores y usuarios 601

§ 38. Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios 607

§ 39. Real Decreto 126/2015, de 27 de febrero, por el que se aprueba la norma general relativa a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor 622

2.4.4 APARATOS DE USO DOMÉSTICO

§ 40. Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico 630

2.5 SERVICIOS

§ 41. Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio 640

§ 42. Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes 663

2.6 FACTURACIÓN

§ 43. Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información 678

§ 44. Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación 712

§ 45. Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación. [Inclusión parcial] 736

§ 46. Orden HAC/1177/2024, de 17 de octubre, por la que se desarrollan las especificaciones técnicas, funcionales y de contenido referidas en el Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación, aprobado por el Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre; y en el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre 752

2.7 FINANCIERO

2.7.1 NORMATIVA GENERAL

§ 47. Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito 785

§ 48. Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito 927

§ 49. Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. [Inclusión parcial] 1007

2.7.2 INMOBILIARIO

A) APROVECHAMIENTO POR TURNO DE BIENES INMUEBLES

§ 50. Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias 1013

B) VIVIENDA

§ 51. Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compra-venta y arrendamiento de viviendas 1042

§ 52. Real Decreto 106/2011, de 28 de enero, por el que se crea y regula el Registro estatal de empresas previsto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, y se fija el importe mínimo del seguro de responsabilidad o aval bancario para el ejercicio de estas actividades 1047

§ 53. Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. [Inclusión parcial] 1055

§ 54. Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito 1073

§ 55. Real Decreto-ley 7/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler . . . 1089

§ 56. Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario 1105

§ 57. Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera 1169

2.7.3 PRODUCTOS FINANCIEROS DESTINADOS A CONSUMIDORES

A) CRÉDITO AL CONSUMO

§ 58. Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo 1183

§ 59. Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles 1212

§ 60. Ley de 16 de diciembre de 1954 sobre hipoteca mobiliaria y prenda sin desplazamiento de posesión 1223

B) SERVICIOS DE PAGO Y DINERO ELECTRÓNICO

§ 61. Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera 1255

§ 62. Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones 1343

§ 63. Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. [Inclusión parcial] 1357

§ 64. Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera 1401

§ 65. Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios 1408

§ 66. Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación 1423

C) CONTRATOS FINANCIEROS CELEBRADOS A DISTANCIA

§ 67. Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores 1433

D) TRANSPARENCIA DE CONDICIONES Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA

§ 68. Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. [Inclusión parcial] 1446

§ 69. Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios. [Inclusión parcial] 1459

§ 70. Resolución de 23 de noviembre de 2022, de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de noviembre de 2022, por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas de medidas urgentes para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad 1474

§ 71. Real Decreto-ley 6/2013, de 22 de marzo, de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero 1478

§ 72. Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios 1489

§ 73. Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios 1527

§ 74. Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros 1532

§ 75. Circular 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos 1546

§ 76. Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos 1569

§ 77. Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios 1617

E) DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: RECLAMACIONES

§ 78. Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones 1636

§ 79. Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras 1646

2.8 ASOCIACIONES

§ 80. Real Decreto 949/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones 1656

§ 81. Real Decreto 448/2023, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios 1688

2.9 IGUALDAD DE HOMBRES Y MUJERES

§ 82. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. [Inclusión parcial] 1707

§ 83. Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación. [Inclusión parcial] 1709

2.10 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

§ 84. Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. [Inclusión parcial] 1715

§ 85. Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica 1726

II. LEGISLACIÓN AUTONÓMICA

1. ANDALUCÍA

§ 86. Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía 1757

§ 87. Decreto Legislativo 2/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Ambulante 1797

§ 88. Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Interior de Andalucía 1805

§ 89. Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda 1834

2. ARAGÓN

§ 90. Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón 1859

§ 91. Ley 4/2015, de 25 de marzo, de Comercio de Aragón 1899

§ 92. Ley 7/2005, de 4 de octubre, de horarios comerciales y apertura de festivos 1925

§ 93. Ley 9/2016, de 3 de noviembre, de reducción de la pobreza energética de Aragón. [Inclusión parcial] 1930

3. BALEARES

§ 94. Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears 1935

§ 95. Ley 11/2014, de 15 de octubre, de comercio de las Illes Balears 1976

4. CANARIAS

§ 96. Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias 2007

5. CANTABRIA

§ 97. Ley 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios 2028

§ 98. Ley 1/2002, de 26 de febrero, del Comercio de Cantabria 2064

6. CATALUÑA

§ 99. Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña 2087

§ 100. Ley 18/2017, de 1 de agosto, de comercio, servicios y ferias 2169

§ 101. Decreto-ley 1/2009, de 22 de diciembre, de ordenación de los equipamientos comerciales. [Inclusión parcial] 2216

7. CASTILLA-LA MANCHA

§ 102. Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha . . 2228

§ 103. Ley 2/2010, de 13 de mayo, de comercio de Castilla-La Mancha 2297

§ 104. Ley 7/2019, de 29 de noviembre, de Economía Circular de Castilla-La Mancha 2321

8. CASTILLA Y LEÓN

§ 105. Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León . . 2328

§ 106. Decreto Legislativo 2/2014, de 28 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comercio de Castilla y León 2354

9. CEUTA

§ 107. Real Decreto 33/1999, de 15 de enero, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Ciudad de Ceuta, en materia de defensa del consumidor 2378

10. COMUNIDAD DE MADRID

§ 108. Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid 2383

§ 109. Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid 2408

§ 110. Ley 1/1997, de 8 de enero, Reguladora de la Venta Ambulante de la Comunidad de Madrid 2423

11. COMUNIDAD VALENCIANA

§ 111. Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana 2433

§ 112. Ley 3/2011, de 23 de marzo, de comercio de la Comunitat Valenciana 2472

§ 113. Ley 3/2017, de 3 de febrero, para paliar y reducir la pobreza energética (electricidad, agua y gas) en la Comunitat Valenciana. [Inclusión parcial] 2511

12. EXTREMADURA

§ 114. Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura 2514

§ 115. Ley 3/2002, de 9 de mayo, de Comercio, de la Comunidad Autónoma de Extremadura 2556

13. GALICIA

§ 116. Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias 2579

§ 117. Ley 11/2004, de 19 de noviembre, de inspección de consumo de Galicia 2633

§ 118. Ley 13/2006, de 27 de diciembre, de horarios comerciales de Galicia 2640

§ 119. Ley 13/2010, de 17 de diciembre, del comercio interior de Galicia 2647

§ 120. Ley 7/2017, de 14 de diciembre, de medidas de la eficiencia energética y garantía de accesibilidad a la energía eléctrica. [Inclusión parcial] 2692

§ 121. Ley 3/2013, de 20 de mayo, de impulso y ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones de Galicia. [Inclusión parcial] 2697

14. LA RIOJA

§ 122. Ley 5/2013, de 12 de abril, para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja 2703

§ 123. Ley 3/2005, de 14 de marzo, de Ordenación de la actividad comercial y las actividades feriales en la Comunidad Autónoma de La Rioja 2747

15. MELILLA

§ 124. Real Decreto 1381/1997, de 29 de agosto, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Ciudad de Melilla, en materia de defensa del consumidor y del usuario 2777

16. NAVARRA

§ 125. Ley Foral 34/2022, de 12 de diciembre, reguladora del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias 2782

§ 126. Ley Foral 17/2001, de 12 de julio, reguladora del comercio en Navarra 2819

§ 127. Ley Foral 13/1989, de 3 de julio, de Comercio no Sedentario 2843

§ 128. Ley Foral 27/2003, de 4 de abril, por la que se regula la composición del Consejo Navarro Asesor de Comercio Minorista 2847

17. PAÍS VASCO

§ 129. Ley 7/1994, de 27 de mayo, de la Actividad Comercial 2849

§ 130. Ley 4/2019, de 21 de febrero, de sostenibilidad energética de la Comunidad Autónoma Vasca. [Inclusión parcial] 2863

§ 131. Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias 2868

18. PRINCIPADO DE ASTURIAS

§ 132. Ley 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios 2930

§ 133. Ley 9/2010, de 17 de diciembre, de comercio interior 2950

19. REGIÓN DE MURCIA

§ 134. Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia . . 2978

§ 135. Ley 11/2006, de 22 de diciembre, sobre Régimen del Comercio Minorista y Plan de Equipamientos Comerciales de la Región de Murcia 3002

ÍNDICE SISTEMÁTICO

§ 1. NOTA DE AUTOR 1

I. LEGISLACIÓN ESTATAL

1. NORMATIVA GENERAL

§ 2. Constitución Española. [Inclusión parcial] 3

[. . .]

TÍTULO I. De los derechos y deberes fundamentales 3

[. . .]

CAPÍTULO TERCERO. De los principios rectores de la política social y económica 3

[. . .]

§ 3. Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios 4

Preámbulo 4
Artículos 8
Disposiciones adicionales 18
Disposiciones transitorias 19
Disposiciones finales 19

§ 4. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias 22

Preámbulo 22
Artículos 28
Disposiciones derogatorias 28
Disposiciones finales 28
Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias 29
LIBRO PRIMERO. Disposiciones generales 29
TÍTULO I. Ámbito de aplicación y derechos básicos de los consumidores y usuarios 29
CAPÍTULO I. Ámbito de aplicación 29
CAPÍTULO II. Derechos básicos de los consumidores y usuarios 30
CAPÍTULO III. Protección de la salud y seguridad 31
CAPÍTULO IV. Derecho a la información, formación y educación 33
CAPÍTULO V. Protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios 34
TÍTULO II. Derecho de representación, consulta y participación y régimen jurídico de las asociaciones de consumidores y usuarios 38
CAPÍTULO I. Régimen jurídico básico de las asociaciones de consumidores y usuarios 38
CAPÍTULO II. Independencia y transparencia de las asociaciones de consumidores y usuarios 39
CAPÍTULO III. Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios 41
CAPÍTULO IV. Representación y consulta 42
TÍTULO III. Cooperación institucional 43
CAPÍTULO I. Conferencia Sectorial de Consumo 43
CAPÍTULO II. Cooperación institucional en materia de formación y control de la calidad 44

TÍTULO IV. Potestad sancionadora . . . 45
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 45
CAPÍTULO II. Infracciones y sanciones. . . . 46
CAPÍTULO III. Régimen de competencias y puntos de enlace . . . 52
TÍTULO V. Procedimientos judiciales y extrajudiciales de protección de los consumidores y usuarios . . . 54
CAPÍTULO I. Acciones de cesación . . . 54
CAPÍTULO II. Sistema Arbitral del Consumo . . . 55
LIBRO SEGUNDO. Contratos y garantías . . . 56
TÍTULO I. Contratos con los consumidores y usuarios . . . 56
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 56
CAPÍTULO II. Derecho de desistimiento . . . 63
TÍTULO II. Condiciones generales y cláusulas abusivas . . . 66
CAPITULO I. Cláusulas no negociadas individualmente . . . 66
CAPÍTULO II. Cláusulas abusivas . . . 67
TÍTULO III. Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil . . . 71
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 71
CAPÍTULO II. Información precontractual y contratos . . . 73
CAPÍTULO III. Derecho de desistimiento . . . 78
CAPÍTULO IV. Ejecución del contrato . . . 82
TÍTULO IV. Garantías y servicios posventa . . . 83
CAPÍTULO I. Disposiciones generales sobre garantía . . . 83
CAPÍTULO II. Responsabilidad del empresario y derechos del consumidor y usuario . . . 86
CAPÍTULO III. Ejercicio de derechos por el consumidor y usuario . . . 89
CAPÍTULO IV. Modificación de los contenidos o servicios digitales . . . 91
CAPÍTULO V. Garantías comerciales y servicios posventa . . . 92
LIBRO TERCERO. Responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos . . . 93
TÍTULO I. Disposiciones comunes en materia de responsabilidad . . . 93
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 93
CAPÍTULO II. Responsabilidad . . . 94
TÍTULO II. Disposiciones específicas en materia de responsabilidad . . . 94
CAPÍTULO I. Daños causados por productos . . . 94
CAPÍTULO II. Daños causados por otros bienes y servicios. . . . 96
LIBRO CUARTO. Viajes combinados y servicios de viaje vinculados . . . 96
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 97
CAPÍTULO I. Ámbito de aplicación y definiciones . . . 97
CAPÍTULO II. Disposiciones comunes en materia de responsabilidad . . . 99
TÍTULO II. Viajes combinados . . . 99
CAPÍTULO I. Obligaciones de información y contenido del contrato de viaje combinado . . . 99
CAPÍTULO II. Modificaciones del contrato antes del inicio del viaje combinado . . . 102
CAPÍTULO III. Terminación del contrato de viaje combinado . . . 103
CAPÍTULO IV. Ejecución del viaje combinado . . . 104
CAPÍTULO V. Garantías . . . 107
TÍTULO III. Servicios de viaje vinculados . . . 108
TÍTULO IV. De la prescripción de las reclamaciones y régimen sancionador . . . 109
Disposiciones adicionales . . . 110
Disposiciones transitorias . . . 110
ANEXO I. Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento . . . 112
ANEXO II . . . 114
ANEXO III . . . 118

§ 5. Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación . . . 122

Preámbulo . . . 122
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 127
CAPÍTULO II. No incorporación y nulidad de determinadas condiciones generales . . . 128
CAPÍTULO III. Del Registro de Condiciones Generales de la Contratación . . . 129
CAPÍTULO IV. Acciones colectivas de cesación, retractación y declarativa de condiciones generales . . . 130
CAPÍTULO V. Publicidad de las sentencias . . . 131
CAPÍTULO VI. Información sobre condiciones generales . . . 132
CAPÍTULO VII. Régimen sancionador . . . 132
Disposiciones adicionales . . . 132
Disposiciones transitorias . . . 139
Disposiciones derogatorias . . . 139
Disposiciones finales . . . 139

§ 6. Real Decreto 1828/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Condiciones Generales de la Contratación . . . 140

Preámbulo . . . 140
Artículos . . . 142
Disposiciones adicionales . . . 142
Disposiciones transitorias . . . 142
Disposiciones finales . . . 143
REGLAMENTO DEL REGISTRO DE CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN . . . 143

§ 7. Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista . . . 150

Preámbulo . . . 150
TÍTULO I. Principios generales . . . 151
CAPÍTULO I. Conceptos básicos . . . 151
CAPÍTULO II. Oferta comercial . . . 153
CAPÍTULO III. Precios . . . 154
CAPÍTULO IV. Adquisiciones de los comerciantes . . . 155
TÍTULO II. Actividades de promoción de ventas . . . 156
CAPÍTULO I. Generalidades . . . 156
CAPÍTULO II. Venta en rebajas . . . 158
CAPÍTULO III. Ventas de promoción . . . 158
CAPÍTULO IV. Venta de saldos . . . 159
CAPÍTULO V. Ventas en liquidación . . . 159
CAPÍTULO VI. Ventas con obsequio o prima . . . 160
CAPÍTULO VII. Oferta de venta directa . . . 161
TÍTULO III. Ventas especiales . . . 161
CAPÍTULO I. Generalidades . . . 161
CAPÍTULO II. Ventas a distancia . . . 161
CAPÍTULO III. Venta automática . . . 162
CAPÍTULO IV. Venta ambulante o no sedentaria . . . 162
CAPÍTULO V. Venta en pública subasta . . . 163
CAPÍTULO VI. De la actividad comercial en régimen de franquicia . . . 164
TÍTULO IV. Infracciones y sanciones . . . 165
CAPÍTULO I. Principios generales . . . 165
CAPÍTULO II. Clases de infracciones . . . 165
CAPÍTULO III. Sanciones . . . 167
Disposiciones adicionales . . . 168
Disposiciones transitorias . . . 169
Disposiciones derogatorias . . . 170
Disposiciones finales . . . 170

§ 8. Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales . . . 171

Preámbulo . . . 171
Artículos . . . 172
Disposiciones adicionales . . . 174
Disposiciones transitorias . . . 174
Disposiciones derogatorias . . . 175
Disposiciones finales . . . 175

§ 9. Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal . . . 176

Preámbulo . . . 176
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 180
CAPÍTULO II. Actos de competencia desleal . . . 180
CAPÍTULO III. Prácticas comerciales con los consumidores o usuarios . . . 184
CAPÍTULO IV. Acciones derivadas de la competencia desleal . . . 188
CAPÍTULO V. Códigos de conducta . . . 190

§ 10. Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad . . . 192

Preámbulo . . . 192
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 193

TÍTULO II. De la publicidad ilícita y de las acciones para hacerla cesar . . . 193
TÍTULO III. De la contratación publicitaria . . . 196
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 196
CAPÍTULO II. De los contratos publicitarios . . . 197
Sección 1.ª Contrato de publicidad . . . 197
Sección 2.ª Contrato de difusión publicitaria . . . 197
Sección 3.ª Contrato de creación publicitaria . . . 198
Sección 4.ª Contrato de patrocinio . . . 198
TÍTULO IV. De la acción de cesación y rectificación y de los procedimientos . . . 198
DISPOSICIÓN ADICIONAL . . . 198
DISPOSICIÓN TRANSITORIA . . . 198
DISPOSICIÓN DEROGATORIA. . . . 199

§ 11. Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. . . . 200

Preámbulo . . . 200
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 205
CAPÍTULO II. Principios de garantía de la libertad de establecimiento y la libertad de circulación . . . 205
CAPÍTULO III. Garantía de la cooperación entre las Administraciones Públicas . . . 207
CAPÍTULO IV. Garantías al libre establecimiento y circulación . . . 210
CAPÍTULO V. Principio de eficacia en todo el territorio nacional . . . 211
CAPÍTULO VI. Supervisión de los operadores económicos . . . 212
CAPÍTULO VII. Mecanismos de protección de los operadores económicos en el ámbito de la libertad de establecimiento y de la libertad de circulación . . . 212
Disposiciones adicionales . . . 215
Disposiciones derogatorias . . . 217
Disposiciones finales . . . 217
ANEXO. Definiciones . . . 222

§ 12. Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios. [Inclusión parcial] . . . 224

[. . .]

Disposiciones finales . . . 224

2. NORMATIVA SECTORIAL

2.1 NORMAS PROCESALES

2.1.1 LITIGIOS

§ 13. Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. [Inclusión parcial] . . . 225

[. . .]

LIBRO I. De las disposiciones generales relativas a los juicios civiles. . . . 225
TÍTULO I. De la comparecencia y actuación en juicio . . . 225
CAPÍTULO I. De la capacidad para ser parte, la capacidad procesal y la legitimación . . . 225
CAPÍTULO II. De la pluralidad de partes. . . . 226

[. . .]

TÍTULO II. De la jurisdicción y de la competencia. . . . 227

[. . .]

CAPÍTULO II. De las reglas para determinar la competencia . . . 227

[. . .]

Sección 2.ª De la competencia territorial . . . 227

[. . .]

CAPÍTULO III. De la declinatoria . . . 229

[. . .]

TÍTULO III. De la acumulación de acciones y de procesos . . . 229

[. . .]

CAPÍTULO II. De la acumulación de procesos . . . 229
Sección 1.ª De la acumulación de procesos: disposiciones generales . . . 229

[. . .]

TÍTULO V. De las actuaciones judiciales . . . 230

[. . .]

CAPÍTULO VIII. De las resoluciones procesales . . . 230

[. . .]

Sección 2.ª De los requisitos internos de la sentencia y de sus efectos . . . 230

[. . .]

LIBRO II. De los procesos declarativos . . . 231
TÍTULO I. De las disposiciones comunes a los procesos declarativos . . . 231
CAPÍTULO I. De las reglas para determinar el proceso correspondiente . . . 231

[. . .]

LIBRO III. De la ejecución forzosa y de las medidas cautelares . . . 235
TÍTULO I. De los títulos ejecutivos . . . 235
CAPÍTULO I. De las sentencias y demás títulos ejecutivos . . . 235

[. . .]

TÍTULO VI. De las medidas cautelares . . . 236
CAPÍTULO I. De las medidas cautelares: disposiciones generales . . . 236

[. . .]

LIBRO IV. De los procesos especiales . . . 237
TÍTULO I. De los procesos sobre provisión de medidas judiciales de apoyo a las personas con discapacidad, filiación, matrimonio y menores . . . 237

[. . .]

CAPÍTULO IV. De los procesos matrimoniales y de menores . . . 237

[. . .]

TÍTULO III. De los procesos monitorio y cambiario . . . 238
CAPÍTULO I. Del proceso monitorio . . . 238

[. . .]

Disposiciones adicionales . . . 239

§ 14. Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo . . . 241

Preámbulo . . . 241
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales . . . 247
TÍTULO I. Acreditación de las entidades de resolución alternativa . . . 249
CAPÍTULO I. Requisitos exigibles para la acreditación de las entidades de resolución alternativa . . . 249
Sección 1.ª Requisitos relativos al lugar de establecimiento de las entidades, a su estatuto o reglamento de funcionamiento y al ámbito territorial de los litigios en que intervengan . . . 249
Sección 2.ª Requisitos relativos a los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa 250
Sección 3.ª Requisitos relativos a las personas encargadas de la resolución de los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa . . . 253
CAPÍTULO II. Del procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa . . . 254
Sección 1.ª Autoridades competentes . . . 254
Sección 2.ª Procedimiento de acreditación . . . 256
Sección 3.ª Exclusión de una entidad de los listados de entidades acreditadas . . . 257
TÍTULO II. Obligaciones de las entidades de resolución alternativa acreditadas . . . 258

TÍTULO III. Otras disposiciones . . . 260
CAPÍTULO I. Obligaciones de información de los empresarios . . . 260
CAPÍTULO II. Actuaciones de las administraciones públicas competentes . . . 261
Disposiciones adicionales . . . 262
Disposiciones derogatorias . . . 263
Disposiciones finales . . . 263

§ 15. Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. [Inclusión parcial] . . . 266

Preámbulo . . . 266
Artículos . . . 270

[. . .]

Disposiciones finales . . . 270

2.1.2 ARBITRAJE

§ 16. Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje . . . 272

Preámbulo . . . 272
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 281
TÍTULO II. Del convenio arbitral y sus efectos . . . 283
TÍTULO III. De los árbitros . . . 284
TÍTULO IV. De la competencia de los árbitros . . . 287
TÍTULO V. De la sustanciación de las actuaciones arbitrales . . . 287
TÍTULO VI. Del pronunciamiento del laudo y de la terminación de las actuaciones . . . 289
TÍTULO VII. De la anulación y de la revisión del laudo . . . 291
TÍTULO VIII. De la ejecución forzosa del laudo . . . 292
TÍTULO IX. Del exequátur de laudos extranjeros . . . 293
Disposiciones adicionales . . . 293
Disposiciones transitorias . . . 293
Disposiciones derogatorias . . . 293
Disposiciones finales . . . 293

§ 17. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. [Inclusión parcial] . . . 295

Artículos . . . 295

[. . .]

[. . .]

TÍTULO V. Solución judicial y extrajudicial de conflictos . . . 295

[. . .]

CAPÍTULO II. Solución extrajudicial de conflictos . . . 296
TÍTULO VI. Información y control . . . 296

[. . .]

Disposiciones adicionales . . . 296

§ 18. Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo . . . 298

Preámbulo . . . 298
Artículos . . . 302
Disposiciones adicionales . . . 303
Disposiciones transitorias . . . 303
Disposiciones derogatorias . . . 303
Disposiciones finales . . . 303
REGLAMENTO QUE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO . . . 304
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 304

CAPÍTULO II. Organización del Sistema Arbitral de Consumo . . . 304
Sección 1.ª Juntas Arbitrales de Consumo . . . 304
Sección 2.ª Órganos arbitrales . . . 306
Sección 3.ª Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo . . . 309
Sección 4.ª Consejo del Sistema Arbitral de Consumo . . . 310
CAPÍTULO III. Convenio arbitral y ofertas públicas de adhesión de los empresarios . . . 311
CAPÍTULO IV. Procedimiento arbitral y actuaciones administrativas previas . . . 314
ANEXO. Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo . . . 320

§ 19. Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia. [Inclusión parcial] . . . 322

[. . .]

TÍTULO II. Medidas en materia de eficiencia procesal del Servicio Público de Justicia . . . 322
CAPÍTULO I. Medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional . . . 322
Sección 1.ª Disposiciones generales . . . 322
Sección 2.ª De los efectos de la actividad negociadora . . . 327
Sección 3.ª De las diferentes modalidades de negociación previa a la vía jurisdiccional . . . 328

[. . .]

2.2 INFRACCIONES Y SANCIONES

§ 20. Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. [Inclusión parcial] . . . 332

TÍTULO PRELIMINAR. De las garantías penales y de la aplicación de la Ley penal . . . 332
LIBRO I. Disposiciones generales sobre los delitos, las personas responsables, las penas, medidas de seguridad y demás consecuencias de la infracción penal . . . 333
TÍTULO I. De la infracción penal . . . 334
CAPÍTULO I. De los delitos . . . 334
CAPÍTULO II. De las causas que eximen de la responsabilidad criminal . . . 335

[. . .]

§ 21. Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro-alimentaria . . . 336

Preámbulo . . . 336
Artículos . . . 336
DISPOSICIONES ADICIONALES . . . 346
DISPOSICIONES TRANSITORIAS . . . 346
DISPOSICIONES FINALES . . . 346

§ 22. Real Decreto 562/2025, de 1 de julio, relativo a los controles y otras actividades oficiales realizados sobre la cadena agroalimentaria y operaciones relacionadas. [Inclusión parcial] . . . 347

Preámbulo . . . 347
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 353
TÍTULO II. De las actividades incluidas en el ámbito de aplicación del Reglamento sobre controles oficiales . . . 356
CAPÍTULO I. Requisitos generales para los controles y otras actividades oficiales . . . 356
CAPÍTULO II. Requisitos para la toma de muestras y análisis, ensayo y diagnóstico . . . 360
CAPÍTULO III. Requisitos aplicables a los laboratorios . . . 365
TÍTULO III. De las actividades no incluidas en el ámbito de aplicación del Reglamento sobre controles oficiales . . . 366
CAPÍTULO I. Requisitos generales para los controles y otras actividades oficiales . . . 366
CAPÍTULO II. Requisitos para la toma de muestras y análisis, ensayo y diagnóstico . . . 370
CAPÍTULO III. Requisitos aplicables a los laboratorios . . . 376
TÍTULO IV. Actuaciones en caso de riesgo o de sospecha o de constatación de incumplimientos . . . 377
TÍTULO V. Comisión Nacional de Coordinación del Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena alimentaria y Comisión Nacional de Coordinación del Control de Sustancias Farmacológicamente Activas y sus Residuos . . . 380
Disposiciones adicionales . . . 383
Disposiciones transitorias . . . 384
Disposiciones derogatorias . . . 384

Disposiciones finales . . . 384
ANEXO. Requisitos exigibles a las personas expertas reconocidas y cualificadas a efectos de la revisión documental . . . 385

2.3 CONTRATOS CELEBRADOS A DISTANCIA

§ 23. Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza . . . 386

Preámbulo . . . 386
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 390
TÍTULO II. Certificados electrónicos . . . 391
TÍTULO III. Obligaciones y responsabilidad de los prestadores de servicios electrónicos de confianza . . . 393
TÍTULO IV. Supervisión y control . . . 395
TÍTULO V. Infracciones y sanciones . . . 397
Disposiciones adicionales . . . 399
Disposiciones transitorias . . . 400
Disposiciones derogatorias . . . 400
Disposiciones finales . . . 400

§ 24. Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico . . . 405

Preámbulo . . . 405
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 408
CAPÍTULO I. Objeto . . . 408
CAPÍTULO II. Ámbito de aplicación . . . 408
TÍTULO II. Prestación de servicios de la sociedad de la información . . . 410
CAPÍTULO I. Principio de libre prestación de servicios . . . 410
CAPÍTULO II. Obligaciones y régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios de la sociedad de la información . . . 411
Sección 1.ª Obligaciones . . . 411
Sección 2.ª Régimen de responsabilidad . . . 414
CAPÍTULO III. Códigos de conducta . . . 416
TÍTULO III. Comunicaciones comerciales por vía electrónica . . . 416
TÍTULO IV. Contratación por vía electrónica . . . 418
TÍTULO V. Solución judicial y extrajudicial de conflictos . . . 420
CAPÍTULO I. Acción de cesación . . . 420
CAPÍTULO II. Solución extrajudicial de conflictos . . . 420
TÍTULO VI. Información y control . . . 421
TÍTULO VII. Infracciones y sanciones . . . 423
Disposiciones adicionales . . . 428
Disposiciones transitorias . . . 433
Disposiciones finales . . . 433
ANEXO. Definiciones . . . 436

§ 25. Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. [Inclusión parcial] . . . 438

CAPÍTULO I. Medidas de impulso de la sociedad de la información . . . 438

[. . .]

2.4 PRODUCTOS

2.4.1 BIENES TANGIBLES

§ 26. Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios . . . 440

Preámbulo . . . 440
Artículos . . . 441

Disposiciones transitorias . . . 443
Disposiciones derogatorias . . . 443
Disposiciones finales . . . 443
ANEXO I . . . 443
ANEXO II . . . 443

§ 27. Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 2, apartado 2, y 11, apartados 2 y 5, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas concordantes . . . 444

Preámbulo . . . 444
Artículos . . . 445
Disposiciones derogatorias . . . 445
Disposiciones finales . . . 446
ANEXO I. Productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado a efectos del artículo 2.2 y 20.1 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y disposición adicional segunda de la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita . . . 446
ANEXO II. Bienes de naturaleza duradera a los efectos del artículo 11.2 y 5 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y artículo 12, 1, 2 y 3, de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista . . . 447

§ 28. Ley 43/2007, de 13 de diciembre, de protección de los consumidores en la contratación de bienes con oferta de restitución del precio . . . 448

Preámbulo . . . 448
Artículos . . . 450
Disposiciones adicionales . . . 453
Disposiciones transitorias . . . 454
Disposiciones derogatorias . . . 454
Disposiciones finales . . . 454

§ 29. Real Decreto 1801/2008, de 3 de noviembre, por el que se establecen normas relativas a las cantidades nominales para productos envasados y al control de su contenido efectivo . . . 455

Preámbulo . . . 455
Artículos . . . 456
Disposiciones adicionales . . . 463
Disposiciones derogatorias . . . 463
Disposiciones finales . . . 463
ANEXO I. Gamas de las cantidades nominales del contenido de los envases . . . 464
ANEXO II. Métodos de cálculo estadístico . . . 465

2.4.2 SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

§ 30. Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos . . . 466

Preámbulo . . . 466
CAPÍTULO I. Objetivo, ámbito de aplicación y definiciones . . . 468
CAPÍTULO II. Deberes para garantizar la seguridad general de los productos . . . 471
CAPÍTULO III. Medidas administrativas no sancionadoras de restablecimiento o garantía de la seguridad . . . 472
CAPÍTULO IV. Sistemas de comunicación de información . . . 478
Disposiciones adicionales . . . 479
Disposiciones derogatorias . . . 480
Disposiciones finales . . . 480

§ 31. Real Decreto 820/1990, de 22 de junio, por el que se prohibe la fabricación y comercialización de los productos de apariencia engañosa que pongan en peligro la salud o seguridad de los consumidores . . . 482

Preámbulo . . . 482
Artículos . . . 482
DISPOSICIÓN ADICIONAL . . . 483

DISPOSICIONES FINALES 483

§ 32. Real Decreto 367/2005, de 8 de abril, por el que se desarrolla el artículo 17.3 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, y se definen los productos de alimentación frescos y perecederos y los productos de gran consumo 484

Preámbulo 484
Artículos 485
Disposiciones transitorias 486
Disposiciones finales 486
ANEXO I. Determinación de los productos frescos y perecederos 487
ANEXO II. Determinación de los productos de gran consumo 487

§ 33. Real Decreto 1086/2020, de 9 de diciembre, por el que se regulan y flexibilizan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones de la Unión Europea en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios y se regulan actividades excluidas de su ámbito de aplicación 489

Preámbulo 489
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 496
CAPÍTULO II. Excepciones y adaptaciones para flexibilizar los requisitos de los reglamentos de higiene para determinados tipos de establecimientos y productos 497
CAPÍTULO III. Regulación de las actividades excluidas del ámbito de aplicación de los reglamentos de higiene: Consumo doméstico privado y suministros directos 503
CAPÍTULO IV. Medidas que contribuyen a la correcta aplicación de los reglamentos de higiene 508
CAPÍTULO V. Controles oficiales y régimen sancionador 513
Disposiciones adicionales 514
Disposiciones transitorias 515
Disposiciones derogatorias 515
Disposiciones finales 517
ANEXO I. Equivalencias entre tipo de animal y UGM 520
ANEXO II. Lista de ungulados domésticos, aves de corral, lagomorfos y animales de caza menor silvestre cuyas canales podrán contener, tras su sacrificio y evisceración, vísceras distintas al estómago y al intestino que se mantengan en conexión anatómica con el cuerpo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7 521
ANEXO III. Modelo de declaración del titular de la explotación para el sacrificio de urgencia en la explotación 522
ANEXO IV. Información a recoger en el documento de traslado de reses lidiadas sangradas 524
ANEXO V. Requisitos en relación con la comercialización de leche cruda destinada a la venta directa al consumidor 525
ANEXO VI. Especies de moluscos gasterópodos terrestres comercializables 525

§ 34. Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes 527

Preámbulo 527
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 528
CAPÍTULO II. Obligaciones de los agentes económicos 531
CAPÍTULO III. Conformidad de los juguetes 534
CAPÍTULO IV. Evaluación de la conformidad 535
CAPÍTULO V. Notificación de organismos de evaluación de la conformidad 537
CAPÍTULO VI. Medidas particulares 542
CAPÍTULO VII. Disposiciones administrativas específicas 544
CAPÍTULO VIII. Régimen sancionador 544
Disposiciones adicionales 545
Disposiciones transitorias 545
Disposiciones derogatorias 545
Disposiciones finales 546
ANEXO I. Lista de productos que, en particular, no se consideran juguetes a efectos de este real decreto (a que se refiere el artículo 1.3) 546
ANEXO II. Requisitos particulares de seguridad 547
ANEXO III. Declaración CE de conformidad 557
ANEXO IV. Expediente del producto 557
ANEXO V. Advertencias 558

§ 35. Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo, sobre reducción del consumo de bolsas de plástico y por el que se crea el Registro de Productores 561

Preámbulo 561
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 566
CAPÍTULO II. Medidas, obligaciones y campañas para la reducción del consumo de bolsas de plástico 567
CAPÍTULO III. Registro de Productores de Productos 568
CAPÍTULO IV. Régimen sancionador 569
Disposiciones adicionales 569
Disposiciones derogatorias 570
Disposiciones finales 570
ANEXO I. Precios orientativos de las bolsas de plástico 570
ANEXO II. Inscripción e información anual a suministrar al Registro de Productores de Productos en materia de bolsas de plástico 570

§ 36. Real Decreto 219/2013, de 22 de marzo, sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos 572

Preámbulo 572
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 576
CAPÍTULO II. Prevención 579
CAPÍTULO III. Obligaciones de los agentes económicos 580
CAPÍTULO IV. Declaración UE de conformidad y marcado CE 583
CAPÍTULO V. Régimen de inspección, control y sanción 583
Disposiciones adicionales 584
Disposiciones transitorias 584
Disposiciones derogatorias 584
Disposiciones finales 584
ANEXO I. Categorías de AEE cubiertas por este real decreto 585
ANEXO II. Sustancias restringidas contempladas en el artículo 6.1 y valores máximos de concentración tolerables en peso en materiales homogéneos 585
ANEXO III. Aplicaciones exentas de la restricción del artículo 6.1 586
ANEXO IV. Aplicaciones exentas de la restricción del artículo 6.1, específica para los productos sanitarios y los instrumentos de vigilancia y control 595
ANEXO V. Solicitudes de concesión, prórroga y revocación de exenciones según lo dispuesto en el artículo 7 . . . 599
ANEXO VI. Declaración UE de conformidad 600

2.4.3 ETIQUETADO

§ 37. Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a su venta directa a los consumidores y usuarios 601

Preámbulo 601
Artículos 602
DISPOSICIÓN TRANSITORIA 602
DISPOSICIÓN FINAL 602
REGLAMENTO DE ETIQUETADO, PRESENTACION Y PUBLICIDAD DE LOS PRODUCTOS INDUSTRIALES DESTINADOS A SU VENTA DIRECTA A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS 602
TITULO PRIMERO. Objeto de la norma y ámbito de aplicación 602
TITULO II. Definiciones 603
TITULO III. Principios generales 604
TITULO IV. Información obligatoria del etiquetado y rotulación 604
TITULO V. Competencias, infracciones y sanciones 605

§ 38. Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios 607

Preámbulo 607
Artículos 608
Disposiciones adicionales 608
Disposiciones transitorias 608

Disposiciones derogatorias . . . 608
Disposiciones finales . . . 608
NORMA GENERAL DE ETIQUETADO, PRESENTACIÓN Y PUBLICIDAD DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS . . . 609
CAPÍTULO I . . . 609
CAPÍTULO II . . . 609
CAPÍTULO III . . . 610
CAPÍTULO IV . . . 610
CAPÍTULO V . . . 617
CAPÍTULO VI . . . 618
ANEXO I. Categorías de ingredientes para los que la indicación de la categoría puede sustituir a la del nombre específico . . . 618
ANEXO II. Categorías de ingredientes que deben designarse obligatoriamente con el nombre de su categoría seguido de sus nombres específicos o del número CE . . . 619
ANEXO III. Designación de los aromas en la lista de ingredientes . . . 619
ANEXO IV. Lista de los productos alimenticios en cuyo etiquetado deberá figurar una o varias indicaciones obligatorias adicionales . . . 620
ANEXO V. Ingredientes a los que hacen referencia los apartados 9 y 10 del artículo 7 . . . 620

§ 39. Real Decreto 126/2015, de 27 de febrero, por el que se aprueba la norma general relativa a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor . . . 622

Preámbulo . . . 622
Artículos . . . 624
Disposiciones derogatorias . . . 624
Disposiciones finales . . . 624
NORMA GENERAL RELATIVA A LA INFORMACIÓN ALIMENTARIA DE LOS ALIMENTOS QUE SE PRESENTEN SIN ENVASAR PARA LA VENTA AL CONSUMIDOR FINAL Y A LAS COLECTIVIDADES, DE LOS ENVASADOS EN LOS LUGARES DE VENTA A PETICIÓN DEL COMPRADOR, Y DE LOS ENVASADOS POR LOS TITULARES DEL COMERCIO AL POR MENOR . . . 624
TÍTULO PRELIMINAR. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones . . . 624
TÍTULO I. Información alimentaria obligatoria . . . 625
CAPÍTULO I. Alimentos que se presenten sin envasar y los envasados en los lugares de venta a petición del comprador . . . 625
CAPÍTULO II. Alimentos envasados por los titulares del comercio al por menor para su venta inmediata en el establecimiento o establecimientos de su propiedad . . . 626
CAPÍTULO III. Disponibilidad, colocación y presentación de la información alimentaria . . . 626
TÍTULO II. Información alimentaria voluntaria . . . 628
TÍTULO III. Alimentos no envasados ofrecidos para la venta mediante comunicación a distancia . . . 628
TÍTULO IV. Lengua en la información alimentaria obligatoria . . . 628
TÍTULO V. Responsabilidades y obligaciones de los operadores . . . 628

2.4.4 APARATOS DE USO DOMÉSTICO

§ 40. Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico . . . 630

Preámbulo . . . 630
TÍTULO PRIMERO. Ámbito de aplicación y derecho a la admisión . . . 631
TÍTULO II. Presupuesto previo. Resguardo de depósito. Piezas de repuesto y facturas . . . 632
TÍTULO III. Garantía de las reparaciones. Hojas de reclamaciones . . . 635
TÍTULO IV. Información al usuario . . . 636
TÍTULO V. Competencias, infracciones y sanciones . . . 637
Disposiciones adicionales . . . 637
Disposiciones derogatorias . . . 637
Disposiciones finales . . . 638
ANEXO. HOJA DE RECLAMACIÓN . . . 638

2.5 SERVICIOS

§ 41. Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio . . . 640

Preámbulo . . . 640
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 645
CAPÍTULO II. Libertad de establecimiento de los prestadores de servicios . . . 648
CAPITULO III. Libre prestación de servicios para prestadores de otro Estado miembro . . . 651
CAPITULO IV. Simplificación administrativa . . . 653
CAPITULO V. Política de calidad de los servicios . . . 655
CAPITULO VI. Cooperación administrativa para el control efectivo de los prestadores . . . 658
Disposiciones adicionales . . . 659
Disposiciones transitorias . . . 661
Disposiciones derogatorias . . . 661
Disposiciones finales . . . 661

§ 42. Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes . . . 663

Preámbulo . . . 663
TÍTULO PRELIMINAR. Ámbito de aplicación . . . 664
TÍTULO I. Conceptos y clasificaciones . . . 664
TÍTULO II. Condiciones y requisitos de la actividad industrial . . . 665
TÍTULO III. Centros de Diagnosis y Dictámenes Técnicos . . . 669
TÍTULO IV. Garantías, responsabilidades . . . 669
TÍTULO V. Competencias, infracciones y sanciones . . . 672
Disposiciones transitorias . . . 673
Disposiciones adicionales . . . 674
Disposiciones finales . . . 674
ANEXO I. Equipamiento mínimo necesario, según ramas de actividad y especialidades para la inscripción de los talleres de reparación de vehículos automóviles en el Registro Especial . . . 674
ANEXO II. MODELO DE PLACA DISTINTIVO . . . 675
ANEXO III. Hoja de Reclamación . . . 675

2.6 FACTURACIÓN

§ 43. Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información . . . 678

Preámbulo . . . 678
CAPÍTULO I. Medidas de impulso de la sociedad de la información . . . 686
CAPÍTULO II. Modificaciones legislativas para el impulso de la sociedad de la información y de las comunicaciones electrónicas . . . 692
Disposiciones adicionales . . . 701
Disposiciones transitorias . . . 711
Disposiciones finales . . . 711

§ 44. Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación . . . 712

Preámbulo . . . 712
Artículos . . . 714
Disposiciones transitorias . . . 715
Disposiciones derogatorias . . . 716
Disposiciones finales . . . 716
REGLAMENTO POR EL QUE SE REGULAN LAS OBLIGACIONES DE FACTURACIÓN . . . 717
TÍTULO PRELIMINAR. Obligación de documentación de las operaciones . . . 717
TÍTULO I. Obligación de documentación de las operaciones a los efectos del Impuesto sobre el Valor Añadido 717
CAPÍTULO I. Supuestos de expedición de factura . . . 717
CAPÍTULO II. Requisitos de las facturas . . . 721

CAPÍTULO III. Remisión de facturas . . . 728
CAPÍTULO IV. Conservación de facturas y otros documentos . . . 729
CAPÍTULO V. Otras disposiciones . . . 730
TÍTULO II. Obligaciones de documentación a efectos de otros tributos y en otros ámbitos . . . 730
Disposiciones adicionales . . . 731

§ 45. Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación. [Inclusión parcial] . . . 736

Preámbulo . . . 736
Artículos . . . 741
Disposiciones adicionales . . . 741
Disposiciones finales . . . 742
REGLAMENTO QUE ESTABLECE LOS REQUISITOS QUE DEBEN ADOPTAR LOS SISTEMAS Y PROGRAMAS INFORMÁTICOS O ELECTRÓNICOS QUE SOPORTEN LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN DE EMPRESARIOS Y PROFESIONALES, Y LA ESTANDARIZACIÓN DE FORMATOS DE LOS REGISTROS DE FACTURACIÓN . . . 743
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 743
CAPÍTULO II. Sistemas informáticos de facturación . . . 746
Sección 1.ª Características y requisitos de los sistemas informáticos . . . 746
Sección 2.ª Registros de facturación . . . 747
Sección 3.ª Certificación de los sistemas informáticos . . . 749
Sección 4.ª Verificación del cumplimiento de la obligación por parte de la Administración Tributaria . . . 750
CAPÍTULO III. Sistemas de emisión de facturas verificables . . . 750
CAPÍTULO IV. Posibilidad de remisión de información por parte del receptor de la factura . . . 751

§ 46. Orden HAC/1177/2024, de 17 de octubre, por la que se desarrollan las especificaciones técnicas, funcionales y de contenido referidas en el Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación, aprobado por el Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre; y en el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre . . . 752

Preámbulo . . . 752
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 755
CAPÍTULO II. Especificaciones técnicas y funcionales de las características y requisitos de los sistemas informáticos de facturación . . . 756
Sección 1.ª Particularidades en el caso de sistemas informáticos «VERI*FACTU» . . . 756
Sección 2.ª Requisitos de remisión de información a la Administración Tributaria . . . 756
Sección 3.ª Características que deben ser garantizadas por los sistemas informáticos . . . 757
Sección 4.ª Otros requisitos de los sistemas informáticos . . . 760
CAPÍTULO III. Generación y contenido de los registros de facturación . . . 760
CAPÍTULO IV. Declaración responsable de los sistemas informáticos . . . 762
CAPÍTULO V. Características de la remisión por parte de los «Sistemas de emisión de facturas verificables» o «VERI*FACTU» . . . 764
CAPÍTULO VI. Remisión de registros de facturación para responder a un requerimiento . . . 765
CAPÍTULO VII. Requisitos de la aplicación informática de facturación que desarrolle la Administración tributaria . . . 765
CAPÍTULO VIII. Elementos adicionales a incluir en las facturas . . . 766
Disposiciones adicionales . . . 766
Disposiciones finales . . . 767
ANEXO. Estructura de los ficheros . . . 767

2.7 FINANCIERO

2.7.1 NORMATIVA GENERAL

§ 47. Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito . 785

Preámbulo . . . 785

TÍTULO I. De las entidades de crédito . . . 792
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 792
CAPÍTULO II. Autorización, registro y revocación. . . . 796
CAPÍTULO II bis. Régimen de aprobación de las sociedades financieras de cartera y de las sociedades financieras mixtas de cartera . . . 802
CAPÍTULO II ter. Empresas matrices intermedias de la UE . . . 804
CAPÍTULO III. Participaciones significativas . . . 806
CAPÍTULO IV. Idoneidad, incompatibilidades y registro de altos cargos . . . 808
CAPÍTULO V. Gobierno corporativo y política de remuneraciones . . . 811
TÍTULO II. Solvencia de las entidades de crédito . . . 819
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 819
CAPÍTULO II. Capital interno y liquidez . . . 819
CAPÍTULO III. Colchones de capital . . . 820
TÍTULO III. Supervisión. . . . 825
CAPÍTULO I. Función supervisora . . . 825
CAPÍTULO II. Ámbito de la función supervisora. . . . 828
CAPÍTULO III. Colaboración entre autoridades de supervisión . . . 831
CAPÍTULO IV. Medidas de supervisión prudencial . . . 835
CAPÍTULO V. Medidas de intervención y sustitución. . . . 839
CAPÍTULO VI. Obligaciones de información y publicación . . . 841
TÍTULO IV. Régimen sancionador . . . 847
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 847
CAPÍTULO II. Infracciones . . . 848
CAPÍTULO III. Sanciones. . . . 854
CAPÍTULO IV. Normas de procedimiento. . . . 858
CAPÍTULO V. Comunicación de infracciones . . . 861
Disposiciones adicionales . . . 862
Disposiciones transitorias . . . 873
Disposiciones derogatorias . . . 876
Disposiciones finales . . . 876
ANEXO. Lista de actividades objeto de reconocimiento mutuo . . . 926

§ 48. Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. . . . 927

Preámbulo. . . . 927
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales. . . . 931
TÍTULO I. Requisitos de actividad . . . 931
CAPÍTULO I. Autorización, registro y actividad de entidades de crédito. . . . 931
Sección 1.ª Autorización y registro de bancos . . . 931
Sección 2.ª Autorización de modificaciones de estatutos sociales y de modificaciones estructurales. . . . 935
Sección 3.ª Revocación y caducidad . . . 936
Sección 4.ª Actuación transfronteriza. . . . 937
Sección 5.ª Oficinas, agentes y delegación de funciones . . . 944
CAPÍTULO I BIS. Régimen de aprobación de las sociedades financieras de cartera y las sociedades financieras mixtas de cartera . . . 945
CAPÍTULO II. Participaciones significativas . . . 946
CAPÍTULO III. Idoneidad, incompatibilidades y registro de altos cargos . . . 952
CAPÍTULO IV. Gobierno corporativo y política de remuneraciones. . . . 956
TÍTULO II. Solvencia de las entidades de crédito . . . 959
CAPÍTULO I. Sistemas, procedimientos y mecanismos de gestión de riesgos y autoevaluación del capital . . . 959
CAPÍTULO II. Colchones de capital . . . 965
TÍTULO III. Supervisión. . . . 976
CAPÍTULO I. Ámbito objetivo de la función supervisora. . . . 976
CAPÍTULO II. Ámbito subjetivo de la función supervisora . . . 980
CAPÍTULO III. Colaboración entre autoridades de supervisión . . . 981
CAPÍTULO IV. Obligaciones de información y publicidad . . . 989
CAPÍTULO V. Medidas de supervisión prudencial . . . 991
Disposiciones adicionales . . . 993
Disposiciones transitorias . . . 995
Disposiciones derogatorias . . . 995
Disposiciones finales . . . 996

§ 49. Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. [Inclusión parcial] 1007

TÍTULO PRELIMINAR 1007
TÍTULO I. Mejora del entorno económico 1008

[. . .]

CAPÍTULO III. Mercados Financieros 1009
Sección 1.ª Transparencia y gobierno corporativo 1009
Sección 2.ª Mercados de seguros y fondos de pensiones 1010
Sección 3.ª Mecanismos de protección de los clientes de servicios financieros 1011

[. . .]

TÍTULO III. Sostenibilidad medioambiental 1011
CAPÍTULO I. Modelo energético sostenible 1011

[. . .]

2.7.2 INMOBILIARIO

A) APROVECHAMIENTO POR TURNO DE BIENES INMUEBLES

§ 50. Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias 1013

Preámbulo 1013
TÍTULO I. Normas generales 1016
CAPÍTULO I. Ámbito de aplicación 1016
CAPÍTULO II. Publicidad e información precontractual 1017
CAPÍTULO III. Formalización del contrato 1018
CAPÍTULO IV. Derecho de desistimiento, prohibición de anticipos, contratos de productos vacacionales de larga duración y accesorios 1019
CAPÍTULO V. Régimen jurídico 1021
CAPÍTULO VI. Información al consumidor y reclamación extrajudicial 1021
CAPÍTULO VII. Tutela judicial y administrativa 1022
TÍTULO II. Normas especiales sobre aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico 1023
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 1023
CAPÍTULO II. Régimen jurídico 1025
Sección 1.ª Constitución 1025
Sección 2.ª Condiciones de promoción y transmisión 1028
CAPÍTULO III. Incumplimiento de los servicios 1031
TÍTULO III. Normas tributarias 1031
Disposiciones adicionales 1032
Disposiciones transitorias 1032
Disposiciones derogatorias 1033
Disposiciones finales 1033
ANEXO I. Formulario de información normalizado para contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico 1033
ANEXO II. Formulario de información normalizado para contratos de productos vacacionales de larga duración . . 1036
ANEXO III. Formulario de información normalizado para contratos de reventa 1037
ANEXO IV. Formulario de información normalizado para contratos de intercambio 1038
ANEXO V. Formulario normalizado de desistimiento en documento aparte destinado a facilitar el derecho de desistimiento 1040

B) VIVIENDA

§ 51. Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compra-venta y arrendamiento de viviendas 1042

Preámbulo 1042

Artículos 1042
DISPOSICIONES ADICIONALES 1046
DISPOSICIÓN TRANSITORIA 1046
DISPOSICIÓN DEROGATORIA. 1046
DISPOSICIÓN FINAL 1046

§ 52. Real Decreto 106/2011, de 28 de enero, por el que se crea y regula el Registro estatal de empresas previsto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, y se fija el importe mínimo del seguro de responsabilidad o aval bancario para el ejercicio de estas actividades 1047

Preámbulo 1047
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 1048
CAPÍTULO II. Registro estatal de empresas 1048
CAPÍTULO III. Seguro de responsabilidad o aval bancario 1052
CAPÍTULO IV. Infracciones y sanciones 1052
Disposiciones adicionales 1053
Disposiciones transitorias 1053
Disposiciones finales 1053
ANEXO 1054

§ 53. Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. [Inclusión parcial] 1055

Preámbulo 1055
CAPÍTULO I. Suspensión de los lanzamientos 1057
CAPÍTULO II. Medidas de mejora del mercado hipotecario 1059
CAPÍTULO III. Mejoras en el procedimiento de ejecución 1063

[. . .]

Disposiciones adicionales 1068
Disposiciones transitorias 1069
Disposiciones finales 1071

§ 54. Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito 1073

Preámbulo 1073
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 1078
CAPÍTULO II. Actividad de contratación de préstamos o créditos hipotecarios 1081
CAPÍTULO III. Actividad de intermediación 1085
Disposiciones adicionales 1087
Disposiciones transitorias 1087
Disposiciones finales 1088

§ 55. Real Decreto-ley 7/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler 1089

Preámbulo 1089
TÍTULO I. Medidas de reforma de la regulación de los contratos de arrendamiento de vivienda 1094
TÍTULO II. Medidas de reforma del régimen de propiedad horizontal 1099
TÍTULO III. Medidas de reforma de procedimiento de desahucio de vivienda 1100
TÍTULO IV. Medidas económicas y fiscales en materia de vivienda y alquiler 1102
Disposiciones adicionales 1103
Disposiciones transitorias 1104
Disposiciones finales 1104

§ 56. Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario 1105

Preámbulo 1105
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 1111
CAPÍTULO II. Normas de protección del prestatario. 1115

Sección 1.ª Disposiciones generales . . . 1115
Sección 2.ª Normas de conducta . . . 1122
Sección 3.ª Forma, ejecución y resolución . . . 1127
CAPÍTULO III. Régimen jurídico de los intermediarios de crédito inmobiliario, sus representantes designados y los prestamistas inmobiliarios . . . 1129
Sección 1.ª Principios generales . . . 1129
Sección 2.ª Intermediarios de crédito inmobiliario . . . 1130
Sección 3.ª Representantes designados de los intermediarios de crédito inmobiliario . . . 1136
Sección 4.ª Prestamistas inmobiliarios . . . 1136
CAPÍTULO IV. Régimen sancionador de los intermediarios de crédito, sus representantes designados y los prestamistas inmobiliarios . . . 1137
Disposiciones adicionales . . . 1139
Disposiciones transitorias . . . 1143
Disposiciones derogatorias . . . 1144
Disposiciones finales . . . 1144
ANEXO I. Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN) . . . 1154
ANEXO II. Cálculo de la Tasa Anual Equivalente (TAE) . . . 1165

§ 57. Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera . . . 1169

Preámbulo . . . 1169
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1174
CAPÍTULO II. Servicios de asesoramiento . . . 1174
CAPÍTULO III. Obligaciones del prestamista . . . 1175
Sección 1.ª Registro de los prestamistas . . . 1175
Sección 2.ª Información que debe facilitarse al prestatario durante la vigencia del préstamo . . . 1176
CAPÍTULO IV. Medios telemáticos para la remisión de documentación por el prestamista al notario . . . 1177
Disposiciones adicionales . . . 1179
Disposiciones transitorias . . . 1181
Disposiciones derogatorias . . . 1181
Disposiciones finales . . . 1181

2.7.3 PRODUCTOS FINANCIEROS DESTINADOS A CONSUMIDORES

A) CRÉDITO AL CONSUMO

§ 58. Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo . . . 1183

Preámbulo . . . 1183
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1186
CAPÍTULO II. Información y actuaciones previas a la celebración del contrato de crédito . . . 1189
CAPÍTULO III. Acceso a ficheros . . . 1193
CAPÍTULO IV. Información y derechos en relación con los contratos de crédito . . . 1194
CAPÍTULO V. Tasa anual equivalente . . . 1201
CAPÍTULO VI. Intermediarios de crédito . . . 1201
CAPÍTULO VII. Régimen sancionador . . . 1202
CAPÍTULO VIII. Régimen de impugnaciones . . . 1202
Disposiciones transitorias . . . 1203
Disposiciones derogatorias . . . 1203
Disposiciones finales . . . 1203
ANEXO I . . . 1204
ANEXO II . . . 1206
ANEXO III . . . 1209

§ 59. Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles . . . 1212

Preámbulo . . . 1212
CAPÍTULO I. Definiciones y ámbito de aplicación . . . 1214
CAPÍTULO II. Régimen aplicable . . . 1215
CAPÍTULO III. Otras disposiciones . . . 1218
Disposiciones adicionales . . . 1220

Disposiciones transitorias . . . 1221
Disposiciones derogatorias . . . 1221
Disposiciones finales . . . 1222

§ 60. Ley de 16 de diciembre de 1954 sobre hipoteca mobiliaria y prenda sin desplazamiento de posesión . . . 1223

Preámbulo . . . 1223
TÍTULO I. Disposiciones comunes a la hipoteca mobiliaria y a la prenda sin desplazamiento de posesión . . . 1232
TÍTULO II. De la hipoteca mobiliaria . . . 1234
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1234
CAPÍTULO II. De la hipoteca de establecimientos mercantiles . . . 1236
CAPÍTULO III. De la hipoteca de automóviles y otros vehículos de motor, tranvías y vagones de ferrocarril de propiedad particular . . . 1238
CAPÍTULO IV. De la hipoteca de aeronaves . . . 1239
CAPÍTULO V. De la hipoteca de maquinaria industrial . . . 1240
CAPÍTULO VI. De la hipoteca de propiedad intelectual e industrial . . . 1240
TÍTULO III. De la prenda sin desplazamiento . . . 1242
TÍTULO IV. Registro de hipoteca mobiliaria y de prenda sin desplazamiento . . . 1245
Disposiciones generales . . . 1245
TÍTULO V. De los procedimientos para hacer efectivos los créditos garantizados . . . 1248
Disposición general . . . 1248
CAPÍTULO I. Normas procesales aplicables a la hipoteca mobiliaria . . . 1248
Sección 1.ª Procedimiento judicial sumario . . . 1248
Sección 2.ª Venta extrajudicial . . . 1248
Reglas especiales . . . 1252
CAPÍTULO II. Normas procesales aplicables a la prenda sin desplazamiento . . . 1253
Sección 1.ª Procedimiento judicial sumario . . . 1253
Sección 2.ª Procedimiento extrajudicial . . . 1253
DISPOSICIONES ADICIONALES . . . 1253
DISPOSICIÓN FINAL DEROGATORIA . . . 1254

B) SERVICIOS DE PAGO Y DINERO ELECTRÓNICO

§ 61. Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera. . . . 1255

Preámbulo . . . 1255
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales . . . 1263
TÍTULO I. Régimen jurídico de las entidades de pago . . . 1271
TÍTULO II. Transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, resolución y modificación del contrato marco . . . 1284
TÍTULO III. Derechos y obligaciones en relación con la prestación y utilización de servicios de pago . . . 1287
CAPÍTULO I. Disposiciones comunes . . . 1287
CAPÍTULO II. Autorización de operaciones de pago . . . 1288
CAPÍTULO III. Ejecución de operaciones de pago . . . 1295
Sección 1.ª Órdenes de pago e importes transferidos . . . 1295
Sección 2.ª Plazo de ejecución y fecha de valor . . . 1297
Sección 3.ª Responsabilidad . . . 1298
CAPÍTULO IV. Protección de datos . . . 1301
CAPÍTULO V. Riesgos operativos y de seguridad . . . 1301
CAPÍTULO VI. Procedimientos de resolución alternativa de litigios . . . 1302
TÍTULO IV. Régimen sancionador . . . 1303
Disposiciones adicionales . . . 1304
Disposiciones transitorias . . . 1307
Disposiciones derogatorias . . . 1309
Disposiciones finales . . . 1310

§ 62. Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones . . . 1343

Preámbulo . . . 1343
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1346
CAPÍTULO II. Cuentas de pago básicas . . . 1347

CAPÍTULO III. Traslado de cuentas de pago. . . . 1350
CAPÍTULO IV. Comparabilidad de comisiones de cuentas de pago . . . 1351
CAPÍTULO V. Régimen sancionador y autoridad competente . . . 1354
Disposiciones adicionales . . . 1354
Disposiciones transitorias . . . 1354
Disposiciones derogatorias . . . 1355
Disposiciones finales . . . 1355

§ 63. Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. [Inclusión parcial] . . . 1357

Preámbulo . . . 1357
CAPÍTULO I. Autorización y modificación de las entidades de pago . . . 1361
CAPÍTULO II. Actividad transfronteriza de las entidades de pago . . . 1369
CAPÍTULO III. Régimen de los agentes y externalización de funciones . . . 1372
CAPÍTULO IV. Requisitos de garantía, requerimientos de fondos propios y limitaciones operativas de las cuentas de pago . . . 1374
CAPÍTULO V. Entidades de pago de carácter híbrido y deber de constitución de una entidad de pago separada 1377
CAPÍTULO VI. Otras disposiciones relativas al régimen jurídico de los servicios de pago . . . 1378
CAPÍTULO VII. Régimen sancionador, supervisión y obligaciones de información de los proveedores de servicios de pago . . . 1380
Disposiciones adicionales . . . 1381
Disposiciones derogatorias . . . 1382
Disposiciones finales . . . 1382
ANEXO. Métodos de cálculo de los requerimientos de fondos propios . . . 1399

§ 64. Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera . . . 1401

Preámbulo . . . 1401
Artículos . . . 1403
Disposiciones adicionales . . . 1406
Disposiciones transitorias . . . 1406
Disposiciones derogatorias . . . 1407
Disposiciones finales . . . 1407

§ 65. Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios . . . 1408

Preámbulo . . . 1408
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1411
CAPÍTULO II. Operaciones de pago singulares . . . 1414
CAPÍTULO III. Contratos marco. . . . 1416
Disposiciones adicionales . . . 1419
Disposiciones transitorias . . . 1421
Disposiciones derogatorias . . . 1421
Disposiciones finales . . . 1421

§ 66. Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación . . . 1423

Preámbulo . . . 1423
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1425
CAPÍTULO II. Servicios, comisiones máximas, publicidad e información de las cuentas de pago básicas . . . 1426
CAPÍTULO III. Traslado de cuentas de pago. . . . 1428
CAPÍTULO IV. Requisitos adicionales de los sitios web de comparación . . . 1431
Disposiciones adicionales . . . 1431

Disposiciones finales 1432

C) CONTRATOS FINANCIEROS CELEBRADOS A DISTANCIA

§ 67. Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores 1433

Preámbulo 1433
CAPÍTULO I. Objeto, ámbito de aplicación y carácter imperativo de los derechos recogidos en la Ley 1435
CAPÍTULO II. Régimen de los contratos a distancia. 1437
CAPÍTULO III. Régimen sancionador 1443
Disposiciones adicionales 1444
Disposiciones derogatorias 1444
Disposiciones finales 1445

D) TRANSPARENCIA DE CONDICIONES Y PROTECCIÓN DE LA CLIENTELA

§ 68. Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. [Inclusión parcial] 1446

Preámbulo 1446
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 1447
CAPÍTULO II. Medidas para la reestructuración de la deuda hipotecaria inmobiliaria 1448
CAPÍTULO III. Medidas fiscales 1452
CAPÍTULO IV. Procedimiento de ejecución 1453
CAPÍTULO V. Acceso al alquiler de las personas afectadas por desahucios y sujetas a medidas de flexibilización de las ejecuciones hipotecarias 1454
CAPÍTULO VI. Régimen sancionador 1454
Disposiciones adicionales 1454
Disposiciones finales 1455
ANEXO. Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual 1455

§ 69. Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios. [Inclusión parcial] 1459

Preámbulo 1459
TÍTULO I. Disposiciones generales 1467
TÍTULO II. Nuevo Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad 1467

[. . .]

TÍTULO IV. Otras medidas para la promoción de las medidas regulatorias a disposición de los deudores hipotecarios en dificultades y para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios en general 1471

[. . .]

Disposiciones adicionales 1472
Disposiciones finales 1473

§ 70. Resolución de 23 de noviembre de 2022, de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de noviembre de 2022, por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas de medidas urgentes para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad 1474

Parte dispositiva 1474
ANEXO 1474

§ 71. Real Decreto-ley 6/2013, de 22 de marzo, de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero 1478

Preámbulo 1478
CAPÍTULO I. Comisión de seguimiento de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada 1481
CAPITULO II 1483
Disposiciones adicionales 1485
Disposiciones derogatorias 1485
Disposiciones finales 1485

§ 72. Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios 1489

Preámbulo 1489
TÍTULO I. Disposiciones generales 1492
TÍTULO II. Depósitos 1497
TÍTULO III. Créditos, préstamos y servicios de pago 1497
CAPÍTULO I. Préstamo responsable 1497
CAPÍTULO II. Normas relativas a los créditos y préstamos inmobiliarios regulados por la Ley 5/2019, de 15 de marzo 1499
Sección 1.ª Disposiciones generales 1499
Sección 2.ª Información Precontractual 1499
Sección 3.ª Tipos de interés 1500
Sección 4.ª Documento contractual y acto de otorgamiento 1502
Sección 5.ª Préstamos en moneda extranjera 1503
Sección 6.ª Conocimientos y competencia aplicables al personal al servicio del prestamista de crédito inmobiliario, intermediario de crédito inmobiliario o representante designado 1503
Sección 7.ª Prácticas de ventas vinculadas 1506
CAPÍTULO II BIS. Hipoteca inversa 1506
Sección 1.ª Disposiciones generales 1506
Sección 2.ª Información precontractual 1506
Sección 3.ª Tasa anual equivalente 1507
CAPÍTULO III. Normas relativas a los créditos al consumo 1508
CAPÍTULO III BIS. Normas relativas a los créditos al consumo de duración indefinida 1508
CAPÍTULO IV. Normas relativas a los servicios de pago 1511
Disposiciones transitorias 1511
Disposiciones derogatorias 1511
Disposiciones finales 1511
ANEXO I. FICHA DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL (FIPRE) 1513
ANEXO II. Ficha de advertencias estandarizadas (FiAE) 1515
ANEXO III. FICHA DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL (FIPRE) PARA HIPOTECAS INVERSAS 1517
ANEXO IV. FICHA DE INFORMACIÓN PERSONALIZADA (FIPER) PARA HIPOTECAS INVERSAS 1520
ANEXO V. CÁLCULO DE LA TASA ANUAL EQUIVALENTE 1524

§ 73. Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios 1527

Preámbulo 1527
Artículos 1528
Disposiciones derogatorias 1531
Disposiciones adicionales 1531
Disposiciones finales 1531

§ 74. Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros 1532

Preámbulo 1532
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 1536
CAPÍTULO II. Obligaciones de información y clasificación de productos financieros 1537
Sección 1.ª Obligaciones 1537
Sección 2.ª Indicador de riesgo 1538
Sección 3.ª Alerta sobre liquidez 1539
Sección 4.ª Alerta sobre complejidad 1540
Sección 5.ª Requisitos formales 1540

CAPÍTULO III. Normas de ordenación, disciplina y supervisión . . . 1542
Disposiciones adicionales . . . 1542
Disposiciones derogatorias . . . 1543
Disposiciones finales . . . 1543
ANEXO . . . 1543

§ 75. Circular 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos . . . 1546

Preámbulo . . . 1546
CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación . . . 1550
CAPÍTULO II. Comparabilidad de comisiones asociadas a cuentas de pago . . . 1551
CAPÍTULO III. Sitio web de comparación del Banco de España . . . 1554
CAPÍTULO IV. Operadores de sitios web de comparación distintos al Banco de España . . . 1555
CAPÍTULO V. Remisión de información periódica al Banco de España . . . 1555
Disposiciones finales . . . 1556
ANEJO 1. Lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago . . . 1558
ANEJO 2. Documento Informativo de las Comisiones . . . 1559
ANEJO 3. Modelo de declaración responsable . . . 1566

§ 76. Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos . . . 1569

Preámbulo . . . 1569
CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación . . . 1572
CAPÍTULO II. Información general al público . . . 1573
CAPÍTULO III. Información precontractual . . . 1575
CAPÍTULO IV. Información contractual e información posterior al contrato . . . 1582
CAPÍTULO V. Préstamo responsable . . . 1586
CAPÍTULO VI. Tipos de interés . . . 1587
CAPÍTULO VII. Información al Banco de España . . . 1590
Disposiciones transitorias . . . 1591
Disposiciones derogatorias . . . 1595
Disposiciones finales . . . 1595
ANEJO 1. Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas . . . 1595
ANEJO 2. Tipos de interés y comisiones publicados para descubiertos tácitos en cuentas de depósito y excedidos tácitos en cuentas de crédito a que se refiere el apartado 2 de la norma tercera de la presente Circular . . . 1599
ANEJO 3. Información precontractual que se debe resaltar ante los clientes . . . 1600
ANEJO 4. Comunicaciones a clientes de las liquidaciones de intereses y comisiones . . . 1603
ANEJO 5. Modelo de documento-resumen anual de comisiones e intereses . . . 1609
ANEJO 6. Principios generales aplicables para la concesión de préstamos responsables . . . 1611
ANEJO 7. Cálculo de la Tasa Anual Equivalente . . . 1614
ANEJO 8. Tipos de interés oficiales de referencia del mercado hipotecario: definición y proceso de determinación 1615
ANEJO 9. Tipos de interés de operaciones de préstamo en España con el sector privado residente . . . 1616

§ 77. Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios . . . 1617

Preámbulo . . . 1617
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1620
CAPÍTULO II. Control de la publicidad . . . 1622
CAPÍTULO III. Supervisión de la actividad publicitaria . . . 1625
Disposiciones adicionales . . . 1626
Disposiciones transitorias . . . 1626
Disposiciones derogatorias . . . 1626
Disposiciones finales . . . 1627
ANEJO. Principios y criterios a los que debe ajustarse la actividad publicitaria sobre productos y servicios bancarios . . . 1628

E) DEFENSA DE CONSUMIDORES Y USUARIOS: RECLAMACIONES

§ 78. Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones . . . 1636

Preámbulo . . . 1636
Artículos . . . 1636
Disposiciones adicionales . . . 1644
Disposiciones derogatorias . . . 1645
Disposiciones finales . . . 1645

§ 79. Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras . . . 1646

Preámbulo . . . 1646
CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación . . . 1647
CAPÍTULO II. Requisitos y deberes del departamento o servicio de atención al cliente y del defensor del cliente 1648
CAPÍTULO III. Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones . . . 1650
CAPÍTULO IV. Informe anual . . . 1653
Disposiciones adicionales . . . 1653
Disposiciones transitorias . . . 1654
Disposiciones finales . . . 1655

2.8 ASOCIACIONES

§ 80. Real Decreto 949/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones . . . 1656

Preámbulo . . . 1656
Artículos . . . 1662
Disposiciones adicionales . . . 1663
Disposiciones derogatorias . . . 1663
Disposiciones finales . . . 1663
REGLAMENTO DEL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES. . . . 1664
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales . . . 1664
TÍTULO I. Organización y funcionamiento del Registro . . . 1665
CAPÍTULO I. Organización . . . 1665
CAPÍTULO II. Funcionamiento . . . 1666
Sección 1.ª Funciones . . . 1666
Sección 2.ª Denominaciones . . . 1670
Sección 3.ª Otras disposiciones de funcionamiento . . . 1671
CAPÍTULO III. Colaboración administrativa . . . 1673
TÍTULO II. Procedimientos de inscripción . . . 1673
CAPÍTULO I. Normas comunes a los procedimientos de inscripción iniciados a solicitud de los interesados . . . 1673
CAPÍTULO II. Procedimientos de inscripción iniciados a solicitud de los interesados . . . 1675
Sección 1.ª Inscripción de constitución de asociaciones . . . 1675
Sección 2.ª Inscripción de constitución de federaciones, confederaciones y uniones de asociaciones . . . 1676
Sección 3.ª Inscripción de transformación de asociaciones . . . 1676
Sección 4.ª Inscripción de modificación de estatutos . . . 1678
Sección 5.ª Inscripción de la identidad de los titulares de la junta directiva u órgano de representación . . . 1678
Sección 6.ª Inscripción de apertura y cierre de delegaciones y establecimientos . . . 1679
Sección 7.ª Inscripción de incorporación y separación de asociaciones a federaciones, confederaciones y uniones, o de cualquiera de éstas a entidades internacionales . . . 1679
Sección 8.ª Inscripción de fusión de asociaciones. . . . 1680
Sección 9.ª Inscripción de disolución de asociaciones . . . 1680
Sección 10.ª Inscripción de delegaciones en España de asociaciones de extranjeras . . . 1681
CAPÍTULO III. Inscripciones de oficio . . . 1682
Disposiciones transitorias . . . 1683
ANEXO. Códigos de actividades . . . 1684

§ 81. Real Decreto 448/2023, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios 1688

Preámbulo 1688
Artículos 1692
Disposiciones adicionales 1692
Disposiciones transitorias 1693
Disposiciones derogatorias 1693
Disposiciones finales 1693
REGLAMENTO DEL REGISTRO ESTATAL DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS. 1694
TÍTULO I. Disposiciones generales. 1694
TÍTULO II. Organización y asientos del Registro 1695
CAPÍTULO I. Organización, funciones y sujetos inscribibles 1695
CAPÍTULO II. Asientos y estructura del Registro 1699
CAPÍTULO III. Efectos de la inscripción 1700
TÍTULO III. Procedimiento de inscripción 1700
CAPÍTULO I. Disposiciones generales comunes 1700
CAPÍTULO II. Inscripciones de oficio 1702
CAPÍTULO III. Obligaciones de depósito de acuerdos, convenios y cuentas anuales 1702
CAPÍTULO IV. Otras obligaciones. 1703
TÍTULO IV. Exclusión del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios 1704
CAPÍTULO I. Control de requisitos de las asociaciones de consumidores y usuarios y causas de exclusión . . 1704
CAPÍTULO II. Procedimiento de exclusión del Registro 1705
TÍTULO V. Régimen de recursos 1706
TÍTULO VI. Colaboración administrativa 1706

2.9 IGUALDAD DE HOMBRES Y MUJERES

§ 82. Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. [Inclusión parcial] 1707

[. . .]

TÍTULO VI. Igualdad de trato en el acceso a bienes y servicios y su suministro 1707

[. . .]

Disposiciones adicionales 1708

§ 83. Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación. [Inclusión parcial] 1709

TÍTULO PRELIMINAR 1709
TÍTULO I. Derecho a la igualdad de trato y no discriminación. 1711
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 1711

[. . .]

2.10 TRANSICIÓN ENERGÉTICA

§ 84. Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. [Inclusión parcial]. 1715

TÍTULO I. Medidas de protección de los consumidores. 1715
CAPÍTULO I. Pobreza energética y consumidores vulnerables 1715

[. . .]

Disposiciones adicionales 1717
Disposiciones transitorias 1721
Disposiciones derogatorias 1722
Disposiciones finales 1722

ANEXO I. Metodología para el cálculo de la cuantía de la ayuda del Bono Social Térmico . . . 1723
ANEXO II. Modelo de comunicación a remitir por las comercializadoras de referencia a los consumidores que percibían el bono social al amparo de la normativa anterior y no hayan solicitado el bono social al amparo del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica . . . 1724

§ 85. Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica . . . 1726

Preámbulo . . . 1726
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1729
CAPÍTULO II. Consumidor vulnerable . . . 1729
CAPÍTULO III. Bono social de aplicación al consumidor vulnerable . . . 1732
CAPÍTULO IV. Financiación del coste del suministro de electricidad del consumidor en riesgo de exclusión social 1736
CAPÍTULO V. Mecanismo de financiacion del bono social y del coste del suministro de electricidad del consumidor en riesgo de exclusión social. . . . 1737
CAPÍTULO VI. Suspensión del suministro de electricidad a consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW . . . 1742
Disposiciones adicionales . . . 1744
Disposiciones transitorias . . . 1745
Disposiciones derogatorias . . . 1746
Disposiciones finales . . . 1746
ANEXO I . . . 1747
ANEXO II . . . 1748
ANEXO III . . . 1750
ANEXO IV . . . 1752
ANEXO V . . . 1754
ANEXO VI . . . 1754
ANEXO VII. . . . 1755
ANEXO VIII . . . 1755

II. LEGISLACIÓN AUTONÓMICA

1. ANDALUCÍA

§ 86. Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía . . . 1757

Preámbulo . . . 1757
TÍTULO I. Disposiciones generales y principios informadores de los derechos de los consumidores . . . 1762
CAPÍTULO I. Objeto, ámbito de actuación y definiciones . . . 1762
CAPÍTULO II. Derechos de los consumidores . . . 1763
CAPÍTULO III. Derecho a la protección de la salud y la seguridad . . . 1763
CAPÍTULO IV. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales . . . 1764
CAPÍTULO V. Derecho a la indemnización y reparación de daños . . . 1766
CAPÍTULO VI. Derecho de información . . . 1766
CAPÍTULO VII. Derecho a la Educación y a la Formación . . . 1769
CAPÍTULO VIII. Derecho de participación, representación y audiencia . . . 1769
CAPÍTULO IX. Situaciones de inferioridad . . . 1772
CAPÍTULO X. Órganos de consulta, mediación y participación . . . 1772
TÍTULO II. Disciplina de mercado y derechos de los consumidores . . . 1773
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1773
CAPÍTULO II. Control e inspección. . . . 1774
CAPÍTULO III. Medidas administrativas preventivas . . . 1779
CAPÍTULO IV. Régimen sancionador . . . 1782
Sección 1.ª Infracciones . . . 1782
Sección 2.ª Sanciones . . . 1786
Sección 3.ª Responsables . . . 1788
Sección 4.ª Concurso de infracciones y de normas . . . 1789
Sección 5.ª Extinción de la responsabilidad. . . . 1790
Sección 6.ª Ejecución, efectos y condonación . . . 1791
Sección 7.ª Competencia sancionadora . . . 1792

TÍTULO III. De la Administración Local en la Defensa y Protección de los Consumidores . . . 1793
Disposiciones adicionales . . . 1795
Disposiciones transitorias . . . 1795
Disposiciones derogatorias . . . 1796
Disposiciones finales . . . 1796

§ 87. Decreto Legislativo 2/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Ambulante . . . 1797

Preámbulo . . . 1797
Artículos . . . 1798
Disposiciones adicionales . . . 1798
Disposiciones derogatorias . . . 1798
Disposiciones finales . . . 1798
TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DEL COMERCIO AMBULANTE . . . 1798
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1798
CAPÍTULO II. Régimen jurídico del comercio ambulante . . . 1799
CAPÍTULO III. Registro General de Comerciantes Ambulantes y comunicación entre administraciones . . . 1800
CAPÍTULO IV. Ordenanzas y Comisión Municipal de Comercio Ambulante . . . 1801
CAPÍTULO V. Régimen sancionador . . . 1801
Disposiciones transitorias . . . 1803

§ 88. Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Interior de Andalucía . . . 1805

Preámbulo . . . 1805
Artículos . . . 1809
Disposiciones adicionales . . . 1810
Disposiciones derogatorias . . . 1810
Disposiciones finales . . . 1810
TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DEL COMERCIO INTERIOR DE ANDALUCÍA . . . 1810
TÍTULO I. Disposiciones generales. . . . 1810
CAPÍTULO I. Objeto y ámbito . . . 1810
CAPÍTULO II. Régimen administrativo . . . 1811
CAPÍTULO III. Registro . . . 1812
CAPÍTULO IV. Reforma de las estructuras comerciales . . . 1812
TÍTULO II. El Consejo Andaluz de Comercio. . . . 1813
CAPÍTULO ÚNICO. Disposiciones generales . . . 1813
TÍTULO III. Horarios comerciales . . . 1814
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1814
CAPÍTULO II. Régimen general . . . 1814
CAPÍTULO III. Establecimientos con libertad horaria . . . 1815
TÍTULO IV. Los establecimientos comerciales . . . 1817
CAPÍTULO ÚNICO. Conceptos y definiciones . . . 1817
Sección 2.ª Criterios y contenidos de aplicación general . . . 1819
CAPÍTULOS II a IV . . . 1819
TÍTULO V. Ventas especiales . . . 1819
CAPÍTULO I. Disposición general . . . 1819
CAPÍTULO II. Ventas fuera de establecimiento comercial . . . 1819
Sección 1.ª Ventas a distancia . . . 1819
Sección 2.ª Ventas automáticas . . . 1820
Sección 3.ª Ventas domiciliarias . . . 1821
Sección 4.ª Ventas en pública subasta . . . 1822
Sección 5.ª La venta on line . . . 1822
Sección 6.ª La venta ocasional o efímera . . . 1822
CAPÍTULO III. Ventas promocionales . . . 1823
Sección 1.ª Ventas con prima . . . 1824
Sección 2.ª Ventas en rebajas . . . 1824
Sección 3.ª Ventas de saldos . . . 1825
Sección 4.ª Ventas en liquidación . . . 1826
Sección 5.ª Ventas realizadas en Ferias de Oportunidades . . . 1826
TÍTULO VI. Régimen sancionador . . . 1827
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1827
CAPÍTULO II. Infracciones . . . 1828
CAPÍTULO III. Sanciones . . . 1830

Disposiciones transitorias 1832

§ 89. Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda 1834

Preámbulo 1834
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales 1840
TÍTULO I. De la información a las personas consumidoras y usuarias y de las actuaciones preparatorias 1842
TÍTULO II. Contrato de préstamo hipotecario 1849
TÍTULO III. Arbitraje, mediación y acciones de cesación 1850
TÍTULO IV. Información y formación en materia de contratación de préstamos hipotecarios 1850
TÍTULO V. Régimen sancionador 1851
Disposiciones adicionales 1851
Disposiciones transitorias 1852
Disposiciones finales 1852
ANEXO I. Índice de documentación de entrega preceptiva (IDEP) 1857
ANEXO II. Cartel informativo del IDEP 1858

2. ARAGÓN

§ 90. Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón 1859

Preámbulo 1859
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales 1861
TÍTULO I. Derechos de los consumidores y usuarios 1863
CAPÍTULO PRIMERO. Protección de la salud y seguridad 1863
CAPÍTULO SEGUNDO. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales 1866
Sección primera. Principios generales de actuación, de protección y de garantía 1866
Sección segunda. Protección jurídica y reparación de daños 1869
Sección tercera. Solución extrajudicial de conflictos 1869
CAPÍTULO TERCERO. Derecho a la información 1870
CAPÍTULO CUARTO. Protección del consumidor en la sociedad de la información 1875
CAPÍTULO QUINTO. Derecho a la educación y a la formación 1877
CAPÍTULO SEXTO. Participación, representación y consulta 1878
TÍTULO II. Competencias de las Administraciones públicas e Inspección de Consumo 1882
CAPÍTULO PRIMERO. Competencias de las Administraciones públicas 1882
CAPÍTULO SEGUNDO. Inspección de Consumo 1882
TÍTULO III. De la potestad sancionadora 1887
CAPÍTULO PRIMERO. Competencia y procedimiento 1887
CAPÍTULO SEGUNDO. Tipificación de las infracciones 1888
CAPÍTULO TERCERO. Calificación de las infracciones 1891
CAPÍTULO CUARTO. Responsabilidad 1892
CAPÍTULO QUINTO. Sanciones 1894
CAPÍTULO SEXTO. Concurso de infracciones 1896
CAPÍTULO SÉPTIMO. Prescripción 1897
Disposiciones adicionales 1897
Disposiciones transitorias 1898
Disposiciones derogatorias 1898
Disposiciones finales 1898

§ 91. Ley 4/2015, de 25 de marzo, de Comercio de Aragón 1899

Preámbulo 1899
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales 1903
TÍTULO I. Ejercicio de la actividad de comercio 1905
CAPÍTULO I. Registro de Actividades Comerciales de Aragón 1905
CAPÍTULO II. Establecimientos comerciales 1906
CAPÍTULO III. Ejercicio del comercio sin establecimiento comercial 1910
CAPÍTULO IV. Normativa especial sobre algunos tipos o modalidades de venta 1912
TÍTULO II. Actividad promocional del comercio 1913
TÍTULO III. Actuación pública en relación a la actividad comercial 1916
TÍTULO IV. Función inspectora y régimen de infracciones y sanciones 1918
CAPÍTULO I. Inspección de comercio 1918

CAPÍTULO II. Régimen sancionador . . . 1919
Sección 1.ª Infracciones . . . 1919
Sección 2.ª Sanciones . . . 1921
Sección 3.ª Procedimiento sancionador . . . 1922
Disposiciones adicionales . . . 1923
Disposiciones transitorias . . . 1923
Disposiciones derogatorias . . . 1924
Disposiciones finales . . . 1924

§ 92. Ley 7/2005, de 4 de octubre, de horarios comerciales y apertura de festivos . . . 1925

Preámbulo . . . 1925
Artículos . . . 1926
Disposiciones adicionales . . . 1928
Disposiciones transitorias . . . 1928
Disposiciones derogatorias . . . 1928
Disposiciones finales . . . 1928

§ 93. Ley 9/2016, de 3 de noviembre, de reducción de la pobreza energética de Aragón. [Inclusión parcial] . . . 1930

CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1930
CAPÍTULO II. Medidas para paliar y reducir los efectos de la pobreza energética . . . 1931
CAPÍTULO III. Financiación de las medidas previstas en la ley . . . 1933

[. . .]

3. BALEARES

§ 94. Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears . . . 1935

Preámbulo . . . 1935
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1937
TÍTULO II. Derechos de los consumidores y usuarios . . . 1939
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1939
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de la salud y a la seguridad de los consumidores y usuarios . . . 1940
CAPÍTULO III. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales . . . 1941
CAPÍTULO IV. Derecho a la información del consumidor y el usuario . . . 1944
CAPÍTULO V. Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños y perjuicios sufridos . . . 1948
CAPÍTULO VI. Derecho a la educación y a la formación de los consumidores y usuarios . . . 1948
CAPÍTULO VII. Asociaciones de consumidores y usuarios . . . 1949
Sección 1.ª Participación, representación y consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios . . . 1949
Sección 2.ª Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears . . . 1951
CAPÍTULO VIII. El Consejo de Consumo de las Illes Balears . . . 1952
TÍTULO III. Actuación administrativa para la protección de los consumidores y usuarios . . . 1952
CAPÍTULO I. Actuaciones generales . . . 1952
CAPÍTULO II. Actuaciones administrativas en materia de información a los consumidores . . . 1953
CAPÍTULO III. Resolución extrajudicial de conflictos . . . 1953
CAPÍTULO IV. Actuaciones administrativas para la educación y la formación de los consumidores y usuarios . . . 1954
CAPÍTULO V. Control e inspección de los productos, bienes y servicios . . . 1955
CAPÍTULO VI. Medidas cautelares . . . 1961
TÍTULO IV. Potestad sancionadora . . . 1963
TÍTULO V. Competencias de las administraciones públicas . . . 1973
Disposiciones adicionales . . . 1974
Disposiciones transitorias . . . 1974
Disposiciones derogatorias . . . 1974
Disposiciones finales . . . 1975

§ 95. Ley 11/2014, de 15 de octubre, de comercio de las Illes Balears . . . 1976

Preámbulo . . . 1976
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1980
TÍTULO II. Establecimientos comerciales . . . 1983

CAPÍTULO I. Concepto y categorías . . . 1983
CAPÍTULO II. Horarios comerciales . . . 1985
TÍTULO III. Actividades de ventas . . . 1988
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 1988
CAPÍTULO II. Actividades de promoción de ventas . . . 1990
CAPÍTULO III. Ventas especiales . . . 1992
CAPÍTULO IV. Venta ambulante . . . 1993
TÍTULO IV. Función inspectora y régimen sancionador . . . 1996
CAPÍTULO I. Inspección . . . 1996
CAPÍTULO II. Infracciones administrativas . . . 1997
CAPÍTULO III. Sanciones . . . 1999
Disposiciones adicionales . . . 2001
Disposiciones transitorias . . . 2002
Disposiciones derogatorias . . . 2004
Disposiciones finales . . . 2004
ANEXO. Contenido del certificado del ayuntamiento . . . 2004

4. CANARIAS

§ 96. Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias . . . 2007

Preámbulo . . . 2007
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2008
TÍTULO II. De la protección jurídica, administrativa y técnica en relación con los derechos de los consumidores y usuarios . . . 2009
CAPÍTULO I. Derecho a la protección integral de la salud y seguridad . . . 2009
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales . . . 2011
CAPÍTULO III. Derecho a la información . . . 2012
CAPÍTULO IV. Derecho a la educación y a la formación . . . 2014
CAPÍTULO V. Derechos de representación, consulta y participación . . . 2014
CAPÍTULO VI. Derecho a la protección jurídica . . . 2016
CAPÍTULO VII. De las obligaciones de los productores, importadores, distribuidores y comercializadores . . . 2017
TÍTULO III. Control e inspección de consumo . . . 2018
TÍTULO IV. Medidas provisionales . . . 2020
TÍTULO V. De la potestad sancionadora . . . 2022
TÍTULO VI. Competencias de las Administraciones Públicas . . . 2025
Disposiciones adicionales . . . 2027
Disposiciones transitorias . . . 2027
Disposiciones finales . . . 2027

5. CANTABRIA

§ 97. Ley 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios . . . 2028

Preámbulo . . . 2028
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2031
TÍTULO II. Derechos de los consumidores y usuarios . . . 2033
CAPÍTULO I. Derecho a la protección de la salud y la seguridad . . . 2033
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales . . . 2034
CAPÍTULO III. Derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos . . . 2037
CAPÍTULO IV. Derecho a la información y comunicaciones comerciales . . . 2037
CAPÍTULO V. Derecho a la educación y formación en materia de consumo . . . 2043
CAPÍTULO VI. Derecho de representación, audiencia y participación . . . 2044
TÍTULO III. Protección administrativa de los derechos de los consumidores y usuarios . . . 2046
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2046
CAPÍTULO II. Inspección de consumo . . . 2047
CAPÍTULO III. Hojas de reclamación y denuncia . . . 2050
CAPÍTULO IV. Medidas preventivas y apoyo técnico . . . 2050
TÍTULO IV. Régimen sancionador . . . 2051
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2051
CAPÍTULO II. Infracciones . . . 2054
CAPÍTULO III. Sanciones . . . 2058

CAPÍTULO IV. Extinción de la responsabilidad . . . 2061
CAPÍTULO V. Procedimiento . . . 2062
CAPÍTULO VI. Multas coercitivas . . . 2062
Disposiciones adicionales . . . 2062
Disposiciones transitorias . . . 2063
Disposiciones derogatorias . . . 2063
Disposiciones finales . . . 2063

§ 98. Ley 1/2002, de 26 de febrero, del Comercio de Cantabria . . . 2064

Preámbulo . . . 2064
TÍTULO I. Principios generales . . . 2066
CAPÍTULO ÚNICO. Conceptos básicos . . . 2066
TÍTULO II. Horarios comerciales . . . 2069
CAPÍTULO ÚNICO. Regulación de horarios comerciales . . . 2069
TÍTULO III. Actividades de promoción de ventas . . . 2071
CAPÍTULO I. Generalidades . . . 2071
CAPÍTULO II. Venta en rebajas . . . 2072
CAPÍTULO III. Venta de saldos . . . 2072
CAPÍTULO IV. Venta en liquidación . . . 2073
CAPÍTULO V. Venta con descuento . . . 2073
CAPÍTULO VI. Venta con obsequios . . . 2074
TÍTULO IV. Ventas especiales . . . 2075
CAPÍTULO I. Generalidades . . . 2075
CAPÍTULO II. Venta a distancia . . . 2075
CAPÍTULO III. Venta automática . . . 2076
CAPÍTULO IV. Venta ambulante o no sedentaria . . . 2077
CAPÍTULO V. Venta en pública subasta . . . 2079
CAPÍTULO VI. Venta ocasional . . . 2080
CAPÍTULO VII. Venta domiciliaria . . . 2080
TÍTULO V. De la actividad comercial en régimen de franquicia . . . 2081
CAPÍTULO ÚNICO. De la actividad comercial en régimen de franquicia . . . 2081
TÍTULO VI. Infracciones y sanciones . . . 2082
CAPÍTULO I. Infracciones . . . 2082
CAPÍTULO II. Sanciones . . . 2084
Disposiciones adicionales . . . 2085
Disposiciones transitorias . . . 2086
Disposiciones derogatorias . . . 2086
Disposiciones finales . . . 2086

6. CATALUÑA

§ 99. Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña . . . 2087

Preámbulo . . . 2087
LIBRO I. Disposiciones generales . . . 2096
TÍTULO I. Disposiciones preliminares . . . 2096
CAPÍTULO I. Objeto, ámbito de aplicación y definiciones . . . 2096
CAPÍTULO II. Principios informadores del derecho de consumo . . . 2098
TÍTULO II. De los derechos básicos de las personas consumidoras . . . 2099
CAPÍTULO I. Derechos de las personas consumidoras . . . 2099
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de la salud y a la seguridad . . . 2099
CAPÍTULO III. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales . . . 2101
CAPÍTULO IV. Derecho a la indemnización y la reparación de daños . . . 2103
CAPÍTULO V. Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica . . . 2104
CAPÍTULO VI. Derecho a la información, la educación y la formación . . . 2104
Sección primera. Información de los bienes y servicios . . . 2104
Sección segunda. Información a la persona consumidora . . . 2105
Sección tercera. Educación y formación en consumo . . . 2107
CAPÍTULO VII. Derecho a la representación, la consulta y la participación. Las organizaciones de personas consumidoras . . . 2108
CAPÍTULO VIII. Derechos lingüísticos . . . 2112
TÍTULO III. De la resolución extrajudicial de conflictos . . . 2112
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2112

CAPÍTULO II. Mediación . . . 2113
CAPÍTULO III. Arbitraje . . . 2114
LIBRO II. Requisitos de las relaciones de consumo . . . 2116
TÍTULO I. Disposiciones generales. . . . 2116
CAPÍTULO I. Requisitos comunes . . . 2116
CAPÍTULO II. Requisitos de las relaciones de consumo en los establecimientos . . . 2121
TÍTULO II. De las modalidades especiales de relaciones de consumo . . . 2121
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2121
CAPÍTULO II. Relaciones de consumo a distancia . . . 2122
CAPÍTULO III. Relaciones de consumo fuera de establecimiento comercial . . . 2123
CAPÍTULO IV. Relaciones de consumo por medio de máquinas automáticas . . . 2124
CAPÍTULO V. Relaciones de consumo en establecimientos no sedentarios . . . 2125
TÍTULO III. De las relaciones de consumo por medio de intermediarios . . . 2125
CAPÍTULO I. Requisitos y obligaciones . . . 2125
TÍTULO IV. De la adquisición y el arrendamiento de bienes . . . 2126
CAPÍTULO I. Bienes inmuebles . . . 2126
CAPÍTULO II. Bienes muebles . . . 2127
TÍTULO V. De las obligaciones en la prestación de servicios . . . 2128
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2128
CAPÍTULO II. Obligaciones según el tipo de servicio . . . 2131
TÍTULO VI. Relaciones de consumo en materia de créditos o préstamos hipotecarios sobre viviendas . . . 2136
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2136
CAPÍTULO II. Obligaciones de información previa . . . 2137
CAPÍTULO III. Otras obligaciones . . . 2141
LIBRO III. La disciplina del mercado y los derechos de las personas consumidoras. . . . 2142
TÍTULO I. Disposiciones generales. . . . 2142
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2142
CAPÍTULO II. Los principios de la disciplina del mercado . . . 2144
TÍTULO II. De la inspección y el control de mercado . . . 2146
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2146
CAPÍTULO II. Actividades de inspección . . . 2147
CAPÍTULO III. Medidas cautelares y definitivas . . . 2150
CAPÍTULO IV. Otras actividades de control . . . 2152
TÍTULO III. De las infracciones y las sanciones . . . 2153
CAPÍTULO I. Tipificación de las infracciones . . . 2153
CAPÍTULO II. Clasificación de las infracciones . . . 2157
CAPÍTULO III. Sanciones . . . 2158
CAPÍTULO IV. Responsabilidad por infracciones . . . 2161
CAPÍTULO V. Prescripción de las infracciones y de las sanciones . . . 2162
TÍTULO IV. Del procedimiento sancionador . . . 2163
CAPÍTULO I. Procedimiento sancionador . . . 2163
CAPÍTULO II. Multas coercitivas. . . . 2165
Disposiciones adicionales . . . 2165
Disposiciones transitorias . . . 2166
Disposiciones derogatorias . . . 2168
Disposiciones finales . . . 2168

§ 100. Ley 18/2017, de 1 de agosto, de comercio, servicios y ferias. . . . 2169

Preámbulo . . . 2169
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales . . . 2175
TÍTULO I. Condiciones y modalidades de la actividad comercial y de la prestación de servicios . . . 2178
CAPÍTULO I. Actividad comercial y prestación de servicios . . . 2178
CAPÍTULO II. Modalidades de la actividad comercial y la prestación de servicios . . . 2180
TÍTULO II. Actividades de promoción . . . 2184
CAPÍTULO I. Actividades de promoción con finalidad extintiva de existencias. . . . 2184
CAPÍTULO II. Actividades de promoción con finalidad incentivadora . . . 2186
TÍTULO III. Restricciones a la actividad comercial y la prestación de servicios . . . 2188
CAPÍTULO I. Restricciones de carácter general . . . 2188
CAPÍTULO II. Obligación de vender y rotura de stocks . . . 2189
CAPÍTULO III. Venta a pérdida . . . 2190
CAPÍTULO IV. Pago a proveedores . . . 2191
TÍTULO IV. Horarios comerciales . . . 2192
TÍTULO V. Actividades feriales . . . 2195
CAPÍTULO I. Conceptos, clasificación y publicidad del calendario de actividades feriales . . . 2195
CAPÍTULO II. Intervención administrativa en las actividades feriales . . . 2196

CAPÍTULO III. Registro de actividades feriales . . . 2197
TÍTULO VI. Artesanía . . . 2197
TÍTULO VII. Instrumentos de colaboración . . . 2198
TÍTULO VIII. Fomento de la competitividad del comercio . . . 2198
TÍTULO IX. Inspección y procedimiento sancionador . . . 2200
CAPÍTULO I. Inspección . . . 2200
CAPÍTULO II. Procedimiento sancionador . . . 2202
TÍTULO X. Infracciones y sanciones . . . 2205
CAPÍTULO I. Infracciones . . . 2205
CAPÍTULO II. Sanciones . . . 2208
Disposiciones adicionales . . . 2211
Disposiciones transitorias . . . 2212
Disposiciones derogatorias . . . 2212
Disposiciones finales . . . 2213

§ 101. Decreto-ley 1/2009, de 22 de diciembre, de ordenación de los equipamientos comerciales. [Inclusión parcial] . . . 2216

Preámbulo . . . 2216
TÍTULO PRELIMINAR. Objeto y finalidad, ámbito de aplicación, principios rectores y definiciones . . . 2223
TÍTULO I. Clasificación de los establecimientos comerciales . . . 2226

[. . .]

TÍTULO III. Intervención administrativa en la materialización del uso comercial . . . 2227
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2227

[. . .]

TÍTULO V. Control, inspección, infracciones y sanciones . . . 2227

[. . .]

CAPÍTULO IV. Potestad sancionadora . . . 2227

7. CASTILLA-LA MANCHA

§ 102. Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha. . . . 2228

Preámbulo . . . 2228
TÍTULO I. Disposiciones generales. Objeto, ámbito de aplicación, definiciones y principios informadores . . . 2232
TÍTULO II. Derechos y responsabilidades . . . 2236
CAPÍTULO I. Derechos . . . 2236
Sección 1.ª Aspectos generales . . . 2236
Sección 2.ª Protección de la salud y la seguridad . . . 2238
Sección 3.ª Protección de los intereses económicos y sociales . . . 2243
Sección 4.ª Protección jurídica, administrativa y técnica. Indemnización y reparación de daños . . . 2246
Sección 5.ª Información, educación y formación . . . 2248
Sección 6.ª Representación, consulta y participación . . . 2251
CAPÍTULO II. Responsabilidades . . . 2254
TÍTULO III. Relaciones de consumo . . . 2255
CAPÍTULO I. Régimen general . . . 2255
CAPÍTULO II. Modalidades especiales de relaciones de consumo . . . 2260
CAPÍTULO III. Obligaciones en la prestación de servicios . . . 2261
Sección 1.ª Disposiciones generales . . . 2261
Sección 2.ª Obligaciones según el tipo de servicio . . . 2264
CAPÍTULO IV. Información en materia de créditos o préstamos hipotecarios sobre viviendas . . . 2266
TÍTULO IV. Intervención administrativa en materia de consumo . . . 2267
CAPÍTULO I. Marco europeo . . . 2267
CAPÍTULO II. Marco estatal . . . 2267
CAPÍTULO III. Marco autonómico y local . . . 2268
Sección 1.ª Aspectos generales . . . 2268
Sección 2.ª Administración local . . . 2269
Sección 3.ª Prevención: Vigilancia de mercado . . . 2271
Sección 4.ª Protección: Resolución extrajudicial . . . 2278

Sección 5.ª Promoción: Información, formación y educación . . . 2280
Sección 6.ª Régimen sancionador. . . . 2284
Disposiciones transitorias . . . 2295
Disposiciones derogatorias . . . 2295
Disposiciones finales . . . 2295

§ 103. Ley 2/2010, de 13 de mayo, de comercio de Castilla-La Mancha . . . 2297

Preámbulo . . . 2297
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2301
CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación . . . 2301
CAPÍTULO II. De la actividad comercial. . . . 2301
CAPÍTULO III. Régimen administrativo . . . 2302
CAPÍTULO IV. Reforma de las estructuras comerciales. . . . 2302
TÍTULO II. Grandes establecimientos comerciales. . . . 2303
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2303
CAPÍTULO II. Informe comercial . . . 2303
Preámbulo . . . 2303
TÍTULO III. Horarios comerciales . . . 2304
CAPÍTULO I. Régimen general de horarios comerciales . . . 2304
CAPÍTULO II. Régimen especial de horarios comerciales . . . 2304
CAPÍTULO III. Establecimientos comerciales de venta de bebidas alcohólicas . . . 2305
TÍTULO IV. Promociones de ventas . . . 2306
CAPÍTULO I. Normas generales . . . 2306
CAPÍTULO II. Venta en rebajas . . . 2307
CAPÍTULO III. Venta de saldos . . . 2308
CAPÍTULO IV. Ventas en liquidación. . . . 2308
CAPÍTULO V. Ventas con precio reducido o prima . . . 2309
TÍTULO V. Ventas especiales y del régimen de la franquicia . . . 2310
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2310
CAPÍTULO II. Ventas a distancia . . . 2310
CAPÍTULO III. Ventas automáticas. . . . 2310
CAPÍTULO IV. Ventas domiciliarias . . . 2311
CAPÍTULO V. Ventas en subasta pública. . . . 2312
CAPÍTULO VI. Ventas ambulantes o no sedentarias. . . . 2312
CAPÍTULO VII. De la actividad comercial en régimen de franquicia . . . 2314
TÍTULO VI. Infracciones y sanciones . . . 2314
CAPÍTULO I. Procedimiento sancionador. . . . 2314
CAPÍTULO II. Infracciones . . . 2315
CAPÍTULO III. Sanciones. . . . 2317
CAPÍTULO IV. La función inspectora. . . . 2319
Disposiciones adicionales . . . 2319
Disposiciones transitorias . . . 2319
Disposiciones derogatorias . . . 2320
Disposiciones finales . . . 2320

§ 104. Ley 7/2019, de 29 de noviembre, de Economía Circular de Castilla-La Mancha . . . 2321

Preámbulo . . . 2321
Artículos . . . 2323
Disposiciones finales . . . 2326

8. CASTILLA Y LEÓN

§ 105. Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León . . . 2328

Preámbulo . . . 2328
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2331
TÍTULO II. Derechos de los consumidores y usuarios. . . . 2332
CAPÍTULO I. Derechos básicos y principios generales . . . 2332
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de la salud y la seguridad . . . 2332
CAPÍTULO III. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales y a la calidad de los bienes y servicios . . . 2335

CAPÍTULO IV. Derecho a la información en materia de consumo. . . . 2337
CAPÍTULO V. Derecho a la educación y formación en materia de consumo . . . 2339
TÍTULO III. Mecanismos de protección de los derechos de los consumidores y usuarios . . . 2339
CAPÍTULO I. Derecho a la representación, consulta y participación de los consumidores . . . 2340
CAPÍTULO II. Derecho a la protección jurídica y administrativa . . . 2342
CAPÍTULO III. La inspección de consumo . . . 2343
CAPÍTULO IV. Medidas cautelares . . . 2344
TÍTULO IV. Potestad sancionadora . . . 2346
CAPÍTULO I. Infracciones . . . 2346
CAPÍTULO II. Responsabilidad . . . 2349
CAPÍTULO III. Sanciones . . . 2350
CAPÍTULO IV. Procedimiento sancionador . . . 2352
Disposiciones adicionales . . . 2352
Disposiciones transitorias . . . 2352
Disposiciones derogatorias . . . 2352
Disposiciones finales . . . 2352

§ 106. Decreto Legislativo 2/2014, de 28 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comercio de Castilla y León . . . 2354

Preámbulo . . . 2354
Artículos . . . 2358
Disposiciones adicionales . . . 2358
Disposiciones derogatorias . . . 2358
Disposiciones finales . . . 2359
TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE COMERCIO DE CASTILLA Y LEÓN . . . 2359
TÍTULO I. Disposiciones Generales . . . 2359
CAPÍTULO I. Principios generales . . . 2359
CAPÍTULO II. Oferta comercial . . . 2360
CAPÍTULO III. Precios y garantías de los productos . . . 2361
CAPÍTULO IV. Del Consejo Castellano y Leonés de Comercio . . . 2361
TÍTULO II. Del equipamiento comercial . . . 2362
CAPÍTULO I. Objeto y elementos constitutivos de la ordenación del equipamiento comercial . . . 2362
CAPÍTULO II. Régimen administrativo de los grandes establecimientos comerciales . . . 2363
CAPÍTULO III. Tasa aplicable a la tramitación de las licencias comerciales para grandes establecimientos comerciales . . . 2367
TÍTULO III. De las actividades comerciales de promoción de ventas . . . 2367
CAPÍTULO I. Normas generales . . . 2367
CAPÍTULO II. Régimen específico aplicable a las distintas clases de actividades comerciales de promoción de ventas . . . 2368
TÍTULO IV. De las ventas especiales . . . 2371
CAPÍTULO I. Generalidades . . . 2371
CAPÍTULO II. Ventas a distancia . . . 2371
CAPÍTULO III. Venta automática . . . 2371
CAPÍTULO IV. Venta a domicilio . . . 2372
CAPÍTULO V. Venta ambulante o no sedentaria . . . 2373
TÍTULO V. De la inspección y del régimen sancionador . . . 2374
CAPÍTULO I. Principios generales . . . 2374
CAPÍTULO II. De la inspección . . . 2374
CAPÍTULO III. Régimen de infracciones y sanciones . . . 2374

9. CEUTA

§ 107. Real Decreto 33/1999, de 15 de enero, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Ciudad de Ceuta, en materia de defensa del consumidor. . . . 2378

Preámbulo . . . 2378
Artículos . . . 2378
Disposiciones finales . . . 2379
ANEXO . . . 2379

10. COMUNIDAD DE MADRID

§ 108. Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid . . 2383

Preámbulo . . . 2383
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2385
TÍTULO II. De la protección jurídica, administrativa y técnica en relación con los derechos de los consumidores . . 2386
CAPÍTULO I. Derecho a la salud y seguridad . . . 2386
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales . . . 2387
CAPÍTULO III. Derecho a la información . . . 2388
CAPÍTULO IV. Derecho a la educación en materia de consumo . . . 2390
CAPÍTULO V. Derecho a la representación, consulta y participación . . . 2391
CAPÍTULO VI. Del derecho a la reparación de daños . . . 2393
TÍTULO III. Del control e inspección de los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores . . . 2393
TÍTULO IV. De las medidas provisionales . . . 2397
TÍTULO V. De la potestad sancionadora . . . 2399
CAPÍTULO I. Normas generales . . . 2399
CAPÍTULO II. De las infracciones . . . 2399
CAPÍTULO III. De las sanciones . . . 2402
TÍTULO VI. De las competencias en materia de defensa del consumidor . . . 2404
TÍTULO VII. De la cooperación administrativa . . . 2406
Disposiciones adicionales . . . 2407
Disposiciones transitorias . . . 2407
Disposiciones finales . . . 2407

§ 109. Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid . . . 2408

Preámbulo . . . 2408
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2410
CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación . . . 2410
CAPÍTULO II. De la actividad comercial . . . 2411
CAPÍTULO III. Garantías . . . 2412
CAPÍTULO IV. Registros . . . 2412
TÍTULO II. Establecimientos comerciales . . . 2413
CAPÍTULO I. Establecimiento comercial minorista . . . 2413
CAPÍTULO II. De los grandes establecimientos comerciales minoristas . . . 2413
CAPÍTULO III. De otros establecimientos sometidos a autorización . . . 2414
TÍTULO III. Horarios comerciales . . . 2414
TÍTULO IV. Actividades de promoción de ventas . . . 2415
TÍTULO V. Ventas domiciliarias, ventas especiales y adquisiciones de los comerciantes . . . 2417
CAPÍTULO I. Ventas domiciliarias . . . 2417
CAPÍTULO II. Ventas especiales . . . 2417
CAPÍTULO III. Adquisiciones de los comerciantes . . . 2418
TÍTULO VI. Régimen sancionador . . . 2419
CAPÍTULO I. Infracciones . . . 2419
CAPÍTULO II. Sanciones . . . 2420
CAPÍTULO III. De la Inspección de Comercio . . . 2421
Disposiciones adicionales . . . 2422
Disposiciones transitorias . . . 2422
Disposiciones derogatorias . . . 2422
Disposiciones finales . . . 2422

§ 110. Ley 1/1997, de 8 de enero, Reguladora de la Venta Ambulante de la Comunidad de Madrid . . . 2423

Preámbulo . . . 2423
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2424
CAPÍTULO II. Régimen de autorizaciones de venta en mercadillos . . . 2425
CAPÍTULO III. Régimen de autorizaciones en otras modalidades de venta ambulante . . . 2429
CAPÍTULO IV. Régimen sancionador . . . 2430
Disposiciones transitorias . . . 2431
Disposiciones adicionales . . . 2432
Disposiciones finales . . . 2432

11. COMUNIDAD VALENCIANA

§ 111. Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana 2433

Preámbulo 2433
Artículos 2436
Disposiciones adicionales 2436
Disposiciones derogatorias 2436
Disposiciones finales 2436
ANEXO. Texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana 2437
TÍTULO I. Disposiciones generales. 2437
CAPÍTULO I. Principios generales 2437
CAPÍTULO II. Agentes del sistema de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias 2439
TÍTULO II. Derechos de las personas consumidoras y usuarias 2442
CAPÍTULO I. Derecho a la protección de la salud y seguridad 2442
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales 2444
CAPÍTULO III. Derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos. 2445
CAPÍTULO IV. Derecho a la información 2445
Sección primera. Régimen general 2445
Sección segunda. Especialidades del derecho a la información sobre totalización de préstamos hipotecarios y de otros tipos 2447
CAPÍTULO V. Derecho a la educación y formación en materia de consumo 2447
CAPÍTULO VI. Derecho de representación, audiencia y participación 2448
TÍTULO III. Protección administrativa de los derechos de los consumidores y usuarios 2452
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 2452
CAPÍTULO II. Inspección de consumo 2453
CAPÍTULO III. De las medidas provisionales 2456
CAPÍTULO IV. Hojas de reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias 2459
TÍTULO IV. De la potestad sancionadora 2459
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 2459
CAPÍTULO II. Infracciones 2462
CAPÍTULO III. Sanciones 2466
CAPÍTULO IV. Prescripción 2468
CAPÍTULO V. Procedimiento 2469
TÍTULO V. Solución extrajudicial de conflictos 2469
Disposiciones transitorias 2470

§ 112. Ley 3/2011, de 23 de marzo, de comercio de la Comunitat Valenciana. 2472

Preámbulo 2472
TÍTULO I. Disposiciones generales 2477
CAPÍTULO ÚNICO. Ámbito de la ley y conceptos básicos 2477
TÍTULO II. Ejercicio de la actividad comercial 2478
CAPÍTULO I. Principios y condiciones generales 2478
CAPÍTULO II. Registro de Actividades Comerciales 2478
CAPÍTULO III. Horarios comerciales 2478
Sección primera. Horario general 2478
Sección segunda. Horarios especiales 2479
Sección tercera. Zonas de gran afluencia turística 2480
Sección cuarta. Horarios excepcionales 2481
Sección quinta. Acumulación de domingos o festivos 2481
CAPÍTULO IV. Oferta comercial 2482
CAPÍTULO V. Precios 2482
TÍTULO III. Comercio y territorio 2483
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 2483
CAPÍTULO II. Ordenación territorial del comercio. 2484
CAPÍTULO III. Régimen de implantación de los establecimientos con impacto territorial 2486
CAPÍTULO IV. Dinamización y mejora de entornos comerciales urbanos 2488
TÍTULO IV. Ventas fuera de establecimiento comercial 2490
CAPÍTULO I. Venta no sedentaria 2490

CAPÍTULO II. Venta a distancia . . . 2492
CAPÍTULO III. Venta domiciliaria . . . 2492
CAPÍTULO IV. Venta automática . . . 2493
CAPÍTULO V. Venta en subasta. . . . 2493
TÍTULO V. Ventas promocionales . . . 2494
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2494
CAPÍTULO II. Obligaciones de información . . . 2495
CAPÍTULO III. Ventas en rebajas . . . 2497
CAPÍTULO IV. Ventas con descuento . . . 2497
CAPÍTULO V. Ventas con obsequio . . . 2498
CAPÍTULO VI. Ventas en liquidación . . . 2499
CAPÍTULO VII. Ventas de saldos . . . 2499
CAPÍTULO VIII. Oferta de venta directa . . . 2500
TÍTULO VI. Gobernanza . . . 2501
CAPÍTULO I. Calidad en la acción pública . . . 2501
CAPÍTULO II. Descentralización administrativa y funcional. . . . 2501
CAPÍTULO III. Participación ciudadana . . . 2502
CAPÍTULO IV. Fomento de la actividad comercial . . . 2502
CAPÍTULO V. Ferias comerciales. . . . 2504
TÍTULO VII. Régimen de infracciones y sanciones . . . 2505
CAPÍTULO I. Infracciones . . . 2505
CAPÍTULO II. Sanciones . . . 2507
Disposiciones adicionales . . . 2508
Disposiciones transitorias . . . 2509
Disposiciones derogatorias . . . 2510
Disposiciones finales . . . 2510

§ 113. Ley 3/2017, de 3 de febrero, para paliar y reducir la pobreza energética (electricidad, agua y gas) en la Comunitat Valenciana. [Inclusión parcial] . . . 2511

CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2511
CAPÍTULO II. Medidas para paliar y reducir los efectos de la pobreza energética . . . 2512
CAPÍTULO III. Financiación de las medidas previstas en la ley. . . . 2512

[. . .]

12. EXTREMADURA

§ 114. Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura . . . 2514

Preámbulo . . . 2514
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales . . . 2518
TÍTULO I. Derechos de las personas consumidoras. . . . 2519
CAPÍTULO I. Derechos básicos y principios generales . . . 2519
CAPÍTULO II. Protección de la salud y la seguridad . . . 2521
CAPÍTULO III. Protección de los intereses económicos y sociales . . . 2523
CAPÍTULO IV. Indemnización por daños y perjuicios . . . 2528
Sección 1.ª De las quejas, reclamaciones y denuncias . . . 2529
Sección 2.ª Resolución extrajudicial de conflictos . . . 2531
CAPÍTULO V. Derecho a la información de la persona consumidora. . . . 2531
CAPÍTULO VI. Educación, formación y divulgación en materia de consumo . . . 2532
CAPÍTULO VII. Representación, consulta y participación de las personas consumidoras . . . 2535
TÍTULO II. Inspección y control de bienes y servicios . . . 2538
TÍTULO III. Potestad Sancionadora . . . 2541
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2541
CAPÍTULO II. Infracciones . . . 2544
CAPÍTULO III. Sanciones. . . . 2550
CAPÍTULO IV. Responsabilidad. . . . 2553
Disposiciones adicionales . . . 2554
Disposiciones transitorias . . . 2555
Disposiciones derogatorias . . . 2555
Disposiciones finales . . . 2555

§ 115. Ley 3/2002, de 9 de mayo, de Comercio, de la Comunidad Autónoma de Extremadura 2556

Preámbulo . . . 2556
TÍTULO I. Regulación de la actividad comercial . . . 2558
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2558
Sección I. Objeto y ámbito de aplicación . . . 2558
Sección II. Actividad comercial . . . 2559
CAPÍTULO II. Registros . . . 2560
CAPÍTULO III. Ventas especiales . . . 2561
CAPÍTULO IV. Modalidades de ventas . . . 2563
Sección I. Ventas promocionales . . . 2563
Sección II. Ventas prohibidas . . . 2566
CAPÍTULO V. Horarios comerciales . . . 2567
Sección I. Establecimientos con régimen general de horarios . . . 2567
Sección II. Establecimientos exceptuados del régimen general de horarios . . . 2568
Sección III. Establecimientos con venta de bebidas alcohólicas . . . 2569
TÍTULO II. Los grandes equipamientos comerciales . . . 2569
TÍTULO III. Fomento de la actividad comercial . . . 2572
TÍTULO IV. Consejo de Comercio de Extremadura . . . 2572
TÍTULO V. Régimen sancionador . . . 2573
CAPÍTULO I. Infracciones . . . 2573
CAPÍTULO II. Sanciones . . . 2575
CAPÍTULO III. Competencias inspectoras y procedimiento . . . 2576
Disposiciones adicionales . . . 2578
Disposiciones transitorias . . . 2578
Disposiciones derogatorias . . . 2578
Disposiciones finales . . . 2578

13. GALICIA

§ 116. Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias . . . 2579

Preámbulo . . . 2579
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales . . . 2584
TÍTULO I. Derechos de los consumidores . . . 2586
CAPÍTULO I. Derechos de los consumidores . . . 2586
CAPÍTULO II. Protección de la seguridad y salud de los consumidores . . . 2587
CAPÍTULO III. Protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores e información sobre los diferentes bienes, productos y servicios . . . 2590
CAPÍTULO IV. Reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos por los consumidores . . . 2597
CAPÍTULO V. Protección jurídica, administrativa y técnica . . . 2597
CAPÍTULO VI. Idioma . . . 2598
CAPÍTULO VII. Formación, educación y divulgación en materia de derechos de los consumidores . . . 2599
CAPÍTULO VIII. Audiencia, consulta y representación de los consumidores . . . 2600
TÍTULO II. Actuaciones administrativas en materia de consumo y coordinación de las competencias de las administraciones públicas . . . 2601
CAPÍTULO I. Control y vigilancia de los productos, bienes y servicios . . . 2601
CAPÍTULO II. Toma de muestras y analítica . . . 2603
CAPÍTULO III. Medidas administrativas de corrección del mercado . . . 2606
CAPÍTULO IV. Competencias de las entidades locales y coordinación y cooperación con la Administración autonómica competente en materia de consumo . . . 2608
TÍTULO III. Régimen sancionador . . . 2609
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2609
CAPÍTULO II. Infracciones y sanciones . . . 2611
CAPÍTULO III. Responsabilidad por las infracciones . . . 2621
CAPÍTULO IV. Procedimiento sancionador . . . 2623
Disposiciones adicionales . . . 2628
Disposiciones transitorias . . . 2631
Disposiciones derogatorias . . . 2631
Disposiciones finales . . . 2631

§ 117. Ley 11/2004, de 19 de noviembre, de inspección de consumo de Galicia 2633

Preámbulo 2633
Artículos 2634
Disposiciones transitorias 2638
Disposiciones derogatorias 2639
Disposiciones finales 2639

§ 118. Ley 13/2006, de 27 de diciembre, de horarios comerciales de Galicia 2640

Preámbulo 2640
CAPÍTULO I. Disposiciones generales 2641
CAPÍTULO II. Régimen general de horarios 2641
CAPÍTULO III. Régimen especial de horarios 2642
CAPÍTULO IV. Establecimientos con venta de bebidas alcohólicas 2644
CAPÍTULO V. Régimen sancionador 2644
Disposiciones adicionales 2646
Disposiciones transitorias 2646
Disposiciones derogatorias 2646
Disposiciones finales 2646

§ 119. Ley 13/2010, de 17 de diciembre, del comercio interior de Galicia 2647

Preámbulo 2647
TÍTULO I. Disposiciones generales 2651
CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación 2651
CAPÍTULO II. De la actividad comercial 2652
CAPÍTULO III. Condiciones de la oferta, precios y garantías 2654
CAPÍTULO IV. Adquisiciones de las personas comerciantes 2656
CAPÍTULO V. Observatorio del Comercio de Galicia 2657
TÍTULO II. De la ordenación comercial 2659
CAPÍTULO I. Establecimientos comerciales 2659
CAPÍTULO II. Ordenación comercial 2660
CAPÍTULO III. De la autorización comercial autonómica 2661
TÍTULO III. De los horarios comerciales 2664
CAPÍTULO ÚNICO. Horarios comerciales 2664
TÍTULO IV. De las actividades de promoción de ventas 2664
CAPÍTULO I. Normas generales 2664
CAPÍTULO II. Ventas en rebajas 2665
CAPÍTULO III. Ventas de saldo 2666
CAPÍTULO IV. Ventas en liquidación 2666
CAPÍTULO V. Ventas con descuento 2667
CAPÍTULO VI. Ventas con obsequio 2668
CAPÍTULO VII. Oferta de venta directa 2669
TÍTULO V. De las modalidades especiales de venta 2669
CAPÍTULO I. Generalidades 2669
CAPÍTULO II. Ventas a domicilio 2669
CAPÍTULO III. Ventas a distancia 2670
CAPÍTULO IV. Ventas automáticas 2674
CAPÍTULO V. Venta ambulante o no sedentaria 2675
CAPÍTULO VI. Venta en subasta pública 2677
CAPÍTULO VII. Venta ocasional 2679
CAPÍTULO VIII. Prácticas especiales de venta 2679
TÍTULO VI. De la actividad comercial en régimen de franquicia 2680
CAPÍTULO ÚNICO. De la actividad comercial en régimen de franquicia 2680
TÍTULO VII. De las actividades feriales 2680
CAPÍTULO ÚNICO. De las actividades feriales 2680
TÍTULO VIII. De la inspección y el régimen sancionador 2681
CAPÍTULO I. Inspección 2681
CAPÍTULO II. Infracciones 2683
CAPÍTULO III. Sanciones 2686
Disposiciones transitorias 2689
Disposiciones derogatorias 2689
Disposiciones finales 2689

§ 120. Ley 7/2017, de 14 de diciembre, de medidas de la eficiencia energética y garantía de accesibilidad a la energía eléctrica. [Inclusión parcial] . . . 2692

Preámbulo . . . 2692
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales . . . 2694
CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación de la ley . . . 2694

[. . .]

TÍTULO I. Ahorro y eficiencia energética . . . 2694
TÍTULO II. Garantía de accesibilidad a la energía eléctrica . . . 2695

§ 121. Ley 3/2013, de 20 de mayo, de impulso y ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones de Galicia. [Inclusión parcial] . . . 2697

Preámbulo . . . 2697
Artículos . . . 2701

[. . .]

Disposiciones adicionales . . . 2701

14. LA RIOJA

§ 122. Ley 5/2013, de 12 de abril, para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja . . . 2703

Preámbulo . . . 2703
TÍTULO I. Principios generales . . . 2706
TÍTULO II. Derechos de los consumidores . . . 2709
CAPÍTULO I. Derecho a la protección de la salud y seguridad . . . 2709
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales . . . 2713
CAPÍTULO III. Derecho a la información . . . 2715
CAPÍTULO IV. Derecho a la educación y formación . . . 2719
CAPÍTULO V. Derecho a la representación, audiencia y participación . . . 2720
CAPÍTULO VI. Protección jurídica, administrativa y técnica . . . 2722
TÍTULO III. Control e inspección de productos, bienes y servicios . . . 2724
CAPÍTULO I. Estatuto del Inspector de Consumo . . . 2725
CAPÍTULO II. Toma de muestras y otras actuaciones . . . 2729
TÍTULO IV. Medidas cautelares . . . 2731
TÍTULO V. Régimen sancionador . . . 2734
CAPÍTULO I. Infracciones . . . 2734
CAPÍTULO II. Sanciones . . . 2739
CAPÍTULO III. Potestad sancionadora y procedimiento sancionador . . . 2742
Disposiciones adicionales . . . 2744
Disposiciones transitorias . . . 2744
Disposiciones derogatorias . . . 2744
Disposiciones finales . . . 2745
ANEXO. Modelo único de Hoja de Reclamación . . . 2746

§ 123. Ley 3/2005, de 14 de marzo, de Ordenación de la actividad comercial y las actividades feriales en la Comunidad Autónoma de La Rioja . . . 2747

Preámbulo . . . 2747
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2750
CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación . . . 2750
CAPÍTULO II. De la actividad comercial . . . 2750
TÍTULO II. Régimen administrativo de la actividad comercial . . . 2751
CAPÍTULO I. Del ejercicio de la actividad comercial . . . 2751
CAPÍTULO II. Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de La Rioja . . . 2752
CAPÍTULO III. De los precios y horarios comerciales . . . 2753
Sección 1.ª Precios . . . 2753
Sección 2.ª Horarios comerciales . . . 2754
CAPÍTULO IV. Del Consejo Riojano de Comercio . . . 2755

TÍTULO III. Concepto de establecimiento comercial y régimen de autorización de grandes establecimientos comerciales . . . 2756
CAPÍTULO I. De los establecimientos comerciales . . . 2756
CAPÍTULO II. De los grandes establecimientos comerciales . . . 2756
CAPÍTULO III. Planes territoriales especiales de grandes establecimientos comerciales . . . 2759
CAPÍTULO IV. De los mercadillos y mercados de ocasión . . . 2760
TÍTULO IV. Modalidades específicas de venta . . . 2761
CAPÍTULO I. Disposición general . . . 2761
CAPÍTULO II. De las ventas especiales . . . 2761
Sección 1.ª Ventas ambulantes o no sedentarias . . . 2761
Sección 2.ª Ventas a domicilio . . . 2762
Sección 3.ª Ventas a distancia . . . 2763
Sección 4.ª Ventas automáticas . . . 2763
Sección 5.ª Ventas en pública subasta . . . 2763
CAPÍTULO III. De las ventas promocionales . . . 2764
Sección 1.ª Conceptos generales . . . 2764
Sección 2.ª Ventas con obsequio . . . 2765
Sección 3.ª Ventas en rebajas . . . 2765
Sección 4.ª Venta en liquidación . . . 2766
Sección 5.ª Ventas de saldo . . . 2767
Sección 6.ª Ventas con descuento . . . 2767
TÍTULO V. De las actividades feriales . . . 2768
TÍTULO VI. De la actuación pública sobre la actividad comercial . . . 2770
CAPÍTULO I. Instituciones y medios de fomento de la actividad comercial . . . 2770
CAPÍTULO II. De la reforma de las estructuras comerciales . . . 2771
CAPÍTULO III. De la función inspectora y del régimen de infracciones y sanciones . . . 2771
Sección 1.ª De la inspección . . . 2771
Sección 2.ª De las infracciones . . . 2771
Sección 3.ª De las sanciones . . . 2773
Disposiciones adicionales . . . 2774
Disposiciones transitorias . . . 2775
Disposiciones derogatorias . . . 2775
Disposiciones finales . . . 2776

15. MELILLA

§ 124. Real Decreto 1381/1997, de 29 de agosto, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Ciudad de Melilla, en materia de defensa del consumidor y del usuario . . . 2777

Preámbulo . . . 2777
Artículos . . . 2777
Disposiciones finales . . . 2778
ANEXO . . . 2778
RELACIÓN NÚMERO 1. Bienes, derechos y obligaciones que se traspasan . . . 2780
RELACIÓN NÚMERO 2. Personal objeto de traspaso . . . 2780
RELACIÓN NÚMERO 3. Valoración del coste efectivo de los servicios que se traspasan (pesetas 1997). Ministerio de Sanidad y Consumo . . . 2781

16. NAVARRA

§ 125. Ley Foral 34/2022, de 12 de diciembre, reguladora del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias . . . 2782

Preámbulo . . . 2782
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2784
TÍTULO II. Derechos y responsabilidad de las personas consumidoras o usuarias . . . 2788
CAPÍTULO I. Derechos básicos y derechos de nueva generación . . . 2788
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de la salud y de la seguridad . . . 2789
CAPÍTULO III. Derecho a la información y la protección de los intereses económicos y sociales . . . 2790
CAPÍTULO IV. Derecho a la protección jurídica y administrativa . . . 2792
CAPÍTULO V. Derecho a la formación y educación . . . 2794

CAPÍTULO VI. Derecho a la representación, participación y consulta . . . 2795
CAPÍTULO VII. Responsabilidad de las personas consumidoras o usuarias . . . 2797
TÍTULO III. Resolución extrajudicial de conflictos . . . 2798
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2798
CAPÍTULO II. Mediación de consumo . . . 2799
CAPÍTULO III. Arbitraje de consumo . . . 2800
TÍTULO IV. Vigilancia, control e inspección de bienes y servicios . . . 2801
CAPÍTULO I. Disposiciones de carácter general . . . 2801
CAPÍTULO II. Inspección de consumo . . . 2802
CAPÍTULO III. Toma de muestras y práctica de análisis . . . 2805
CAPÍTULO IV. Medidas cautelares . . . 2807
TÍTULO V. Potestad sancionadora . . . 2808
CAPÍTULO I. Normas generales . . . 2808
CAPÍTULO II. Infracciones . . . 2810
CAPÍTULO III. Sanciones . . . 2814
CAPÍTULO IV. Responsabilidad . . . 2817
Disposiciones transitorias . . . 2817
Disposiciones derogatorias . . . 2818
Disposiciones finales . . . 2818

§ 126. Ley Foral 17/2001, de 12 de julio, reguladora del comercio en Navarra . . . 2819

Preámbulo . . . 2819
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2820
CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación . . . 2820
CAPÍTULO II. Del comercio minorista . . . 2821
CAPÍTULO III. Comerciante, promotor y operador . . . 2821
TÍTULO II. Establecimientos comerciales . . . 2822
CAPÍTULO I. Establecimiento comercial: concepto y clases . . . 2822
CAPÍTULO II. Instalación de los establecimientos comerciales . . . 2823
Sección 1.ª Principios de aplicación . . . 2823
Sección 2.ª Regulación de ordenación del territorio y urbanística del uso comercial . . . 2824
Sección 3.ª Autorización del establecimiento comercial . . . 2824
CAPÍTULO III. De otros establecimientos sometidos a autorización . . . 2829
TÍTULO III. Horarios comerciales . . . 2829
TÍTULO IV. Obligaciones de los comerciantes minoristas . . . 2830
TÍTULO V. Promociones de ventas . . . 2831
CAPÍTULO I. Disposiciones comunes . . . 2831
CAPÍTULO II. Clases . . . 2832
TÍTULO VI. Ventas especiales . . . 2834
TÍTULO VII. De los certámenes comerciales . . . 2835
TÍTULO VIII. Consejo de Comercio de Navarra . . . 2835
TÍTULO IX. Régimen sancionador . . . 2836
CAPÍTULO I. Competencia y procedimiento . . . 2836
CAPÍTULO II. Infracciones administrativas . . . 2837
CAPÍTULO III. Sanciones . . . 2838
TÍTULO X. Medidas de apoyo al pequeño comercio . . . 2839
TÍTULO XI. Del comercio mayorista . . . 2841
Disposiciones adicionales . . . 2841
Disposiciones transitorias . . . 2842
Disposiciones derogatorias . . . 2842
Disposiciones finales . . . 2842

§ 127. Ley Foral 13/1989, de 3 de julio, de Comercio no Sedentario . . . 2843

Preámbulo . . . 2843
Artículos . . . 2843
Disposiciones transitorias . . . 2846
Disposiciones finales . . . 2846

§ 128. Ley Foral 27/2003, de 4 de abril, por la que se regula la composición del Consejo Navarro Asesor de Comercio Minorista . . . 2847

Preámbulo . . . 2847
Artículos . . . 2847

Disposiciones derogatorias . . . 2848
Disposiciones finales . . . 2848

17. PAÍS VASCO

§ 129. Ley 7/1994, de 27 de mayo, de la Actividad Comercial . . . 2849

Preámbulo . . . 2849
TÍTULO I. Ámbito de aplicación . . . 2850
TÍTULO II. Del ejercicio de la actividad comercial . . . 2851
CAPÍTULO I. Principios generales y condiciones para su ejercicio . . . 2851
CAPÍTULO II. De las condiciones de la oferta y de los precios . . . 2852
CAPÍTULO III. De la publicidad ilícita . . . 2852
CAPÍTULO IV. Del establecimiento comercial . . . 2853
TÍTULO III. De las modalidades y prácticas especiales de venta . . . 2853
CAPÍTULO I. Ventas realizadas fuera de establecimiento comercial permanente . . . 2853
CAPÍTULO II. Otras modalidades especiales de venta . . . 2855
CAPÍTULO III. Prácticas comerciales especiales . . . 2857
TÍTULO IV. De los certámenes comerciales . . . 2857
TÍTULO V. De las infracciones y sanciones . . . 2857
TÍTULO VI. De la acción administrativa sobre la actividad comercial . . . 2860
TÍTULO VII. De la Comisión Consultiva de Comercio . . . 2861
Disposiciones transitorias . . . 2862
Disposiciones derogatorias . . . 2862
Disposiciones finales . . . 2862

§ 130. Ley 4/2019, de 21 de febrero, de sostenibilidad energética de la Comunidad Autónoma Vasca. [Inclusión parcial] . . . 2863

Preámbulo . . . 2863

[. . .]

TÍTULO IV. Medidas de trasparencia e información . . . 2867

[. . .]

§ 131. Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias . . . 2868

Preámbulo . . . 2868
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2876
TÍTULO II. Competencias de las administraciones públicas de Euskadi . . . 2878
CAPÍTULO I. Competencias de las administraciones . . . 2878
CAPÍTULO II. La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi . . . 2880
TÍTULO III. Derechos de las personas consumidoras y usuarias . . . 2880
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2880
CAPÍTULO II. Derecho a la protección frente a riesgos que afecten a la salud y la seguridad . . . 2883
CAPÍTULO III. Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales . . . 2883
Sección 1.ª Conformidad de bienes y servicios y prácticas comerciales . . . 2883
Sección 2.ª Principio de no discriminación y protección contra abusos contractuales . . . 2886
Sección 3.ª Servicios de atención a la clientela . . . 2887
Sección 4.ª Códigos de buenas prácticas y ejercicio de acciones . . . 2888
CAPÍTULO IV. Derecho a la reparación del daño . . . 2888
CAPÍTULO V. Derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias . . . 2889
Sección 1.ª Contenido del derecho a la información sobre los bienes y servicios . . . 2889
Sección 2.ª Actuaciones administrativas de información . . . 2891
Sección 3.ª Oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias . . . 2892
CAPÍTULO VI. Derecho a la educación y a la formación en materia de consumo . . . 2893
CAPÍTULO VII. Derecho de representación, participación y consulta . . . 2894
Sección 1.ª Disposiciones generales . . . 2894
Sección 2.ª Principios de actuación y requisitos de independencia y transparencia de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias . . . 2895
Sección 3.ª Funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias . . . 2897
Sección 4.ª Registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Euskadi . . . 2899
CAPÍTULO VIII. Derechos lingüísticos . . . 2900

TÍTULO IV. Actuaciones administrativas en el ámbito de la resolución de conflictos de consumo . . . 2902
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2902
CAPÍTULO II. Tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias . . . 2903
CAPÍTULO III. Mediación . . . 2903
CAPÍTULO IV. Arbitraje . . . 2904
TÍTULO V. Actuaciones administrativas de vigilancia y control . . . 2905
CAPÍTULO I. Medidas de carácter general . . . 2905
CAPÍTULO II. Medidas provisionales . . . 2906
CAPÍTULO III. Toma de muestras y práctica de análisis . . . 2908
TÍTULO VI. La inspección de consumo . . . 2909
TÍTULO VII. Potestad sancionadora . . . 2913
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2913
CAPÍTULO II. Tipificación de las infracciones . . . 2915
CAPÍTULO III. Calificación de las infracciones . . . 2921
CAPÍTULO IV. Sanciones . . . 2922
Sección 1.ª Clasificación de las sanciones . . . 2922
Sección 2.ª Graduación de las sanciones . . . 2924
Sección 3.ª Otras disposiciones . . . 2925
CAPÍTULO V. Responsabilidad por infracciones . . . 2926
CAPÍTULO VI. Prescripción y caducidad . . . 2928
Disposiciones adicionales . . . 2928
Disposiciones transitorias . . . 2929
Disposiciones derogatorias . . . 2929
Disposiciones finales . . . 2929

18. PRINCIPADO DE ASTURIAS

§ 132. Ley 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios . . . 2930

Preámbulo . . . 2930
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2932
CAPÍTULO II. Derechos de los consumidores y usuarios . . . 2933
Sección 1.ª Derecho a la protección de la salud y seguridad . . . 2933
Sección 2.ª Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales . . . 2934
Sección 3.ª Derecho a la educación y formación en materia de consumo . . . 2936
Sección 4.ª Derecho a la información . . . 2936
Sección 5.ª Oficinas de información al consumidor y usuario . . . 2938
Sección 6.ª Derecho a la representación, consulta y participación . . . 2939
Sección 7.ª Protección jurídica, administrativa y técnica . . . 2940
CAPÍTULO III. De la inspección . . . 2940
CAPÍTULO IV. De las infracciones y sanciones . . . 2942
Sección 1.ª De las infracciones . . . 2942
Sección 2.ª De las sanciones . . . 2945
CAPÍTULO V. Del procedimiento sancionador . . . 2946
CAPÍTULO VI. Competencias de las administraciones locales . . . 2948
CAPÍTULO VII. Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias . . . 2948
Disposiciones finales . . . 2949

§ 133. Ley 9/2010, de 17 de diciembre, de comercio interior . . . 2950

Preámbulo . . . 2950
TÍTULO PRELIMINAR. Disposiciones generales . . . 2953
CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación . . . 2953
CAPÍTULO II. Actividad Comercial . . . 2954
CAPÍTULO III. Condiciones de la oferta, de los precios y garantías . . . 2955
CAPÍTULO IV. Registro de Empresas y Actividades Comerciales y Consejo Asesor de Comercio del Principado de Asturias . . . 2956
TÍTULO I. Ordenación de los equipamientos comerciales . . . 2957
CAPÍTULO I. Concepto y tipología . . . 2957
CAPÍTULO II. Ordenación de la implantación territorial del equipamiento comercial . . . 2959
TÍTULO II. Horarios comerciales . . . 2961
TÍTULO III. Actividades de promoción de ventas . . . 2962
CAPÍTULO I. Normas generales . . . 2962
CAPÍTULO II. Ventas de promoción . . . 2963

CAPÍTULO III. Ventas en rebajas . . . 2964
CAPÍTULO IV. Ventas de saldos . . . 2964
CAPÍTULO V. Ventas en liquidaciones . . . 2965
CAPÍTULO VI. Ventas con obsequio o prima . . . 2965
TÍTULO IV. Ventas especiales . . . 2966
CAPÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2966
CAPÍTULO II. Ventas domiciliarias . . . 2966
CAPÍTULO III. Venta a distancia . . . 2966
CAPÍTULO IV. Venta automática . . . 2967
CAPÍTULO V. Venta ambulante o no sedentaria . . . 2967
CAPÍTULO VI. Venta ocasional . . . 2969
TÍTULO V. La actuación pública sobre la actividad comercial . . . 2969
TÍTULO VI. Infracciones y sanciones . . . 2972
CAPÍTULO I. Infracciones . . . 2972
CAPÍTULO II. Sanciones . . . 2974
CAPÍTULO III. Procedimiento sancionador . . . 2976
Disposiciones transitorias . . . 2977
Disposiciones derogatorias . . . 2977
Disposiciones finales . . . 2977

19. REGIÓN DE MURCIA

§ 134. Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia . . . 2978

Preámbulo . . . 2978
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 2979
TÍTULO II. Protección jurídica, administrativa y técnica de los Derechos del Consumidor y Usuario . . . 2981
CAPÍTULO I. Derecho a la protección de la salud y la seguridad . . . 2981
CAPÍTULO II. Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales . . . 2981
CAPÍTULO III. Derecho a la información y a la educación . . . 2982
CAPÍTULO IV. Derecho a la representación, participación y consulta . . . 2983
CAPÍTULO V. Protección jurídica y reparación de daños y perjuicios . . . 2986
TÍTULO III. Infracciones y sanciones . . . 2990
CAPÍTULO I. Tipificación de las infracciones . . . 2990
CAPÍTULO II. Clasificación de las infracciones . . . 2993
CAPÍTULO III. Responsables de las infracciones . . . 2994
CAPÍTULO IV. Sanciones . . . 2995
CAPÍTULO V. Procedimiento, prescripciones, caducidad y competencias . . . 2998
TÍTULO IV. La Administración Local en la defensa y protección de los consumidores y usuarios . . . 2999
Disposiciones adicionales . . . 3000
Disposiciones transitorias . . . 3000
Disposiciones finales . . . 3001

§ 135. Ley 11/2006, de 22 de diciembre, sobre Régimen del Comercio Minorista y Plan de Equipamientos Comerciales de la Región de Murcia . . . 3002

Preámbulo . . . 3002
TÍTULO I. Disposiciones generales . . . 3004
CAPÍTULO I. Objeto y ámbito de aplicación . . . 3004
CAPÍTULO II. Regulación administrativa . . . 3005
TÍTULO II. Establecimientos comerciales . . . 3007
CAPÍTULO I. De los establecimientos comerciales y sus modalidades . . . 3007
CAPÍTULO II. Licencia comercial autonómica . . . 3008
CAPÍTULO III. Plan de Equipamientos Comerciales . . . 3008
TÍTULO III. Obligaciones de los comerciantes minoristas . . . 3008
TÍTULO IV. De la comunicación e inscripción de las ventas a distancia . . . 3009
TÍTULO V. Horarios comerciales . . . 3010
CAPÍTULO I. Régimen general . . . 3010
CAPÍTULO II. Establecimientos comerciales con libertad de horario . . . 3011
TÍTULO VI. Actividades promocionales de ventas . . . 3012
CAPÍTULO I. Objeto . . . 3012
CAPÍTULO II. Requisitos de las actividades promocionales de ventas . . . 3012
TÍTULO VII. Consejo Asesor Regional de Comercio . . . 3013

TÍTULO VIII. Régimen sancionador 3014
CAPÍTULO I. Infracciones administrativas 3014
CAPÍTULO II. Sanciones administrativas 3015
Disposiciones adicionales 3017
Disposiciones transitorias 3017
Disposiciones derogatorias 3017
Disposiciones finales 3018

§ 1

NOTA DE AUTOR

El presente Código contiene una amplia selección de la normativa de consumo en los más diversos ámbitos ya que por su propia naturaleza, la legislación en materia de consumo es transversal y en ella se involucran un relevante número de ámbitos y sectores (i.e. productos, servicios, publicidad, vivienda, productos financieros, etc.). No obstante, dicha selección y ordenación de las principales normas que afectan a los consumidores y usuarios, en ningún caso puede ser exhaustiva de todo aquello vinculado o relacionado con los consumidores debido a la amplísima naturaleza de las normas sectoriales que afectan su posición jurídica, así como a las competencias legislativas que la Constitución española atribuye al estado y a las comunidades autónomas.

Es necesario advertir que en la elaboración del Código se ha seguido un proceso necesariamente selectivo en la agrupación de normas sectoriales. En dicha selección, han debido dejarse fuera del presente Código, ámbitos tan relevantes como la normativa reguladora de los derechos de los consumidores en materia de telecomunicaciones, sector eléctrico, suministros de agua, hidrocarburos y seguros. Las especiales características de cada uno de estos mercados, su dispersión normativa y especificidad regulatoria, les hacen merecedores de un Código propio.

Asimismo, la dispersión territorial de las normas ocasionada por concurrencia competencial entre las comunidades autónomas y el estado en materia de comercio y consumo, junto con el hecho de que la selección realizada debe de ser de normas que se hallen incluidas en las bases de datos del Boletín Oficial del Estado, impide la inclusión de diversos materiales que, desde una perspectiva práctica, habríamos considerado necesarios.

Además, el Código se centra en normas de derecho sustantivo que afecten a los consumidores y usuarios, por lo que éste no incluye normas de creación sobre organismos públicos (Consejo Consumidores y Usuarios) ni de organización interna, ya sean de organismos nacionales o autonómicos.

Por último, es imprescindible advertir que una fuente de legislación en materia de consumo muy relevante que no se puede desconocer es la producción normativa europea, tanto la de carácter vinculante (Reglamentos, Directivas y Decisiones) como la que carece de esta naturaleza (Comunicaciones, documentos de trabajo). En los últimos treinta años, las Directivas han armonizado los niveles mínimos de protección de los que los consumidores son merecedores. En tal sentido, gran parte de legislación de consumo en España, es fruto de la trasposición de Directivas que han dotado al consumidor europeo de un sistema uniforme de protección. Pero adicionalmente, encontramos en la normativa europea ciertos ámbitos y sectores especiales en los que, a través de Reglamentos comunitarios, se ha legislado de forma directa, de manera que a las administraciones públicas de los estados miembros les queda la persecución de las infracciones e imposición de sanciones determinadas por el propio Reglamento (por ejemplo, normativa en materia de cancelaciones y retrasos en vuelos, etc.)

§ 1 NOTA DE AUTOR

Dado que el presente Código de Consumo ha de limitarse a transcribir la normativa española, resulta al menos imprescindible citar la normativa internacional y comunitaria que afecta al sector y que comprende como más relevantes los siguientes textos.

La creación y puesta en marcha del Centro Europeo del Consumidor en España, centro que Forma parte de la red ECC-Net (European Consumer Centre-Network) dispone de una web (Centro Europeo del Consumidor en España - Ministerio de Consumo - Legislación) en la que se recogen de forma temática (transporte, viajes combinados, tiempo compartido, telecomunicaciones e internet, etc.) las principales normas de ámbito europeo.

Asimismo, la web de la Comisión Europea dispone de una sección que recoge la legislación europea en materia de consumo (Legislación en materia de protección de los consumidores - Comisión Europea (europa.eu).

Para evitar reiteraciones innecesarias nos remitimos a las normas indicadas en dichas webs.

GARRIGUES

§ 2

Constitución Española. [Inclusión parcial]

Cortes Generales
«BOE» núm. 311, de 29 de diciembre de 1978
Última modificación: 17 de febrero de 2024
Referencia: BOE-A-1978-31229

[. . .]

TÍTULO I

De los derechos y deberes fundamentales

[. . .]

CAPÍTULO TERCERO

De los principios rectores de la política social y económica

[. . .]

Artículo 51.

1. Los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

2. Los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

3. En el marco de lo dispuesto por los apartados anteriores, la ley regulará el comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.

[. . .]

§ 3

Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 312, de 30 de diciembre de 2006
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2006-22950

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

La defensa de los consumidores se configura en el artículo 51 de nuestra Constitución como un principio rector de la política social y económica, que los poderes públicos deben garantizar. A este propósito responde esta Ley, en la que se introducen determinadas modificaciones en nuestra legislación sobre esta materia, por una parte, para dar cumplimiento a una reciente sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas y, por otra, para incorporar una serie de mejoras en la protección de los consumidores en una serie de ámbitos en los que se ha considerado necesario.

II

Mediante sentencia de 9 de septiembre de 2004, en el Asunto C-70/2003, el Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas declaró que el Reino de España había incumplido las obligaciones que le incumben en virtud de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores. En concreto, el Tribunal de Justicia entiende que España no ha adaptado correctamente su Derecho interno a los artículos 5 y 6, apartado 2, de la citada directiva.

La Directiva 93/13/CEE ha sido incorporada a nuestro Derecho interno mediante la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de Contratación, la cual, a través de su disposición adicional primera, modifica la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

III

El incumplimiento que el Tribunal de Justicia considera que se ha producido en relación con el artículo 5 de la Directiva 93/13/CEE, obedece a que cuando dicho precepto establece la regla de interpretación más favorable a los consumidores de las cláusulas de los contratos celebrados por éstos, exceptúa las denominadas acciones de cesación del artículo 7.2 de la directiva. Sin embargo, cuando el artículo 10.2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y el artículo 6 de la Ley sobre Condiciones Generales de Contratación incorporaron dicho principio a nuestro ordenamiento jurídico no incluyeron restricción alguna en relación con las acciones colectivas de cesación.

Por esta razón, el Tribunal de Justicia ha considerado que no se ha tenido en cuenta la precisión recogida en la tercera frase del artículo 5 de la Directiva, cuando señala que la norma de interpretación favorable al consumidor no será aplicable en el marco de los procedimientos correspondientes a las acciones de cesación que establece el apartado 2 del artículo 7 de la Directiva 93/13/CEE.

Como manifestó en la citada sentencia de 9 de septiembre de 2004 el Tribunal de Justicia, «la distinción que establece el artículo 5 de la directiva, en lo que atañe a la regla de interpretación aplicable, entre las acciones que implican a un consumidor individual y las acciones de cesación, que implican a las personas u organizaciones representativas del interés colectivo, se explica por la distinta finalidad de ambos tipos de acciones. En el primer caso, los tribunales u órganos competentes han de efectuar una apreciación in concreto del carácter abusivo de una cláusula contenida en un contrato ya celebrado, mientras que, en el segundo caso, les incumbe efectuar una apreciación in abstracto del carácter abusivo de una cláusula cuya posible inclusión se prevé en contratos que todavía no se han celebrado. En el primer supuesto, una interpretación favorable al consumidor individualmente afectado beneficia inmediatamente a éste. En el segundo supuesto, en cambio, para obtener con carácter preventivo el resultado más favorable para el conjunto de los consumidores, no procede, en caso de duda, interpretar la cláusula en el sentido de que produce efectos favorables para ellos. De este modo, una interpretación objetiva permite prohibir con mayor frecuencia la utilización de una cláusula oscura o ambigua, lo que tiene como consecuencia una protección más amplia de los consumidores».

A la vista de esta argumentación, resulta necesaria la modificación de los artículos 10.2 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y 6 de la Ley sobre Condiciones Generales de Contratación, recogiendo la doctrina del Tribunal de Justicia, para matizar que el principio de interpretación favorable al consumidor de las cláusulas oscuras sólo se va a aplicar en los supuestos en los que se ejerciten acciones individuales, pero no las colectivas.

IV

Por lo que se refiere al apartado 2 del artículo 6 de la Directiva 93/13/CEE, este precepto dispone que «los Estados miembros adoptarán las medidas necesarias para que el consumidor no se vea privado de la protección que ofrece la presente directiva por el hecho de haber elegido el derecho de un Estado tercero como derecho aplicable al contrato cuando el contrato mantenga una estrecha relación con el territorio de un Estado miembro de la Comunidad».

La incorporación al Derecho español de esta norma se ha producido, por un lado, mediante el artículo 10 bis, apartado 3, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que remite a estas normas de protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas, «cualquiera que sea la ley que las partes hayan elegido para regir el contrato, en los términos previstos en el artículo 5 del Convenio de Roma de 1980, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales».

Por otro lado, la Ley sobre Condiciones Generales de Contratación dispone en su artículo 3, párrafo segundo, que dicha norma «también se aplicará a los contratos sometidos a legislación extranjera cuando el adherente haya emitido su declaración negocial en territorio español y tenga en éste su residencia habitual, sin perjuicio de lo establecido en Tratados o Convenios internacionales».

Frente a estos preceptos, el Tribunal de Justicia considera, en su sentencia de 9 de septiembre de 2004, que el ámbito de aplicación material de la protección al consumidor que otorga la directiva abarca a todos los contratos celebrados entre un profesional y un consumidor, mientras que el artículo 5 del Convenio de Roma sólo se aplica a determinados contratos. También considera que el concepto «estrecha relación» utilizado en el apartado 2 del artículo 6 de la Directiva no debe resultar restringido por la combinación de criterios de conexión previamente definidos, tales como los requisitos acumulativos a la residencia y celebración del contrato, contemplados en el artículo 5 del Convenio de Roma.

Todo ello ha supuesto según el Tribunal de Justicia que España habría introducido en este ámbito una restricción incompatible con el nivel de protección fijado en la Directiva 93/13/CEE.

Se ha de aclarar que al objeto de cumplir con este aspecto de la sentencia se ha tenido en cuenta que la regulación del artículo 6 de la Ley sobre Condiciones Generales de Contratación se dirige no tanto a los consumidores como a las relaciones entre empresarios o profesionales, por lo que se matiza que los supuestos en los que el adherente sea un consumidor su regulación se encuentra en la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.

Por su parte, la redacción del artículo 10 bis, apartado 3, de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios se aproxima a la del precepto de la Directiva 93/13/CEE, añadiendo un segundo párrafo, con un claro carácter explicativo, propuesto por la Sección Primera de Derecho Civil de la Comisión General de Codificación.

V

A la vista de la mencionada sentencia, es necesario que se modifiquen los preceptos que se han comentado al objeto de adecuarlos a los términos de la Directiva 93/13/CEE. Unas modificaciones puntuales que se van a reducir a los artículos 10.2 y 10 bis, apartado 3, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y a los artículos 3, párrafo segundo, y 6.2 de la Ley sobre Condiciones Generales de Contratación.

VI

Por otra parte, esta Ley pretende incrementar la protección del consumidor en diferentes ámbitos, en los que la experiencia ha puesto de manifiesto la existencia de diversos déficit de protección.

En aras a reforzar la protección de los consumidores y la leal competencia se introducen en materia de contratos con los consumidores, diversas modificaciones destinadas a regular aspectos esenciales de las relaciones jurídico privadas con los consumidores.

Para evitar la imposición a los consumidores de obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos en el contrato y en coherencia con lo previsto en la Directiva 2005/29/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, sobre prácticas comerciales desleales, que prohíbe los obstáculos no contractuales para el ejercicio de tales derechos, y en tal sentido deberá ser transpuesta a nuestro ordenamiento jurídico, se prohíben las cláusulas contractuales que establezcan estas limitaciones y, en particular, la imposición de plazos de duración excesiva o las limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin al contrato.

En los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado, se han observado prácticas obstruccionistas al derecho del consumidor a ponerles fin. Para evitarlas, se introducen reformas para que quede claramente establecido, tanto en la fase previa de información como en la efectiva formalización contractual, el procedimiento mediante el cual el consumidor puede ejercitar este derecho y se asegura que pueda ejercitarlo en la misma forma en que contrató, sin sanciones o cargas.

Estas reglas se completan con dos previsiones. De un lado, la integración del contrato conforme a la buena fe objetiva, según las reglas de interpretación e integración del Código Civil y las exigencias de la leal competencia. Se refuerza así la posición contractual del consumidor y se establece con claridad en la norma la interpretación que del artículo 1258 del Código Civil mantenían la doctrina y jurisprudencia más avanzada.

De otro lado, estableciendo la necesidad de que la información precontractual obligatoria se facilite al consumidor de forma gratuita, sin costes adicionales. Esta previsión tiene por objeto evitar prácticas lesivas, conforme a las cuales el cumplimiento de las obligaciones legales de los empresarios no sólo suponen costes adicionales a los consumidores, sino una retribución adicional al operador, mediante la utilización de las nuevas tecnologías. Nuevas tecnologías que, por otra parte, permiten la prestación gratuita de la información mínima exigible, conforme ya está previsto en algunos ámbitos de la actividad económica.

Se refuerza, asimismo, la protección del consumidor adquirente de vivienda al precisar el carácter abusivo de las cláusulas que les trasladen gastos que corresponden al vendedor, tal es el caso de los impuestos en los que el sujeto pasivo es el vendedor, o los gastos de las conexiones a los suministros generales de la vivienda, tales como enganche del suministro de agua, alcantarillado, etc., con el fin de evitar prácticas desleales que trasladan dichos gastos al consumidor por cláusulas no negociadas.

Esta Ley pretende, igualmente, dar mayor claridad en las modalidades de cálculo del precio de los contratos, evitando la facturación de servicios no prestados efectivamente.

En materia contractual, por último, se clarifica en el artículo 10 bis 1 la equiparación entre las estipulaciones contractuales no negociadas y las prácticas no consentidas expresamente con idénticos efectos para los usuarios.

VII

Por otro lado, también se ha constatado la ineficacia del artículo 10.4 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, para prevenir la imposición al consumidor de arbitrajes distintos del Sistema Arbitral de Consumo. Esto justifica la modificación que ahora se realiza, suprimiendo este precepto y reconduciendo, en el artículo 31, los pactos de sumisión al momento en el que el consumidor puede evaluar correctamente el alcance de la decisión que, en la mayor parte de los casos, se ve obligado a adoptar, y que es aquél en el que surge la controversia. Se eleva con ello la protección del usuario ante fórmulas arbitrales no siempre lícitas y se garantiza la no renuncia previa a los derechos reconocidos legalmente. Esta regla se completa con la determinación de la nulidad de los pactos suscritos contraviniéndola, en aplicación de las previsiones de la propia Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios sobre la irrenunciabilidad de los derechos reconocidos por la ley al consumidor. La tipificación de su vulneración, como infracción de consumo, se deduce claramente del artículo 34, apartado 11, según la modificación efectuada por esta norma, en el que se califica como tal el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

Se aclara, asimismo, la eficacia de esta previsión en todos los sectores, incluido el de seguros, a cuyo efecto es preciso introducir una ligera modificación en el artículo 61, apartado 3 del Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados.

Transcurridos cuatro años desde la entrada en vigor de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, se facilita el ejercicio de las acciones en defensa de los intereses difusos de los consumidores y usuarios, y se da cumplimiento a lo previsto en el artículo 11. 3 de dicha norma. En materia de legitimación procesal, se amplía la concedida al Instituto Nacional del Consumo para el ejercicio de acciones de cesación.

VIII

Asimismo, se modifica la regulación del capítulo VI de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios para establecer, conforme a lo dispuesto en el artículo 1.3 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del derecho de asociación, la regulación específica básica a que quedan sometidas las asociaciones de consumidores, conforme a la actual distribución de competencias entre el Estado y las comunidades autónomas, y modificar el régimen jurídico de las asociaciones de consumidores de ámbito nacional y de todas aquéllas que no desarrollen principalmente sus funciones en el ámbito de una comunidad autónoma, aclarando algunos aspectos oscuros o no abordados por las normas preexistentes y las relaciones entre el registro nacional y los registros autonómicos y reforzando las obligaciones de transparencia de las asociaciones de consumidores,

obligaciones estrictamente precisas para asegurar su independencia, máxime en los supuestos de colaboración con empresas o instituciones que directa o indirectamente intervienen en el mercado.

Se establece, por otra parte, con absoluto respeto a las competencias autonómicas, un régimen mínimo sobre reglas de competencia en las infracciones interautonómicas, acompañado de la obligación del Gobierno de presentar ante las Cortes Generales, en el plazo de dos años, un proyecto de ley que, en el marco de las competencias estatales, establezca las reglas sobre infracciones y sanciones.

Con objeto de superar cualquier dificultad en el cumplimiento de las obligaciones impuestas a las administraciones públicas por el artículo 8 de la Directiva 2001/95/CEE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de productos, y de conformidad con lo previsto en la Ley 30/1992 de 20 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se aclara el alcance de las competencias atribuidas a éstas por el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de productos.

Se modifica también el artículo 8 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios para eliminar del texto de la Ley el inciso «constituidas de acuerdo con lo establecido en esta Ley», en cumplimiento de la Sentencia del Tribunal Constitucional 15/1989, de 26 de enero, y para adecuar la redacción del precepto a la posterior legislación sobre publicidad, conforme a la cual los procedimientos establecidos para hacer cesar la publicidad falsa o engañosa son de carácter judicial.

IX

Por último, en relación al contrato de aparcamiento de vehículos, se determinan legalmente, sin necesidad de desarrollo reglamentario, los requisitos que debe contener el justificante o resguardo que debe entregar el titular del aparcamiento, flexibilizando las formas de identificación del vehículo; así como las formas admisibles de cálculo del precio que debe pagar el consumidor en los estacionamientos rotatorios. Se amplía, asimismo, el ámbito de aplicación de la ley a todas las actividades de estacionamiento realizadas en el marco de una actividad empresarial o profesional.

Artículo 1. *Modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.*

Se introducen las siguientes modificaciones en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:

Uno. Se incorpora un nuevo artículo, el sexto bis, del siguiente tenor:

> «1. Ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, las administraciones públicas competentes podrán adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la desaparición del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas. En estos supuestos, todos los gastos que se generen serán a cargo de quien con su conducta los hubiera originado, con independencia de las sanciones que, en su caso, puedan imponerse. La exacción de tales gastos y sanciones podrá llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio.
>
> 2. Los responsables de la coordinación de los sistemas estatales de intercambio de información integrados en los sistemas europeos de alertas, trasladarán las comunicaciones que reciban a las autoridades aduaneras cuando, conforme a la información facilitada en las comunicaciones, los bienes o servicios alertados procedan de terceros países.»

Dos. Se modifica el artículo octavo, apartado 3, en los siguientes términos:

> «3. La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de productos, actividades y servicios será perseguida y sancionada como fraude. Las asociaciones de consumidores estarán legitimadas para iniciar e intervenir en los procedimientos legalmente habilitados para hacerlas cesar.»

Tres. Se modifica el artículo décimo, suprimiendo su apartado 4 y dando a su apartado 2 la siguiente redacción:

«2. Cuando se ejerciten acciones individuales, en caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor.»

Cuatro. Los apartados 1, párrafo primero, 2 y 3 del artículo 10 bis, quedan redactados de la siguiente manera:

«1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. En todo caso, se considerarán cláusulas abusivas los supuestos de estipulaciones que se relacionan en la disposición adicional primera de esta Ley.

2. Serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas abusivas. La parte del contrato afectada por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1.258 del Código Civil y al principio de buena fe objetiva. A estos efectos, el Juez que declare la nulidad de dichas cláusulas integrará el contrato y dispondrá de facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes, cuando subsista el contrato, y de las consecuencias de su ineficacia en caso de perjuicio apreciable para el consumidor o usuario. Sólo cuando las cláusulas subsistentes determinen una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser subsanada podrá declarar la ineficacia del contrato.

3. Las normas de protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas serán aplicables cualquiera que sea la ley que las partes hayan elegido para regir el contrato, cuando el mismo mantenga una estrecha relación con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

Se entenderá, en particular, que existe un vínculo estrecho cuando el profesional ejerciere sus actividades en uno o varios Estados miembros del Espacio Económico Europeo, o por cualquier medio de publicidad o comunicación dirigiere tales actividades a uno o varios Estados miembros y el contrato estuviere comprendido en el marco de esas actividades. En los contratos relativos a inmuebles se entenderá, asimismo, que existe un vínculo estrecho cuando se encuentren situados en el territorio de un Estado miembro.»

Cinco. El apartado 1 del artículo decimoprimero pasa a tener la siguiente redacción:

«El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o de evolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor o usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del producto o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad y nivel de prestación y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del producto o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato.

La devolución del precio del producto habrá de ser total en el caso de que se encuentre dentro del plazo de garantía legal, en los términos previstos en la Ley de Garantías en la Venta de de Bienes de Consumo.»

Seis. Se modifica el artículo duodécimo que pasa a quedar redactado en los siguientes términos:

«1. En la contratación con consumidores debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.

2. Se prohíben, en los contratos con consumidores, las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato.

3. En particular, en los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin al contrato.

El consumidor podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

4. Los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado deberán contemplar expresamente el procedimiento a través del cual el consumidor puede ejercer su derecho a poner fin al contrato.

5. Salvo lo previsto legalmente en relación con los contratos que, por prescripción legal, deban formalizarse en escritura pública, la formalización del contrato será gratuita para el consumidor, cuando legal o reglamentariamente deba documentarse éste por escrito o en cualquier otro soporte de naturaleza duradera.

6. Los contratos con los consumidores se integrarán, en beneficio del consumidor, conforme al principio de buena fe objetiva, también en los supuestos de omisión de información precontractual relevante.

7. No se podrá hacer obligatoria la comparecencia personal del consumidor o usuario para realizar cobros, pagos o trámites similares.»

Siete. Se modifica el artículo decimotercero, adicionando una nueva letra, la g), en su apartado 1, y dos nuevos apartados, el 3 y el 4, y modificando la letra d) del apartado 1, con la siguiente redacción:

«d) Las condiciones esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas y la información sobre el precio completo, incluidos los impuestos, o presupuesto, en su caso. En toda información al consumidor sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio final completo, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares.»

«g) Procedimiento de que dispone el consumidor para poner fin al contrato.»

«3. La información precontractual debe facilitarse al consumidor de forma gratuita.»

«4. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.»

Ocho. Se modifica el Capítulo VI que pasa a tener el siguiente contenido:

«Artículo vigésimo.

El presente capítulo tiene por objeto adoptar, conforme a lo previsto en el artículo 1.3 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del derecho de asociación, el régimen básico de las asociaciones de consumidores y la regulación específica a la que quedan sometidas las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico.

Artículo vigésimo bis.

1. Son asociaciones de consumidores y usuarios las organizaciones sin ánimo lucro que, constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones, y reuniendo los requisitos específicos exigidos en esta Ley y sus normas de desarrollo y, en su caso, en la legislación autonómica que les resulte de aplicación, tengan como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores,

incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con productos o servicios determinados.

También son asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas, que respeten los requisitos básicos exigidos en esta Ley y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios, y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

2. Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán integrarse en uniones, federaciones o confederaciones que tengan idénticos fines y cumplan los requisitos específicos exigidos por esta Ley.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas conforme a lo previsto en este capítulo son las únicas legitimadas para actuar en nombre y representación de los consumidores y usuarios.

Las asociaciones o cooperativas que no reúnan los requisitos exigidos en esta Ley o en la normativa autonómica que les resulte de aplicación, sólo podrán representar los intereses de sus asociados o de la asociación, pero no los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores.

4. Se prohíbe utilizar los términos consumidor o usuario, la denominación de asociación de consumidores y usuarios o cualquier otra expresión similar que induzca a error o confusión sobre su naturaleza o su legitimidad para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, a aquellas organizaciones que no reúnan los requisitos exigidos en esta Ley o en la normativa autonómica que les resulte de aplicación.

Artículo vigésimo primero.

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios deben actuar para el cumplimiento de sus fines con independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos, sin que la obtención de subvenciones u otros recursos públicos concedidos en base a criterios de objetividad puedan mermar tal independencia.

2. En particular, las asociaciones de consumidores no podrán:

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

b) Percibir ayudas económicas o financieras de las empresas o grupo de empresas que suministran bienes o servicios a los consumidores o usuarios.

No tendrán la consideración de ayudas económicas las aportaciones que se realicen en las condiciones de transparencia establecidas en esta Ley y normas reglamentarias, no mermen la independencia de la asociación y tengan su origen en los convenios o acuerdos de colaboración a que se refiere el artículo siguiente.

c) Realizar comunicaciones comerciales de bienes y servicios.

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

d) Autorizar el uso de su denominación, imagen o cualquier otro signo representativo en la publicidad comercial realizada por los operadores del mercado, o no realizar las actuaciones tendentes a impedir dicha utilización, a partir del momento en que se tenga conocimiento de esta conducta.

A estos efectos no se considerarán operadores de mercado las sociedades mercantiles en las que participen las asociaciones de consumidores en los términos contemplados en el apartado 3.

e) Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores o usuarios, salvo lo previsto en el artículo 20 bis 1, párrafo segundo.

f) Incumplir las obligaciones de transparencia previstas en el artículo 21 bis.

g) Actuar la organización o sus representantes legales con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

h) Incumplir cualquier otra obligación impuesta a las asociaciones de consumidores y usuarios, legal o reglamentariamente.

3. Las asociaciones de consumidores podrán participar en sociedades mercantiles siempre que reúnan los siguientes requisitos:

a) Tengan como objeto social exclusivo el desarrollo de actividades instrumentales concretamente delimitadas que sirvan a los fines de información, formación y defensa de los consumidores y usuarios.

b) Su capital social corresponda íntegramente a asociaciones de consumidores que reúnan los requisitos exigidos por la legislación que les resulte de aplicación y cuyos beneficios sólo se repartan entre las asociaciones de consumidores que participen en el capital social.

Estas sociedades mercantiles están sometidas a las prohibiciones previstas en el apartado anterior y a la obligación de depositar sus cuentas, que en todo caso deberán ajustarse a la normativa que les resulte de aplicación según su naturaleza, en el Instituto Nacional del Consumo de conformidad con lo dispuesto en el artículo vigésimo primero bis, 3.

Del cumplimiento por estas sociedades mercantiles de lo dispuesto en esta Ley serán responsables las asociaciones de consumidores que participen en su capital social en los términos previstos en ella, pudiendo derivar, en su caso, en la pérdida de la condición de asociación de consumidores.

4. Las organizaciones que incurran en alguna de las prohibiciones previstas por la legislación que les resulte de aplicación perderán, en todo caso y por un período no inferior a los cinco años siguientes desde que dejaron de concurrir tales circunstancias, su condición de asociación de consumidores y usuarios.

Artículo vigésimo primero bis.

1. Estatutariamente, o por acuerdo adoptado en asamblea general, las asociaciones de consumidores y usuarios definirán, con pleno respeto a lo establecido en esta Ley, cuál es el marco legítimo de su colaboración con los operadores del mercado de cualquier sector de actividad, en defensa de los derechos de los consumidores y la leal competencia, así como los supuestos en que podrán celebrarse convenios o acuerdos de colaboración con éstos, su alcance y modo de instrumentarlos.

Los estatutos o acuerdos de asamblea general en los que se establezca este marco de colaboración con los operadores del mercado de las asociaciones de ámbito supraautonómico, se depositarán en el Instituto Nacional del Consumo y en la Secretaría del Consejo de Consumidores y Usuarios.

2. Los convenios o acuerdos de colaboración, de duración temporal o indefinida, de las asociaciones de consumidores y usuarios con empresas, agrupaciones o asociaciones de empresas, fundaciones o cualquier organización sin ánimo de lucro deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Tener como finalidad exclusiva el desarrollo de proyectos específicos de información, formación y defensa de los consumidores y usuarios, mejorando su posición en el mercado.

b) Respetar los principios de independencia y transparencia.

c) Consistir en la realización de actuaciones, trabajos, estudios o publicaciones de interés general para los consumidores y usuarios.

d) Ser depositados, así como sus modificaciones, prórrogas o denuncias, en el Instituto Nacional del Consumo y en la Secretaría del Consejo de Consumidores y Usuarios.

3. Las cuentas anuales de la entidad se depositarán en el Instituto Nacional del Consumo en el plazo de un mes desde el día siguiente a la fecha de su aprobación por los órganos estatutarios correspondientes.

Tales cuentas anuales, integradas por el balance, la cuenta de resultados y la memoria, deberán formalizarse cumpliendo las exigencias del Real Decreto 776/1998, de 30 de abril, por el que se aprueban las normas de adaptación del Plan

General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos y las normas de información presupuestaria de estas entidades.

4. La información a que se refieren los apartados precedentes será pública.

5. Reglamentariamente podrán establecerse los plazos, condiciones y requisitos adicionales de las obligaciones de depósito y acceso reguladas en este artículo.

Artículo vigésimo primero ter.

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal y todas aquéllas que no desarrollen principalmente sus funciones en el ámbito de una comunidad autónoma, deberán figurar inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores que se gestiona en el Instituto Nacional del Consumo.

Tras su denominación, estas asociaciones de consumidores y usuarios indicarán su número de inscripción registral.

2. El cumplimiento de los requisitos exigidos en este capítulo será condición indispensable para acceder a la inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores.

No obstante lo previsto en el párrafo anterior, reglamentariamente se establecerán los requisitos mínimos de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades a desarrollar que deberán acreditar las asociaciones de consumidores y usuarios para su inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores.

3. A los exclusivos efectos de publicidad, en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores podrá figurar información sobre las asociaciones de consumidores inscritas en los registros que, con tal finalidad, pudieran crearse en las comunidades autónomas.

4. El Instituto Nacional del Consumo cooperará con las comunidades autónomas para que la información a que se refiere el apartado anterior figure en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y les facilitará información de las asociaciones de consumidores de ámbito nacional o que no desarrollen principalmente sus funciones en el ámbito de una comunidad autónoma inscritas en él.

5. El Instituto Nacional del Consumo podrá pedir a las asociaciones de consumidores y usuarios que soliciten su inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores o a las ya inscritas en él, cuanta documentación e información sea precisa para verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos en este capítulo.

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

6. La realización por las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores de alguna de las actuaciones prohibidas por el artículo 21 dará lugar a su exclusión de dicho registro, previa tramitación del procedimiento administrativo previsto reglamentariamente.

La resolución de exclusión del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores determinará la pérdida de esta condición, en todo caso, y por un período no inferior a cinco años desde la fecha de la exclusión, sin perjuicio del mantenimiento de su personalidad jurídica con arreglo a la legislación general de asociaciones o cooperativas.

Artículo vigésimo segundo.

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico, legalmente constituidas e inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores regulado en el artículo 21 ter, tendrán derecho, en los términos que legal o reglamentariamente se determinen, a:

a) Ser declaradas de utilidad pública.

b) Percibir ayudas y subvenciones públicas.

c) Representar, como asociación de consumidores y usuarios, a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos, de la asociación o de los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores y usuarios.

d) Disfrutar del derecho de asistencia jurídica gratuita en la forma prevista en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.

e) Integrarse, en los términos que reglamentariamente se determine, en el Consejo de Consumidores y Usuarios.

2. A efectos de lo previsto en el artículo 11.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil tendrán la consideración legal de asociaciones de consumidores y usuarios representativas las que formen parte del Consejo de Consumidores y Usuarios, salvo que el ámbito territorial del conflicto afecte fundamentalmente a una comunidad autónoma, en cuyo caso se estará a su legislación específica.

Artículo vigésimo segundo bis.

1. Como órgano nacional de consulta y representación institucional de los consumidores y usuarios a través de sus organizaciones, el Consejo de Consumidores y Usuarios integrará las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico que, atendiendo a su implantación territorial, número de socios, trayectoria en el ámbito de la protección de los consumidores y usuarios y programas de actividades a desarrollar, sean más representativas.

Reglamentariamente se determinará la composición y funciones del Consejo de Consumidores y Usuarios.

2. La Administración fomentará la colaboración entre el Consejo de Consumidores y Usuarios y las asociaciones de consumidores que lo integran con las organizaciones de empresarios.

3. El Consejo de Consumidores y Usuarios articulará mecanismos de cooperación con los órganos de consulta y representación de los consumidores constituidos por las Comunidades Autónomas. A través de los mecanismos habilitados por el Consejo de Consumidores y Usuarios, éste y los respectivos órganos consultivos podrán colaborar en la elaboración de los dictámenes que les sean solicitados en trámite de audiencia.

Artículo vigésimo segundo ter.

1. El Consejo de Consumidores y Usuarios será oído en consulta, en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general de ámbito estatal relativas a materias que afecten directamente a los consumidores y usuarios.

2. Será preceptiva su audiencia en los siguientes casos:

a) Reglamentos de aplicación de esta Ley.

b) Reglamentaciones sobre bienes o servicios de uso y consumo.

c) Ordenación del mercado interior y disciplina del mercado.

d) Precios y tarifas de servicios, en cuanto afecten directamente a los consumidores o usuarios, y se encuentren legalmente sujetos a control de las administraciones públicas.

e) Condiciones generales de los contratos o modelos de contratos regulados o autorizados por los poderes públicos en servicios de interés general o prestados a los consumidores por empresas públicas.

f) En los demás casos en que una ley así lo establezca.

3. Las asociaciones empresariales serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que les afecten directamente.

Será preceptiva su audiencia en los supuestos contenidos en los apartados a), b), c) y f) del apartado anterior.

4. Se entenderá cumplido dicho trámite preceptivo de audiencia cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en los órganos colegiados que

participen en la elaboración de la disposición. En los demás casos, la notificación o comunicación se dirigirá a la federación o agrupación empresarial correspondiente.»

Nueve. Se modifica el artículo trigésimo primero, adicionándole un nuevo apartado, el cuarto, del siguiente tenor:

«4. Los convenios arbitrales con los consumidores distintos del arbitraje de consumo previsto en este artículo, sólo podrán pactarse una vez surgido el conflicto material o controversia entre las partes del contrato, salvo que se trate de la sumisión a órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales o reglamentarias para un sector o un supuesto específico.

Los convenios arbitrales pactados contraviniendo lo dispuesto en el párrafo precedente serán nulos.»

Diez. Se modifica el artículo trigésimo segundo para añadir los nuevos apartados 3, 4 y 5, con la siguiente redacción:

«3. Las Administraciones españolas que en cada caso resulten competentes sancionarán las infracciones de consumo cometidas en territorio español cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio o el lugar en que radiquen los establecimientos del responsable.

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

5. Las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las infracciones tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios de los empresarios y profesionales de los sectores que cuenten con regulación específica.»

Once. El apartado 10 del artículo trigésimo cuarto pasa a ser el apartado 11, de manera que el apartado 10 queda redactado de la siguiente forma:

«10. Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho del consumidor a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de éste o la falta de comunicación al usuario del procedimiento para darse de baja en el servicio.»

Doce. Se añade un apartado, el 4, al artículo trigésimo sexto, del siguiente tenor:

«4. Conforme a lo previsto en el artículo 130.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor que serán determinados por el órgano competente para imponer la sanción, debiendo notificarse al infractor para que en el plazo de un mes proceda a su satisfacción, quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial.»

Trece. Se añade un nuevo artículo 42, con la siguiente redacción:

«Artículo 42. *La Conferencia Sectorial de Consumo.*

1. La Conferencia Sectorial de Consumo, presidida por el Ministro de Sanidad y Consumo e integrada por éste y los Consejeros competentes en esta materia por las Comunidades Autónomas, es el máximo órgano de cooperación institucional del Estado con las Comunidades Autónomas.

2. Son funciones de la Conferencia Sectorial de Consumo:

a) Servir de cauce de colaboración, comunicación e información entre las Comunidades Autónomas y la Administración del Estado en materia de consumo.

b) Aprobar los criterios comunes de actuación y coordinación, así como las propuestas en relación con la política del sector.

c) Aprobar los planes, proyectos y programas conjuntos.

d) Hacer efectiva la participación de las Comunidades Autónomas en los asuntos comunitarios europeos en la materia.

e) Facilitar la información recíproca en materia de consumo, diseñar estadísticas comunes y poner a disposición de los ciudadanos los datos de las estadísticas estatales obtenidas por ella.

f) Cooperar e impulsar las Campañas Nacionales de Inspección y Control.

g) Promover la promulgación de la normativa oportuna en materia de consumo o su reforma e informar, en su caso, las disposiciones reglamentarias sobre la materia.

h) Establecer criterios de actuación cuando resulten competentes varias Comunidades Autónomas.

i) Programar el empleo racional de medios materiales de posible utilización común.

j) Articular un sistema de formación y perfeccionamiento del personal con tareas específicas en el ámbito de consumo.

k) Cuantas otras funciones le atribuya la legislación vigente.»

Catorce. Se añaden dos nuevas cláusulas, la 7 bis y la 17 bis, a la disposición adicional primera, y se modifica la cláusula número 22, en los siguientes términos:

«7 bis. Las estipulaciones que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los productos o servicios o cualquier otra estipulación que prevea el cobro por productos o servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva.

En aquellos sectores en los que el inicio del servicio conlleve indisolublemente unido un coste para las empresas o los profesionales no repercutido en el precio, no se considerará abusiva la facturación por separado de tales costes, cuando se adecuen al servicio efectivamente prestado.»

«17 bis. Las estipulaciones que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato, en particular en los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado, la imposición de plazos de duración excesiva, la renuncia o el establecimiento de limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin a estos contratos, así como la obstaculización al ejercicio de este derecho a través del procedimiento pactado, cual es el caso de las que prevean la imposición de formalidades distintas de las previstas para contratar o la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la atribución al profesional de la facultad de ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.»

«22. La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por ley corresponda al profesional. En particular, en la compraventa de viviendas:

a) La estipulación de que el consumidor ha de cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación que por su naturaleza correspondan al profesional (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación).

b) La estipulación que obligue al consumidor a subrogarse en la hipoteca del profesional de la vivienda o imponga penalizaciones en los supuestos de no subrogación.

c) La estipulación que imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el profesional.

d) La estipulación que imponga al consumidor los gastos derivados del establecimiento de los accesos a los suministros generales de la vivienda, cuando ésta deba ser entregada en condiciones de habitabilidad.»

Quince. Se modifica el apartado 3 de la disposición adicional tercera, que quedará redactado en los siguientes términos:

«3. La legitimación para el ejercicio de esta acción se regirá por lo dispuesto en el artículo 11, apartados 2 y 3, de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Asimismo estarán legitimados para el ejercicio de esta acción:

a) El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores.

b) El Ministerio Fiscal.»

Artículo 2. *Modificación de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de Contratación.*

Los artículos 3 y 6.2 de la Ley sobre Condiciones Generales de Contratación se modifican en los siguientes términos:

Uno. El párrafo segundo del artículo 3 de la Ley sobre Condiciones Generales de Contratación queda redactado de la siguiente manera:

«También se aplicará a los contratos sometidos a legislación extranjera cuando el adherente haya emitido su declaración negocial en territorio español y tenga en éste su residencia habitual, sin perjuicio de lo establecido en los tratados o convenios internacionales. Cuando el adherente sea un consumidor se aplicará lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 10 bis de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.»

Dos. El artículo 6, apartado 2, de la Ley sobre Condiciones Generales de Contratación, queda redactado de la siguiente manera:

«Las dudas en la interpretación de las condiciones generales oscuras se resolverán a favor del adherente. En los contratos con consumidores esta norma de interpretación sólo será aplicable cuando se ejerciten acciones individuales.»

Artículo 3. *Modificación de la Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del Contrato de Aparcamiento de Vehículos.*

Se introducen las siguientes modificaciones en la Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del Contrato de Aparcamiento de Vehículos:

Uno. Se modifica el artículo 1 y se le adiciona un nuevo apartado, en los siguientes términos:

«1. Esta Ley establece el régimen jurídico aplicable a los aparcamientos en los que una persona cede, como actividad mercantil, un espacio en un local o recinto del que es titular para el estacionamiento de vehículos de motor, con los deberes de vigilancia y custodia durante el tiempo de ocupación, a cambio de un precio determinado en función del tiempo real de prestación del servicio.

2. A los efectos de esta Ley, se consideran como modalidades de la prestación de este servicio:

a) Estacionamiento con reserva de plaza en el que el titular del aparcamiento se obliga a mantener durante todo el período de tiempo pactado una plaza de aparcamiento a disposición plena del usuario.

b) Estacionamiento rotatorio, en el que el titular del aparcamiento se obliga a facilitar una plaza de aparcamiento por un periodo de tiempo variable, no prefijado.

En esta modalidad de estacionamiento rotatorio el precio se pactará por minuto de estacionamiento, sin posibilidad de redondeos a unidades de tiempo no efectivamente consumidas o utilizadas.»

Dos. La letra b) del artículo 2 queda redactada de la siguiente manera:

«b) Los estacionamientos no retribuidos directa o indirectamente.»

Tres. Las letras b) y d) del artículo 3.1 quedan redactados de la siguiente manera:

«b) Entregar al usuario en formato papel o en cualquier otro soporte duradero que permita su conservación, incluidos los soportes que permitan el acceso a registros telemáticos o electrónicos, un justificante o resguardo del aparcamiento. En el justificante se hará constar, en todo caso, la identificación del vehículo y si el usuario hace entrega al responsable del aparcamiento de las llaves del vehículo. De esta obligación de identificación estarán exentos los aparcamientos de uso exclusivo para clientes de establecimientos comerciales con sistemas de control de acceso y cuyo horario coincida con el del establecimiento. El vehículo se identificará mediante su matrícula o cualquier marcador que permita tal identificación en el justificante o resguardo del aparcamiento entregado al usuario.

En el estacionamiento rotatorio se hará constar en el justificante, además, el día, hora y minuto de entrada.»

«d) Indicar por cualquier medio que posibilite su conocimiento antes de contratar y de manera fácilmente perceptible los precios, horarios y las normas de uso y funcionamiento del aparcamiento, incluido si es práctica habitual del aparcamiento requerir al usuario la entrega de las llaves del vehículo.»

Cuatro. Se modifica la letra a) del artículo 4, que queda redactada en los siguientes términos:

«a) Abonar el precio fijado para el aparcamiento en las condiciones acordadas.»

Disposición adicional primera. *Devolución extraordinaria del Impuesto sobre Hidrocarburos para agricultores y ganaderos.*

1. Se reconoce el derecho a la devolución de las cuotas del Impuesto sobre Hidrocarburos satisfechas o soportadas por los agricultores con ocasión de las adquisiciones de gasóleo que haya tributado al tipo del epígrafe 1.4 del artículo 50.1 de la Ley 38/1992, de 28 de diciembre, de Impuestos Especiales, que hayan efectuado durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2005 y el 30 de septiembre de 2006. El importe de las cuotas a devolver será igual al resultado de aplicar el tipo de 78,71 euros por 1000 litros sobre una base constituida por el resultado de multiplicar el volumen de gasóleo efectivamente empleado en la agricultura, incluida la horticultura, ganadería y silvicultura durante el periodo indicado, expresado en miles de litros, por el coeficiente 0,998.

2. A los efectos de esta devolución se consideran agricultores las personas o entidades que, en el periodo indicado, hayan tenido derecho a la utilización de gasóleo que tributa al tipo del epígrafe 1.4 del artículo 50.1 de la Ley 38/1992, y que, efectivamente, lo hayan empleado como carburante en la agricultura, incluida la horticultura, ganadería y silvicultura, y que, además, hayan estado inscritos, en relación con el ejercicio de dichas actividades, en el Censo de Obligados Tributarios al que se refiere la Disposición adicional quinta de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

3. El procedimiento para efectuar la devolución será establecido por el Ministro de Economía y Hacienda y podrá comprender la obligación de que los interesados presenten declaraciones tributarias, incluso de carácter censal.»

Disposición adicional segunda. *Competencia sancionadora en materia de telecomunicaciones.*

La sanción por las infracciones previstas en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, corresponderá, en todo caso, a los organismos previstos en el artículo 58 de dicha Ley.

Disposición transitoria primera. *Régimen transitorio en materia de contratos celebrados con los consumidores.*

Los contratos con los consumidores deberán adaptarse a las modificaciones introducidas por esta ley, en el plazo de dos meses desde su entrada en vigor. Transcurrido dicho plazo, las cláusulas contrarias a lo previsto en esta Ley serán, por tanto, nulas de pleno derecho.

Disposición transitoria segunda. *Régimen transitorio en materia de aparcamientos.*

1. Las nuevas obligaciones impuestas por el artículo 3 de esta Ley no serán exigibles a los titulares de los aparcamientos hasta transcurridos cinco meses desde su entrada en vigor.

A los aparcamientos que operen en régimen de concesión administrativa, las obligaciones impuestas en el artículo 1.2 de la Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del contrato de aparcamiento de vehículos, no les serán exigibles hasta transcurridos ocho meses desde la entrada en vigor de esta Ley.

2. A los titulares de los aparcamientos dependientes o accesorios de otras instalaciones no les serán exigibles las obligaciones establecidas en el artículo 3.1.b) de la Ley 40/2002, de 14 de noviembre, reguladora del Contrato de Aparcamiento de Vehículos, hasta transcurridos ocho meses desde su entrada en vigor.

Disposición transitoria tercera. *Régimen transitorio en materia de asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Las obligaciones previstas en el artículo 21 bis de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios son exigibles desde la entrada en vigor de esta Ley.

No obstante lo previsto en el párrafo precedente, los convenios o acuerdos de colaboración que se hubieran suscrito con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley y estuvieran vigentes en dicha fecha, deberán depositarse en el Instituto Nacional del Consumo en el plazo de un mes desde la entrada en vigor de esta Ley.

2. En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de esta Ley las asociaciones de consumidores y usuarios deberán adaptarse a lo dispuesto en ella.

Disposición transitoria cuarta. *Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores.*

Sin perjuicio de la regulación que reglamentariamente se establezca del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores, éste adaptará su funcionamiento a lo previsto en esta Ley en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor.

Disposición final primera. *Reforma del texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados.*

El artículo 61, apartado 3, del Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, quedará redactado en los siguientes términos:

> «3. En cualquier caso, y salvo aquellos supuestos en que la legislación de protección de los consumidores y usuarios lo impida, también podrán someter a arbitraje las cuestiones litigiosas, surgidas o que puedan surgir, en materia de libre disposición conforme a derecho, en los términos de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre de Arbitraje.»

Disposición final segunda. *Título competencial.*

1. El artículo 1, apartado uno, de esta Ley tiene su fundamento constitucional en el artículo 149.1.16.ª

2. El artículo 1, apartado ocho, artículos vigésimo bis, apartados 1 y 4, y vigésimo primero, apartados 1 y 4, se dictan al amparo de lo previsto en el artículo 149.1.1.ª de la Constitución.

El artículo 1, apartado ocho, artículo vigésimo bis, apartado 3, se dicta en base a lo dispuesto en el artículo 149.1.1.ª y 6.ª

Los demás preceptos del artículo 1, apartado ocho, serán de aplicación a las asociaciones de consumidores y usuarios de competencia estatal.

3. El resto de los preceptos de esta Ley se dictan al amparo de lo dispuesto en el artículo 149, apartado 1, 6.ª y 8.ª de la Constitución.

Disposición final tercera. *Incorporación de Derecho comunitario.*

En los apartados tres y cuatro del artículo 1 y en el artículo 2 de esta Ley se incorporan aquellas disposiciones de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre las cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, que, de conformidad con la sentencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas de 9 de septiembre de 2004, en el Asunto C-70/2003, no habían sido correctamente transpuestas al Derecho español.

Disposición final cuarta. *Infracciones y sanciones en materia de consumo.*

En el plazo de dos años, desde la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno remitirá a las Cortes Generales un proyecto de ley de modificación de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que establezca, en el ejercicio de las competencias estatales, las reglas sobre infracciones y sanciones en materia de consumo.

Disposición final quinta. *Habilitación al Gobierno para elaborar un texto refundido.*

Se habilita al Gobierno para que en el plazo de 12 meses proceda a refundir en un único texto la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, que inciden en los aspectos regulados en ella, regularizando, aclarando y armonizando los textos legales que tengan que ser refundidos.

Disposición final sexta. *Regulación del Sistema Arbitral del Consumo.*

1. En el plazo de un año, desde la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno, contando con el parecer de las Comunidades Autónomas a través de la Conferencia Sectorial de Consumo y con audiencia del Consejo de Consumidores y Usuarios, dictará una nueva regulación del sistema arbitral de consumo, regulando también el arbitraje virtual.

2. Reglamentariamente se determinarán los supuestos en que podrá interponerse reclamación ante la Junta Arbitral Nacional frente a las resoluciones de las juntas arbitrales territoriales sobre admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje.

3. Reglamentariamente se establecerán los supuestos en que actuará un árbitro único en la administración del arbitraje de consumo.

Disposición final séptima. *Actualización del catálogo de bienes y servicios de uso ordinario, común y generalizado.*

En el plazo de un año se procederá a la actualización del catálogo de bienes y servicios de uso común, ordinario y generalizado, incluidos en el Anexo I del Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, que actualiza los catálogos de productos y servicios de uso común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, incorporando a él los servicios de la sociedad de la información.

Disposición final octava. *Modificación de la Ley 11/2001, de 5 de julio, por la que se crea la Agencia Española de Seguridad Alimentaria.*

Uno. Desde la entrada en vigor de esta Ley, la Agencia Española de Seguridad Alimentaria cambia su denominación por la de «Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición».

Dos. Se modifica la letra a) del artículo 2.1, en los términos siguientes:

> «a) Propiciar la colaboración y coordinación de las Administraciones Públicas competentes en materia de seguridad alimentaria y nutrición.»

Tres. Se añade un nuevo apartado al artículo 2.1, con la siguiente redacción:

«a.bis) Planificar, coordinar y desarrollar estrategias y actuaciones que fomenten la información, educación y promoción de la salud en el ámbito de la nutrición y en especial la prevención de la obesidad.»

Cuatro. Se modifican las letras a), d), e), g), h), k), p), t) y u) del artículo 2.2, sustituyendo el término «seguridad alimentaria» por el término «seguridad alimentaria y nutrición».

Cinco. Se añaden dos apartados al artículo 2, con la siguiente redacción:

«3. La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición estará legitimada para el ejercicio de la acción de cesación frente a conductas que lesionen los intereses colectivos o difusos de los consumidores y usuarios tanto en el ámbito de la seguridad de los alimentos dirigidos al consumo humano como en lo referido a las alegaciones nutricionales.

La acción de cesación se dirigirá a obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta y a prohibir su reiteración futura. Asimismo, la acción podrá ejercerse para prohibir la realización de una conducta cuando ésta haya finalizado al tiempo de ejercitar la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inmediato.

4. En los términos de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición podrá solicitar al anunciante la cesación o rectificación de la publicidad ilícita que afecte a los intereses colectivos o difusos de los consumidores y usuarios tanto en el ámbito de la seguridad de los alimentos dirigidos al consumo humano como en lo referido a las alegaciones nutricionales. En este mismo ámbito la Agencia estará legitimada para el ejercicio de la acción de cesación prevista en el artículo 29 y siguientes de la Ley 34/1988.»

Disposición final novena. *Modificación de la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales.*

Se modifica el apartado 3 del artículo 5 de la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales, que pasará a tener la redacción siguiente:

«3. Las Comunidades Autónomas podrán modificar lo dispuesto en el apartado anterior en función de sus necesidades comerciales, incrementando o reduciendo la superficie de venta de los establecimientos y limitándolos cuando así lo estimasen, a un determinado tipo de producto o productos, sin que en ningún caso esta limitación pueda establecerse por debajo de los 150 metros cuadrados».

Disposición final décima. *Habilitación normativa.*

Se faculta al Gobierno para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de esta Ley.

Disposición final undécima. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 4

Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

Ministerio de la Presidencia
«BOE» núm. 287, de 30 de noviembre de 2007
Última modificación: 3 de enero de 2025
Referencia: BOE-A-2007-20555

I

Este real decreto legislativo cumple con la previsión recogida en la disposición final quinta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, que habilita al Gobierno para que, en el plazo 12 meses, proceda a refundir en un único texto la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios que inciden en los aspectos regulados en ella, regularizando, aclarando y armonizando los textos legales que tengan que ser refundidos.

Para la identificación de las normas objeto de refundición se ha considerado el listado del anexo de la Directiva 98/27/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 1998, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios, que identifica las disposiciones comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, y, en consecuencia, las normas de transposición respecto de las cuales debe examinarse la procedencia de su incorporación al texto refundido.

Analizado el anexo de la citada directiva, se integran en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias las normas de transposición de las directivas comunitarias que, dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios, inciden en los aspectos contractuales regulados en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y que establecen el régimen jurídico de determinadas modalidades de contratación con los consumidores, a saber: los contratos celebrados a distancia y los celebrados fuera de establecimiento comercial.

La regulación sobre garantías en la venta de bienes de consumo, constituye transposición de directiva comunitaria que incide en el ámbito de la garantía regulado por la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, procediéndose, igualmente a su refundición.

Asimismo, se incorpora a la refundición la regulación sobre viajes combinados, por tratarse de una norma de transposición de directiva comunitaria que se integra en el acervo

comunitario de protección de los consumidores y establece un régimen jurídico específico en la contratación con consumidores no afectado por las normas estatales sectoriales sobre turismo.

Además, se incorpora al texto refundido la regulación sobre la responsabilidad civil por daños causados por productos defectuosos, norma de transposición de directiva comunitaria que incide en aspectos esenciales regulados en la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, y que, como de manera unánime reconoce la doctrina y jurisprudencia requiere aclarar y armonizar sus respectivas regulaciones, al objeto de asegurar una adecuada integración entre ellas, superando aparentes antinomias.

Otras normas de transposición de las directivas comunitarias citadas en el anexo de la Directiva 98/27/CE, sin embargo, instrumentan regímenes jurídicos muy diversos que regulan ámbitos sectoriales específicos alejados del núcleo básico de la protección de los consumidores y usuarios.

Tal es el caso de las leyes que regulan los servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico, las normas sobre radiodifusión televisiva y la Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.

La Ley 7/1995, de 23 de marzo, de crédito al consumo, aún cuando contiene una regulación específica de los contratos con consumidores, no se incorpora a la refundición en consideración a su incidencia específica, también, en el ámbito financiero. Tales circunstancias determinan que las prescripciones de la Ley de crédito al consumo se completen no sólo con las reglas generales contenidas en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, sino también con aquéllas propias reguladoras de los servicios financieros, en particular las referidas a las obligaciones de las entidades de crédito en relación con la información a los clientes, publicidad y transparencia de las operaciones. Por ello, se considera que se integra de manera más armónica la regulación sobre crédito al consumo en este grupo de disposiciones financieras. Coadyuva esta decisión la incorporación al ordenamiento jurídico interno, mediante Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, de la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, y por la que se modifican la Directiva 90/619/CEE del Consejo y las Directivas 97/7/CE y 98/27/CE.

El peculiar régimen de constitución de los derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y el establecimiento de normas tributarias específicas en la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, que transpuso al ordenamiento jurídico interno la Directiva 94/47/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 1994, desaconseja, asimismo, su inclusión en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias dada su indudable incidencia también en los ámbitos registral y fiscal, ajenos al núcleo básico de protección de los consumidores.

Tampoco es objeto de refundición la Ley 34/1998, de 11 de noviembre, General de Publicidad, ya que su ámbito subjetivo de aplicación incluye también las relaciones entre empresarios y su contenido está pendiente de revisión como consecuencia de la aprobación de la Directiva 2005/29/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas con los consumidores en el mercado interior, que debe ser incorporada a nuestro ordenamiento jurídico.

Por último, las normas reglamentarias que transponen directivas dictadas en materia de protección a los consumidores y usuarios, tales como las relativas a indicación de precios, etiquetado, presentación y publicidad de productos alimenticios, etcétera, no se incorporan al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, toda vez que, como ha declarado el Consejo de Estado, la delegación legislativa no autoriza a incorporar al texto refundido disposiciones reglamentarias, ni para degradar el rango de las disposiciones legales excluyéndolas de la refundición.

En consecuencia, el cumplimiento del mandato contenido en la disposición final quinta de la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, exige incorporar al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los

Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles; la regulación dictada en materia de protección a los consumidores y usuarios en la Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva sobre contratos a distancia; la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, la Ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos y la Ley 21/1995, de 6 de julio, sobre viajes combinados.

II

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias se estructura en cuatro libros.

El libro primero se divide en cinco títulos. El primero, relativo a las disposiciones generales, incorpora una delimitación del ámbito de aplicación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y una lista de conceptos reiteradamente utilizados en ella, asegurando una mayor claridad en la redacción, evitando repeticiones innecesarias e integrando las lagunas que había identificado la doctrina. En este título se regulan, asimismo, los derechos de los consumidores y usuarios y la legislación básica sobre ellos.

El título II de este libro primero contiene la regulación del derecho de representación, consulta y participación e incorpora el régimen jurídico básico de las asociaciones de consumidores y usuarios adoptado en la modificación normativa introducida por la Ley de mejora de la protección de los consumidores y usuarios.

En el título III del libro primero se incorpora la regulación en materia de cooperación institucional, especialmente relevante en la protección de los consumidores y usuarios teniendo en cuenta las competencias en la materia de las comunidades autónomas y de las entidades locales. Se integra así en un título específico la regulación de la Conferencia Sectorial de Consumo incorporada en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios en la modificación realizada por la Ley de mejora de los consumidores y usuarios y las disposiciones específicas sobre cooperación institucional en materia de formación y control de la calidad.

Se fundamentan, en consecuencia, las disposiciones de este título en el principio de cooperación, en relación con el cual el Tribunal Constitucional, entre otras en STC 13/2007, FJ 7, viene señalando que «las técnicas de cooperación y colaboración «son consustanciales a la estructura compuesta del Estado de las Autonomías» (STC 13/1992, de 6 de febrero, F.7; y en el mismo sentido SSTC 132/1996, de 22 de julio F.6 y 109/1998, de 21 de mayo, F.14) y que el principio de cooperación «que no necesita justificarse en preceptos constitucionales o estatutarios concretos» (STC 141/1993, de 22 de abril, F.6.ñ; y en el mismo sentido STC 194/2004, de 4 de noviembre, F.9) «debe presidir el ejercicio respectivo de competencias compartidas por el Estado y las comunidades autónomas (STC 13/1988, de 4 de febrero, F.2; en el mismo sentido, STC 102/1995, de 26 de junio, f. 31) (...)».

La sentencia del Tribunal Constitucional 15/1989, de 26 de enero de 1989, y el régimen jurídico vigente, atendiendo a las competencias asumidas por las comunidades autónomas y las entidades locales en materia de protección de los consumidores y usuarios, ha exigido regularizar y aclarar muchas de las disposiciones contenidas en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y ahora incorporadas al libro primero, títulos I y III.

En particular, se circunscriben las obligaciones impuestas a los medios de comunicación, a la radio y televisión de titularidad estatal, insertándose tales obligaciones en el ámbito de la potestad de autoorganización de la Administración General del Estado.

Igualmente, atendiendo a las competencias de las entidades locales en materia de defensa de los consumidores y usuarios y sin perjuicio de la participación de la asociación de entidades locales con mayor implantación en la Conferencia Sectorial de Consumo, conforme previene el artículo 5.8 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se

establece expresamente la cooperación institucional entre la Administración General del Estado y las entidades locales a través de la asociación con mayor implantación.

El título IV contiene las disposiciones en materia de procedimiento sancionador e infracciones y sanciones.

El título V, último del libro, articula el acceso a la justicia de los consumidores y, en particular, incorpora la regulación de las acciones de cesación frente a las conductas contrarias a la regulación contenida en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y el Sistema Arbitral de Consumo.

En la regulación del Sistema Arbitral del Consumo contenida en el capítulo II de este título V, se incorporan las importantes modificaciones introducidas por la Ley de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, en el régimen jurídico de este eficaz mecanismo de resolución extrajudicial de conflictos.

Conforme a la regulación adoptada, los pactos de sumisión al arbitraje se conducen al momento en el que el consumidor puede evaluar correctamente el alcance de la decisión que, en la mayor parte de los casos, se ve obligado a adoptar, y que es aquél en el que surge la controversia. Se eleva con ello la protección del usuario ante fórmulas arbitrales no siempre lícitas y se garantiza la no renuncia previa a los derechos reconocidos legalmente. Esta regla se completa con la determinación de la nulidad de los pactos suscritos contraviniéndola, en aplicación de las previsiones de la propia Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios sobre la irrenunciabilidad de los derechos reconocidos por la ley al consumidor. La tipificación de su vulneración, como infracción de consumo, se deduce claramente de la letra k) del artículo 49.1 en el que se califica como tal el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

Se incorpora al articulado, asimismo, las precisiones introducidas por la reiterada Ley 44/2006, de 29 de diciembre, sobre la determinación reglamentaria de los supuestos en que podrá interponerse reclamación ante la Junta Arbitral Nacional frente a las resoluciones de las juntas arbitrales territoriales sobre admisión e inadmisión de solicitudes de arbitraje y el establecimiento, asimismo, en la norma reglamentaria, de los supuestos en que actuará un árbitro único en la administración del arbitraje de consumo.

El libro segundo, que regula relaciones jurídicas privadas, se estructura en cinco títulos. El título I, en el que se contienen las disposiciones generales de los contratos con los consumidores, siguiendo el régimen contenido en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y estableciendo, conforme a las previsiones de las normas que se incorporan al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, el régimen común del derecho de desistimiento en aquellos contratos en los que se prevé tal derecho.

Se incorporan en este título las disposiciones introducidas por la Ley de mejora de la protección de los consumidores, en materia de contratos con los consumidores.

Esta ley, para evitar la imposición a los consumidores de obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos en el contrato y en coherencia con lo previsto en la Directiva 2005/29/CEE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, sobre prácticas comerciales desleales, que prohíbe los obstáculos no contractuales para el ejercicio de tales derechos, y en tal sentido deberá ser transpuesta a nuestro ordenamiento jurídico, prohíbe las cláusulas contractuales que establezcan estas limitaciones y, en particular, la imposición de plazos de duración excesiva o las limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor a poner fin al contrato.

En los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado, se han observado prácticas obstruccionistas al derecho del consumidor a ponerles fin. Para evitarlas, se introducen reformas para que quede claramente establecido, tanto en la fase previa de información como en la efectiva formalización contractual, el procedimiento mediante el cual el consumidor puede ejercitar este derecho y se asegura que pueda ejercitarlo en la misma forma en que contrató, sin sanciones o cargas.

Estas reglas se completan con dos previsiones. De un lado, la integración del contrato conforme a la buena fe objetiva, según las reglas de interpretación e integración del Código

Civil y las exigencias de la leal competencia. Se refuerza así la posición contractual del consumidor y se establece con claridad en la norma la interpretación que del artículo 1258 del Código Civil mantenían la doctrina y jurisprudencia más avanzada.

De otro lado, estableciendo la necesidad de que la información precontractual obligatoria se facilite al consumidor de forma gratuita, sin costes adicionales. Esta previsión tiene por objeto evitar prácticas lesivas, conforme a las cuales el cumplimiento de las obligaciones legales de los empresarios no sólo suponen costes adicionales a los consumidores, sino una retribución adicional al operador, mediante la utilización de las nuevas tecnologías. Nuevas tecnologías que, por otra parte, permiten la prestación gratuita de la información mínima exigible, conforme ya está previsto en algunos ámbitos de la actividad económica.

El título II establece el régimen jurídico en materia de cláusulas contractuales no negociadas individualmente y cláusulas abusivas, conforme a las previsiones contenidas en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Es en este título en el que quedan incorporadas las modificaciones introducidas por la Ley de mejora en materia de cláusulas y prácticas abusivas. Tal es el caso del fortalecimiento de la protección del consumidor adquirente de vivienda cuando se precisa el carácter abusivo de las cláusulas que le trasladen gastos que corresponden al profesional, como los impuestos en los que el sujeto pasivo es el vendedor, o los gastos de las conexiones a los suministros generales de la vivienda, con el fin de evitar cláusulas no negociadas que trasladan dichos gastos al consumidor.

Se incorporan, asimismo, las previsiones tendentes a dar mayor claridad en las modalidades de cálculo del precio de los contratos, evitando la facturación de servicios no prestados efectivamente.

En materia contractual, asimismo, se clarifica la equiparación entre las estipulaciones contractuales no negociadas y las prácticas no consentidas expresamente con idénticos efectos para los usuarios y en el ámbito sancionador.

Los títulos III y IV se destinan, respectivamente, a regular los contratos con consumidores celebrados a distancia y fuera de los establecimientos mercantiles.

Se incorporan así al texto refundido las disposiciones destinadas a regular las relaciones jurídicas con los consumidores en los contratos a distancia de bienes y servicios contenidas en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, modificada por la Ley 47/2002, de 19 de diciembre, de reforma de la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista, para la transposición al ordenamiento jurídico español de la Directiva 97/7/CE, en materia de contratos a distancia y para la adaptación de la Ley a diversas directivas comunitarias.

Como consecuencia de esta refundición la regulación sobre contratos a distancia contenida en la Ley 7/1996, de 15 de enero, queda vigente para la regulación de las relaciones empresariales.

Igualmente se incorpora al texto refundido la regulación contenida en la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.

El título V, último del libro segundo, regula el régimen de garantías y servicios posventa, integrando armónicamente el régimen de garantías previsto en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y la regulación contenida en la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo.

El libro tercero armoniza el régimen de responsabilidad civil por daños causados por productos defectuosos, previsto en la Ley 22/1994, de 6 de julio, y las disposiciones sobre responsabilidad contenidas en el capítulo VIII de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Este libro se divide en tres títulos. El título I en el que se contienen las disposiciones comunes en materia de responsabilidad por daños causados por bienes y servicios defectuosos, el título II en el que se regula la responsabilidad civil causada por productos defectuosos y el título III en el que se regula la responsabilidad causada por el resto de los bienes y servicios.

En el libro cuarto, por último, se incorpora la regulación específica sobre viajes combinados. Este libro de divide en dos títulos, el primero sobre disposiciones generales y el segundo sobre resolución del contrato y responsabilidades.

Las tres disposiciones transitorias del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias garantizan que no se altere el régimen transitorio respecto de la garantía comercial, mantienen el régimen transitorio en los bienes que han de ser considerados como bienes de naturaleza duradera y determinan la inaplicabilidad de la Ley 22/1994, de 6 de julio, a los productos que aún pudiera haber en nuestro mercado, puestos en circulación con anterioridad al 8 de julio de 1994.

En tres disposiciones finales se mantiene la habilitación al Gobierno para modificar las cuantías establecidas en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias y para el desarrollo reglamentario de lo dispuesto en la ley, manteniendo la aplicabilidad del régimen reglamentario en materia de infracciones y sanciones en los términos previstos en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La atribución al Gobierno, en la disposición final segunda, de facultades de desarrollo reglamentario en el ámbito de sus competencias incluye las materias sobre las que el Estado tiene competencias exclusivas y excepcionalmente, en relación con las normas enumeradas en el apartado 2 de la disposición final primera del real decreto legislativo, en aquéllos supuestos en los conforme a la doctrina constitucional, y con el carácter de excepcionalidad proclamado por el Tribunal Constitucional, se justifica el recurso al reglamento para establecer normas básicas.

Conforme a esta doctrina, la invocación de esta «dispensa excepcional» de la suficiencia de rango normativo de las bases (STC 69/1988, 194/2004) sólo esta justificada en determinados supuestos. Así, «cuando resulta complemento indispensable para asegurar el mínimo común denominador establecido en las normas básicas» (entre otras SSTC 25/1983, 32/1983 y 48/1988); o «cuando, por la naturaleza de la materia, resultan complemento necesario para garantizar la consecución de la finalidad objetiva a que responde la competencia estatal sobre las bases» o, por último, cuando la ley formal no es el instrumento idóneo para regular exhaustivamente todos los aspectos básicos de la materia debido al «carácter marcadamente técnico o a la naturaleza coyuntural y cambiante» de los mismos» (STC 131/1996).

De este modo, siendo constitucionalmente admisible reconocer al Gobierno la potestad de complementar las normas básicas con disposiciones reglamentarias, tal posibilidad queda circunscrita a los supuestos en que tal facultad es constitucionalmente admisible conforme a la doctrina del Tribunal Constitucional.

III

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias pretende, asimismo, aproximar la legislación nacional en materia de protección de los consumidores y usuarios a la legislación comunitaria, también en la terminología utilizada. Se opta por ello por la utilización de los términos consumidor y usuario y empresario.

Así, el concepto de consumidor y usuario se adapta a la terminología comunitaria, pero respeta las peculiaridades de nuestro ordenamiento jurídico en relación con las «personas jurídicas».

El consumidor y usuario, definido en la ley, es la persona física o jurídica que actúa en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Esto es, que interviene en las relaciones de consumo con fines privados, contratando bienes y servicios como destinatario final, sin incorporarlos, ni directa, ni indirectamente, en procesos de producción, comercialización o prestación a terceros.

Se incorporan, asimismo, las definiciones de empresario, productor, producto y proveedor, al objeto de unificar la terminología utilizada en el texto. Las definiciones de empresario, productor y producto son las contenidas en las normas que se refunden. El concepto de proveedor es el de cualquier empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, distinguiéndose del vendedor, que, aunque no se define, por remisión a la legislación civil es quien interviene en un contrato de compraventa, en el caso de esta ley, actuando en el marco de su actividad empresarial.

Por otra parte, las referencias a las Administraciones públicas competentes o la inclusión en el texto refundido de normas sobre contratos cuyo control administrativo está atribuido a

administraciones sectoriales distintas de las competentes en materia de consumo, no tiene efectos de atribución o modificación de las competencias administrativas atribuidas por la normativa estatal o autonómica que resulte de aplicación.

El texto refundido no prejuzga cuáles sean las Administraciones públicas competentes en relación con las materias contenidas en él, consciente de que la protección de los consumidores es una materia pluridisciplinar en la que concurren diversas Administraciones. Las Administraciones públicas competentes serán, en cada caso, las que tengan atribuida tal competencia por razón de la materia con pleno respeto a la autonomía organizativa de las distintas Administraciones involucradas, en particular en las materias relacionadas con la salud y el turismo.

IV

En la tramitación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, se ha dado audiencia al Consejo de Consumidores y Usuarios y a las organizaciones empresariales más representativas y se ha contado con el parecer de las comunidades autónomas, de la Federación Española de Municipios y Provincias y del Consejo Económico y Social.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Sanidad y Consumo y de Justicia, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 16 de noviembre de 2007,

D I S P O N G O :

Artículo único. *Aprobación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.*

Se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, al que se incorpora lo dispuesto en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y la regulación sobre contratos con los consumidores o usuarios celebrados fuera de los establecimientos mercantiles y a distancia; las disposiciones sobre garantías en la venta de bienes de consumo; la regulación sobre responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos y la regulación sobre viajes combinados.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Se derogan las siguientes disposiciones:

1. Los artículos 48 y 65.1, letras n) y ñ) y la disposición adicional primera de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista. Igualmente se derogan en la disposición final única de la Ley 7/1996, de 15 de enero, las menciones que se realizan al artículo 48 y la disposición adicional primera en su párrafo primero e íntegramente su último párrafo.
2. La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.
3. Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.
4. Ley 22/1994, de 6 de julio, de responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos.
5. Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados
6. Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo

Disposición final primera. *Título competencial.*

1. El capítulo I del título I del libro primero, en el que se define su ámbito de aplicación y el artículo 10, tienen carácter básico en relación con los preceptos del apartado 2 de esta disposición y se dictan en el uso de competencias exclusivas del Estado en relación con las disposiciones del apartado 3.

2. Los artículos 8, 9, 17.1 y 3, 18, 23. 1 y 3, 25 y 26; los capítulos III y V del título I del libro primero y el título IV del libro primero tienen carácter básico al dictarse al amparo de las competencias que corresponden al Estado en el artículo 149.1.1.ª, 13.ª, 16.ª y 18.ª de la Constitución Española.

3. El artículo 24 y el título V del libro primero, los libros segundo, tercero y cuarto, las disposiciones transitorias y las disposiciones finales se dictan en base a las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme al artículo 149.1. 6.ª y 8.ª de la Constitución española.

4. El resto de los preceptos del título II del libro primero serán de aplicación a las asociaciones de consumidores y usuarios de competencia estatal.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto legislativo y el texto refundido que aprueba entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias

LIBRO PRIMERO

Disposiciones generales

TÍTULO I

Ámbito de aplicación y derechos básicos de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Ámbito de aplicación

Artículo 1. *Principios generales.*

En desarrollo del artículo 51.1 y 2 de la Constitución que, de acuerdo con el artículo 53.3 de la misma, tiene el carácter de principio informador del ordenamiento jurídico, esta norma tiene por objeto establecer el régimen jurídico de protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de las competencias del Estado.

En todo caso, la defensa de los consumidores y usuarios se hará en el marco del sistema económico diseñado en los artículos38 y 128 de la Constitución y con sujeción a lo establecido en el artículo 139.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Está norma será de aplicación a las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios.

Artículo 3. *Conceptos de consumidor y usuario y de persona consumidora vulnerable.*

1. A efectos de esta ley, y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en sus libros tercero y cuarto, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

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

2. Asimismo, a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, tienen la consideración de personas consumidoras vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo, aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias

personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.

Artículo 4. *Concepto de empresario.*

A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Artículo 5. *Concepto de productor.*

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 138, a efectos de lo dispuesto en esta norma se considera productor al fabricante del bien o al prestador del servicio o su intermediario, o al importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo.

Artículo 6. *Concepto de producto.*

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 136, a los efectos de esta norma, es producto todo bien mueble conforme a lo previsto en el artículo 335 del Código Civil.

Artículo 7. *Concepto de proveedor.*

A efectos de esta norma es proveedor el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución.

CAPÍTULO II

Derechos básicos de los consumidores y usuarios

Artículo 8. *Derechos básicos de los consumidores y usuarios.*

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios y de las personas consumidoras vulnerables:

a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.

b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.

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

e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses, a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.

f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial en relación con las personas consumidoras vulnerables.

2. Los derechos de las personas consumidoras vulnerables gozarán de una especial atención, que será recogida reglamentariamente y por la normativa sectorial que resulte de aplicación en cada caso. Los poderes públicos promocionarán políticas y actuaciones tendentes a garantizar sus derechos en condiciones de igualdad, con arreglo a la concreta

situación de vulnerabilidad en la que se encuentren, tratando de evitar, en cualquier caso, trámites que puedan dificultar el ejercicio de los mismos.

Artículo 9. *Bienes y servicios de uso común.*

Los poderes públicos protegerán prioritariamente los derechos de los consumidores y usuarios cuando guarden relación directa con bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Artículo 10. *Irrenunciabilidad de los derechos reconocidos al consumidor y usuario.*

La renuncia previa a los derechos que esta norma reconoce a los consumidores y usuarios es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

CAPÍTULO III

Protección de la salud y seguridad

Artículo 11. *Deber general de seguridad.*

1. Los bienes o servicios puestos en el mercado deben ser seguros.
2. Se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas.

Artículo 12. *Información a los consumidores y usuarios sobre los riesgos de los bienes o servicios.*

1. Los empresarios pondrán en conocimiento previo del consumidor y usuario, por medios apropiados, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados, conforme a lo previsto en el artículo 18 y normas reglamentarias que resulten de aplicación.
2. Los productos químicos y todos los artículos que en su composición lleven sustancias clasificadas como peligrosas deberán ir envasados con las debidas garantías de seguridad y llevar de forma visible las oportunas indicaciones que adviertan el riesgo de su manipulación.

Artículo 13. *Otras obligaciones específicas para la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.*

Cualquier empresario que intervenga en la puesta a disposición de bienes y servicios a los consumidores y usuarios estará obligado, dentro de los límites de su actividad respectiva, a respetar las siguientes reglas:

a) La prohibición de tener o almacenar productos reglamentariamente no permitidos o prohibidos, en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento o transporte de alimentos o bebidas.
b) El mantenimiento del necesario control de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia el origen, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias clasificadas como peligrosas o los sujetos a obligaciones de trazabilidad.
c) La prohibición de venta a domicilio de bebidas y alimentos, sin perjuicio del reparto, distribución o suministro de los adquiridos o encargados por los consumidores y usuarios en establecimientos comerciales autorizados para venta al público, y del régimen de autorización de ventas directas a domicilio que vengan siendo tradicionalmente practicadas en determinadas zonas del territorio nacional.

d) El cumplimiento de la normativa que establezcan las entidades locales o, en su caso, las comunidades autónomas sobre los casos, modalidades y condiciones en que podrá efectuarse la venta ambulante de bebidas y alimentos.

e) La prohibición de suministro de bienes que carezcan de las marcas de seguridad obligatoria o de los datos mínimos que permitan identificar al responsable del bien.

f) La obligación de retirar, suspender o recuperar de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces, cualquier bien o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, suponga un riesgo previsible para la salud o seguridad de las personas.

g) La prohibición de importar productos que no cumplan lo establecido en esta norma y disposiciones que la desarrollen.

h) Las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas, prestando a este respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento.

i) La prohibición de utilizar ingredientes, materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas. En particular, la prohibición de utilizar tales materiales o elementos en la construcción de viviendas y locales de uso público.

Artículo 14. *Reglamentos de bienes y servicios.*

1. Los reglamentos reguladores de los diferentes bienes y servicios determinarán, en la medida que sea preciso para asegurar la salud y seguridad de los consumidores y usuarios:

a) Los conceptos, definiciones, naturaleza, características y clasificaciones.

b) Las condiciones y requisitos de las instalaciones y del personal cualificado que deba atenderlas.

c) Los procedimientos o tratamientos usuales de fabricación, distribución y comercialización, permitidos, prohibidos o sujetos a autorización previa.

d) Las reglas específicas sobre etiquetado, presentación y publicidad.

e) Los requisitos esenciales de seguridad, incluidos los relativos a composición y calidad.

f) Los métodos oficiales de análisis, toma de muestras, control de calidad e inspección.

g) Las garantías, responsabilidades, infracciones y sanciones.

h) El régimen de autorización, registro y revisión.

2. Para asegurar la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios las Administraciones públicas competentes podrán establecer reglamentariamente medidas proporcionadas en cualquiera de las fases de producción y comercialización de bienes y servicios, en particular en lo relativo a su control, vigilancia e inspección.

Artículo 15. *Actuaciones administrativas.*

1. Ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, las Administraciones públicas competentes podrán adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la desaparición del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas. En estos supuestos, todos los gastos que se generen serán a cargo de quien con su conducta los hubiera originado, con independencia de las sanciones que, en su caso, puedan imponerse. La exacción de tales gastos y sanciones podrá llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio.

2. Las Administraciones públicas, atendiendo a la naturaleza y gravedad de los riesgos detectados, podrán informar a los consumidores y usuarios afectados por los medios más apropiados en cada caso sobre los riesgos o irregularidades existentes, el bien o servicio afectado y, en su caso, las medidas adoptadas, así como de las precauciones procedentes, tanto para protegerse del riesgo, como para conseguir su colaboración en la eliminación de sus causas.

3. Los responsables de la coordinación de los sistemas estatales de intercambio de información integrados en los sistemas europeos de alertas, trasladarán las comunicaciones que reciban a las autoridades aduaneras cuando, conforme a la información facilitada en las comunicaciones, los productos o servicios alertados procedan de terceros países.

Artículo 16. *Medidas extraordinarias ante situaciones de urgencia y necesidad.*

Con carácter excepcional, ante situaciones de extrema gravedad que determinen una agresión indiscriminada a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios en más de una comunidad autónoma, el Gobierno podrá constituir durante el tiempo imprescindible para hacer cesar la situación, un órgano en el que se integraran y participaran activamente las comunidades autónomas afectadas, que asumirá, las facultades administrativas que se le encomienden para garantizar la salud y seguridad de las personas, sus intereses económicos y sociales, la reparación de los daños sufridos, la exigencia de responsabilidades y la publicación de los resultados.

CAPÍTULO IV

Derecho a la información, formación y educación

Artículo 17. *Información, formación y educación de los consumidores y usuarios.*

1. Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán la formación y educación de los consumidores y usuarios, asegurarán que estos dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos y velarán para que se les preste la información comprensible sobre el adecuado uso y consumo de los bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado.

2. Los medios de comunicación social de titularidad pública estatal dedicarán espacios y programas, no publicitarios, a la información y educación de los consumidores y usuarios. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de consumidores y usuarios representativas y los demás grupos o sectores interesados, en la forma que se acuerde con dichos medios.

3. En el cumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores, se prestará especial atención a aquellos sectores que, debido a su complejidad o características propias, cuenten con mayor proporción de personas consumidoras vulnerables entre sus clientes o usuarios, atendiendo de forma precisa a las circunstancias que generan la situación de concreta vulnerabilidad.

Artículo 18. *Etiquetado y presentación de los bienes y servicios.*

1. El etiquetado y presentación de los bienes y servicios y las modalidades de realizarlo deberán ser de tal naturaleza que no induzca a error al consumidor y usuario, especialmente:

a) Sobre las características del bien o servicio y, en particular, sobre su naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención.

b) Prohibiendo ambigüedades sobre su contenido, y en especial respecto a los alérgenos alimentarios, debiendo ser el etiquetado claro y riguroso en la información exacta del contenido.

c) Atribuyendo al bien o servicio efectos o propiedades que no posea.

d) Sugiriendo que el bien o servicio posee características particulares, cuando todos los bienes o servicios similares posean estas mismas características.

2. Sin perjuicio de las exigencias concretas que se establezcan reglamentariamente y de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, que prestarán especial atención a las personas consumidoras vulnerables, todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán ser de fácil acceso y comprensión, ofrecidos en formatos que garanticen su accesibilidad y, en todo caso, incorporar, acompañar o, en último caso, permitir obtener, de forma clara y comprensible, información veraz, eficaz, suficiente y accesible sobre sus características esenciales, en particular sobre las siguientes:

a) Nombre y dirección completa del productor.

b) Naturaleza, composición y finalidad.

c) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.

d) Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.

e) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, así como la correcta gestión sostenible de sus residuos, advertencias y riesgos previsibles.

f) Información sobre los servicios de información y atención al cliente así como los procedimientos de interposición de quejas y reclamaciones.

3. Sin perjuicio de las excepciones previstas legal o reglamentariamente, las indicaciones obligatorias del etiquetado y presentación de los bienes o servicios comercializados en España deberán figurar, al menos, en castellano, lengua española oficial del Estado.

CAPÍTULO V

Protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios

Artículo 19. *Principio general y prácticas comerciales.*

1. Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en esta norma, aplicándose, además, lo previsto en las normas civiles y mercantiles, en las regulaciones sectoriales de ámbito estatal, así como en la normativa comunitaria y autonómica que resulten de aplicación. En particular, en los procedimientos en que se ejerciten acciones promovidas por consumidores y usuarios, cuando el empresario no contribuyera a una solución consensuada de una controversia que tuviera su base en una cláusula de idéntica significación que otra ya declarada nula por abusiva por la jurisprudencia del Tribunal Supremo, o por sentencia firme que constara inscrita en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, o por sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea resolviendo específicamente sobre la materia, el órgano judicial que condene a la restitución de cantidades al empresario impondrá de oficio una indemnización por mora que consistirá en el pago de un interés anual igual al del interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en el 50 por 100. Estos intereses se considerarán producidos por días. A los efectos de este párrafo se entiende que una cláusula tiene idéntica significación a otra cuando su contenido y efectos sean iguales, pese a la existencia de diferencias no sustanciales en la redacción de las mismas. No obstante, transcurridos dos años desde la condena a la restitución de cantidades, el interés anual no podrá ser inferior al 20 por 100.

Será término inicial del cómputo de dichos intereses la fecha del abono por los consumidores y usuarios de las cantidades que deban ser restituidas por el empresario. Será término final del cómputo de intereses el día de la total restitución de la cantidad debida por el empresario.

No habrá lugar a la indemnización por mora del empresario cuando la falta de restitución debida por el empresario a los consumidores y usuarios esté fundada en una causa justificada o que no le fuere imputable. En la determinación de la indemnización por mora del empresario no será de aplicación lo dispuesto en el artículo 1108 del Código Civil, ni lo preceptuado en el artículo 576 de la Ley 1/2000, de 22 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados siguientes, para la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios, las prácticas comerciales de los empresarios dirigidas a ellos están sujetas a lo dispuesto en esta ley, en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, y en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, no obstante la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación. A estos efectos, se consideran prácticas comerciales de los empresarios con los consumidores y usuarios todo acto, omisión, conducta, manifestación o comunicación comercial, incluida la publicidad y la comercialización, directamente relacionada con la promoción, la venta o el suministro de bienes o servicios, incluidos los bienes inmuebles, así como los derechos y obligaciones, con independencia de que sea realizada antes, durante o después de una operación comercial.

No tienen la consideración de prácticas comerciales las relaciones de naturaleza contractual, que se regirán conforme a lo previsto en el artículo 59.

3. Lo dispuesto en el apartado anterior no obsta la aplicación de:

a) Las normas que regulen las prácticas comerciales que puedan afectar a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, incluidas las relativas a la seguridad de bienes y servicios.

b) Las normas sobre certificación y grado de pureza de los objetos fabricados con metales preciosos.

4. Las normas previstas en esta ley en materia de prácticas comerciales y las que regulan las prácticas comerciales en materia de medicamentos, etiquetado, presentación y publicidad de los productos, indicación de precios, aprovechamiento por turno de bienes inmuebles, crédito al consumo, comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y usuarios, comercio electrónico, inversión colectiva en valores mobiliarios, normas de conducta en materia de servicios de inversión, oferta pública o admisión de cotización de valores y seguros, incluida la mediación y cualesquiera otras normas de carácter sectorial que regulen aspectos concretos de las prácticas comerciales desleales previstos en normas comunitarias prevalecerán en caso de conflicto sobre la legislación de carácter general aplicable a las prácticas comerciales desleales.

El incumplimiento de las disposiciones a que hace referencia este apartado será considerado en todo caso práctica desleal por engañosa, en iguales términos a lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, en relación con las prácticas engañosas reguladas en los artículos 20 a 27 de dicha ley.

5. En relación con las prácticas comerciales relativas a servicios financieros y bienes inmuebles, y en el ámbito de las telecomunicaciones o energético, podrán establecerse normas legales o reglamentarias que ofrezcan una mayor protección al consumidor o usuario.

6. Las políticas públicas que inciden en el ámbito del consumo y las prácticas comerciales orientadas a las personas consumidoras vulnerables estarán destinadas, en su caso y siempre dentro del ámbito de las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios, a prever y remover, siempre que sea posible, las circunstancias que generan la situación de vulnerabilidad, así como a paliar sus efectos y a garantizar el ejercicio de sus derechos en condiciones de igualdad, en particular en relación con las comunicaciones comerciales o información precontractual facilitada, la atención post contractual o el acceso a bienes o servicios básicos.

7. La Administración pública competente, con el fin de proteger en mayor medida los intereses legítimos de los consumidores y usuarios, podrá restringir, en los términos que se establezca, determinadas formas y aspectos de las visitas no solicitadas efectuadas por el empresario en el domicilio del consumidor y usuario o las excursiones organizadas por el mismo con el objetivo o efecto de promocionar o vender bienes o servicios. Las disposiciones que se adopten serán proporcionadas y no discriminatorias, sin que en ningún caso puedan implicar la prohibición de los citados canales de venta, salvo cuando se basen en motivos distintos a la protección de los consumidores, tales como el interés público o el respeto de la vida privada de los mismos.

Artículo 20. *Información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios.*

1. Las prácticas comerciales que, de un modo adecuado al medio de comunicación utilizado, incluyan información sobre las características del bien o servicio y su precio, posibilitando que el consumidor o usuario tome una decisión sobre la contratación, y siempre que no pueda desprenderse claramente del contexto, deberán contener, al menos, la siguiente información:

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

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

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

En el resto de los casos en que, debido a la naturaleza del bien o servicio, no pueda fijarse con exactitud el precio en la oferta comercial, deberá informarse sobre la base de cálculo que permita al consumidor o usuario comprobar el precio. Igualmente, cuando los gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario no puedan ser calculados de antemano por razones objetivas, debe informarse del hecho de que existen dichos gastos adicionales y, si se conoce, su importe estimado.

En los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento comercial, el comerciante facilitará de forma clara y comprensible información sobre el precio cuando este haya sido personalizado sobre la base de una toma de decisiones automatizada. Esta personalización no podrá derivar en incrementos del precio final de venta cuando se produzca un incremento de la demanda en contextos de urgencia, riesgo o necesidad de la persona consumidora.

A los efectos de lo previsto en el párrafo anterior, se entenderá por contexto de urgencia, riesgo o necesidad de la persona consumidora, el derivado de cualquier situación que pueda ser calificada como emergencia de protección civil, en los términos regulados en la Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil.

d) Los procedimientos de pago y los plazos de entrega y ejecución del contrato, cuando se aparten de las exigencias de la diligencia profesional, entendiendo por tal el nivel de competencia y cuidados especiales que cabe esperar de un empresario conforme a las prácticas honestas del mercado.

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

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

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

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

a) Información general relativa a los principales parámetros que determinan la clasificación de los bienes y servicios presentados al consumidor y usuario como resultado de la búsqueda.

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

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

4. Las prácticas comerciales en las que un empresario facilite el acceso a las reseñas de los consumidores y usuarios sobre bienes y servicios deberán contener información sobre el hecho de que el empresario garantice o no que dichas reseñas publicadas han sido efectuadas por consumidores y usuarios que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio. A tales efectos, el empresario deberá facilitar información clara a los consumidores y usuarios sobre la manera en que se procesan las reseñas.

5. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario.

6. El incumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores será considerado una práctica desleal por engañosa en el sentido del artículo 7 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

Artículo 20 bis. *Medidas correctoras como consecuencia de las prácticas comerciales desleales a disposición de los consumidores y usuarios perjudicados.*

1. Para el ejercicio de las acciones contempladas en el artículo 32.1, 1.ª a 4.ª de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, se considerará acreditado, salvo prueba en contrario, el uso de prácticas comerciales desleales contra los consumidores y usuarios que haya sido constatado en una resolución firme de una autoridad competente o de un órgano jurisdiccional.

2. Las personas que hubieran realizado de forma conjunta la infracción referida en el apartado anterior serán solidariamente responsables del resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados.

3. En ningún caso, la existencia de una práctica comercial desleal puede ser utilizada en contra de los intereses de los consumidores y usuarios.

Artículo 21. *Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente.*

1. El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor y usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso.

La devolución del precio del producto habrá de ser total en el caso de falta de conformidad del producto con el contrato, en los términos previstos en el título V del libro II.

2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos.

Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación a las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.

En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el párrafo anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario facilitará al consumidor, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.

No obstante lo anterior, en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. A estos efectos, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen.

3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios

ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.

4. En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades, proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley.

TÍTULO II

Derecho de representación, consulta y participación y régimen jurídico de las asociaciones de consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Régimen jurídico básico de las asociaciones de consumidores y usuarios

Artículo 22. *Objeto.*

Este título tiene por objeto adoptar, conforme a lo previsto en el artículo 1.3 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del derecho de asociación, el régimen básico de las asociaciones de consumidores y la regulación específica a la que quedan sometidas las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico.

Artículo 23. *Concepto y fines.*

1. Son asociaciones de consumidores y usuarios las organizaciones sin ánimo lucro que, constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos exigidos en esta norma y sus normas de desarrollo y, en su caso, en la legislación autonómica que les resulte de aplicación, tengan como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados.

También son asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas, que respeten los requisitos básicos exigidos en esta norma y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios, y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

2. Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán integrarse en uniones, federaciones o confederaciones que tengan idénticos fines y cumplan los requisitos específicos exigidos por esta norma.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios deben actuar para el cumplimiento de sus fines con independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos, sin que la obtención de subvenciones u otros recursos públicos concedidos en base a criterios de objetividad puedan mermar tal independencia.

Artículo 24. *Legitimación de las asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas conforme a lo previsto en este título y en la normativa autonómica que les resulte de aplicación, son las únicas legitimadas para actuar en nombre y representación de los intereses generales de los consumidores y usuarios.

Las asociaciones o cooperativas que no reúnan los requisitos exigidos en este título o en la normativa autonómica que les resulte de aplicación, sólo podrán representar los intereses de sus asociados o de la asociación, pero no los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores.

2. A efectos de lo previsto en el artículo 11.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, tendrán la consideración legal de asociaciones de consumidores y usuarios representativas las que formen parte del Consejo de Consumidores y Usuarios, salvo que el ámbito territorial del conflicto afecte fundamentalmente a una comunidad autónoma, en cuyo caso se estará a su legislación específica.

Artículo 25. *Uso exclusivo de la denominación de asociación de consumidores y usuarios.*

Se prohíbe utilizar los términos consumidor o usuario, la denominación de asociación de consumidores y usuarios o cualquier otra expresión similar que induzca a error o confusión sobre su naturaleza o su legitimidad para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, a aquellas organizaciones que no reúnan los requisitos exigidos en esta norma o en la normativa autonómica que les resulte de aplicación.

Artículo 26. *Pérdida de la condición de asociación de consumidores y usuarios.*

Las asociaciones de consumidores y usuarios que incurran en alguna de las prohibiciones previstas por la legislación que les resulte de aplicación perderán, en todo caso y por un período no inferior a los cinco años siguientes desde que dejaron de concurrir tales circunstancias, su condición de asociación de consumidores y usuarios.

CAPÍTULO II

Independencia y transparencia de las asociaciones de consumidores y usuarios

Artículo 27. *Requisitos de independencia.*

En cumplimiento del deber de independencia, en particular, las asociaciones de consumidores no podrán:

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

b) Percibir ayudas económicas o financieras de las empresas o grupo de empresas que suministran bienes o servicios a los consumidores o usuarios.

No tendrán la consideración de ayudas económicas las aportaciones que se realicen en las condiciones de transparencia establecidas en esta norma y normas reglamentarias, no mermen la independencia de la asociación y tengan su origen en los convenios o acuerdos de colaboración regulados en este capítulo.

c) Realizar comunicaciones comerciales de bienes y servicios.

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

d) Autorizar el uso de su denominación, imagen o cualquier otro signo representativo en la publicidad comercial realizada por los operadores del mercado, o no realizar las actuaciones tendentes a impedir dicha utilización, a partir del momento en que se tenga conocimiento de esta conducta.

A estos efectos no se considerarán operadores de mercado las sociedades mercantiles en las que participen las asociaciones de consumidores en los términos contemplados en el artículo siguiente.

e) Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores o usuarios, salvo lo previsto en el artículo 23.1, párrafo segundo.

f) Incumplir las obligaciones de transparencia previstas en los artículos 29 a 31, ambos inclusive.

g) Actuar la organización o sus representantes legales con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

h) Incumplir cualquier otra obligación impuesta a las asociaciones de consumidores y usuarios, legal o reglamentariamente.

Artículo 28. *Participación en sociedades mercantiles.*

1. Las asociaciones de consumidores podrán participar en sociedades mercantiles siempre que éstas reúnan los siguientes requisitos:

a) Tengan como objeto social exclusivo el desarrollo de actividades instrumentales concretamente delimitadas que sirvan a los fines de información, formación y defensa de los consumidores y usuarios.

b) Su capital social corresponda íntegramente a asociaciones de consumidores que reúnan los requisitos exigidos por la legislación que les resulte de aplicación y cuyos beneficios sólo se repartan entre las asociaciones de consumidores que participen en el capital social.

Estas sociedades mercantiles están sometidas a las prohibiciones previstas en el artículo anterior y a la obligación de depositar sus cuentas, que en todo caso deberán ajustarse a la normativa que les resulte de aplicación según su naturaleza, en el Instituto Nacional del Consumo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31.

2. Del cumplimiento por estas sociedades mercantiles de lo dispuesto en este título, serán responsables las asociaciones de consumidores que participen en su capital social en los términos previstos en ella, pudiendo derivar, en su caso, en la pérdida de la condición de asociación de consumidores.

Artículo 29. *Definición del marco de colaboración con los operadores del mercado.*

1. Estatutariamente o por acuerdo adoptado en asamblea general, las asociaciones de consumidores y usuarios definirán, con pleno respeto a lo establecido en esta norma, cuál es el marco legítimo de su colaboración con los operadores del mercado de cualquier sector de actividad, en defensa de los derechos de los consumidores y la leal competencia, así como los supuestos en que podrán celebrarse convenios o acuerdos de colaboración con éstos, su alcance y modo de instrumentarlos.

2. Los estatutos o acuerdos de asamblea general en los que se establezca este marco de colaboración con los operadores del mercado de las asociaciones de ámbito supraautonómico, se depositarán en el Instituto Nacional del Consumo y en la Secretaría del Consejo de Consumidores y Usuarios.

Artículo 30. *Convenios o acuerdos de colaboración.*

Los convenios o acuerdos de colaboración, de duración temporal o indefinida, de las asociaciones de consumidores y usuarios con empresas, agrupaciones o asociaciones de empresas, fundaciones o cualquier organización sin ánimo de lucro deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Tener como finalidad exclusiva el desarrollo de proyectos específicos de información, formación y defensa de los consumidores y usuarios, mejorando su posición en el mercado.

b) Respetar los principios de independencia y transparencia.

c) Consistir en la realización de actuaciones, trabajos, estudios o publicaciones de interés general para los consumidores y usuarios.

d) Ser depositados, así como sus modificaciones, prórrogas o denuncias, en el Instituto Nacional del Consumo y en la Secretaría del Consejo de Consumidores y Usuarios.

Artículo 31. *Depósito de las cuentas anuales.*

Las cuentas anuales de las asociaciones de consumidores y usuarios se depositarán en el Instituto Nacional del Consumo en el plazo de un mes desde el día siguiente a la fecha de su aprobación por los órganos estatutarios correspondientes.

Tales cuentas anuales, integradas por el balance, la cuenta de resultados y la memoria, deberán formularse de conformidad con las normas de adaptación del Plan General de

Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos, aprobadas por el artículo 1 del Real Decreto 776/1998, de 30 de abril.

Artículo 32. *Publicidad de la información depositada por las asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. La información depositada por las asociaciones de consumidores y usuarios a que se refieren los artículos precedentes será pública.

2. Reglamentariamente podrán establecerse los plazos, condiciones y requisitos adicionales de las obligaciones de depósito y acceso reguladas en este capítulo.

CAPÍTULO III

Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios

Artículo 33. *Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.*

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal y todas aquéllas que no desarrollen principalmente sus funciones en el ámbito de una comunidad autónoma, deberán figurar inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios que se gestiona en el Instituto Nacional del Consumo.

Tras su denominación, estas asociaciones de consumidores y usuarios indicarán su número de inscripción registral.

2. El cumplimiento de los requisitos exigidos en los capítulos I y II de este título será condición indispensable para acceder a la inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

No obstante lo previsto en el párrafo anterior, reglamentariamente se establecerán los requisitos mínimos de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades a desarrollar que deberán acreditar las asociaciones de consumidores y usuarios para su inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

Artículo 34. *Control de los requisitos exigidos para la inscripción.*

El Instituto Nacional del Consumo podrá pedir a las asociaciones de consumidores y usuarios que soliciten su inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios o a las ya inscritas en él, cuanta documentación e información sea precisa para verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos en este título.

Asimismo, podrán realizar, por sí o mediante la contratación con entidades externas e independientes, auditorias de cuentas con idéntica finalidad.

Artículo 35. *Exclusión del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.*

1. La realización por las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de alguna de las actuaciones prohibidas por los artículos 23.3, 27 y 28 dará lugar a su exclusión de dicho registro, previa tramitación del procedimiento administrativo previsto reglamentariamente.

2. La resolución de exclusión del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios determinará la pérdida de esta condición, en todo caso, y por un período no inferior a cinco años desde la fecha de la exclusión, sin perjuicio del mantenimiento de su personalidad jurídica con arreglo a la legislación general de asociaciones o cooperativas.

Artículo 36. *Colaboración con los Registros autonómicos.*

1. A los exclusivos efectos de publicidad, en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios podrá figurar información sobre las asociaciones de consumidores inscritas en los registros que, con tal finalidad, pudieran crearse en las comunidades autónomas.

2. El Instituto Nacional del Consumo cooperará con las comunidades autónomas para que la información a que se refiere el apartado anterior figure en el Registro Estatal de

Asociaciones de Consumidores y Usuarios y les facilitará información de las asociaciones de consumidores de ámbito nacional o que no desarrollen principalmente sus funciones en el ámbito de una comunidad autónoma inscritas en él.

CAPÍTULO IV

Representación y consulta

Artículo 37. *Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios.*

Las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico, legalmente constituidas e inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios tendrán derecho, en los términos que legal o reglamentariamente se determinen, a:

a) Ser declaradas de utilidad pública.
b) Percibir ayudas y subvenciones públicas.
c) Representar, como asociación de consumidores y usuarios, a sus asociados y ejercer las correspondientes acciones en defensa de los mismos, de la asociación o de los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores y usuarios.
d) Disfrutar del derecho de asistencia jurídica gratuita en la forma prevista en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita.
e) Integrarse, en los términos que reglamentariamente se determine, en el Consejo de Consumidores y Usuarios.

Artículo 38. *Consejo de Consumidores y Usuarios.*

1. Como órgano nacional de consulta y representación institucional de los consumidores y usuarios a través de sus organizaciones, el Consejo de Consumidores y Usuarios integrará las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito supraautonómico que, atendiendo a su implantación territorial, número de socios, trayectoria en el ámbito de la protección de los consumidores y usuarios y programas de actividades a desarrollar, sean más representativas.
Reglamentariamente se determinará la composición y funciones del Consejo de Consumidores y Usuarios.
2. La Administración fomentará la colaboración entre el Consejo de Consumidores y Usuarios y las asociaciones de consumidores que lo integran con las organizaciones de empresarios.
3. El Consejo de Consumidores y Usuarios articulará mecanismos de cooperación con los órganos de consulta y representación de los consumidores constituidos por las comunidades autónomas. A través de los mecanismos habilitados por el Consejo de Consumidores y Usuarios, éste y los respectivos órganos consultivos podrán colaborar en la elaboración de los dictámenes que les sean solicitados en trámite de audiencia.

Artículo 39. *Audiencia en consulta en el proceso de elaboración de las disposiciones de carácter general.*

1. El Consejo de Consumidores y Usuarios será oído en consulta, en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general de ámbito estatal relativas a materias que afecten directamente a los consumidores y usuarios.
2. Será preceptiva su audiencia en los siguientes casos:

a) Reglamentos de aplicación de esta norma.
b) Reglamentaciones sobre bienes o servicios de uso y consumo.
c) Ordenación del mercado interior y disciplina del mercado.
d) Precios y tarifas de servicios, en cuanto afecten directamente a los consumidores o usuarios, y se encuentren legalmente sujetos a control de las Administraciones públicas.
e) Condiciones generales de los contratos o modelos de contratos regulados o autorizados por los poderes públicos en servicios de interés general o prestados a los consumidores por empresas públicas.
f) En los demás casos en que una ley así lo establezca.

3. Las asociaciones empresariales serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que les afecten directamente.

Será preceptiva su audiencia en los supuestos contenidos en los apartados a), b), c) y f) del apartado anterior.

4. Se entenderá cumplido dicho trámite preceptivo de audiencia cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición. En los demás casos, la notificación o comunicación se dirigirá a la federación o agrupación empresarial correspondiente.

TÍTULO III

Cooperación institucional

CAPÍTULO I

Conferencia Sectorial de Consumo

Artículo 40. *Conferencia Sectorial de Consumo.*

1. La Conferencia Sectorial de Consumo, presidida por el Ministro de Sanidad y Consumo e integrada por éste y los consejeros competentes en esta materia de las comunidades autónomas, es el máximo órgano de cooperación institucional del Estado con las comunidades autónomas.

2. Sin perjuicio de la participación de la asociación de ámbito estatal de entidades locales con mayor implantación en la Conferencia Sectorial de Consumo, conforme a lo previsto en el artículo 5.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, el Ministerio de Sanidad y Consumo impulsará la cooperación institucional con las corporaciones locales a través de dicha asociación, estableciendo, en su caso órganos permanentes de cooperación institucional, de conformidad con lo previsto en la regulación de las bases de régimen local.

Artículo 41. *Funciones de la Conferencia Sectorial de Consumo.*

Son funciones de la Conferencia Sectorial de Consumo:

a) Servir de cauce de colaboración, comunicación e información entre las comunidades autónomas y la Administración General del Estado en materia de consumo.

b) Aprobar los criterios comunes de actuación y coordinación, así como las propuestas en relación con la política del sector.

c) Aprobar los planes, proyectos y programas conjuntos.

d) Hacer efectiva la participación de las comunidades autónomas en los asuntos comunitarios europeos en la materia.

e) Facilitar la información recíproca en materia de consumo, diseñar estadísticas comunes y poner a disposición de los ciudadanos los datos de las estadísticas estatales obtenidas por ella.

f) Cooperar e impulsar las campañas nacionales de inspección y control.

g) Promover la promulgación de la normativa oportuna en materia de consumo o su reforma e informar, en su caso, las disposiciones reglamentarias sobre la materia.

h) Establecer criterios de actuación cuando resulten competentes varias comunidades autónomas.

i) Programar el empleo racional de medios materiales de posible utilización común.

j) Articular un sistema de formación y perfeccionamiento del personal con tareas específicas en el ámbito de consumo.

k) Cuantas otras funciones le atribuya la legislación vigente.

CAPÍTULO II

Cooperación institucional en materia de formación y control de la calidad

Artículo 42. *Cooperación en materia de formación.*

En la Conferencia Sectorial de Consumo y sus órganos de cooperación institucional podrán acordarse medidas tendentes a fomentar la formación y educación en materia de consumo de:

a) Los educadores.
b) El personal al servicio de las Administraciones públicas competentes en materia de consumo, especialmente de quienes desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información.
c) El personal que presta servicios en las asociaciones de consumidores y usuarios y en las organizaciones empresariales.
d) Los empresarios que, directa o indirectamente, desarrollan su actividad en el ámbito del consumo.

Artículo 43. *Cooperación en materia de control de la calidad.*

Los órganos de cooperación institucional con las comunidades autónomas, competentes por razón de la materia, podrán acordar la realización de campañas o actuaciones programadas de control de mercado, directamente o en colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios, especialmente en relación con:

a) Los bienes y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
b) Los bienes y servicios que reflejen un mayor grado de incidencias en los estudios estadísticos o epidemiológicos.
c) Los bienes o servicios sobre los que se produzca un mayor número de reclamaciones o en los que, por el tipo de estas, quepa deducir razonablemente que existen situaciones especialmente lesivas para los derechos de los consumidores y usuarios o que afecten, en particular, a las personas consumidoras vulnerables.
d) Los bienes y servicios que sean objeto de programas específicos de investigación.
e) Aquellos otros bienes o servicios en que así se acuerde atendiendo a sus características, su especial complejidad o cualquier otra razón de oportunidad.

Artículo 44. *Información sobre la calidad de los bienes y servicios.*

1. Las Administraciones públicas competentes podrán hacer públicos los resultados de los estudios de mercado y de las campañas o actuaciones de control realizadas por ellas.
2. Salvo por razones de salud y seguridad, los centros de investigación de la Administración General del Estado que intervengan en el control de la calidad de los bienes y servicios, podrán divulgar o autorizar la divulgación de los datos concretos sobre bienes o servicios obtenidos en los estudios, análisis o controles de calidad realizados por ellos, en cualquiera de las siguientes circunstancias:

a) Exista conformidad expresa del empresario que suministra los correspondientes bienes o servicios.
b) Los resultados obtenidos hayan servido de base para la imposición de una sanción administrativa firme.
c) Los resultados obtenidos reflejen defectos o excesos que superen los índices o márgenes de tolerancia reglamentariamente establecidos y se haya facilitado su comprobación como garantía para los interesados o estos hayan renunciado a la misma.
d) Los datos que se divulguen, reflejen resultados sobre composición, calidad, presentación, o cualquier otro similar, dentro de los índices o márgenes de tolerancia reglamentariamente establecidos.

3. En los supuestos a que se refieren los párrafos a), c) y d) del apartado anterior, antes de autorizar la publicación de los resultados de los estudios, ensayos, análisis o controles de calidad, deberá darse audiencia, por el plazo de 10 días, a los productores implicados.

4. Cuando los datos cuya divulgación se pretenda se hayan obtenido a requerimiento de otra Administración pública, no podrán publicarse los resultados obtenidos si existe oposición expresa de esta.

Artículo 45. *Otros instrumentos de control y fomento de la calidad de los bienes y servicios.*

La Conferencia Sectorial de Consumo y sus órganos de cooperación institucional podrán acordar:

a) El desarrollo de programas de prospección de mercado, mediante la realización de análisis comparativos de bienes y servicios que se ajusten a los requisitos que sobre la práctica de tales análisis comparativos se establezcan reglamentariamente que, en todo caso, debe garantizar los derechos de las partes afectadas.

b) La realización de un análisis estadístico de las reclamaciones y quejas planteadas por los consumidores y usuarios en el territorio del Estado.

c) Los requisitos que deben acreditar los empresarios merecedores de premios o distintivos de calidad de ámbito estatal.

TÍTULO IV

Potestad sancionadora

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 46. *Principios generales.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Cuando se vean afectados los intereses generales, colectivos o difusos de los consumidores y usuarios, las asociaciones de consumidores y usuarios constituidas conforme a lo previsto en esta norma, o en la normativa autonómica que les resulte de aplicación, se podrán personar en el procedimiento administrativo sancionador, en tanto no haya recaído resolución definitiva, y tendrán la consideración de partes interesadas en el mismo cuando el objeto de las actuaciones administrativas coincida con los fines establecidos en sus respectivos Estatutos y prueben la afectación concreta de los derechos e intereses legítimos de alguno de sus socios por las prácticas objeto del procedimiento.

10. En aquellos procesos en los que la parte actora alegue discriminación y aporte indicios fundados sobre su existencia corresponderá a la parte contra la que se dirija la queja o la demanda la aportación de una justificación objetiva y razonable, suficientemente probada, de las medidas adoptadas y de proporcionalidad. A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, la administración competente en materia de consumo, así como los órganos judiciales de oficio o a instancia de parte podrán recabar informe de los organismos públicos competentes en materia de igualdad.

11. Lo establecido en este título lo es con plena garantía de las competencias de las comunidades autónomas en materia de protección de los consumidores, pudiendo estas establecer la regulación necesaria para el pleno ejercicio de dichas competencias.

En concreto, mediante norma con rango de ley podrán preverse otras circunstancias o supuestos adicionales a los previstos en los artículos 48.3, 48.4, 49.2 y 50. Igualmente, las sanciones previstas en el artículo 49 y los plazos de prescripción y caducidad establecidos en el artículo 52 serán considerados como mínimos, pudiendo ser desarrollados y ampliados por normas con rango de ley.

CAPÍTULO II

Infracciones y sanciones

Artículo 47. *Infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios.*

1. Son infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios las siguientes:

a) El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.

b) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, ya sea por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

c) El incumplimiento o transgresión de los requisitos previos que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones, circunstancias o conductas nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.

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

e) El incumplimiento del régimen de garantías y servicios posventa, o del régimen de reparación de productos de naturaleza duradera.

f) El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales.

g) El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o denominación de productos, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios, incluidas las relativas a la información previa a la contratación.

h) El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para los consumidores y usuarios.

i) La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección.

j) La introducción o existencia de cláusulas abusivas en los contratos, así como la no remoción de sus efectos una vez declarado judicialmente su carácter abusivo o sancionado tal hecho en vía administrativa con carácter firme.

k) Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho del consumidor a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de éste o la falta de comunicación al usuario del procedimiento para darse de baja en el servicio.

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

m) El uso de prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios.

n) Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios y, en especial, las previstas como tales en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, cuando no sean constitutivas de delito.

ñ) La negativa a aceptar el pago en efectivo como medio de pago dentro de los límites establecidos por la normativa tributaria y de prevención y lucha contra el fraude fiscal

o) El incumplimiento de los deberes y prohibiciones impuestos por la Administración mediante órdenes o como medidas cautelares o provisionales dictadas con el fin de evitar la producción o continuación de riesgos o lesiones para los consumidores y usuarios, así como el incumplimiento de los compromisos adquiridos para poner fin a la infracción y corregir sus efectos.

p) La obstrucción o negativa a suministrar las condiciones generales de la contratación que establece el artículo 81.1 de esta ley o cualquier otra información requerida por la Administración competente en el ejercicio de sus competencias de acuerdo con esta ley.

q) El incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente incluidas en esta norma.

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

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

t) El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materias no recogidas en la letra anterior.

u) Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en esta norma o en disposiciones que la desarrollen, que no esté previsto en los tipos recogidos en este artículo será considerado infracción de la normativa de consumo y sancionado en los términos previstos en la legislación autonómica que resulte de aplicación.

Artículo 48. *Calificación y Graduación de las infracciones.*

1. Las infracciones contrarias a la salud de los consumidores y usuarios recogidas en las letras a) b) y c) del artículo anterior se calificarán de conformidad con lo previsto en el artículo 35 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad. Las mismas reglas, adaptando las referencias al bien jurídico protegido, se aplicarán respecto a las infracciones lesivas de la seguridad de los consumidores y usuarios.

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

a) Las infracciones de los apartados f), g), i), k), l), m), n), ñ), p), q) y t) del artículo 47 se calificarán como leves, salvo que tengan la consideración de graves de acuerdo con el apartado tercero de este artículo.

b) Las infracciones de los apartados d), e), h), j), o), r) y s) se calificarán como graves, salvo que tengan la consideración de muy graves de acuerdo con el apartado tercero de este artículo.

c) Los reglamentos de los diferentes productos, actividades y servicios podrán concretar la gravedad de las especificaciones de infracción que prevean atendiendo a los criterios señalados en esta Ley, sin que en ningún caso puedan constituir nuevas infracciones o sanciones, ni alterar la naturaleza o límites que esta Ley contiene.

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

a) Haber sido realizadas aprovechando situaciones de necesidad de determinados bienes, productos o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado, así como originar igual situación.

b) Haberse realizado explotando la especial inferioridad, subordinación o indefensión de determinados consumidores o grupos de ellos.

c) Cometerse con incumplimiento total de los deberes impuestos o con una habitualidad, duración u otras circunstancias cualitativas o cuantitativas que impliquen desprecio manifiesto de los intereses públicos protegidos por esta Ley.

d) Producir una alteración social grave, injustificada y previsible en el momento de la comisión, originando alarma o desconfianza en los consumidores o usuarios o incidiendo desfavorablemente en un sector económico.

e) Realizarse prevaliéndose de la situación de predominio del infractor en un sector del mercado.

f) Ser reincidente el responsable por la comisión de cualesquiera delitos o infracciones lesivas de los intereses de los consumidores o usuarios en las condiciones y plazos previstos en el artículo 29.3.d) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

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

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

a) Que se trate de una infracción continuada o de una práctica habitual.
b) Que la infracción comporte un riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores y usuarios, salvo que el riesgo forme parte del tipo infractor.

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

Artículo 49. *Sanciones.*

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

a) Infracciones leves: entre 150 y 10.000 euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido.
b) Infracciones graves: entre 10.001 y 100.000 euros pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido.
c) Infracciones muy graves: ente 100.001 y 1.000.000 de euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido.

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

2. Para determinar, dentro de los mínimos y máximos establecidos, el importe de la multa correspondiente a cada infracción, se atenderá especialmente a la concurrencia de alguna de las circunstancias de los apartados 3 o 4 del artículo anterior que no hubieran podido ser tenidas en cuenta para alterar la calificación de la infracción o que no se dieran con todos sus requisitos, además de la naturaleza de la infracción, el grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad, el carácter continuado de la infracción, el número de consumidores afectados, el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido, las sanciones impuestas por la misma infracción a su autor en otros Estados miembros en casos transfronterizos así como el volumen de negocio anual o cualquier otro indicador de su capacidad económica.
3. El beneficio ilícito se calculará, cuando no pueda ser determinado exactamente, con criterios estimativos e incluirá el aumento de ingresos y el ahorro de gastos que haya supuesto directa o indirectamente la infracción sin descontar multas, perjuicios de los comisos o cierres, ni las cantidades que por cualquier concepto haya tenido que abonar el responsable a la Administración o a los consumidores y usuarios como consecuencia de la infracción.
4. La clausura o cierre de establecimientos, instalaciones o servicios que no cuenten con las autorizaciones o registros sanitarios preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de sanidad, higiene o seguridad y la retirada del mercado precautoria o definitiva de bienes o servicios por razones de salud y seguridad, no tienen el carácter de sanción.
5. Cuando se impongan sanciones con arreglo al artículo 21 del Reglamento (UE) 2017/2394, su importe máximo para infracciones muy graves, equivaldrá al 4 % del volumen de negocio anual del empresario en España o en los Estados miembros afectados por la infracción. En caso de no disponerse de esta información, se podrán imponer multas cuyo importe máximo equivaldrá a dos millones de euros.
6. El órgano competente para imponer la sanción podrá resolver la terminación del procedimiento sancionador cuando los presuntos infractores propongan compromisos que resuelvan los efectos sobre los consumidores y usuarios derivados de las conductas objeto del expediente y quede garantizado suficientemente el interés público. Los compromisos

serán vinculantes y surtirán plenos efectos una vez incorporados a la resolución que ponga fin al procedimiento.

7. Cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, las resoluciones por la que se ponga fin al procedimiento sancionador en relación con infracciones que tengan la calificación de muy graves conforme a esta norma, así como aquellas que se dicten con arreglo al artículo 21 del Reglamento (UE) 2017/2394, serán de libre acceso y publicadas en la página web de la autoridad correspondiente, una vez sea notificada a los interesados. Dicha publicación se llevará a cabo tras resolver, en su caso, sobre los aspectos confidenciales de su contenido y previa disociación de los datos de carácter personal a los que se refiere el artículo 4.1 Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, salvo en lo que se refiere al nombre de los infractores.

Artículo 50. *Sanciones accesorias.*

La administración pública competente podrá acordar en relación con las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios previstas en esta norma las siguientes sanciones accesorias:

1. El comiso de las mercancías objeto de la infracción que sean propiedad del responsable, salvo que ya se hubiere adoptado definitivamente para preservar los intereses públicos o que, pudiendo resultar de lícito comercio tras las modificaciones que procedan, su valor, sumado a la multa, no guarde proporción con la gravedad de la infracción, en cuyo caso podrá no acordarse tal medida o acordarse solo parcialmente en aras de la proporcionalidad. La resolución sancionadora que imponga esta sanción decidirá el destino que, dentro de las previsiones que en su caso se encuentren establecidas en la normativa aplicable, deba dar la Administración competente a los productos decomisados. Todos los gastos que origine el comiso, incluidos los de transporte y destrucción, serán de cuenta del infractor.

2. La publicidad de las sanciones leves y graves impuestas, cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas naturales o jurídicas responsables y la índole y naturaleza de las infracciones, siempre que concurra riesgo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción.

3. El cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años en los casos de infracciones muy graves.

4. La exigencia al infractor de rectificación de los incumplimientos identificados en la resolución que ponga fin al procedimiento.

Artículo 51. *Personas responsables.*

1. Son responsables de las infracciones de consumo las personas físicas o jurídicas que dolosa o culposamente incurran en las mismas.

2. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios e infracciones conexas hayan intervenido distintos sujetos, como fabricantes o importadores, envasadores, marquistas, distribuidores o minoristas, cada uno será responsable de su propia infracción.

3. Asimismo, la responsabilidad de los coautores de una misma infracción será independiente y se impondrá a cada uno la sanción correspondiente a la infracción en la extensión adecuada a su culpabilidad y demás circunstancias personales. En particular, se entenderán incluidos en este caso los anunciantes y agencias de publicidad respecto de las infracciones de publicidad subliminal, engañosa o que infrinja lo dispuesto en la normativa sobre publicidad de determinados bienes o servicios.

4. Los importadores o quienes distribuyan por primera vez en el mercado nacional productos de consumo que puedan afectar a la seguridad y salud de los consumidores o usuarios, tienen el deber de asegurar que dichos productos cumplen los requisitos exigibles para ser puestos a disposición de los consumidores o usuarios. Asimismo, responderán solidariamente de las sanciones impuestas a sus suministradores o proveedores, con

independencia de la responsabilidad que les corresponda por sus propias infracciones cuando, dentro de su deber de diligencia, no hayan adoptado las medidas que estén a su alcance, incluyendo la facilitación de información, para prevenir las infracciones cometidas por estos.

5. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas también como responsables las personas que integren sus organismos rectores o de dirección, así como los técnicos responsables de la elaboración y control.

6. Conforme a lo previsto en el artículo 28.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios causados al consumidor o usuario, que será determinada y exigida por el órgano al que corresponda el ejercicio de la potestad sancionadora debiendo notificarse al infractor para que proceda a su satisfacción en un plazo que será determinado en función de la cuantía. De no satisfacerse la indemnización en el plazo que al efecto se determine en función de su cuantía, se procederá en la forma prevista en el artículo 101 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

7. La atribución al empresario de la carga de probar el cumplimiento de las obligaciones que le competen de conformidad con lo previsto en esta ley también abarca el ámbito administrativo sancionador en el caso de obligaciones de dar o hacer por parte del empresario.

Artículo 52. *Prescripción y caducidad.*

1. Las infracciones muy graves prescribirán a los cinco años, las graves a los tres años y las leves al año. Las sanciones impuestas por la comisión de infracciones muy graves prescribirán a los cinco años, las impuestas por la comisión de infracciones graves a los tres años y las impuestas por infracciones leves al año.

2. El plazo de prescripción de la infracción de la normativa de consumo no comenzará a computar hasta que esta se manifieste o exteriorice y, en el caso de infracciones continuadas, solo cuando finalice la acción infractora o el último acto con que la infracción se consume.

3. Interrumpirán la prescripción las actuaciones judiciales en el ámbito penal sobre los mismos hechos o sobre otros hechos conexos cuya separación de los constitutivos de la infracción de la normativa de consumo sea jurídicamente imposible, de manera que la sentencia que pudiera recaer vinculara a la Administración actuante.

4. Igualmente interrumpirá la prescripción de las infracciones de la normativa de consumo la iniciación de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora por los mismos hechos, con conocimiento del interesado, sobre la base de normativa sectorial si, finalmente, apreciándose identidad de fundamento, procediese la aplicación preferente de la normativa de consumo. En estos supuestos, se reiniciará el cómputo del plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

5. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que sea ejecutable la resolución por la que se impone la sanción o haya transcurrido el plazo para recurrirla. Interrumpirá la prescripción en estos supuestos la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable al infractor. En el caso de desestimación presunta del recurso de alzada o de reposición interpuesto contra la resolución por la que se imponga la sanción, el plazo de prescripción de la sanción comenzará a contarse desde el día siguiente a aquél en que finalice el plazo legalmente previsto para la resolución de dichos recursos.

6. Se producirá la caducidad del procedimiento sancionador en caso de no haber recaído resolución transcurridos nueve meses desde su iniciación. La falta de impulso de alguno de los trámites seguidos en el procedimiento no producirá por sí misma su caducidad. Si se acuerda la acumulación en un único procedimiento de infracciones que hasta entonces se tramitaban separadamente, el plazo para dictar resolución se contará desde el acuerdo de iniciación del último de los procedimientos incoado.

Las actuaciones realizadas en el curso de un procedimiento caducado, así como los documentos y otros elementos de prueba obtenidos en dicho procedimiento, conservarán su validez y eficacia a efectos probatorios en otros procedimientos iniciados o que puedan iniciarse con posterioridad en relación con el mismo u otro responsable.

En cualquier caso, podrá iniciarse un procedimiento sancionador en tanto no haya prescrito la infracción, con independencia del momento en que hubieran finalizado las diligencias preliminares dirigidas al esclarecimiento de los hechos o la caducidad de un procedimiento previo sobre los mismos hechos.

7. De forma complementaria a los supuestos recogidos en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, el transcurso del plazo de nueve meses previsto para resolver el procedimiento se podrá suspender, mediante resolución motivada, cuando deba solicitarse a terceros la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios o cuando se requiera la cooperación o coordinación con otras autoridades de consumo de otras comunidades autónomas o de la Unión Europea. A tales efectos, el tiempo de suspensión abarcará el tiempo que transcurra desde la remisión de la solicitud hasta la recepción de la información solicitada por el órgano competente para continuar el procedimiento.

8. La muerte del infractor extingue la responsabilidad. En caso de sanciones pecuniarias impuestas sobre entidades disueltas y liquidadas, la administración correspondiente podrá dirigirse, para el cobro de las sanciones pecuniarias impuestas a dichas entidades, contra los socios o partícipes que responderán solidariamente del importe de la deuda y hasta el límite del valor de la cuota de liquidación que se les hubiera adjudicado.

CAPÍTULO III

Régimen de competencias y puntos de enlace

Artículo 52 bis. *Administración competente.*

1. Las Administraciones españolas que en cada caso resulten competentes sancionarán las infracciones de consumo cometidas en territorio español cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio o el lugar en que radiquen los establecimientos del responsable.

Las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios de los empresarios de los sectores que cuenten con regulación específica, en tanto en cuanto dicha regulación no atribuya la competencia sancionadora en materia de consumo a otra administración, y las prácticas comerciales desleales con los consumidores o usuarios.

2. A efectos de lo previsto en el apartado anterior, corresponderá a los órganos administrativos de las comunidades autónomas la tramitación y resolución de los procedimientos sancionadores derivados de la aplicación de las infracciones previstas en la presente Ley cometidas, aunque parcialmente, en sus respectivos territorios.

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

En concreto, en relación con el lugar de manifestación de la lesión o riesgo indicado en el párrafo anterior, las infracciones cometidas a través de internet se considerarán cometidas en el lugar en el que el consumidor o usuario tenga su residencia habitual tanto en el caso de que la infracción se produzca en el marco de un contrato de consumo como cuando la infracción derive de una práctica comercial no vinculada a un contrato de consumo pero haya sido dirigida de forma activa por parte del empresario a dicho consumidor o usuario.

4. En caso en que, de conformidad con las reglas anteriores, resultasen competentes órganos de diversas administraciones autonómicas, se establecerán mecanismos de colaboración en el seno de la Comisión Sectorial de Consumo.

5. No obstante, cuando la infracción produzca lesiones o riesgos para los intereses de los consumidores o usuarios de forma generalizada en el territorio de más de una comunidad autónoma, de tal forma que se pueda ver afectada la unidad de mercado nacional y la

competencia en el mismo de acuerdo con lo establecido en este precepto, la competencia corresponderá a los órganos competentes en materia de consumo de la Administración General del Estado.

A estos efectos, cuando los órganos competentes en materia de consumo de la Administración General del Estado inicien un procedimiento sancionador sobre la base de la competencia establecida en este apartado, deberán comunicarlo motivadamente a las autoridades de consumo de las comunidades autónomas, y de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla. Con independencia de lo anterior, las autoridades de consumo de las comunidades autónomas, y de las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, tendrán competencia para los expedientes sancionadores de acuerdo con los apartados 1 a 4 de este artículo, y los órganos competentes en materia de consumo de la Administración General del Estado deberán tener en cuenta las sanciones impuestas por estas autoridades con carácter previo para la determinación de la sanción correspondiente, en aras de garantizar su proporcionalidad.

En caso de que sea competente la Administración General del Estado, la competencia corresponderá a la Dirección General competente en materia de consumo de la Administración General del Estado cuando la sanción impuesta no supere los 100.000 euros ni implique el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio y a la Secretaría General competente en materia de consumo de la Administración General del Estado en el resto de supuestos. En todo caso, la competencia de la Secretaría General competente en materia de consumo de la Administración General del Estado se extenderá de acuerdo con lo previsto en este apartado a las infracciones generalizadas o generalizadas con dimensión en la Unión Europea, previstas en el Reglamento (UE) 2017/2394, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, y a las cometidas a través de internet cuando la residencia o domicilio del responsable, siempre que coincida con el lugar en que se realice efectivamente la gestión administrativa y dirección del negocio, esté fuera de la Unión Europea.

Para considerar que una infracción de la normativa de consumo produce lesiones o riesgos para los intereses de los consumidores o usuarios de forma generalizada, de tal forma que se pueda ver afectada la unidad de mercado nacional y la competencia en el mismo, se tendrán en cuenta, entre otras circunstancias, el número de consumidores y usuarios afectados, la dimensión del mercado donde opere la compañía infractora, la cuota de mercado de la entidad correspondiente o los efectos de la conducta sobre los competidores efectivos o potenciales y sobre los consumidores y usuarios.

Artículo 52 ter. *Oficina de enlace.*

1. La Dirección General competente en materia de consumo de la Administración General del Estado actuará como Oficina de enlace única a los efectos del Reglamento (UE) 2017/2394, del Parlamento Europeo y del Consejo de 12 de diciembre de 2017.

2. Dicho órgano será responsable de coordinar las actividades de investigación y ejecución que realicen las autoridades competentes, otras autoridades públicas contempladas en el artículo 6 del Reglamento (UE) 2017/2394 y, en su caso, los organismos designados, en relación con las infracciones reguladas en dicho Reglamento.

3. El órgano referido en el apartado 1 comunicará a la Comisión Europea las autoridades competentes que sean responsables de que se cumpla la legislación de la Unión que protege los intereses de los consumidores o usuarios y garantizará que colaboren estrechamente, de modo que puedan desempeñar eficazmente sus funciones.

4. Las autoridades competentes designadas dispondrán al menos de las facultades mínimas de investigación y ejecución previstas en el artículo 9 del Reglamento (UE) 2017/2394 y las ejercerán de conformidad con su artículo 10.

5. Con sujeción a lo establecido en el artículo 103 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, las autoridades competentes podrán imponer multas coercitivas, una vez efectuado requerimiento de ejecución de los actos y resoluciones administrativas destinadas al cumplimiento de lo establecido en el Reglamento (UE) 2017/2394. El requerimiento deberá advertir del plazo establecido para su cumplimiento, así como de la cuantía de la multa que pudiere ser impuesta en caso de incumplimiento. Para la determinación del plazo se estará a la naturaleza y extensión de la obligación, debiendo ser suficiente para su cumplimiento, no

pudiendo exceder la cuantía de la multa de 3.000 euros o del 10% del importe de la obligación, si esta fuere cuantificable. Si la persona requerida no diere cumplimiento a lo ordenado en el plazo establecido, el órgano competente podrá reiterar las multas por períodos que sean suficientes para su cumplimiento, no pudiendo, en cualquier caso, otorgarse un plazo inferior al establecido en el primer requerimiento. Estas multas son independientes de las que puedan imponerse en concepto de sanción y compatibles con ellas.

TÍTULO V

Procedimientos judiciales y extrajudiciales de protección de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Acciones de cesación

Artículo 53. *Acciones de cesación.*

La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta y a prohibir su reiteración futura. Asimismo, la acción podrá ejercerse para prohibir la realización de una conducta cuando esta haya finalizado al tiempo de ejercitar la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inmediato.

A efectos de lo dispuesto en este capítulo, también se considera conducta contraria a esta norma en materia de cláusulas abusivas la recomendación de utilización de cláusulas abusivas.

A cualquier acción de cesación podrá acumularse siempre que se solicite la de nulidad y anulabilidad, la de incumplimiento de obligaciones, la de resolución o rescisión contractual y la de restitución de cantidades que se hubiesen cobrado en virtud de la realización de las conductas o estipulaciones o condiciones generales declaradas abusivas o no transparentes, así como la de indemnización de daños y perjuicios que hubiere causado la aplicación de tales cláusulas o prácticas. De dicha acción acumulada accesoria conocerá el mismo juzgado encargado de la acción principal, la de cesación por la vía prevista en la ley procesal.

(Último párrafo suprimido)

Artículo 54. *Legitimación.*

1. Frente a las conductas contrarias a lo dispuesto en la presente norma en materia de cláusulas abusivas, contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil, venta a distancia, garantías en la venta de productos y viajes combinados, estarán legitimados para ejercitar la acción de cesación:

a) El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

b) Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en esta norma o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

c) El Ministerio Fiscal.

d) Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios que estén habilitadas mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el «Diario Oficial de las Comunidades Europeas».

Los Jueces y Tribunales aceptarán dicha lista como prueba de la capacidad de la entidad habilitada para ser parte, sin perjuicio de examinar si la finalidad de la misma y los intereses afectados legitiman el ejercicio de la acción.

2. Todas las entidades citadas en el apartado anterior podrán personarse en los procesos promovidos por otra cualquiera de ellas, si lo estiman oportuno para la defensa de los intereses que representan.

3. La legitimación para el ejercicio de la acción de cesación frente al resto de conductas de empresarios contrarias a la presente norma que lesionen intereses colectivos o intereses difusos de los consumidores y usuarios, se regirá por lo dispuesto en el artículo 11, apartados 2 y 3, de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Asimismo, estarán legitimados para el ejercicio de esta acción:

a) El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores.

b) El Ministerio Fiscal.

Artículo 55. *Acciones de cesación en otro Estado miembro de la Unión Europea.*

1. El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios podrán ejercitar acciones de cesación en otro Estado miembro de la Comunidad Europea, cuando estén incluidos en la lista publicada en el «Diario Oficial de las Comunidades Europeas».

El Ministerio de Justicia notificará a la Comisión Europea cada una de dichas entidades, con su denominación y finalidad, previa solicitud de dichos órganos o entidades, y dará traslado de esa notificación al Instituto Nacional del Consumo.

2. Las asociaciones de consumidores y usuarios presentes en el Consejo de Consumidores y Usuarios podrán ejercitar acciones de cesación en otro Estado miembro de la Comunidad Europea cuando estén incluidas en la lista publicada en el «Diario Oficial de las Comunidades Europeas», debiendo solicitar del Instituto Nacional del Consumo la incorporación a dicha lista.

El Ministerio de Justicia notificará a la Comisión Europea cada una de dichas entidades, con su denominación y finalidad, a instancia del Instituto Nacional del Consumo.

Artículo 56. *Imprescriptibilidad de las acciones de cesación.*

Las acciones de cesación previstas en este título son imprescriptibles, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 19, apartado 2 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación en relación con las condiciones generales inscritas en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

CAPÍTULO II

Sistema Arbitral del Consumo

Artículo 57. *Sistema Arbitral del Consumo.*

1. El Sistema Arbitral del Consumo es el sistema extrajudicial de resolución de resolución de conflictos entre los consumidores y usuarios y los empresarios a través del cual, sin formalidades especiales y con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, se resuelven las reclamaciones de los consumidores y usuarios, siempre que el conflicto no verse sobre intoxicación, lesión o muerte o existan indicios racionales de delito.

2. La organización, gestión y administración del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento de resolución de los conflictos, se establecerá reglamentariamente por el Gobierno. En dicho reglamento podrá preverse la decisión en equidad, salvo que las partes opten expresamente por el arbitraje de derecho, el procedimiento a través del cual se administrará el arbitraje electrónico, los supuestos en que podrá interponerse una reclamación ante la Junta Arbitral Nacional frente a las resoluciones de las Juntas arbitrales territoriales sobre admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje y los casos en que actuará un árbitro único en la administración del arbitraje de consumo.

3. Los órganos arbitrales estarán integrados por representantes de los sectores empresariales interesados, de las organizaciones de consumidores y usuarios y de las Administraciones públicas.

4. No serán vinculantes para los consumidores los convenios arbitrales suscritos con un empresario antes de surgir el conflicto. La suscripción de dicho convenio, tendrá para el empresario la consideración de aceptación del arbitraje para la solución de las controversias derivadas de la relación jurídica a la que se refiera, siempre que el acuerdo de sometimiento reúna los requisitos exigidos por las normas aplicables.

Artículo 58. *Sumisión al Sistema Arbitral del Consumo.*

1. La sumisión de las partes al Sistema Arbitral del Consumo será voluntaria y deberá constar expresamente, por escrito, por medios electrónicos o en cualquier otra forma admitida legalmente que permita tener constancia del acuerdo.

2. Quedarán sin efecto los convenios arbitrales y las ofertas públicas de adhesión al arbitraje de consumo formalizados por quienes sean declarados en concurso de acreedores. A tal fin, el auto de declaración de concurso será notificado al órgano a través del cual se hubiere formalizado el convenio y a la Junta Arbitral Nacional, quedando desde ese momento el deudor concursado excluido a todos los efectos del Sistema Arbitral de Consumo.

LIBRO SEGUNDO

Contratos y garantías

TÍTULO I

Contratos con los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 59. *Ámbito de aplicación.*

1. Son contratos con consumidores y usuarios los realizados entre un consumidor o un usuario y un empresario.

2. Los contratos con consumidores y usuarios se regirán, en todo lo que no esté expresamente establecido en esta norma o en leyes especiales, por el derecho común aplicable a los contratos.

La regulación sectorial de los contratos con los consumidores y usuarios deberá respetar el nivel de protección dispensado en esta ley, sin perjuicio de que prevalezcan y sean de aplicación preferente las disposiciones sectoriales respecto de aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa.

No obstante lo previsto en el párrafo anterior, la regulación sectorial podrá elevar el nivel de protección conferido por esta ley siempre que respete, en todo caso, las disposiciones del derecho de la Unión Europea.

3. Los contratos con consumidores y usuarios que incorporen condiciones generales de la contratación están sometidos, además, a la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación.

4. El ámbito de aplicación de este Libro también abarcará los contratos en virtud de los cuales el empresario suministra o se compromete a suministrar contenidos o servicios digitales al consumidor o usuario y este facilita o se compromete a facilitar datos personales, salvo cuando los datos personales facilitados por el consumidor o usuario sean tratados exclusivamente por el empresario con el fin de suministrar los contenidos o servicios digitales objeto de un contrato de compraventa o de servicios o para permitir que el

empresario cumpla los requisitos legales a los que está sujeto, y el empresario no trate esos datos para ningún otro fin.

Artículo 59 bis. *Definiciones.*

1. A los efectos de este libro se entenderá por:

a) "Bienes con elementos digitales": todo objeto mueble tangible que incorpore contenidos o servicios digitales o esté interconectado con ellos de tal modo que la ausencia de dichos contenidos o servicios digitales impediría que los bienes realizasen sus funciones.

b) "Bienes elaborados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario": todo bien no prefabricado para cuya elaboración sea determinante una elección o decisión individual por parte del consumidor y usuario.

c) "Compatibilidad": la capacidad de los bienes de funcionar con los aparatos (hardware) o programas (software) con los cuales se utilizan normalmente los bienes del mismo tipo, sin necesidad de convertir los bienes, aparatos (hardware) o programas (software), así como la capacidad de los contenidos o servicios digitales de funcionar con los aparatos (hardware) o programas (software) con los cuales se utilizan normalmente los contenidos o servicios digitales del mismo tipo, sin necesidad de convertir los contenidos o servicios digitales.

d) "Contenido digital": los datos producidos y suministrados en formato digital.

e) "Contrato complementario": un contrato por el cual el consumidor y usuario adquiere bienes o servicios sobre la base de otro contrato celebrado con un empresario, incluidos los contratos a distancia o celebrados fuera del establecimiento, y dichos bienes o servicios son proporcionados por el empresario o un tercero sobre la base de un acuerdo entre dicho tercero y el empresario.

f) "Contrato de compraventa o venta": todo contrato celebrado, en el ámbito de una relación de consumo, en virtud del cual el empresario transmite o se compromete a transmitir la propiedad de bienes al consumidor o usuario pudiendo llevar incluido la prestación de servicios.

g) "Contrato de servicios": todo contrato, con excepción del contrato de venta o compraventa, celebrado en el ámbito de una relación de consumo, en virtud del cual el empresario presta o se compromete a prestar un servicio al consumidor o usuario, incluido aquel de carácter digital.

h) "Datos personales": toda información sobre una persona física identificada o identificable, considerándose así toda persona cuya identidad pueda determinarse, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador, como por ejemplo un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o uno o varios elementos propios de la identidad física, fisiológica, genética, psíquica, económica, cultural o social de dicha persona.

i) "Durabilidad": la capacidad de los bienes de mantener sus funciones y rendimiento requeridos en condiciones normales de utilización durante el tiempo que sea razonable en función del tipo de bien.

j) "Entorno digital": el aparato (hardware), programa (software) y cualquier conexión a la red que el consumidor y usuario utilice para acceder a los contenidos o servicios digitales o para hacer uso de ellos.

k) "Establecimiento mercantil": toda instalación inmueble de venta al por menor en la que el empresario ejerce su actividad de forma permanente; o toda instalación móvil de venta al por menor en la que el empresario ejerce su actividad de forma habitual.

l) "Funcionalidad": la capacidad de los contenidos o servicios digitales de realizar sus funciones teniendo en cuenta su finalidad.

m) "Garantía comercial": todo compromiso asumido por un empresario o un productor (el "garante") frente al consumidor o usuario, además de sus obligaciones legales con respecto a la garantía de conformidad, de reembolsar el precio pagado o de sustituir, reparar o prestar un servicio de mantenimiento relacionado con el bien o el contenido o servicio digital, en caso de que no se cumplan las especificaciones o cualquier otro requisito no relacionado con la conformidad del bien o del contenido o servicio digital con el contrato, enunciados en la declaración de garantía o en la publicidad, disponible en el momento o antes de la celebración del contrato.

n) “Integración”: la conexión e incorporación de los contenidos o servicios digitales con los componentes del entorno digital del consumidor o usuario para que los contenidos o servicios digitales se utilicen con arreglo a los requisitos de conformidad previstos en el título IV de este libro.

ñ) “Interoperabilidad”: la capacidad de los bienes o de los contenidos o servicios digitales de funcionar con aparatos (hardware) o programas (software) distintos de aquellos con los cuales se utilizan normalmente los bienes o los contenidos o servicios digitales del mismo tipo.

o) “Servicio digital”: un servicio que permite al consumidor o usuario crear, tratar, almacenar o consultar datos en formato digital, o un servicio que permite compartir datos en formato digital cargados o creados por el consumidor u otros usuarios de ese servicio, o interactuar de cualquier otra forma con dichos datos.

p) “Servicio financiero”: todo servicio en el ámbito bancario, de crédito, de seguros, de pensión privada, de inversión o de pago.

q) “Soporte duradero”: todo instrumento que permita al consumidor o usuario y al empresario almacenar información que se le haya dirigido personalmente de forma que en el futuro pueda consultarla durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información y que permita su fiel reproducción. Entre otros, tiene la consideración de soporte duradero, el papel, las memorias USB, los CD-ROM, los DVD, las tarjetas de memoria o los discos duros de ordenador, los correos electrónicos, así como los mensajes SMS.

r) “Subasta pública”: método de venta en el que el empresario ofrece bienes o servicios a los consumidores o usuarios, que asisten o se les da la posibilidad de asistir a la subasta en persona, aunque sea por medios telemáticos, mediante un procedimiento de puja transparente y competitivo, dirigido por un subastador y en el que el adjudicatario esté obligado a comprar los bienes o servicios.

2. A los efectos de este libro, título I, capítulo I, artículos 66 bis y 66 ter, y de los títulos III y IV, se consideran “bienes” a las cosas muebles corporales. El agua, el gas y la electricidad se considerarán “bienes” cuando estén envasados para su comercialización en un volumen delimitado o en cantidades determinadas.

3. A los efectos del artículo 20 y de este libro, se considera «mercado en línea» un servicio que emplea programas (*software*), incluidos un sitio web, parte de un sitio web o una aplicación, operado por el empresario o por cuenta de éste, que permite a los consumidores o usuarios celebrar contratos a distancia con otros empresarios o consumidores, y se considera «proveedor de un mercado en línea» a todo empresario que pone a disposición de los consumidores o usuarios un mercado en línea. A los mismos efectos, se entiende por «clasificación», la preeminencia relativa atribuida a los bienes y servicios, en su presentación, organización o comunicación por parte del empresario, independientemente de los medios tecnológicos empleados para dicha presentación, organización o comunicación.

Artículo 60. *Información previa al contrato.*

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por un contrato y oferta correspondiente, el empresario deberá facilitarle de forma clara, comprensible y accesible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas.

Sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, los términos en que se suministre dicha información, principalmente cuando se trate de personas consumidoras vulnerables, además de claros, comprensibles, veraces y suficientes, se facilitarán en un formato fácilmente accesible, garantizando en su caso la asistencia necesaria, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

2. Serán relevantes las obligaciones de información sobre los bienes o servicios establecidas en esta norma y cualesquiera otras que resulten de aplicación y, además:

a) Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios.

b) La identidad del empresario, incluidos los datos correspondientes a la razón social, el nombre comercial, su dirección completa y su número de teléfono y, en su caso, del empresario por cuya cuenta actúe.

c) El precio total, incluidos todos los impuestos y tasas. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio no puede calcularse razonablemente de antemano o está sujeto a la elaboración de un presupuesto, la forma en que se determina el precio así como todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales.

En toda información al consumidor y usuario sobre el precio de los bienes o servicios, incluida la publicidad, se informará del precio total, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación, utilización de distintos medios de pago u otras condiciones de pagos similares.

d) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

e) Además del recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, el contenido digital y los servicios digitales, la existencia y las condiciones de los servicios posventa y las garantías comerciales.

f) La duración del contrato, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa, deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestador así como las penalizaciones en caso de baja en la prestación del servicio.

g) La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando no sea aquella en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.

h) La existencia del derecho de desistimiento que pueda corresponder al consumidor y usuario, el plazo y la forma de ejercitarlo.

i) La funcionalidad de los bienes con elementos digitales, el contenido digital y los servicios digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, como son, entre otras, la protección a través de la gestión de los derechos digitales o la codificación regional.

j) Toda compatibilidad e interoperabilidad relevante de los bienes con elementos digitales, el contenido digital y los servicios digitales conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que conozca, como son, entre otros, el sistema operativo, la versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos.

k) El procedimiento para atender las reclamaciones de los consumidores y usuarios, así como, en su caso, la información sobre el sistema extrajudicial de resolución de conflictos prevista en el artículo 21.4.

3. El apartado 1 se aplicará también a los contratos para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, calefacción mediante sistemas urbanos y contenido digital que no se preste en un soporte material.

4. La información precontractual debe facilitarse al consumidor y usuario de forma gratuita y al menos en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato.

5. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario.

Artículo 60 bis. *Pagos adicionales.*

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta, el empresario deberá obtener su consentimiento expreso para todo pago adicional a la remuneración acordada para la obligación contractual principal del empresario. Estos suplementos opcionales se comunicarán de una manera clara y comprensible y su aceptación por el consumidor y usuario se realizará sobre una base de opción de inclusión. Si el empresario no ha obtenido el consentimiento expreso del consumidor y usuario, pero lo

ha deducido utilizando opciones por defecto que éste debe rechazar para evitar el pago adicional, el consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso de dicho pago.

2. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere.

Artículo 60 ter. *Cargos por la utilización de medios de pago.*

1. Los empresarios no podrán facturar a los consumidores y usuarios, por el uso de determinados medios de pago, cargos que superen el coste soportado por el empresario por el uso de tales medios.

2. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere.

Artículo 61. *Integración de la oferta, promoción y publicidad en el contrato.*

1. La oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios se ajustarán a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación.

2. El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios, aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato.

3. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, estas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

Artículo 62. *Contrato.*

1. En la contratación con consumidores y usuarios debe constar de forma inequívoca su voluntad de contratar o, en su caso, de poner fin al contrato.

2. Se prohíben, en los contratos con consumidores y usuarios, las cláusulas que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor en el contrato.

3. En particular, en los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado se prohíben las cláusulas que establezcan plazos de duración excesiva o limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin al contrato.

El consumidor y usuario podrá ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que lo celebró, sin ningún tipo de sanción o de cargas onerosas o desproporcionadas, tales como la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

4. Los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado deberán contemplar expresamente el procedimiento a través del cual el consumidor y usuario puede ejercer su derecho a poner fin al contrato.

5. En caso de que el usuario incumpla el compromiso de permanencia adquirido con la empresa, la penalización por baja o cese prematuro de la relación contractual, será proporcional al número de días no efectivos del compromiso de permanencia acordado.

Artículo 63. *Confirmación documental de la contratación realizada.*

1. En los contratos con consumidores y usuarios se entregará recibo justificante, copia o documento acreditativo con las condiciones esenciales de la operación, incluidas las condiciones generales de la contratación, aceptadas y firmadas por el consumidor y usuario, cuando éstas sean utilizadas en la contratación.

2. Salvo lo previsto legalmente en relación con los contratos que, por prescripción legal, deban formalizarse en escritura pública, la formalización del contrato será gratuita para el

consumidor, cuando legal o reglamentariamente deba documentarse éste por escrito o en cualquier otro soporte de naturaleza duradera.

3. En los contratos con consumidores y usuarios, estos tendrán derecho a recibir la factura en papel. En su caso, la expedición de la factura electrónica estará condicionada a que el empresario haya obtenido previamente el consentimiento expreso del consumidor. La solicitud del consentimiento deberá precisar la forma en la que se procederá a recibir la factura electrónica, así como la posibilidad de que el destinatario que haya dado su consentimiento pueda revocarlo y la forma en la que podrá realizarse dicha revocación.

El derecho del consumidor y usuario a recibir la factura en papel no podrá quedar condicionado al pago de cantidad económica alguna.

Artículo 64. *Documentación complementaria en la compraventa de viviendas.*

En el caso de viviendas cuya primera transmisión se efectúe después de la entrada en vigor de esta norma, se facilitará además la documentación prevista en la Ley de Ordenación de la Edificación o norma autonómica que resulte de aplicación.

Artículo 65. *Integración del contrato.*

Los contratos con los consumidores y usuarios se integrarán, en beneficio del consumidor, conforme al principio de buena fe objetiva, también en los supuestos de omisión de información precontractual relevante.

Artículo 66. *Comparecencia personal del consumidor y usuario.*

En la contratación con consumidores y usuarios no se podrá hacer obligatoria la comparecencia personal del consumidor y usuario para realizar cobros, pagos o trámites similares, debiendo garantizarse, en todo caso, la constancia del acto realizado.

Artículo 66 bis. *Entrega de bienes y suministro de contenidos o servicios digitales que no se presten en soporte material.*

1. Salvo que las partes acuerden otra cosa, el empresario entregará los bienes mediante la transmisión de su posesión material o control al consumidor o usuario, sin ninguna demora indebida y en un plazo máximo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato y suministrará los contenidos o servicios digitales sin demora indebida tras la celebración del contrato.

La obligación de suministro por parte del empresario se entenderá cumplida cuando:

a) El contenido digital o cualquier medio adecuado para acceder al contenido digital o descargarlo sea puesto a disposición del consumidor o usuario o sea accesible para él o para la instalación física o virtual elegida por el consumidor y usuario para ese fin.

b) El servicio digital sea accesible para el consumidor o usuario o para la instalación física o virtual elegida por el consumidor o usuario a tal fin.

2. Si el empresario no cumple su obligación de entrega, el consumidor o usuario lo emplazará para que cumpla en un plazo adicional adecuado a las circunstancias.

En el caso de que el empresario no cumpla su obligación de suministro, el consumidor o usuario podrá solicitar que le sean suministrados los contenidos o servicios digitales sin demora indebida o en un período de tiempo adicional acordado expresamente por las partes.

Si el empresario continúa sin cumplir con la entrega o suministro, el consumidor o usuario tendrá derecho a resolver el contrato.

3. No obstante lo anterior, el consumidor o usuario tendrá derecho a resolver el contrato en el momento en el que se dé alguna de las siguientes situaciones:

a) El empresario haya rechazado entregar los bienes o haya declarado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que no suministrará los contenidos o servicios digitales.

b) Las partes hayan acordado o así se desprenda claramente de las circunstancias que concurran en la celebración del contrato, que para el consumidor o usuario es esencial que la entrega o el suministro se produzca en una fecha determinada o anterior a esta. En el

supuesto de tratarse de bienes, dicho acuerdo deberá haberse producido antes de la celebración del contrato.

4. Cuando el consumidor o usuario resuelva el contrato de suministro de contenidos o servicios digitales con arreglo al presente artículo, se aplicarán en consecuencia los artículos 119 ter y 119 quáter.

5. Recaerá en el empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento de las obligaciones que le corresponden en virtud de este artículo.

6. Este artículo no será aplicable a los contratos excluidos del ámbito del Título IV de este Libro que aparecen relacionados en el apartado 2 del artículo 114, a excepción de los señalados en su apartado a).

Artículo 66 ter. *Transmisión del riesgo.*

Cuando el empresario envíe al consumidor y usuario los bienes comprados, el riesgo de pérdida o deterioro de éstos se transmitirá al consumidor y usuario cuando él o un tercero por él indicado, distinto del transportista, haya adquirido su posesión material. No obstante, en caso de que sea el consumidor y usuario el que encargue el transporte de los bienes o el transportista elegido no estuviera entre los propuestos por el empresario, el riesgo se transmitirá al consumidor y usuario con la entrega de los bienes al transportista, sin perjuicio de sus derechos frente a éste.

Artículo 66 quáter. *Prohibición de envíos y suministros no solicitados.*

1. Queda prohibido el envío y el suministro al consumidor y usuario de bienes, de agua, gas o electricidad, de calefacción mediante sistemas urbanos, de contenido digital o de prestación de servicios no solicitados por él, cuando dichos envíos y suministros incluyan una pretensión de pago de cualquier naturaleza.

En caso de que así se haga, y sin perjuicio de la infracción que ello suponga, el consumidor y usuario receptor no estará obligado a su devolución o custodia, ni podrá reclamársele pago alguno por parte del empresario que envió el bien o suministró el servicio no solicitado. En tal caso, la falta de respuesta del consumidor y usuario a dicho envío, suministro o prestación de servicios no solicitados no se considerará consentimiento.

En caso de contratos para el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o calefacción mediante sistemas urbanos, en los que el suministro ya se estuviera prestando previamente al suministro no solicitado al nuevo suministrador, se entenderá el interés del consumidor en continuar con el suministro del servicio con su suministrador anterior, volviendo a ser suministrado por éste quién tendrá derecho a cobrar los suministros a la empresa que suministró indebidamente.

2. Si el consumidor y usuario decide devolver los bienes recibidos no responderá por los daños o deméritos sufridos, y tendrá derecho a ser indemnizado por los gastos y por los daños y perjuicios que se le hubieran causado.

Artículo 67. *Normas de derecho internacional privado.*

1. La ley aplicable a los contratos celebrados con consumidores y usuarios se determinará por lo previsto en el Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), así como por las demás disposiciones del Derecho de la Unión Europea que les sean de aplicación. Cuando no se haya podido determinar el contenido de la ley extranjera, se aplicará subsidiariamente la ley material española.

2. Las normas de protección frente a las cláusulas abusivas contenidas en los artículos 82 a 91, ambos inclusive, serán aplicables a los consumidores y usuarios, cualquiera que sea la ley elegida por las partes para regir el contrato, cuando éste mantenga una estrecha relación con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

Se entenderá, en particular, que existe un vínculo estrecho cuando el empresario ejerciere sus actividades en uno o varios Estados miembros del Espacio Económico Europeo, o por cualquier medio de publicidad o comunicación dirigiere tales actividades a uno o varios Estados miembros y el contrato estuviere comprendido en el marco de esas

actividades. En los contratos relativos a inmuebles se entenderá, asimismo, que existe un vínculo estrecho cuando se encuentren situados en el territorio de un Estado miembro.

3. Las normas de protección en materia de garantías contenidas en los artículos 114 a 126 ambos inclusive, serán aplicables a los consumidores y usuarios, cualquiera que sea la ley elegida por las partes para regir el contrato, cuando éste mantenga una estrecha relación con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

Se entenderá, en particular, que existe un vínculo estrecho cuando el bien haya de utilizarse, ejercitarse el derecho o realizarse la prestación en alguno de los Estados miembros de la Unión Europea, o el contrato se hubiera celebrado total o parcialmente en cualquiera de ellos, o una de las partes sea ciudadano de un Estado miembro de la Unión Europea o presente el negocio jurídico cualquier otra conexión análoga o vínculo estrecho con el territorio de la Unión Europea.

CAPÍTULO II

Derecho de desistimiento

Artículo 68. *Contenido y régimen del derecho de desistimiento.*

1. El derecho de desistimiento de un contrato es la facultad del consumidor y usuario de dejar sin efecto el contrato celebrado, notificándoselo así a la otra parte contratante en el plazo establecido para el ejercicio de ese derecho, sin necesidad de justificar su decisión y sin penalización de ninguna clase.

Serán nulas de pleno de derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento.

2. El consumidor tendrá derecho a desistir del contrato en los supuestos previstos legal o reglamentariamente y cuando así se le reconozca en la oferta, promoción publicidad o en el propio contrato.

3. El derecho de desistimiento atribuido legalmente al consumidor y usuario se regirá en primer término por las disposiciones legales que lo establezcan en cada caso y en su defecto por lo dispuesto en este Título.

Artículo 69. *Obligación de informar sobre el derecho de desistimiento.*

1. Cuando la ley atribuya el derecho de desistimiento al consumidor y usuario, el empresario contratante deberá informarle por escrito en el documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato y de los requisitos y consecuencias de su ejercicio, incluidas las modalidades de restitución del bien o servicio recibido. Deberá entregarle, además, un documento de desistimiento, identificado claramente como tal, que exprese el nombre y dirección de la persona a quien debe enviarse y los datos de identificación del contrato y de los contratantes a que se refiere.

2. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior.

Artículo 70. *Formalidades para el ejercicio del desistimiento.*

El ejercicio del derecho de desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite en cualquier forma admitida en derecho. En todo caso se considerará válidamente ejercitado mediante el envío del documento de desistimiento o mediante la devolución de los productos recibidos.

Artículo 71. *Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento.*

1. El consumidor y usuario dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales para ejercer el derecho de desistimiento.

2. Siempre que el empresario haya cumplido con el deber de información y documentación establecido en el artículo 69.1, el plazo a que se refiere el apartado anterior se computará desde la recepción del bien objeto del contrato o desde la celebración de éste si el objeto del contrato fuera la prestación de servicios.

3. Si el empresario no hubiera cumplido con el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, el plazo para su ejercicio finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, a contar desde que se entregó el bien contratado o se hubiera celebrado el contrato, si el objeto de éste fuera la prestación de servicios.

Si el deber de información y documentación se cumple durante el citado plazo de doce meses, el plazo legalmente previsto para el ejercicio del derecho de desistimiento empezará a contar desde ese momento.

4. Para determinar la observancia del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento.

Artículo 72. *Prueba del ejercicio del derecho de desistimiento.*

Corresponde al consumidor y usuario probar que ha ejercitado su derecho de desistimiento conforme a lo dispuesto en este capítulo.

En el caso de las personas consumidoras vulnerables, se facilitará la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento bastando una afirmación de parte en plazo.

Artículo 73. *Gastos vinculados al desistimiento.*

El ejercicio del derecho de desistimiento no implicará gasto alguno para el consumidor y usuario. A estos efectos se considerará lugar de cumplimiento el lugar donde el consumidor y usuario haya recibido la prestación.

Artículo 74. *Consecuencias del ejercicio del derecho de desistimiento.*

1. Ejercido el derecho de desistimiento, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 1.303 y 1.308 del Código Civil.

2. El consumidor y usuario no tendrá que rembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien, que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza, o por el uso del servicio.

3. El consumidor y usuario tendrá derecho al rembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien.

4. **(Suprimido)**

Artículo 75. *Imposibilidad de devolver la prestación por parte del consumidor y usuario.*

1. La imposibilidad de devolver la prestación objeto del contrato por parte del consumidor y usuario por pérdida, destrucción u otra causa no privarán a éste de la posibilidad de ejercer el derecho de desistimiento.

En estos casos, cuando la imposibilidad de devolución le sea imputable, el consumidor y usuario responderá del valor de mercado que hubiera tenido la prestación en el momento del ejercicio del derecho de desistimiento, salvo que dicho valor fuera superior al precio de adquisición, en cuyo caso responderá de éste.

2. Cuando el empresario hubiera incumplido el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento, la imposibilidad de devolución sólo será imputable al consumidor y usuario cuando éste hubiera omitido la diligencia que le es exigible en sus propios asuntos.

Artículo 76. *Devolución de sumas percibidas por el empresario.*

Cuando el consumidor y usuario haya ejercido el derecho de desistimiento, el empresario estará obligado a devolver las sumas abonadas por el consumidor y usuario sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato por el consumidor y usuario.

Transcurrido dicho plazo sin que el consumidor y usuario haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que excedan de dicha cantidad.

Corresponde al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento del plazo.

Artículo 76 bis. *Efectos del ejercicio del derecho de desistimiento en los contratos complementarios.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, el ejercicio, por parte del consumidor y usuario de su derecho de desistimiento conforme a las disposiciones de esta ley, tendrá por efecto la extinción automática y sin coste alguno para el consumidor y usuario de todo contrato complementario, excepto en aquellos casos en que sean complementarios de contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento en los que, sin perjuicio de su extinción automática, el consumidor y usuario deberá asumir los costes previstos en los artículos 107.2 y 108 de esta norma.

2. Ejercido el derecho de desistimiento sobre el contrato principal, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones recibidas en virtud del contrato complementario, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que el consumidor y usuario haya informado al empresario de su decisión de desistir del contrato principal.

En el supuesto de que el empresario no reintegre todas las cantidades abonadas en virtud del contrato complementario en el plazo señalado, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad. Corresponde al empresario la carga de la prueba sobre el cumplimiento del plazo.

El consumidor y usuario tendrá derecho al reembolso de los gastos necesarios y útiles que hubiera realizado en el bien.

3. En caso de que al consumidor y usuario le sea imposible devolver la prestación objeto del contrato complementario por pérdida, destrucción u otra causa que le sea imputable, responderá del valor de mercado que hubiera tenido la prestación en el momento del ejercicio del derecho de desistimiento, salvo que dicho valor fuera superior al precio de adquisición, en cuyo caso responderá de éste.

4. Cuando el empresario hubiera incumplido el deber de información y documentación sobre el derecho de desistimiento del contrato principal, la imposibilidad de devolución sólo será imputable al consumidor y usuario cuando éste hubiera omitido la diligencia que le es exigible en sus propios asuntos.

5. Lo dispuesto en los apartados anteriores será también de aplicación a los contratos complementarios de otros celebrados a distancia o fuera del establecimiento, regulados en el título III del libro II de esta ley.

Artículo 77. *Desistimiento de un contrato vinculado a financiación al consumidor y usuario.*

Cuando se ejercite el derecho de desistimiento en los contratos celebrados entre un empresario y un consumidor y usuario, incluidos los contratos a distancia y los celebrados fuera del establecimiento mercantil del empresario, y el precio a abonar por el consumidor y usuario haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido por el empresario contratante o por parte de un tercero, previo acuerdo de éste con el empresario contratante, el ejercicio del derecho de desistimiento implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para el consumidor y usuario.

Artículo 78. *Acciones de nulidad o resolución.*

La falta de ejercicio del derecho de desistimiento en el plazo fijado no será obstáculo para el posterior ejercicio de las acciones de nulidad o resolución del contrato cuando procedan conforme a derecho.

Artículo 79. *Derecho contractual de desistimiento.*

A falta de previsiones específicas en la oferta, promoción, publicidad o en el propio contrato el derecho de desistimiento reconocido contractualmente, éste se ajustará a lo previsto en este título.

El consumidor y usuario que ejercite el derecho de desistimiento contractualmente reconocido no tendrá en ningún caso obligación de indemnizar por el desgaste o deterioro del bien o por el uso del servicio debido exclusivamente a su prueba para tomar una decisión sobre su adquisición definitiva.

En ningún caso podrá el empresario exigir anticipo de pago o prestación de garantías, incluso la aceptación de efectos que garanticen un eventual resarcimiento en su favor para el caso de que se ejercite el derecho de desistimiento.

TÍTULO II

Condiciones generales y cláusulas abusivas

CAPITULO I

Cláusulas no negociadas individualmente

Artículo 80. *Requisitos de las cláusulas no negociadas individualmente.*

1. En los contratos con consumidores y usuarios que utilicen cláusulas no negociadas individualmente, incluidos los que promuevan las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, aquéllas deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberá hacerse referencia expresa en el documento contractual.

b) Accesibilidad y legibilidad, de forma que permita al consumidor y usuario el conocimiento previo a la celebración del contrato sobre su existencia y contenido. En ningún caso se entenderá cumplido este requisito si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior a los 2.5 milímetros, el espacio entre líneas fuese inferior a los 1.15 milímetros o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura.

c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

2. Cuando se ejerciten acciones individuales, en caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable al consumidor.

Artículo 81. *Aprobación e información.*

1. Las empresas que celebren contratos con los consumidores y usuarios, a solicitud de la Agencia Española de Consumo y Seguridad Alimentaria y Nutrición, de los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, estarán obligadas a remitir las condiciones generales de contratación que integren dichos contratos, en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud, al objeto de facilitar el estudio y valoración del posible carácter abusivo de determinadas cláusulas y, en su caso, ejercitar las competencias que en materia de control y sanción les atribuye esta ley.

2. Los Notarios y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, informarán a los consumidores y usuarios en los asuntos propios de su especialidad y competencia.

3. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que utilicen las empresas públicas o concesionarias de servicios públicos, estarán sometidas a la aprobación y control de las Administraciones públicas competentes, cuando así se disponga como requisito de validez y con independencia de la consulta al Consejo de Consumidores y Usuarios, prevista en esta u otras leyes, todo ello sin perjuicio de su sometimiento a las disposiciones generales de esta norma.

CAPÍTULO II

Cláusulas abusivas

Artículo 82. *Concepto de cláusulas abusivas.*

1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente y todas aquéllas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor y usuario, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato.

2. El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de las normas sobre cláusulas abusivas al resto del contrato.

El empresario que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.

3. El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.

4. No obstante lo previsto en los apartados precedentes, en todo caso son abusivas las cláusulas que, conforme a lo dispuesto en los artículos 85 a 90, ambos inclusive:

a) vinculen el contrato a la voluntad del empresario,
b) limiten los derechos del consumidor y usuario,
c) determinen la falta de reciprocidad en el contrato,
d) impongan al consumidor y usuario garantías desproporcionadas o le impongan indebidamente la carga de la prueba,
e) resulten desproporcionadas en relación con el perfeccionamiento y ejecución del contrato, o
f) contravengan las reglas sobre competencia y derecho aplicable.

Artículo 83. *Nulidad de las cláusulas abusivas y subsistencia del contrato.*

Las cláusulas abusivas serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas. A estos efectos, el Juez, previa audiencia de las partes, declarará la nulidad de las cláusulas abusivas incluidas en el contrato, el cual, no obstante, seguirá siendo obligatorio para las partes en los mismos términos, siempre que pueda subsistir sin dichas cláusulas.

Las condiciones incorporadas de modo no transparente en los contratos en perjuicio de los consumidores serán nulas de pleno derecho.

Artículo 84. *Autorización e inscripción de cláusulas declaradas abusivas.*

Los Notarios y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, no autorizarán ni inscribirán aquellos contratos o negocios jurídicos en los que se pretenda la inclusión de cláusulas declaradas nulas por abusivas en sentencia inscrita en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

Artículo 85. *Cláusulas abusivas por vincular el contrato a la voluntad del empresario.*

Las cláusulas que vinculen cualquier aspecto del contrato a la voluntad del empresario serán abusivas y, en todo caso, las siguientes:

1. Las cláusulas que reserven al empresario que contrata con el consumidor y usuario un plazo excesivamente largo o insuficientemente determinado para aceptar o rechazar una oferta contractual o satisfacer la prestación debida.

2. Las cláusulas que prevean la prórroga automática de un contrato de duración determinada si el consumidor y usuario no se manifiesta en contra, fijando una fecha límite que no permita de manera efectiva al consumidor y usuario manifestar su voluntad de no prorrogarlo.

3. Las cláusulas que reserven a favor del empresario facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato, salvo, en este último caso, que concurran motivos válidos especificados en el contrato.

En los contratos referidos a servicios financieros lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las cláusulas por las que el empresario se reserve la facultad de modificar sin previo aviso el tipo de interés adeudado por el consumidor o al consumidor, así como el importe de otros gastos relacionados con los servicios financieros, cuando aquéllos se encuentren adaptados a un índice, siempre que se trate de índices legales y se describa el modo de variación del tipo, o en otros casos de razón válida, a condición de que el empresario esté obligado a informar de ello en el más breve plazo a los otros contratantes y éstos puedan resolver inmediatamente el contrato sin penalización alguna.

Igualmente podrán modificarse unilateralmente las condiciones de un contrato de servicios financieros de duración indeterminada por los motivos válidos expresados en él, siempre que el empresario esté obligado a informar al consumidor y usuario con antelación razonable y éste tenga la facultad de resolver el contrato, o, en su caso, rescindir unilateralmente, sin previo aviso en el supuesto de razón válida, a condición de que el empresario informe de ello inmediatamente a los demás contratantes.

4. Las cláusulas que autoricen al empresario a resolver anticipadamente un contrato de duración determinada, si al consumidor y usuario no se le reconoce la misma facultad, o las que le faculten a resolver los contratos de duración indefinida en un plazo desproporcionadamente breve o sin previa notificación con antelación razonable.

Lo previsto en este párrafo no afecta a las cláusulas en las que se prevea la resolución del contrato por incumplimiento o por motivos graves, ajenos a la voluntad de las partes, que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del contrato.

5. Las cláusulas que determinen la vinculación incondicionada del consumidor y usuario al contrato aún cuando el empresario no hubiera cumplido con sus obligaciones.

6. Las cláusulas que supongan la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta, al consumidor y usuario que no cumpla sus obligaciones.

7. Las cláusulas que supongan la supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del empresario para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor y usuario se le haya exigido un compromiso firme.

8. Las cláusulas que supongan la consignación de fechas de entrega meramente indicativas condicionadas a la voluntad del empresario.

9. Las cláusulas que determinen la exclusión o limitación de la obligación del empresario de respetar los acuerdos o compromisos adquiridos por sus mandatarios o representantes o supeditar sus compromisos al cumplimiento de determinadas formalidades.

10. Las cláusulas que prevean la estipulación del precio en el momento de la entrega del bien o servicio o las que otorguen al empresario la facultad de aumentar el precio final sobre el convenido, sin que en ambos casos existan razones objetivas y sin reconocer al consumidor y usuario el derecho a resolver el contrato si el precio final resulta muy superior al inicialmente estipulado.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la adaptación de precios a un índice, siempre que tales índices sean legales y que en el contrato se describa explícitamente el modo de variación del precio.

11. Las cláusulas que supongan la concesión al empresario del derecho a determinar si el bien o servicio se ajusta a lo estipulado en el contrato.

Artículo 86. *Cláusulas abusivas por limitar los derechos básicos del consumidor y usuario.*

En cualquier caso serán abusivas las cláusulas que limiten o priven al consumidor y usuario de los derechos reconocidos por normas dispositivas o imperativas y, en particular, aquellas estipulaciones que prevean:

1. La exclusión o limitación de forma inadecuada de los derechos legales del consumidor y usuario por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del empresario.

En particular las cláusulas que modifiquen, en perjuicio del consumidor y usuario, las normas legales sobre conformidad con el contrato de los bienes o servicios puestos a su

disposición o limiten el derecho del consumidor y usuario a la indemnización por los daños y perjuicios ocasionados por dicha falta de conformidad.

2. La exclusión o limitación de la responsabilidad del empresario en el cumplimiento del contrato, por los daños o por la muerte o por las lesiones causadas al consumidor y usuario por una acción u omisión de aquél.

3. La liberación de responsabilidad del empresario por cesión del contrato a tercero, sin consentimiento del deudor, si puede engendrar merma de las garantías de éste.

4. La privación o restricción al consumidor y usuario de las facultades de compensación de créditos, retención o consignación.

5. La limitación o exclusión de la facultad del consumidor y usuario de resolver el contrato por incumplimiento del empresario.

6. La imposición de renuncias a la entrega de documento acreditativo de la operación.

7. La imposición de cualquier otra renuncia o limitación de los derechos del consumidor y usuario.

Artículo 87. *Cláusulas abusivas por falta de reciprocidad.*

Son abusivas las cláusulas que determinen la falta de reciprocidad en el contrato, contraria a la buena fe, en perjuicio del consumidor y usuario y, en particular:

1. La imposición de obligaciones al consumidor y usuario para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el empresario no hubiere cumplido los suyos.

2. La retención de cantidades abonadas por el consumidor y usuario por renuncia, sin contemplar la indemnización por una cantidad equivalente si renuncia el empresario.

3. La autorización al empresario para resolver el contrato discrecionalmente, si al consumidor y usuario no se le reconoce la misma facultad.

4. La posibilidad de que el empresario se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aún no efectuadas cuando sea él mismo quien resuelva el contrato.

5. Las estipulaciones que prevean el redondeo al alza en el tiempo consumido o en el precio de los bienes o servicios o cualquier otra estipulación que prevea el cobro por productos o servicios no efectivamente usados o consumidos de manera efectiva.

En aquellos sectores en los que el inicio del servicio conlleve indisolublemente unido un coste para las empresas o los profesionales no repercutido en el precio, no se considerará abusiva la facturación por separado de tales costes, cuando se adecuen al servicio efectivamente prestado.

6. Las estipulaciones que impongan obstáculos onerosos o desproporcionados para el ejercicio de los derechos reconocidos al consumidor y usuario en el contrato, en particular en los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, la imposición de plazos de duración excesiva, la renuncia o el establecimiento de limitaciones que excluyan u obstaculicen el derecho del consumidor y usuario a poner fin a estos contratos, así como la obstaculización al ejercicio de este derecho a través del procedimiento pactado, cual es el caso de las que prevean la imposición de formalidades distintas de las previstas para contratar o la pérdida de las cantidades abonadas por adelantado, el abono de cantidades por servicios no prestados efectivamente, la atribución al empresario de la facultad de ejecución unilateral de las cláusulas penales que se hubieran fijado contractualmente o la fijación de indemnizaciones que no se correspondan con los daños efectivamente causados.

Artículo 88. *Cláusulas abusivas sobre garantías.*

En todo caso se consideraran abusivas las cláusulas que supongan:

1. La imposición de garantías desproporcionadas al riesgo asumido.

Se presumirá que no existe desproporción en los contratos de financiación o de garantías pactadas por entidades financieras que se ajusten a su normativa específica.

2. La imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor y usuario en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante.

3. La imposición al consumidor de la carga de la prueba sobre el incumplimiento, total o parcial, del empresario proveedor a distancia de servicios financieros de las obligaciones impuestas por la normativa específica sobre la materia.

Artículo 89. *Cláusulas abusivas que afectan al perfeccionamiento y ejecución del contrato.*

En todo caso tienen la consideración de cláusulas abusivas:

1. Las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor y usuario a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato.
2. La transmisión al consumidor y usuario de las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión que no le sean imputables.
3. La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por ley corresponda al empresario. En particular, en la compraventa de viviendas:

a) La estipulación de que el consumidor ha de cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación que por su naturaleza correspondan al empresario (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación).
b) La estipulación que obligue al consumidor a subrogarse en la hipoteca del empresario o imponga penalizaciones en los supuestos de no subrogación.
c) La estipulación que imponga al consumidor el pago de tributos en los que el sujeto pasivo es el empresario.
d) La estipulación que imponga al consumidor los gastos derivados del establecimiento de los accesos a los suministros generales de la vivienda, cuando ésta deba ser entregada en condiciones de habitabilidad.

4. La imposición al consumidor y usuario de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados.
5. Los incrementos de precio por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnización o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresados con la debida claridad o separación.
6. La negativa expresa al cumplimiento de las obligaciones o prestaciones propias del empresario, con reenvío automático a procedimientos administrativos o judiciales de reclamación.
7. La imposición de condiciones de crédito que para los descubiertos en cuenta corriente superen los límites que se contienen en el artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.
8. La previsión de pactos de renuncia o transacción respecto al derecho del consumidor y usuario a la elección de fedatario competente según la ley para autorizar el documento público en que inicial o ulteriormente haya de formalizarse el contrato.

Artículo 90. *Cláusulas abusivas sobre competencia y derecho aplicable.*

Son, asimismo, abusivas las cláusulas que establezcan:

1. La sumisión a arbitrajes distintos del arbitraje de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico.
2. La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor y usuario, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si éste fuera inmueble.
3. La sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor y usuario emita su declaración negocial o donde el empresario desarrolle la actividad dirigida a la promoción de contratos de igual o similar naturaleza.

Artículo 91. *Contratos relativos a valores, instrumentos financieros y divisas.*

Las cláusulas abusivas referidas a la modificación unilateral de los contratos, a la resolución anticipada de los contratos de duración indefinida y al incremento del precio de

bienes y servicios, no se aplicarán a los contratos relativos a valores, con independencia de su forma de representación, instrumentos financieros y otros bienes y servicios cuyo precio esté vinculado a una cotización, índice bursátil, o un tipo del mercado financiero que el empresario no controle, ni a los contratos de compraventa de divisas, cheques de viaje o giros postales internacionales en divisas.

TÍTULO III

Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 92. *Ámbito de aplicación.*

1. Se regirán por lo dispuesto en este título los contratos celebrados a distancia con los consumidores y usuarios en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, y en el que se hayan utilizado exclusivamente una o más técnicas de comunicación a distancia hasta el momento de la celebración del contrato y en la propia celebración del mismo.

Entre otras, tienen la consideración de técnicas de comunicación a distancia: el correo postal, Internet, el teléfono o el fax.

2. Las disposiciones de este título serán también de aplicación a los siguientes contratos celebrados con consumidores y usuarios fuera del establecimiento mercantil:

a) Contratos celebrados con la presencia física simultánea del empresario y del consumidor y usuario, en un lugar distinto al establecimiento mercantil del empresario.

b) Contratos en los que el consumidor y usuario ha realizado una oferta en las mismas circunstancias que las que se contemplan en la letra a).

c) Contratos celebrados en el establecimiento mercantil del empresario o mediante el uso de cualquier medio de comunicación a distancia inmediatamente después de que haya existido contacto personal e individual con el consumidor y usuario en un lugar que no sea el establecimiento mercantil del empresario, con la presencia física simultánea del empresario y el consumidor y usuario.

d) Contratos celebrados durante una excursión organizada por el empresario con el fin de promocionar y vender productos o servicios al consumidor y usuario.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 10 y del carácter irrenunciable de los derechos reconocidos al consumidor y usuario en este título, serán válidas las cláusulas contractuales que sean más beneficiosas para el consumidor y usuario.

4. Todos los contratos y ofertas celebrados fuera del establecimiento mercantil se presumen sometidos a las disposiciones de este título, correspondiendo al empresario la prueba en contrario.

Artículo 93. *Excepciones.*

La regulación establecida en este título no será de aplicación:

a) A los contratos de servicios sociales, incluidos la vivienda social, el cuidado de los niños y el apoyo a familias y personas necesitadas, temporal o permanentemente, incluida la atención a largo plazo.

b) A los contratos de servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario a pacientes para evaluar, mantener o restablecer su estado de salud, incluidos la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios, con independencia de que estos servicios se presten en instalaciones sanitarias.

c) A los contratos de actividades de juego por dinero que impliquen apuestas de valor monetario en juegos de azar, incluidas las loterías, los juegos de casino y las apuestas.

d) A los contratos de servicios financieros.

e) A los contratos de creación, adquisición o transferencia de bienes inmuebles o de derechos sobre los mismos.

f) A los contratos para la construcción de edificios nuevos, la transformación sustancial de edificios existentes y el alquiler de alojamientos para su uso como vivienda.

g) A los contratos relativos a los viajes combinados del artículo 151.1.b), excepto los apartados 2 y 6 del artículo 98.

h) A los contratos relativos a la protección de los consumidores y usuarios con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio regulados en la Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias.

i) A los contratos que, con arreglo a la legislación vigente, deban celebrarse ante un fedatario público, obligado por ley a ser independiente e imparcial y a garantizar, mediante el suministro de una información jurídica comprensible, que el consumidor y usuario celebra el contrato únicamente previa reflexión suficiente y con pleno conocimiento de su alcance jurídico.

j) A los contratos para el suministro de productos alimenticios, bebidas u otros bienes de consumo corriente en el hogar, suministrados físicamente por un empresario mediante entregas frecuentes y regulares en el hogar o lugar de residencia o de trabajo del consumidor y usuario.

k) A los contratos de servicios de transporte de pasajeros, sin perjuicio de la aplicación del artículo 98.2.

l) A los contratos celebrados mediante distribuidores automáticos o instalaciones comerciales automatizadas.

m) A los contratos celebrados con operadores de telecomunicaciones a través de teléfonos públicos para la utilización de esos teléfonos, o celebrados para el establecimiento de una única conexión de teléfono, Internet o fax por parte de un consumidor y usuario.

n) A los contratos de bienes vendidos por la autoridad judicial tras un embargo u otro procedimiento.

Artículo 94. *Comunicaciones comerciales y contratación electrónica.*

En las comunicaciones comerciales por correo electrónico u otros medios de comunicación electrónica y en la contratación a distancia de bienes o servicios por medios electrónicos, se aplicará además de lo dispuesto en este título, la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico.

Cuando lo dispuesto en este título entre en contradicción con el contenido de la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, ésta será de aplicación preferente, salvo lo previsto en el artículo 97.7, párrafo segundo.

Artículo 95. *Servicios de intermediación en los contratos a distancia.*

Los operadores de las técnicas de comunicación a distancia, entendiendo por tales a las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que sean titulares de las técnicas de comunicación a distancia utilizadas por los empresarios, están obligados a procurar, en la medida de sus posibilidades y con la diligencia debida, que éstos respeten los derechos que este título reconoce a los consumidores y usuarios y cumplan las obligaciones que en él se les imponen.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no será exigible a los prestadores de servicios de intermediación de la sociedad de la información, que se regirán por lo previsto en la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico.

Artículo 96. *Comunicaciones comerciales a distancia.*

1. En todas las comunicaciones comerciales a distancia deberá constar inequívocamente su carácter comercial.

2. En el caso de comunicaciones telefónicas, deberá precisarse explícita y claramente, al inicio de cualquier conversación con el consumidor y usuario, la identidad del empresario, o si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada, así como indicar la finalidad comercial de la misma. En ningún caso, las llamadas telefónicas se efectuarán antes de las 9 horas ni más tarde de las 21 horas ni festivos o fines de semana.

3. La utilización por parte del empresario de técnicas de comunicación que consistan en un sistema automatizado de llamadas sin intervención humana o el telefax necesitará el consentimiento expreso previo del consumidor y usuario.

El consumidor y usuario tendrá derecho a no recibir, sin su consentimiento, llamadas con fines de comunicación comercial que se efectúen mediante sistemas distintos de los referidos en el apartado anterior, cuando hubiera decidido no figurar en las guías de comunicaciones electrónicas disponibles al público, ejercido el derecho a que los datos que aparecen en ellas no sean utilizados con fines de publicidad o prospección comercial, o solicitado la incorporación a los ficheros comunes de exclusión de envío de comunicaciones comerciales regulados en la normativa de protección de datos personales.

4. El consumidor y usuario tendrá derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales no deseadas, por teléfono, fax u otros medios de comunicación equivalente.

En el marco de una relación preexistente, el consumidor y usuario tendrá asimismo derecho a oponerse a recibir comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente. Debe ser informado en cada una de las comunicaciones comerciales de los medios sencillos y gratuitos para oponerse a recibirlas.

5. En aquellos casos en que una oferta comercial no deseada se realice por teléfono, las llamadas deberán llevarse a cabo desde un número de teléfono identificable. Cuando el usuario reciba la primera oferta comercial del emisor, deberá ser informado tanto de su derecho a manifestar su oposición a recibir nuevas ofertas como a obtener el número de referencia de dicha oposición. A solicitud del consumidor y usuario, el empresario estará obligado a facilitarle un justificante de haber manifestado su oposición que deberá remitirle en el plazo más breve posible y en todo caso en el plazo máximo de un mes.

El emisor estará obligado a conservar durante al menos un año los datos relativos a los usuarios que hayan ejercido su derecho a oponerse a recibir ofertas comerciales, junto con el número de referencia otorgado a cada uno de ellos, y deberá ponerlos a disposición de las autoridades competentes.

6. En todo caso, deberán cumplirse las disposiciones vigentes sobre protección de los menores y respeto a la intimidad. Cuando para la realización de comunicaciones comerciales se utilicen datos personales sin contar con el consentimiento del interesado, se proporcionará al destinatario la información que señala el artículo 30.2 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y se ofrecerá al destinatario la oportunidad de oponerse a la recepción de las mismas.

CAPÍTULO II

Información precontractual y contratos

Artículo 97. *Información precontractual de los contratos a distancia y los contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.*

1. Antes de que el consumidor y usuario quede vinculado por cualquier contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento o cualquier oferta correspondiente, el empresario le facilitará de forma clara y comprensible, con especial atención en caso de tratarse de personas consumidoras vulnerables, a las que se les facilitará en formatos adecuados, accesibles y comprensibles, la siguiente información:

a) Las características principales de los bienes o servicios, en la medida adecuada al soporte utilizado y a los bienes o servicios de que se trate.

b) La identidad del empresario, incluido su nombre comercial.

c) La dirección completa del establecimiento del empresario, número de teléfono y dirección de correo electrónico. Asimismo, cuando el empresario facilite otros medios de comunicación en línea que garanticen que el consumidor o usuario puede mantener cualquier tipo de correspondencia escrita, incluida la fecha y el horario de dicha

correspondencia, con el empresario en un soporte duradero, la información también incluirá detalles sobre esos otros medios. Todos estos medios de comunicación facilitados por el empresario permitirán al consumidor o usuario ponerse en contacto y comunicarse con el empresario de forma rápida y eficaz. Cuando proceda, el empresario facilitará también la dirección completa y la identidad del empresario por cuya cuenta actúa.

d) Si es diferente de la dirección facilitada de conformidad con la letra c), la dirección completa de la sede del empresario y, cuando proceda, la del empresario por cuya cuenta actúa, a la que el consumidor o usuario puede dirigir sus reclamaciones.

e) El precio total de los bienes o servicios, incluidos los impuestos y tasas, o, si el precio no puede calcularse razonablemente de antemano por la naturaleza de los bienes o de los servicios, la forma en que se determina el precio, así como, cuando proceda, todos los gastos adicionales de transporte, entrega o postales y cualquier otro gasto o, si dichos gastos no pueden ser calculados razonablemente de antemano, el hecho de que puede ser necesario abonar dichos gastos adicionales. En el caso de un contrato de duración indeterminada o de un contrato que incluya una suscripción, el precio incluirá el total de los costes por período de facturación. Cuando dichos contratos se cobren con arreglo a una tarifa fija, el precio total también significará el total de los costes mensuales. Cuando no sea posible calcular razonablemente de antemano el coste total, se indicará de forma precisa la forma en que se determina el precio.

f) Cuando proceda, que el precio ha sido personalizado sobre la base de una toma de decisiones automatizada.

g) El coste de la utilización de la técnica de comunicación a distancia para la celebración del contrato, en caso de que dicho coste se calcule sobre una base diferente de la tarifa básica.

h) Los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación de los servicios, así como, cuando proceda, el sistema de tratamiento de las reclamaciones del empresario.

i) La lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.

j) Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho, así como el modelo de formulario de desistimiento.

k) Cuando proceda, la indicación de que el consumidor o usuario tendrá que asumir el coste de la devolución de los bienes en caso de desistimiento y, para los contratos a distancia, cuando los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo postal, el coste de la devolución de los mismos.

l) En caso de que el consumidor o usuario ejercite el derecho de desistimiento tras la presentación de una solicitud con arreglo al artículo 98.8 o al artículo 99.3, la información de que en tal caso el consumidor o usuario deberá abonar al empresario unos gastos razonables de conformidad con el artículo 108.3.

m) Cuando con arreglo al artículo 103 no proceda el derecho de desistimiento, la indicación de que al consumidor o usuario no le asiste dicho derecho, o las circunstancias en las que lo perderá cuando sí le corresponda.

n) Un recordatorio de la existencia de una garantía legal de conformidad para los bienes, contenido digital o servicios digitales.

ñ) Cuando proceda, la existencia de asistencia posventa al consumidor y usuario, servicios posventa y garantías comerciales, así como sus condiciones.

o) La existencia de códigos de conducta pertinentes y la forma de conseguir ejemplares de los mismos, en su caso. A tal efecto, se entiende por código de conducta el acuerdo o conjunto de normas no impuestas por disposiciones legales, reglamentarias o administrativas, en el que se define el comportamiento de aquellos empresarios que se comprometen a cumplir el código en relación con una o más prácticas comerciales o sectores económicos.

p) La duración del contrato, cuando proceda, o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución.

q) Cuando proceda, la duración mínima de las obligaciones del consumidor o usuario derivadas del contrato.

r) Cuando proceda, la existencia y las condiciones de los depósitos u otras garantías financieras que el consumidor o usuario tenga que pagar o aportar a solicitud del empresario.

s) Cuando proceda, la funcionalidad de los bienes con elementos digitales, el contenido digital o los servicios digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables.

t) Cuando proceda, toda compatibilidad e interoperabilidad relevante de los bienes con elementos digitales, el contenido digital o los servicios digitales conocidos por el empresario o que quepa esperar razonablemente que este pueda conocer.

u) Cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un mecanismo extrajudicial de resolución de conflictos al que esté sujeto el empresario y los métodos para tener acceso al mismo.

2. El apartado 1 se aplicará también a los contratos para el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, calefacción mediante sistemas urbanos y contenido digital que no se preste en un soporte material.

3. En las subastas públicas, la información a que se refiere el apartado 1.b), c) y d), podrá ser sustituida por los datos equivalentes del subastador.

4. La información contemplada en el apartado 1.j), k) y l) podrá proporcionarse a través del modelo de documento de información al consumidor o usuario sobre el desistimiento establecido en la letra A del anexo I. El empresario habrá cumplido los requisitos de información contemplados en el apartado 1.j), k) y l), cuando haya proporcionado dicha información correctamente cumplimentada.

5. La información a que se refiere el apartado 1 formará parte integrante del contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento y no se alterará a menos que las partes dispongan expresamente lo contrario. Corresponderá al empresario probar el correcto cumplimiento de sus deberes informativos y, en su caso, el pacto expreso del contenido de la información facilitada antes de la celebración del contrato.

6. Si el empresario no cumple los requisitos de información sobre gastos adicionales u otros costes contemplados en el apartado 1.e), o sobre los costes de devolución de los bienes contemplados en el apartado 1.k), el consumidor o usuario no tendrá la obligación de abonar dichos gastos o costes.

7. Los requisitos de información establecidos en este capítulo se entenderán como adicionales a los requisitos que figuran en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, si una disposición general o sectorial sobre prestación de servicios, incluidos los servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, relativa al contenido o el modo en que se debe proporcionar la información entrase en conflicto con alguna disposición de esta ley, prevalecerá la disposición de esta ley, sin perjuicio de que prevalezcan y sean de aplicación preferente las disposiciones sectoriales respecto de aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa.

8. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario.

Artículo 97 bis. *Requisitos de información específicos adicionales para contratos celebrados en mercados en línea.*

1. Antes de que un consumidor o usuario quede obligado por un contrato a distancia, o cualquier oferta correspondiente, en un mercado en línea, el proveedor del mercado en línea le facilitará, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 19 y 20 de esta norma y en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, de forma clara, comprensible y adecuada a las técnicas de comunicación a distancia, con especial atención en caso de tratarse de personas consumidoras vulnerables, a las que se les facilitará en formatos adecuados, accesibles y comprensibles, la siguiente información:

a) Información general, facilitada en una sección específica de la interfaz en línea que sea fácil y directamente accesible desde la página en la que se presenten las ofertas, relativa a los principales parámetros que determinan la clasificación de las ofertas

presentadas al consumidor o usuario como resultado de la búsqueda y la importancia relativa de dichos parámetros frente a otros.

b) Si el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital tiene la condición de empresario o no, con arreglo a su declaración al proveedor del mercado en línea.

c) Cuando el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital no sea un empresario, la mención expresa de que la normativa en materia de protección de los consumidores y usuarios no es de aplicación al contrato.

d) Cuando proceda, cómo se reparten las obligaciones relacionadas con el contrato entre el tercero que ofrece los bienes, servicios o contenido digital y el proveedor del mercado en línea, entendiéndose esta información sin perjuicio de cualquier responsabilidad que el proveedor del mercado en línea o el tercero empresario tenga en relación con el contrato en virtud de otra normativa de la Unión Europea o nacional.

e) En su caso, las garantías y seguros ofrecidos por el proveedor del mercado en línea.

f) Los métodos de resolución de conflictos y, en su caso, el papel desempeñado por el proveedor del mercado en línea en la solución de controversias.

2. La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este artículo incumbirá al empresario.

Artículo 98. *Requisitos formales de los contratos a distancia.*

1. En los contratos a distancia, el empresario facilitará al consumidor y usuario, en la lengua utilizada en la propuesta de contratación o bien, en la lengua elegida para la contratación, y, al menos, en castellano, la información exigida en el artículo 97.1 o la pondrá a su disposición de forma acorde con las técnicas de comunicación a distancia utilizadas, en términos claros y comprensibles y deberá respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar. Siempre que dicha información se facilite en un soporte duradero deberá ser legible.

2. Si un contrato a distancia que ha de ser celebrado por medios electrónicos implica obligaciones de pago para el consumidor o usuario, el empresario pondrá en conocimiento de éste de una manera clara y destacada, y justo antes de que efectúe el pedido, la información establecida en el artículo 97.1.a), e), p) y q).

El empresario deberá velar por que el consumidor o usuario, al efectuar el pedido, confirme expresamente que es consciente de que el pedido implica una obligación de pago. Si la realización de un pedido se hace activando un botón o una función similar, estos deberán etiquetarse, de manera que sea fácilmente legible, únicamente con la expresión ''pedido con obligación de pago'' o una formulación análoga no ambigua que indique que la realización del pedido implica la obligación de realizar un pago al empresario. En caso contrario, el consumidor o usuario no quedará obligado por el contrato o pedido.

3. Los sitios web de comercio deberán indicar de modo claro y legible, a más tardar al inicio del procedimiento de compra, si se aplica alguna restricción de entrega y cuáles son las modalidades de pago aceptadas.

4. Si el contrato se celebra a través de una técnica de comunicación a distancia en la que el espacio o el tiempo para facilitar la información son limitados, el empresario facilitará en ese soporte específico o a través de él, antes de la celebración de dicho contrato, como mínimo la información precontractual sobre las características principales de los bienes o servicios, la identidad del empresario, el precio total, el derecho de desistimiento, la duración del contrato y, en el caso de contratos de duración indefinida, las condiciones de resolución, tal como se refiere en el artículo 97.1, letras a), b), e), j) y p) de la presente ley, excepto el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo I, letra B, a que se refiere la letra j). El empresario facilitará al consumidor o usuario las demás informaciones que figuran en el artículo 97, incluido el modelo de formulario de desistimiento, de una manera apropiada con arreglo al apartado 1.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4 si el empresario llama por teléfono al consumidor y usuario para celebrar un contrato a distancia, deberá revelar, al inicio de la conversación, su identidad y, si procede, la identidad de la persona por cuenta de la cual efectúa la llamada, así como indicar el objeto comercial de la misma.

6. En aquellos casos en que sea el empresario el que se ponga en contacto telefónicamente con un consumidor y usuario para llevar a cabo la celebración de un contrato a distancia, deberá confirmar la oferta al consumidor y usuario por escrito, o salvo oposición del mismo, en cualquier soporte de naturaleza duradera. El consumidor y usuario sólo quedará vinculado una vez que haya aceptado la oferta mediante su firma o mediante el envío de su acuerdo por escrito, que, entre otros medios, podrá llevarse a cabo mediante papel, correo electrónico, fax o sms.

7. El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario la confirmación del contrato celebrado en un soporte duradero y en un plazo razonable después de la celebración del contrato a distancia, a más tardar en el momento de entrega de los bienes o antes del inicio de la ejecución del servicio. Tal confirmación incluirá:

a) Toda la información que figura en el artículo 97.1, salvo si el empresario ya ha facilitado la información al consumidor y usuario en un soporte duradero antes de la celebración del contrato a distancia, y

b) Cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento de conformidad con el artículo 103.m).

8. En caso de que un consumidor o usuario desee que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas o electricidad, –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o de calefacción mediante sistemas urbanos, dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 104, y el contrato imponga al consumidor o usuario una obligación de pago, el empresario le exigirá que presente una solicitud expresa solicitando el comienzo del contrato, así como una declaración de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento.

9. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere. El empresario deberá adoptar las medidas adecuadas y eficaces que le permitan identificar inequívocamente al consumidor y usuario con el que celebra el contrato.

10. Este artículo se entenderá sin perjuicio de las disposiciones sobre la celebración de contratos y la realización de pedidos por vía electrónica establecidas en la Ley 34/2002, de 11 de julio.

Artículo 99. *Requisitos formales de los contratos celebrados fuera del establecimiento.*

1. En los contratos celebrados fuera del establecimiento, el empresario facilitará al consumidor y usuario la información exigida en el artículo 97.1 en papel o, si este está de acuerdo, en otro soporte duradero. Dicha información deberá ser legible y estar redactada al menos en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato y en términos claros y comprensibles.

2. El empresario deberá facilitar al consumidor y usuario una copia del contrato firmado o la confirmación del mismo en papel o, si éste está de acuerdo, en un soporte duradero diferente, incluida, cuando proceda, la confirmación del previo consentimiento expreso del consumidor y usuario y del conocimiento por su parte de la pérdida del derecho de desistimiento a que se refiere el artículo 103.m).

3. En caso de que un consumidor o usuario desee que la prestación de servicios o el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o de calefacción mediante sistemas urbanos, dé comienzo durante el plazo de desistimiento previsto en el artículo 104, y el contrato imponga al consumidor o usuario una obligación de pago, el empresario le exigirá que presente en un soporte duradero una solicitud expresa solicitando el comienzo del contrato, así como una declaración de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento.

4. Corresponde al empresario probar el cumplimiento de las obligaciones a que este artículo se refiere. El empresario deberá adoptar las medidas adecuadas y eficaces que le permitan identificar inequívocamente al consumidor y usuario con el que celebra el contrato.

Artículo 100. *Consecuencias del incumplimiento.*

1. El contrato celebrado sin que se haya facilitado al consumidor y usuario la copia del contrato celebrado o la confirmación del mismo, de acuerdo con los artículos 98.7 y 99.2, podrá ser anulado a instancia del consumidor y usuario por vía de acción o excepción.

2. En ningún caso podrá ser invocada la causa de nulidad por el empresario, salvo que el incumplimiento sea exclusivo del consumidor y usuario.

3. El empresario asumirá la carga de la prueba del cumplimiento de lo dispuesto en este artículo.

Artículo 101. *Necesidad de consentimiento expreso.*

1. En ningún caso la falta de respuesta a la oferta de contratación podrá considerarse como aceptación de ésta.

2. Si el empresario, sin aceptación explícita del consumidor y usuario destinatario de la oferta, le suministrase el bien o servicio ofertado, se aplicará lo dispuesto en el artículo 66 quáter.

CAPÍTULO III

Derecho de desistimiento

Artículo 102. *Derecho de desistimiento.*

1. Salvo las excepciones previstas en el artículo 103, el consumidor o usuario tendrá derecho a desistir del contrato durante un periodo de catorce días naturales sin indicar el motivo y sin incurrir en ningún coste distinto de los previstos en los artículos 107.2 y 108.

En el caso de los contratos celebrados en el contexto de visitas no solicitadas efectuadas por el empresario en el domicilio del consumidor o usuario o de excursiones organizadas por el empresario con el objetivo o efecto de promocionar o vender bienes o servicios, el plazo de desistimiento se amplía a treinta días naturales.

2. Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan al consumidor y usuario una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.

Artículo 103. *Excepciones al derecho de desistimiento.*

El derecho de desistimiento no será aplicable a los contratos que se refieran a:

a) La prestación de servicios, una vez que el servicio haya sido completamente ejecutado, y si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando la ejecución haya comenzado, con previo consentimiento expreso del consumidor o usuario y con el conocimiento por su parte de que, una vez que el empresario haya ejecutado íntegramente el contrato, habrá perdido su derecho de desistimiento.

b) El suministro de bienes o la prestación de servicios cuyo precio dependa de fluctuaciones del mercado financiero que el empresario no pueda controlar y que puedan producirse durante el periodo de desistimiento.

c) El suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor y usuario o claramente personalizados.

d) El suministro de bienes que puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

e) El suministro de bienes precintados que no sean aptos para ser devueltos por razones de protección de la salud o de higiene y que hayan sido desprecintados tras la entrega.

f) El suministro de bienes que después de su entrega y teniendo en cuenta su naturaleza se hayan mezclado de forma indisociable con otros bienes.

g) El suministro de bebidas alcohólicas cuyo precio haya sido acordado en el momento de celebrar el contrato de venta y que no puedan ser entregadas antes de 30 días, y cuyo valor real dependa de fluctuaciones del mercado que el empresario no pueda controlar.

h) Los contratos en los que el consumidor y usuario haya solicitado específicamente al empresario que le visite para efectuar operaciones de reparación o mantenimiento urgente; si, en esa visita, el empresario presta servicios adicionales a los solicitados específicamente

por el consumidor o suministra bienes distintos de las piezas de recambio utilizadas necesariamente para efectuar las operaciones de mantenimiento o reparación, el derecho de desistimiento debe aplicarse a dichos servicios o bienes adicionales.

i) El suministro de grabaciones sonoras o de vídeo precintadas o de programas informáticos precintados que hayan sido desprecintados por el consumidor y usuario después de la entrega.

j) El suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas o revistas, con la excepción de los contratos de suscripción para el suministro de tales publicaciones.

k) Los contratos celebrados mediante subastas públicas.

l) El suministro de servicios de alojamiento para fines distintos del de servir de vivienda, transporte de bienes, alquiler de vehículos, comida o servicios relacionados con actividades de esparcimiento, si los contratos prevén una fecha o un periodo de ejecución específicos.

m) El suministro de contenido digital que no se preste en un soporte material cuando la ejecución haya comenzado y, si el contrato impone al consumidor o usuario una obligación de pago, cuando se den las siguientes condiciones:

1.º El consumidor o usuario haya otorgado su consentimiento previo para iniciar la ejecución durante el plazo del derecho de desistimiento.

2.º El consumidor o usuario haya expresado su conocimiento de que, en consecuencia, pierde su derecho de desistimiento; y

3.º El empresario haya proporcionado una confirmación con arreglo al artículo 98.7 o al artículo 99.2.

Artículo 104. *Plazo para el ejercicio del derecho de desistimiento.*

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 105, el plazo de desistimiento concluirá a los catorce días naturales o, en su caso, a los treinta días naturales, contados a partir de:

a) El día de la celebración del contrato, en el caso de los contratos de servicios.

b) El día que el consumidor y usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material de los bienes solicitados, en el caso de los contratos de venta, o bien:

1.º En caso de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor o usuario en el mismo pedido y entregados por separado, el día que el consumidor o usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último de los bienes.

2.º En caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas, el día que el consumidor o usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del último componente o pieza.

3.º En caso de contratos para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado, el día que el consumidor o usuario o un tercero por él indicado, distinto del transportista, adquiera la posesión material del primero de esos bienes.

c) En el caso de los contratos para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material, el día en que se celebre el contrato.

Artículo 105. *Omisión de información sobre el derecho de desistimiento.*

1. Si el empresario no ha facilitado al consumidor o usuario la información sobre el derecho de desistimiento, tal como se establece en el artículo 97.1.j), el periodo de desistimiento finalizará doce meses después de la fecha de expiración del periodo de desistimiento inicial, determinada de conformidad con el artículo 104.

2. Si el empresario ha facilitado al consumidor o usuario la información contemplada en el apartado anterior en el plazo de doce meses a partir de la fecha contemplada en el artículo 104, el plazo de desistimiento expirará a los catorce días naturales o, en su caso, a los treinta días naturales de la fecha en que el consumidor y usuario reciba la información.

Artículo 106. *Ejercicio y efectos del derecho de desistimiento.*

1. Antes de que venza el plazo de desistimiento, el consumidor y usuario comunicará al empresario su decisión de desistir del contrato. A tal efecto, el consumidor y usuario podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo B de esta ley; o bien realizar otro tipo de declaración inequívoca en la que señale su decisión de desistir del contrato.

2. El consumidor y usuario habrá ejercido su derecho de desistimiento dentro del plazo contemplado en el artículo 104 y en el artículo 105, cuando haya enviado la comunicación relativa al ejercicio del derecho de desistimiento antes de que finalice dicho plazo. Para determinar la observancia del plazo para desistir se tendrá en cuenta la fecha de expedición de la declaración de desistimiento.

3. El empresario podrá ofrecer al consumidor y usuario, además de las posibilidades contempladas en el apartado 1, la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento que figura en el anexo B, o cualquier otra declaración inequívoca a través del sitio web del empresario. En tales casos, el empresario comunicará sin demora al consumidor y usuario en un soporte duradero el acuse de recibo de dicho desistimiento.

4. La carga de la prueba del ejercicio del derecho de desistimiento recaerá en el consumidor y usuario.

5. El ejercicio del derecho de desistimiento extinguirá las obligaciones de las partes de ejecutar el contrato a distancia o celebrado fuera del establecimiento, o de celebrar el contrato, cuando el consumidor y usuario haya realizado una oferta.

6. En caso de contratos para el suministro de agua, gas, electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o calefacción mediante sistemas urbanos, en los que el suministro ya se estuviera realizando previamente a la contratación del servicio, salvo que expresamente se indique lo contrario, se entenderá el interés del consumidor en continuar con el suministro del servicio, volviendo a ser suministrado por su suministrador anterior. Por el contrario, si previamente a la contratación del servicio no se estuviera realizando el suministro, la solicitud de desistimiento supondrá la baja del servicio.

Artículo 107. *Obligaciones y derechos del empresario en caso de desistimiento.*

1. El empresario reembolsará todo pago recibido del consumidor y usuario, incluidos, en su caso, los costes de entrega, sin demoras indebidas y, en cualquier caso, antes de que hayan transcurrido 14 días naturales desde la fecha en que haya sido informado de la decisión de desistimiento del contrato del consumidor y usuario de conformidad con el artículo 106.

El empresario deberá efectuar el reembolso a que se refiere el primer párrafo utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor para la transacción inicial, a no ser que el consumidor haya dispuesto expresamente lo contrario y siempre y cuando el consumidor no incurra en ningún gasto como consecuencia del reembolso.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, en caso de que el consumidor y usuario haya seleccionado expresamente una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria, el empresario no estará obligado a reembolsar los costes adicionales que de ello se deriven.

3. Salvo en caso de que el empresario se haya ofrecido a recoger él mismo los bienes, en los contratos de venta, el empresario podrá retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que el consumidor y usuario haya presentado una prueba de la devolución de los bienes, según qué condición se cumpla primero.

4. En lo que respecta a los datos personales del consumidor o usuario, el empresario cumplirá las obligaciones aplicables con arreglo al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, así como a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

5. El empresario se abstendrá de utilizar cualquier contenido, distinto de los datos personales, proporcionado o creado por el consumidor o usuario al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario, excepto cuando dicho contenido cumpla alguna de las siguientes condiciones:

a) No tenga ninguna utilidad fuera del contexto de los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario.

b) Esté exclusivamente relacionado con la actividad del consumidor o usuario durante el uso de los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario.

c) Haya sido agregado con otros datos por el empresario y no pueda desagregarse o sólo se pueda realizando esfuerzos desproporcionados.

d) Haya sido generado conjuntamente por el consumidor o usuario y otras personas, y otros consumidores o usuarios puedan continuar haciendo uso del contenido.

6. Salvo en las situaciones a que se refiere el apartado 5, letras a), b) o c), el empresario pondrá a disposición del consumidor o usuario, a petición de éste, cualquier contenido distinto de los datos personales que el consumidor o usuario haya proporcionado o creado al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario.

7. El consumidor o usuario tendrá derecho a recuperar dichos contenidos sin cargo alguno, sin impedimentos por parte del empresario, en un plazo razonable y en un formato utilizado habitualmente y legible electrónicamente.

8. El empresario podrá impedir al consumidor o usuario cualquier uso posterior a la fecha de desistimiento de los contenidos o servicios digitales, en particular haciendo que estos no sean accesibles para el consumidor o usuario o inhabilitándole la cuenta de usuario, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 6.

Artículo 108. *Obligaciones y responsabilidad del consumidor y usuario en caso de desistimiento.*

1. Salvo si el propio empresario se ofrece a recoger los bienes, el consumidor y usuario deberá devolverlos o entregarlos al empresario, o a una persona autorizada por el empresario a recibirlos, sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que comunique su decisión de desistimiento del contrato al empresario, de conformidad con el artículo 106. Se considerará cumplido el plazo si el consumidor y usuario efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido el plazo de 14 días naturales.

El consumidor y usuario sólo soportará los costes directos de devolución de los bienes, salvo si el empresario ha aceptado asumirlos o no le ha informado de que le corresponde asumir esos costes.

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento en los que los bienes se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato, el empresario recogerá a su propio cargo los bienes cuando, por la naturaleza de los mismos, no puedan devolverse por correo.

2. El consumidor o usuario sólo será responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación de los mismos distinta a la necesaria para establecer su naturaleza, sus características o su funcionamiento. En ningún caso el consumidor o usuario será responsable de la disminución de valor de los bienes si el empresario no le ha informado de su derecho de desistimiento con arreglo al artículo 97.1.j).

3. En caso de desistimiento del contrato, el consumidor o usuario se abstendrá de utilizar el contenido o servicio digital y de ponerlo a disposición de terceros.

4. Cuando un consumidor y usuario ejerza el derecho de desistimiento tras haber realizado una solicitud de conformidad con lo dispuesto en el artículo 98.8 o en el artículo 99.3, abonará al empresario un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que haya informado al empresario del ejercicio del derecho de desistimiento, en relación con el objeto total del contrato. El importe proporcional que habrá de abonar al empresario se calculará sobre la base del precio total acordado en el contrato. En caso de que el precio total sea excesivo, el importe proporcional se calculará sobre la base del valor de mercado de la parte ya prestada del servicio.

5. El consumidor o usuario no asumirá ningún coste por:

a) La prestación de los servicios o el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas– o de calefacción mediante sistemas urbanos, de forma total o parcial, durante el período de desistimiento, cuando:

1.º El empresario no haya facilitado información con arreglo al artículo 97.1.j) o l); o
2.º El consumidor o usuario no haya solicitado expresamente que la prestación del servicio se inicie durante el plazo de desistimiento con arreglo al artículo 98.8 y al artículo 99.3.

b) El suministro, en su totalidad o en parte, de contenido digital que no se preste en un soporte material, cuando:

1.º El consumidor o usuario no haya dado expresamente su consentimiento previo a la ejecución antes de que finalice el periodo de catorce o, en su caso, treinta días naturales contemplado en el artículo 102;
2.º El consumidor o usuario no sea consciente de que renuncia a su derecho de desistimiento al dar su consentimiento; o
3.º El empresario no haya dado la confirmación con arreglo al artículo 98.7 o al artículo 99.2.

6. Con excepción de lo dispuesto en el artículo 107.2, y en este artículo, el consumidor y usuario no incurrirá en ninguna responsabilidad como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento.

CAPÍTULO IV

Ejecución del contrato

Artículo 109. *Ejecución del contrato a distancia.*

Salvo que las partes hayan acordado otra cosa, el empresario deberá ejecutar el pedido sin ninguna demora indebida y a más tardar en el plazo de 30 días naturales a partir de la celebración del contrato.

Artículo 110. *Falta de ejecución del contrato a distancia.*

En caso de no ejecución del contrato por parte del empresario por no encontrarse disponible el bien o servicio contratado, el consumidor y usuario deberá ser informado de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar sin ninguna demora indebida las sumas que haya abonado en virtud del mismo.
En caso de retraso injustificado por parte del empresario respecto a la devolución de las sumas abonadas, el consumidor y usuario podrá reclamar que se le pague el doble del importe adeudado, sin perjuicio a su derecho de ser indemnizado por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

Artículo 111. *Sustitución del bien o servicio contratado a distancia.*

De no hallarse disponible el bien o servicio contratado, cuando el consumidor y usuario hubiera sido informado expresamente de tal posibilidad, el empresario podrá suministrar sin aumento de precio un bien o servicio de características similares que tenga la misma o superior calidad.
En este caso, el consumidor y usuario podrá ejercer sus derechos de desistimiento y resolución en los mismos términos que si se tratara del bien o servicio inicialmente requerido.

Artículo 112. *Pago del contrato a distancia mediante tarjeta.*

1. Cuando el importe de una compra o de un servicio hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago, el consumidor y usuario titular de ella podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes

anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del empresario y del consumidor y usuario titular de la tarjeta se efectuarán a la mayor brevedad.

2. Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por el consumidor y usuario titular de la tarjeta y la exigencia de devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución, aquél quedará obligado frente al empresario al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

Artículo 113. *Responsabilidad solidaria en los contratos celebrados fuera del establecimiento.*

Del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este título responderán solidariamente el empresario por cuya cuenta se actúe y el mandatario, comisionista o agente que hayan actuado en nombre propio.

TÍTULO IV

Garantías y servicios posventa

CAPÍTULO I

Disposiciones generales sobre garantía

Artículo 114. *Ámbito de aplicación.*

1. Están incluidos en el ámbito de aplicación de este título los contratos de compraventa de bienes existentes o de bienes que hayan de producirse o fabricarse y los contratos de suministro de contenidos o servicios digitales, incluyéndose como tales todos aquellos que tengan por objeto la entrega de soportes materiales que sirvan exclusivamente como portadores de contenidos digitales.

El Reglamento (UE) 2016/679, General de Protección de Datos, así como la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, se aplicarán a cualesquiera datos personales tratados en las relaciones contempladas en los apartados anteriores, prevaleciendo sus disposiciones en caso de conflicto con lo regulado en este Título.

2. Lo previsto en este título no será de aplicación a:

a) Los animales vivos.

b) Los bienes de segunda mano adquiridos en subasta administrativa a la que los consumidores y usuarios puedan asistir personalmente.

c) La prestación de servicios distintos de los servicios digitales, independientemente de que el empresario haya utilizado formas o medios digitales para obtener el resultado del servicio o para entregarlo o transmitirlo al consumidor o usuario.

d) Los servicios de comunicaciones electrónicas prestados por lo general a cambio de una remuneración a través de redes de comunicaciones electrónicas, con la excepción de los servicios que suministren contenidos transmitidos mediante redes y servicios de comunicaciones electrónicas o ejerzan control editorial sobre ellos, y que incluyen:

1.º El servicio de acceso a internet, entendido según la definición del punto 2) del párrafo segundo del artículo 2 del Reglamento (UE) 2015/2120 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, por el que se establecen medidas en relación con el acceso a una internet abierta.

2.º El servicio de comunicaciones interpersonales, excepto los servicios de comunicaciones interpersonales independientes de la numeración.

3.º Los servicios consistentes, en su totalidad o principalmente, en el transporte de señales, como son los servicios de transmisión utilizados para la prestación de servicios máquina a máquina y para la radiodifusión.

e) Los contenidos o servicios digitales relacionados con la salud prescritos o suministrados por un profesional sanitario a pacientes para evaluar, mantener o restablecer

su estado de salud, incluidos la receta, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.

f) Los servicios de juego que impliquen apuestas de valor pecuniario en juegos de azar, incluidos aquellos con un elemento de destreza, como las loterías, los juegos de casino, los juegos de póquer y las apuestas, por medios electrónicos o cualquier otra tecnología destinada a facilitar la comunicación y a petición individual del receptor de dichos servicios.

g) Los servicios financieros.

h) El programa (software) ofrecido por el empresario bajo una licencia libre y de código abierto, cuando el consumidor o usuario no pague ningún precio y los datos personales facilitados por el consumidor o usuario sean tratados exclusivamente por el empresario con el fin de mejorar la seguridad, compatibilidad o interoperabilidad de ese programa (software) concreto.

i) El suministro de los contenidos digitales cuando estos se pongan a disposición del público en general por un medio distinto de la transmisión de señales como parte de una actuación o acontecimiento, como las proyecciones cinematográficas digitales.

j) El contenido digital proporcionado de conformidad con la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector por organismos del sector público de cualquier Estado miembro de la Unión Europea.

En el caso a que se refiere la letra b), los consumidores o usuarios podrán acceder fácilmente a información clara y comprensible de que no se aplican los derechos derivados del presente título.

3. Los artículos 126 y 126 bis no se aplicarán cuando un paquete en el sentido del Código Europeo de las Comunicaciones Electrónicas, incluya elementos de un servicio de acceso a internet, tal como se define en el artículo 2.2) del Reglamento (UE) 2015/2120, o un servicio de comunicaciones interpersonales basado en numeración, según la definición del citado Código.

Artículo 115. *Conformidad de los bienes y de los contenidos o servicios digitales.*

Los bienes, los contenidos o servicios digitales que el empresario entregue o suministre al consumidor o usuario se considerarán conformes con el contrato cuando cumplan los requisitos subjetivos y objetivos establecidos que sean de aplicación siempre que, cuando corresponda, hayan sido instalados o integrados correctamente, todo ello sin perjuicio de los derechos de terceros a los que se refiere el segundo párrafo del artículo 117.

Artículo 115 bis. *Requisitos subjetivos para la conformidad.*

Para ser conformes con el contrato, los bienes y los contenidos o servicios digitales deberán cumplir, en particular y cuando sean de aplicación, los siguientes requisitos:

a) Ajustarse a la descripción, tipo de bien, cantidad y calidad y poseer la funcionalidad, compatibilidad, interoperabilidad y demás características que se establezcan en el contrato.

b) Ser aptos para los fines específicos para los que el consumidor o usuario los necesite y que este haya puesto en conocimiento del empresario como muy tarde en el momento de la celebración del contrato, y respecto de los cuales el empresario haya expresado su aceptación.

c) Ser entregados o suministrados junto con todos los accesorios, instrucciones, también en materia de instalación o integración, y asistencia al consumidor o usuario en caso de contenidos digitales según disponga el contrato.

d) Ser suministrados con actualizaciones, en el caso de los bienes, o ser actualizados, en el caso de contenidos o servicios digitales, según se establezca en el contrato en ambos casos.

Artículo 115 ter. *Requisitos objetivos para la conformidad.*

1. Además de cumplir cualesquiera requisitos subjetivos para la conformidad, los bienes y los contenidos o servicios digitales deberán cumplir todos los siguientes requisitos:

a) Ser aptos para los fines a los que normalmente se destinen bienes o contenidos o servicios digitales del mismo tipo, teniendo en cuenta, cuando sea de aplicación, toda norma vigente, toda norma técnica existente o, a falta de dicha norma técnica, todo código de conducta específico de la industria del sector.

b) Cuando sea de aplicación, poseer la calidad y corresponder con la descripción de la muestra o modelo del bien o ser conformes con la versión de prueba o vista previa del contenido o servicio digital que el empresario hubiese puesto a disposición del consumidor o usuario antes de la celebración del contrato.

c) Cuando sea de aplicación, entregarse o suministrarse junto con los accesorios, en particular el embalaje, y las instrucciones que el consumidor y usuario pueda razonablemente esperar recibir.

d) Presentar la cantidad y poseer las cualidades y otras características, en particular respecto de la durabilidad del bien, la accesibilidad y continuidad del contenido o servicio digital y la funcionalidad, compatibilidad y seguridad que presentan normalmente los bienes y los contenidos o servicios digitales del mismo tipo y que el consumidor o usuario pueda razonablemente esperar, dada la naturaleza de los mismos y teniendo en cuenta cualquier declaración pública realizada por el empresario, o en su nombre, o por otras personas en fases previas de la cadena de transacciones, incluido el productor, especialmente en la publicidad o el etiquetado. El empresario no quedará obligado por tales declaraciones públicas, si demuestra alguno de los siguientes hechos:

1.º Que desconocía y no cabía razonablemente esperar que conociera la declaración en cuestión.

2.º Que, en el momento de la celebración del contrato, la declaración pública había sido corregida del mismo o similar modo en el que había sido realizada.

3.º Que la declaración pública no pudo influir en la decisión de adquirir el bien o el contenido o servicio digital.

2. En el caso de contratos de compraventa de bienes con elementos digitales o de suministro de contenidos o servicios digitales, el empresario velará por que se comuniquen y suministren al consumidor o usuario las actualizaciones, incluidas las relativas a la seguridad, que sean necesarias para mantener la conformidad, durante cualquiera de los siguientes períodos:

a) Aquel que el consumidor o usuario pueda razonablemente esperar habida cuenta del tipo y la finalidad de los bienes con elementos digitales o de los contenidos o servicios digitales, y teniendo en cuenta las circunstancias y la naturaleza del contrato, cuando el contrato establezca un único acto de suministro o una serie de actos de suministro separados, en su caso.

b) Aquel en el que deba suministrarse el contenido o servicio digital con arreglo al contrato de compraventa de bienes con elementos digitales o al contrato de suministro, cuando este prevea un plazo de suministro continuo durante un período de tiempo. No obstante, cuando el contrato de compraventa de bienes con elementos digitales prevea un plazo de suministro continuo igual o inferior a tres años, el período de responsabilidad será de tres años a partir del momento de la entrega del bien.

3. En caso de que el consumidor o usuario no instale en un plazo razonable las actualizaciones proporcionadas de conformidad con el apartado anterior, el empresario no será responsable de ninguna falta de conformidad causada únicamente por la ausencia de la correspondiente actualización, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

a) El empresario hubiese informado al consumidor o usuario acerca de la disponibilidad de la actualización y de las consecuencias de su no instalación; y

b) El hecho de que el consumidor o usuario no instalase la actualización o no lo hiciese correctamente no se debiera a deficiencias en las instrucciones facilitadas.

4. Cuando el contrato prevea el suministro continuo de contenidos o servicios digitales a lo largo de un período, estos serán conformes durante todo ese período.

5. No habrá lugar a responsabilidad por faltas de conformidad en el sentido de lo dispuesto en los apartados 1 o 2 cuando, en el momento de la celebración del contrato, el consumidor o usuario hubiese sido informado de manera específica de que una determinada

característica de los bienes o de los contenidos o servicios digitales se apartaba de los requisitos objetivos de conformidad establecidos en los apartados 1 o 2 y el consumidor o usuario hubiese aceptado de forma expresa y por separado dicha divergencia.

6. Salvo que las partes lo hayan acordado de otro modo, los contenidos o servicios digitales se suministrarán de conformidad con la versión más reciente disponible en el momento de la celebración del contrato.

Artículo 115 quater. *Instalación incorrecta de los bienes e integración incorrecta de los contenidos o servicios digitales.*

La falta de conformidad que resulte de una instalación incorrecta del bien o integración incorrecta de los contenidos o servicios digitales en el entorno digital del consumidor o usuario se equiparará a la falta de conformidad, cuando se de alguna de las siguientes condiciones:

a) La instalación o integración incorrecta haya sido realizada por el empresario o bajo su responsabilidad y, en el supuesto de tratarse de una compraventa de bienes, su instalación esté incluida en el contrato.

b) En el contrato esté previsto que la instalación o la integración la realice el consumidor o usuario, haya sido realizada por éste y la instalación o la integración incorrecta se deba a deficiencias en las instrucciones de instalación o integración proporcionadas por el empresario o, en el caso de bienes con elementos digitales, proporcionadas por el empresario.

Artículo 116. *Incompatibilidad de acciones.*

El ejercicio de las acciones que contempla este título será incompatible con el ejercicio de las acciones derivadas del saneamiento previstas en el Código Civil.

En todo caso, el consumidor o usuario tendrá derecho, de acuerdo con la legislación civil y mercantil, a ser indemnizado por los daños y perjuicios derivados de la falta de conformidad.

CAPÍTULO II

Responsabilidad del empresario y derechos del consumidor y usuario

Artículo 117. *Responsabilidad del empresario y derechos del consumidor y usuario en caso de falta de conformidad de los bienes, contenidos o servicios digitales. Derechos de terceros.*

1. El empresario responderá ante el consumidor o usuario de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del bien, contenido o servicio digital, pudiendo el consumidor o usuario, mediante una simple declaración, exigir al empresario la subsanación de dicha falta de conformidad, la reducción del precio o la resolución del contrato. En cualquiera de estos supuestos el consumidor o usuario podrá exigir, además, la indemnización de daños y perjuicios, si procede.

El consumidor o usuario tendrá derecho a suspender el pago de cualquier parte pendiente del precio del bien o del contenido o servicio digital adquirido hasta que el empresario cumpla con las obligaciones establecidas en el presente título.

2. Cuando, a consecuencia de una vulneración de derechos de terceros, en particular de los derechos de propiedad intelectual, se impida o limite la utilización de los bienes o de los contenidos o servicios digitales, el consumidor o usuario podrá exigir igualmente, en el supuesto de su falta de conformidad, las medidas correctoras previstas en el apartado anterior, salvo que una ley establezca en esos casos la rescisión o nulidad del contrato.

Artículo 118. *Régimen jurídico de la puesta en conformidad.*

1. Si el bien no fuera conforme con el contrato, para ponerlo en conformidad, el consumidor o usuario tendrá derecho a elegir entre la reparación o la sustitución, salvo que una de estas dos opciones resultare imposible o que, en comparación con la otra medida correctora, suponga costes desproporcionados para el empresario, teniendo en cuenta todas

las circunstancias y, entre ellas las recogidas en el apartado 3 de este artículo, así como si la medida correctora alternativa se podría proporcionar sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.

2. Si los contenidos o servicios digitales no fueran conformes con el contrato, el consumidor o usuario tendrá derecho a exigir que sean puestos en conformidad.

3. El empresario podrá negarse a poner los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad cuando resulte imposible o suponga costes desproporcionados, teniendo en cuenta todas las circunstancias, y entre ellas:

a) El valor que tendrían los bienes o los contenidos o servicios digitales si no hubiera existido falta de conformidad.

b) La relevancia de la falta de conformidad.

4. Las medidas correctoras para la puesta en conformidad se ajustarán a las siguientes reglas:

a) Serán gratuitas para el consumidor o usuario. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios en que se incurra para que los bienes sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales.

b) Deberán llevarse a cabo en un plazo razonable a partir del momento en que el empresario haya sido informado por el consumidor o usuario de la falta de conformidad.

c) Deberán realizarse sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario, habida cuenta de la naturaleza de los bienes o de los contenidos o servicios digitales y de la finalidad que tuvieran para el consumidor o usuario.

5. Cuando proceda la reparación o la sustitución del bien, el consumidor o usuario lo pondrá a disposición del empresario y este, en su caso, recuperará el bien sustituido a sus expensas de la forma que menos inconvenientes genere para el consumidor o usuario dependiendo del tipo de bien.

6. Cuando una reparación requiera la retirada de bienes que hayan sido instalados de forma coherente con su naturaleza y finalidad antes de manifestarse la falta de conformidad o, cuando se sustituyan, la obligación de repararlos o sustituirlos incluirá la retirada de los no conformes y la instalación de los bienes sustituidos o reparados, o la asunción de los costes de dicha retirada e instalación por cuenta del empresario.

7. El consumidor o usuario no será responsable de ningún pago por el uso normal de los bienes sustituidos durante el período previo a su sustitución.

Artículo 119. *Régimen jurídico de la reducción del precio y resolución del contrato.*

El consumidor o usuario podrá exigir una reducción proporcionada del precio o la resolución del contrato, en cualquiera de los siguientes supuestos:

a) En relación con bienes y los contenidos o servicios digitales, cuando la medida correctora consistente en ponerlos en conformidad resulte imposible o desproporcionada en el sentido del apartado 3 del artículo 118.

b) El empresario no haya llevado a cabo la reparación o la sustitución de los bienes o no lo haya realizado de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 5 y 6 del artículo 118 o no lo haya hecho en un plazo razonable siempre que el consumidor o usuario hubiese solicitado la reducción del precio o la resolución del contrato.

c) El empresario no haya puesto los contenidos o servicios digitales en conformidad de acuerdo con las reglas recogidas en el apartado 4 del artículo 118.

d) Aparezca cualquier falta de conformidad después del intento del empresario de poner los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad.

e) La falta de conformidad sea de tal gravedad que se justifique la reducción inmediata del precio o la resolución del contrato.

f) El empresario haya declarado, o así se desprenda claramente de las circunstancias, que no pondrá los bienes o los contenidos o servicios digitales en conformidad en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes para el consumidor o usuario.

Artículo 119 bis. *La reducción del precio.*

1. La reducción del precio será proporcional a la diferencia existente entre el valor que el bien o el contenido o servicio digital hubiera tenido en el momento de la entrega o suministro de haber sido conforme con el contrato y el valor que el bien o el contenido o servicio digital efectivamente entregado o suministrado tenga en el momento de dicha entrega o suministro.

2. Cuando el contrato estipule que los contenidos o servicios digitales se suministren durante un período de tiempo a cambio del pago de un precio, la reducción en precio se aplicará al período de tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales no hubiesen sido conformes.

Artículo 119 ter. *La resolución del contrato.*

1. El consumidor o usuario ejercerá el derecho a resolver el contrato mediante una declaración expresa al empresario indicando su voluntad de resolver el contrato.

2. La resolución no procederá cuando la falta de conformidad sea de escasa importancia, salvo en los supuestos en que el consumidor o usuario haya facilitado datos personales como contraprestación, correspondiendo la carga de la prueba al empresario.

3. Cuando la falta de conformidad se refiera sólo a algunos de los bienes entregados en virtud del mismo contrato y haya motivos para su resolución, el consumidor o usuario podrá resolver el contrato sólo respecto de dichos bienes y, en relación con cualesquiera de los otros bienes, podrá resolverlo también si no se puede razonablemente esperar que el consumidor o usuario acepte conservar únicamente los bienes conformes.

4. Las obligaciones de las partes en caso de resolución del contrato de compraventa de bienes serán las siguientes:

a) El empresario reembolsará al consumidor o usuario el precio pagado por los bienes tras la recepción de estos o, en su caso, de una prueba aportada por el consumidor o usuario de que los ha devuelto.

b) El consumidor o usuario restituirá al empresario, a expensas de este último, los bienes.

5. Las obligaciones y derechos del empresario en caso de resolución del contrato de suministro de contenidos o servicios digitales serán los siguientes:

a) El empresario reembolsará al consumidor o usuario todos los importes pagados con arreglo al contrato.

No obstante, en los casos en los que el contrato establezca el suministro de los contenidos o servicios digitales a cambio del pago de un precio y durante un período de tiempo determinado, y los contenidos o servicios digitales hayan sido conformes durante un período anterior a la resolución del contrato, el empresario reembolsará al consumidor o usuario únicamente la parte proporcional del precio pagado correspondiente al período de tiempo durante el cual los contenidos o servicios digitales no fuesen conformes, así como toda parte del precio pagado por el consumidor o usuario como pago a cuenta de cualquier período restante del contrato en caso de que este no hubiese sido resuelto.

b) En lo que respecta a los datos personales del consumidor o usuario, el empresario cumplirá las obligaciones aplicables con arreglo al Reglamento (UE) 2016/679 general de protección de datos, así como a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

c) El empresario se abstendrá de utilizar cualquier contenido, distinto de los datos personales, proporcionado o creado por el consumidor o usuario al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario, excepto cuando dicho contenido cumpla alguna de las condiciones recogidas en el artículo 107.5.

d) Salvo en las situaciones a que se refiere el artículo 107.5, letras a), b) o c), el empresario pondrá a disposición del consumidor o usuario, a petición de este, cualquier contenido distinto de los datos personales que el consumidor o usuario haya proporcionado o creado al utilizar los contenidos o servicios digitales suministrados por el empresario.

e) El consumidor o usuario tendrá derecho a recuperar los contenidos digitales que haya creado al utilizar los contenidos o servicios digitales sin cargo alguno, sin impedimentos por

parte del empresario, en un plazo razonable y en un formato utilizado habitualmente y legible electrónicamente.

f) El empresario podrá impedir al consumidor o usuario cualquier uso posterior de los contenidos o servicios digitales, en particular, haciendo que estos no sean accesibles para el consumidor o usuario o inhabilitándole la cuenta de usuario, sin perjuicio de lo dispuesto en la letra d).

6. Las obligaciones del consumidor o usuario en caso de resolución del contrato de suministro de contenidos o servicios digitales serán las siguientes:

a) Tras la resolución del contrato, el consumidor o usuario se abstendrá de utilizar los contenidos o servicios digitales y de ponerlos a disposición de terceros.

b) Cuando los contenidos digitales se hayan suministrado en un soporte material, el consumidor o usuario, a solicitud y a expensas del empresario, devolverá el soporte material a este último sin demora indebida. Si el empresario decide solicitar la devolución del soporte material, dicha solicitud se realizará en el plazo de catorce días a partir de la fecha en que se hubiese informado al empresario de la decisión del consumidor o usuario de resolver el contrato.

c) Al consumidor o usuario no se le podrá reclamar ningún pago por cualquier uso realizado de los contenidos o servicios digitales durante el período previo a la resolución del contrato durante el cual los contenidos o servicios digitales no hayan sido conformes.

7. El ejercicio por el consumidor o usuario de su derecho a retirar su consentimiento u oponerse al tratamiento de datos personales permitirá que el empresario resuelva el contrato siempre y cuando el suministro de los contenidos o servicios digitales sea continuo o consista en una serie de actos individuales y se encuentre pendiente de ejecutar en todo o en parte. En ningún caso el ejercicio de estos derechos por el consumidor supondrá el pago de penalización alguna a su cargo.

Artículo 119 quater. *Plazos y modalidades de reembolso por parte del empresario en caso de reducción del precio o resolución del contrato.*

1. Todo reembolso que el empresario deba realizar al consumidor o usuario debido a la reducción del precio o a la resolución del contrato se ejecutará sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo de catorce días a partir de la fecha en la que el empresario haya sido informado de la decisión del consumidor o usuario de reclamar su correspondiente derecho.

No obstante lo anterior, en el caso de que se trate de la resolución de un contrato de compraventa de bienes, el plazo para el reembolso en el párrafo anterior empezará a contar a partir de que se haya dado cumplimiento a lo previsto en el 119 ter 4.a).

2. El empresario efectuará el reembolso indicado en el apartado anterior utilizando el mismo medio de pago empleado por el consumidor o usuario para la adquisición del bien o de los contenidos o servicios digitales, salvo que se hubiese acordado expresamente entre las partes de otro modo, y siempre que no suponga un coste adicional para el consumidor o usuario.

3. El empresario no podrá imponer al consumidor o usuario ningún cargo por el reembolso.

CAPÍTULO III

Ejercicio de derechos por el consumidor y usuario

Artículo 120. *Plazo para la manifestación de la falta de conformidad.*

1. En el caso de contrato de compraventa de bienes o de suministro de contenidos o servicios digitales suministrados en un acto único o en una serie de actos individuales, el empresario será responsable de las faltas de conformidad que existan en el momento de la entrega o del suministro y se manifiesten en un plazo de tres años desde la entrega en el caso de bienes o de dos años en el caso de contenidos o servicios digitales, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 115 ter, apartado 2, letras a) y b).

En los bienes de segunda mano, el empresario y el consumidor o usuario podrán pactar un plazo menor al indicado en el párrafo anterior, que no podrá ser inferior a un año desde la entrega.

2. En el caso de contenidos o servicios digitales o de bienes con elementos digitales, cuando el contrato prevea el suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un período de tiempo determinado, el empresario será responsable de cualquier falta de conformidad de los contenidos o servicios digitales que se produzca o se manifieste dentro del plazo durante el cual deben suministrarse los contenidos o servicios digitales de acuerdo con el contrato. No obstante, si el contrato de compraventa de bienes con elementos digitales establece el suministro continuo de los contenidos o servicios digitales durante un período inferior a tres años, el plazo de responsabilidad será de tres años a partir del momento de la entrega.

Artículo 121. *Carga de la prueba.*

1. Salvo prueba en contrario, se presumirá que las faltas de conformidad que se manifiesten en los dos años siguientes a la entrega del bien o en el año siguiente al suministro del contenido o servicio digital suministrado en un acto único o en una serie de actos individuales, ya existían cuando el bien se entregó o el contenido o servicio digital se suministró, excepto cuando para los bienes esta presunción sea incompatible con su naturaleza o la índole de la falta de conformidad.

En los bienes de segunda mano, el empresario y el consumidor y usuario podrán pactar un plazo de presunción menor al indicado en el párrafo anterior, que no podrá ser inferior al período de responsabilidad pactado por la falta de conformidad, de acuerdo con lo previsto en el artículo 120.1.

2. En el caso de los contenidos o servicios digitales o de bienes con elementos digitales, cuando el contrato prevea el suministro continuo de contenidos o servicios digitales durante un período de tiempo determinado, la carga de la prueba respecto de si los contenidos o servicios digitales eran conformes durante el período indicado en el apartado 2 del artículo 120 recaerá sobre el empresario cuando la falta de conformidad se manifieste en dicho período de tiempo.

3. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán cuando el empresario demuestre que el entorno digital del consumidor o usuario no es compatible con los requisitos técnicos de los contenidos o servicios digitales objeto del contrato, y cuando el empresario haya informado al consumidor o usuario sobre dichos requisitos técnicos de forma clara y comprensible con anterioridad a la celebración del contrato.

4. El consumidor o usuario cooperará con el empresario en la medida de lo razonablemente posible y necesario para establecer si la causa de la falta de conformidad de los contenidos o servicios digitales en el momento indicado en el artículo 120, apartados 1 o 2, según sea de aplicación, radica en el entorno digital del consumidor o usuario. La obligación de cooperación se limitará a los medios técnicos disponibles que sean menos intrusivos para el consumidor o usuario. Cuando el consumidor o usuario se niegue a cooperar, y siempre que el empresario haya informado al consumidor o usuario de dicho requisito de forma clara y comprensible con anterioridad a la celebración del contrato, la carga de la prueba sobre si la falta de conformidad existía o no en el momento indicado en el artículo 120, apartados 1 o 2, según sea de aplicación, recaerá sobre el consumidor o usuario.

5. Los apartados 3 y 4 del presente artículo no serán de aplicación a los bienes con elementos digitales.

Artículo 122. *Suspensión del cómputo de plazos.*

1. Las medidas correctoras para poner el bien o el contenido o servicio digital en conformidad suspenden el cómputo de los plazos a que se refieren los artículos 120 y 121.

2. El período de suspensión comenzará en el momento en que el consumidor o usuario ponga el bien o el contenido o servicio digital a disposición del empresario y concluirá en el momento en que se produzca la entrega del bien o el suministro del contenido o servicio digital, ya conforme, al consumidor o usuario.

3. Durante el año posterior a la entrega del bien o el suministro del contenido o servicio digital ya conforme, el empresario responderá de las faltas de conformidad que motivaron la puesta en conformidad, presumiéndose que se trata de la misma falta de conformidad cuando se reproduzcan los defectos del mismo origen que los inicialmente manifestados.

Artículo 123. *Documentación justificativa.*

1. Salvo prueba en contrario, la entrega o el suministro se entienden hechos en el día que figure en la factura o tique de compra, o en el albarán de entrega correspondiente si este fuera posterior.

2. El empresario deberá entregar al consumidor o usuario que ejercite su derecho a poner el bien o el contenido o servicio digital en conformidad justificación documental sobre la puesta a disposición del bien o del contenido o servicio digital por parte del consumidor y usuario en la que conste la fecha de entrega y la falta de conformidad que origina el ejercicio del derecho, así como justificación documental de la entrega al consumidor o usuario del bien o del suministro del contenido o servicio digital ya conforme, en la que conste la fecha de esta entrega y la descripción de la medida correctora efectuada.

Artículo 124. *Prescripción de la acción.*

La acción para reclamar el cumplimiento de lo previsto en el capítulo II de este título prescribirá a los cinco años desde la manifestación de la falta de conformidad.

Artículo 125. *Acción contra el productor y de repetición.*

1. Cuando al consumidor o usuario le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse al empresario por la falta de conformidad, podrá reclamar directamente al productor con el fin de conseguir que el bien o el contenido o servicio digital sea puesto en conformidad.

Con carácter general, y sin perjuicio de que cese la responsabilidad del productor, a los efectos de este título, en los mismos plazos y condiciones que los establecidos para el empresario, el productor responderá por la falta de conformidad cuando esta se refiera al origen, identidad o idoneidad de los bienes o de los contenidos o servicios digitales, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

2. Quien haya respondido frente al consumidor o usuario dispondrá del plazo de un año para repetir frente al responsable de la falta de conformidad. Dicho plazo se computará a partir del momento en que se ejecutó la medida correctora.

CAPÍTULO IV

Modificación de los contenidos o servicios digitales

Artículo 126. *Modificación de los contenidos o servicios digitales.*

Cuando el contrato establezca que el suministro de los contenidos o servicios digitales, o el acceso a estos por parte del consumidor o usuario, se haya de garantizar durante un período de tiempo, el empresario podrá modificar los contenidos o servicios digitales más allá de lo necesario para mantener la conformidad de los contenidos o servicios digitales con arreglo a los artículos 115 bis y 115 ter, si se cumplen, de forma cumulativa, los siguientes requisitos:

a) El contrato permite tal modificación y proporciona una razón válida para realizarla.

b) La modificación se realiza sin costes adicionales para el consumidor o usuario.

c) El consumidor o usuario es informado de forma clara y comprensible acerca de la modificación.

d) En caso de que el consumidor o usuario tenga derecho a resolver el contrato de acuerdo con lo establecido en el artículo 126 bis, se informe al consumidor o usuario, con una antelación razonable y en un soporte duradero, de las características y el momento de la modificación y de su derecho a resolver el contrato, o sobre la posibilidad de mantener los

contenidos o servicios digitales sin tal modificación con arreglo al apartado 4 de dicho artículo.

Artículo 126 bis. *Resolución del contrato por modificación de los contenidos o servicios digitales.*

1. El consumidor o usuario tendrá derecho a resolver el contrato si la modificación afecta negativamente a su acceso a los contenidos o servicios digitales o a su uso, salvo si dicho efecto negativo es de menor importancia.

2. En el supuesto recogido en el apartado anterior, el consumidor o usuario tendrá derecho a resolver el contrato sin cargo alguno en un plazo de treinta días naturales a partir de la recepción de la información o a partir del momento en que el empresario modifique los contenidos o servicios digitales, si esto ocurriera de forma posterior.

3. En el caso de que el consumidor o usuario resuelva el contrato de conformidad con los apartados anteriores, se aplicarán los artículos 119 ter y 119 quáter.

4. Este artículo no será de aplicación si el empresario ha dado al consumidor y usuario la posibilidad de mantener, sin costes adicionales, los contenidos o servicios digitales sin la modificación y estos siguen siendo conformes.

CAPÍTULO V

Garantías comerciales y servicios posventa

Artículo 127. *Garantías comerciales.*

1. Toda garantía comercial será vinculante para el garante en las condiciones establecidas en la declaración de garantía comercial y en la publicidad asociada disponible en el momento de la celebración del contrato o antes de dicha celebración. El productor que ofrezca al consumidor o usuario una garantía comercial de durabilidad con respecto a determinados bienes por un período de tiempo determinado será responsable directamente frente al consumidor o usuario, durante todo el período de la garantía comercial de durabilidad, de la reparación o sustitución. El productor podrá ofrecer al consumidor o usuario condiciones más favorables en la declaración de garantía comercial de durabilidad.

Si las condiciones establecidas en el documento de garantía comercial son menos favorables para el consumidor o usuario que las enunciadas en la publicidad asociada, la garantía comercial será vinculante según las condiciones enunciadas en la publicidad relativa a la garantía comercial, a menos que antes de la celebración del contrato la publicidad asociada se haya corregido del mismo modo o de modo comparable a aquella.

2. La declaración de garantía comercial se entregará al consumidor o usuario en un soporte duradero a más tardar en el momento de entrega de los bienes y estará redactada, al menos, en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato, de manera clara y comprensible.

3. La declaración de garantía comercial incluirá, al menos, lo siguiente:

a) Una declaración precisa de que el consumidor o usuario tiene derecho a medidas correctoras por parte del empresario, de forma gratuita, en caso de falta de conformidad de los bienes y de que la garantía comercial no afectará a dichas medidas. Dicha gratuidad comprenderá los gastos necesarios en que se incurre para que los bienes o los contenidos o servicios digitales sean puestos en conformidad, especialmente los gastos de envío, transporte, mano de obra o materiales.

b) El nombre y la dirección del garante.

c) El procedimiento que debe seguir el consumidor o usuario para conseguir la aplicación de la garantía comercial.

d) La designación de los bienes o de los contenidos o servicios digitales a los que se aplica la garantía comercial.

e) Las condiciones de la garantía comercial, entre otras, su plazo de duración y alcance territorial.

El incumplimiento de este apartado no afectará al carácter vinculante de la garantía comercial para el garante.

Artículo 127 bis. *Reparación y servicios posventa.*

1. El productor garantizará, en todo caso, la existencia de un adecuado servicio técnico, así como de repuestos durante el plazo mínimo de diez años a partir de la fecha en que el bien deje de fabricarse.

2. Queda prohibido incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones. La lista de precios de los repuestos deberá estar a disposición del público así como la del resto de servicios aparejados, debiéndose diferenciar en la factura los diferentes conceptos.

3. La acción o derecho de recuperación de los bienes entregados por el consumidor o usuario al empresario para su reparación prescribirá un año después del momento de la entrega. Reglamentariamente, se establecerán los datos que deberá hacer constar el empresario en el momento en que se le entrega un bien para su reparación y las formas en que podrá acreditarse la mencionada entrega.

LIBRO TERCERO

Responsabilidad civil por bienes o servicios defectuosos

TÍTULO I

Disposiciones comunes en materia de responsabilidad

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 128. *Indemnización de daños.*

Todo perjudicado tiene derecho a ser indemnizado en los términos establecidos en este Libro por los daños o perjuicios causados por los bienes o servicios.

Las acciones reconocidas en este libro no afectan a otros derechos que el perjudicado pueda tener a ser indemnizado por daños y perjuicios, incluidos los morales, como consecuencia de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar.

Artículo 129. *Ámbito de protección.*

1. El régimen de responsabilidad previsto en este libro comprende los daños personales, incluida la muerte, y los daños materiales, siempre que éstos afecten a bienes o servicios objetivamente destinados al uso o consumo privados y en tal concepto hayan sido utilizados principalmente por el perjudicado.

2. El presente libro no será de aplicación para la reparación de los daños causados por accidentes nucleares, siempre que tales daños se encuentren cubiertos por convenios internacionales ratificados por los Estados miembros de la Unión Europea.

Artículo 130. *Ineficacia de las cláusulas de exoneración o limitación de la responsabilidad.*

Son ineficaces frente al perjudicado las cláusulas de exoneración o de limitación de la responsabilidad civil prevista en este libro.

Artículo 131. *Seguro.*

El Gobierno, previa audiencia de los interesados y de las asociaciones de consumidores y usuarios, podrá establecer un sistema de seguro obligatorio de responsabilidad civil derivada de los daños causados por bienes o servicios defectuosos y un fondo de garantía

que cubra, total o parcialmente, los daños consistentes en muerte, intoxicación y lesiones personales.

CAPÍTULO II

Responsabilidad

Artículo 132. *Responsabilidad solidaria.*

Las personas responsables del mismo daño por aplicación de este libro lo serán solidariamente ante los perjudicados. El que hubiera respondido ante el perjudicado tendrá derecho a repetir frente a los otros responsables, según su participación en la causación del daño.

Artículo 133. *Intervención de un tercero.*

La responsabilidad prevista en este libro no se reducirá cuando el daño sea causado conjuntamente por un defecto del bien o servicio y por la intervención de un tercero. No obstante, el sujeto responsable que hubiera satisfecho la indemnización podrá reclamar al tercero la parte que corresponda a su intervención en la producción del daño.

Artículo 134. *Retraso en el pago de la indemnización.*

1. El beneficiario de las indemnizaciones, tiene derecho a una compensación, sobre la cuantía de la indemnización, por los daños contractuales y extracontractuales durante el tiempo que transcurra desde la declaración judicial de responsabilidad hasta su pago efectivo.
2. Dicha compensación se determinará según lo establecido en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

TÍTULO II

Disposiciones específicas en materia de responsabilidad

CAPÍTULO I

Daños causados por productos

Artículo 135. *Principio general.*

Los productores serán responsables de los daños causados por los defectos de los productos que, respectivamente, fabriquen o importen.

Artículo 136. *Concepto legal de producto.*

A los efectos de este capítulo se considera producto cualquier bien mueble, aún cuando esté unido o incorporado a otro bien mueble o inmueble, así como el gas y la electricidad.

Artículo 137. *Concepto legal de producto defectuoso.*

1. Se entenderá por producto defectuoso aquél que no ofrezca la seguridad que cabría legítimamente esperar, teniendo en cuenta todas las circunstancias y, especialmente, su presentación, el uso razonablemente previsible del mismo y el momento de su puesta en circulación.
2. En todo caso, un producto es defectuoso si no ofrece la seguridad normalmente ofrecida por los demás ejemplares de la misma serie.
3. Un producto no podrá ser considerado defectuoso por el solo hecho de que tal producto se ponga posteriormente en circulación de forma más perfeccionada.

Artículo 138. *Concepto legal de productor.*

1. A los efectos de este capítulo es productor, además del definido en el artículo 5, el fabricante o importador en la Unión Europea de:

a) Un producto terminado.
b) Cualquier elemento integrado en un producto terminado.
c) Una materia prima.

2. Si el productor no puede ser identificado, será considerado como tal el proveedor del producto, a menos que, dentro del plazo de tres meses, indique al dañado o perjudicado la identidad del productor o de quien le hubiera suministrado o facilitado a él dicho producto. La misma regla será de aplicación en el caso de un producto importado, si el producto no indica el nombre del importador, aun cuando se indique el nombre del fabricante.

Artículo 139. *Prueba.*

El perjudicado que pretenda obtener la reparación de los daños causados tendrá que probar el defecto, el daño y la relación de causalidad entre ambos.

Artículo 140. *Causas de exoneración de la responsabilidad.*

1. El productor no será responsable si prueba:

a) Que no había puesto en circulación el producto.
b) Que, dadas las circunstancias del caso, es posible presumir que el defecto no existía en el momento en que se puso en circulación el producto.
c) Que el producto no había sido fabricado para la venta o cualquier otra forma de distribución con finalidad económica, ni fabricado, importado, suministrado o distribuido en el marco de una actividad profesional o empresarial.
d) Que el defecto se debió a que el producto fue elaborado conforme a normas imperativas existentes.
e) Que el estado de los conocimientos científicos y técnicos existentes en el momento de la puesta en circulación no permitía apreciar la existencia del defecto.

2. El productor de una parte integrante de un producto terminado no será responsable si prueba que el defecto es imputable a la concepción del producto al que ha sido incorporado o a las instrucciones dadas por el fabricante de ese producto.
3. En el caso de medicamentos, alimentos o productos alimentarios destinados al consumo humano, los sujetos responsables, de acuerdo con este capítulo, no podrán invocar la causa de exoneración del apartado 1, letra e).

Artículo 141. *Límite de responsabilidad.*

La responsabilidad civil del productor por los daños causados por productos defectuosos, se ajustará a las siguientes reglas:

a) De la cuantía de la indemnización de los daños materiales se deducirá una franquicia de 500,00 euros.
b) La responsabilidad civil global del productor por muerte y lesiones personales causadas por productos idénticos que presenten el mismo defecto tendrá como límite la cuantía de 63.106.270,96 euros.

Artículo 142. *Daños en el producto defectuoso.*

Los daños materiales en el propio producto no serán indemnizables conforme a lo dispuesto en este capítulo, tales daños darán derecho al perjudicado a ser indemnizado conforme a la legislación civil y mercantil.

Artículo 143. *Prescripción de la acción.*

1. La acción de reparación de los daños y perjuicios previstos en este capítulo prescribirá a los tres años, a contar desde la fecha en que el perjudicado sufrió el perjuicio, ya sea por

defecto del producto o por el daño que dicho defecto le ocasionó, siempre que se conozca al responsable de dicho perjuicio. La acción del que hubiese satisfecho la indemnización contra todos los demás responsables del daño prescribirá al año, a contar desde el día del pago de la indemnización.

2. La interrupción de la prescripción se rige por lo establecido en el Código Civil.

Artículo 144. *Extinción de la responsabilidad.*

Los derechos reconocidos al perjudicado en este capítulo se extinguirán transcurridos 10 años, a contar desde la fecha en que se hubiera puesto en circulación el producto concreto causante del daño, a menos que, durante ese período, se hubiese iniciado la correspondiente reclamación judicial.

Artículo 145. *Culpa del perjudicado.*

La responsabilidad prevista en este capítulo podrá reducirse o suprimirse en función de las circunstancias del caso, si el daño causado fuera debido conjuntamente a un defecto del producto y a culpa del perjudicado o de una persona de la que éste deba responder civilmente.

Artículo 146. *Responsabilidad del proveedor.*

El proveedor del producto defectuoso responderá, como si fuera el productor, cuando haya suministrado el producto a sabiendas de la existencia del defecto. En este caso, el proveedor podrá ejercitar la acción de repetición contra el productor.

CAPÍTULO II

Daños causados por otros bienes y servicios

Artículo 147. *Régimen general de responsabilidad.*

Los prestadores de servicios serán responsables de los daños y perjuicios causados a los consumidores y usuarios, salvo que prueben que han cumplido las exigencias y requisitos reglamentariamente establecidos y los demás cuidados y diligencias que exige la naturaleza del servicio.

Artículo 148. *Régimen especial de responsabilidad.*

Se responderá de los daños originados en el correcto uso de los servicios, cuando por su propia naturaleza, o por estar así reglamentariamente establecido, incluyan necesariamente la garantía de niveles determinados de eficacia o seguridad, en condiciones objetivas de determinación, y supongan controles técnicos, profesionales o sistemáticos de calidad, hasta llegar en debidas condiciones al consumidor y usuario.

En todo caso, se consideran sometidos a este régimen de responsabilidad los servicios sanitarios, los de reparación y mantenimiento de electrodomésticos, ascensores y vehículos de motor, servicios de rehabilitación y reparación de viviendas, servicios de revisión, instalación o similares de gas y electricidad y los relativos a medios de transporte.

Sin perjuicio de lo establecido en otras disposiciones legales, las responsabilidades derivadas de este artículo tendrán como límite la cuantía de 3.005.060,52 euros.

Artículo 149. *Responsabilidad por daños causados por la vivienda.*

Será aplicable el régimen de responsabilidad establecido en el artículo anterior a quienes construyan o comercialicen viviendas, en el marco de una actividad empresarial, por los daños ocasionados por defectos de la vivienda que no estén cubiertos por un régimen legal específico.

LIBRO CUARTO

Viajes combinados y servicios de viaje vinculados

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 150. *Ámbito de aplicación.*

1. Este libro será de aplicación, en los términos establecidos en el mismo, a la oferta, contratación y ejecución de los viajes combinados y de los servicios de viaje vinculados, definidos en el artículo siguiente.

2. La regulación establecida en este libro no será de aplicación a:

a) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados de duración inferior a veinticuatro horas, a menos que se incluya el alojamiento.

b) Los viajes combinados que se ofrezcan, y los servicios de viaje vinculados que se faciliten, de manera ocasional, sin reiteración en un mismo año y sin ánimo de lucro, siempre que vayan dirigidos única y exclusivamente a los miembros de la entidad que lo organiza y no al público en general y no se utilicen medios publicitarios para su promoción, ni sean de general conocimiento.

c) Los viajes combinados y los servicios de viaje vinculados contratados sobre la base de un convenio general para la organización de viajes de negocios entre un empresario y otra persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad comercial, negocio, oficio o profesión.

En estos supuestos, la no sujeción al régimen legal general previsto en este libro para los viajes combinados ha de ser informada expresamente en la documentación del viaje facilitada a los viajeros.

3. No quedarán eximidos de las obligaciones establecidas en este libro los organizadores de viajes combinados, o, en su caso, los minoristas, así como los empresarios que facilitan servicios de viaje vinculados, aunque declaren que actúan exclusivamente como prestadores de un servicio de viaje, como intermediarios o en cualquier otra calidad, o que los servicios que prestan no constituyen un viaje combinado o servicios de viaje vinculados.

Artículo 151. *Definiciones.*

1. A los efectos de este libro se entenderá por:

a) "Servicio de viaje":

1.º El transporte de pasajeros.

2.º El alojamiento cuando no sea parte integrante del transporte de pasajeros y no tenga un fin residencial.

3.º El alquiler de turismos, de otros vehículos de motor en el sentido del artículo 2. 21 del Real Decreto 750/2010, de 4 de junio, por el que se regulan los procedimientos de homologación de vehículos de motor y sus remolques, máquinas autopropulsadas o remolcadas, vehículos agrícolas, así como de sistemas, partes y piezas de dichos vehículos, así como el alquiler de motocicletas que requieran un permiso de conducción de categoría A, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4.2.d) del Real Decreto 818/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Conductores.

4.º Cualquier otro servicio turístico que no forme parte integrante de un servicio de viaje de los definidos en los tres apartados anteriores.

b) "Viaje combinado": la combinación de, al menos, dos tipos de servicios de viaje a efectos del mismo viaje o vacación, si esos servicios:

1.º son combinados por un solo empresario, incluso a petición o según la selección del viajero, antes de que se celebre un único contrato por la totalidad de los servicios, o

2.º con independencia de la celebración de contratos distintos con diferentes prestadores de servicios de viaje, esos servicios:

i) son contratados en un único punto de venta y seleccionados antes de que el viajero acepte pagar,

ii) son ofrecidos, vendidos o facturados a un precio a tanto alzado o global,

iii) son anunciados o vendidos como «viaje combinado» o bajo una denominación similar,

iv) son combinados después de la celebración de un contrato en virtud del cual el empresario permite al viajero elegir entre una selección de distintos tipos de servicios de viaje, o

v) son contratados con distintos empresarios a través de procesos de reserva en línea conectados en los que el nombre del viajero, sus datos de pago y su dirección de correo electrónico son transmitidos por el empresario con el que se celebra el primer contrato a otro u otros empresarios con quienes se celebra otro contrato, a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

La combinación de servicios de viaje en la que se combine como máximo uno de los tipos de servicios de viaje a que se refieren los apartados 1.º, 2.º o 3.º de la letra a) con uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere su apartado 4.º, no se considerará un viaje combinado si estos servicios turísticos no representan una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor de la combinación y no se anuncian o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial de la combinación, o si solo han sido seleccionados y contratados después de que se haya iniciado la ejecución de un servicio de viaje contemplado en los mencionados apartados 1.º, 2.º o 3.º

c) "Contrato de viaje combinado": el contrato por el conjunto del viaje combinado o, si dicho viaje se realiza con arreglo a contratos distintos, todos los contratos que regulen los servicios de viaje incluidos en el mismo.

d) "Inicio del viaje combinado": el comienzo de la ejecución de los servicios de viaje incluidos en el viaje combinado.

e) "Servicios de viaje vinculados": al menos dos tipos diferentes de servicios de viaje adquiridos con objeto del mismo viaje o vacación, que, sin constituir un viaje combinado, den lugar a la celebración de contratos distintos con cada uno de los prestadores individuales de servicios de viaje, si un empresario facilita:

1.º con ocasión de una única visita o contacto con su punto de venta, la selección y el pago separado de cada servicio de viaje por parte de los viajeros, o

2.º de manera específica, la contratación de al menos un servicio de viaje adicional con otro empresario, siempre que tenga lugar a más tardar veinticuatro horas después de la confirmación de la reserva del primer servicio de viaje.

Cuando se adquiera como máximo uno de los servicios de viaje a que se refieren los apartados 1.º, 2.º o 3.º de la letra a) y uno o varios de los servicios turísticos a que se refiere su apartado 4º, no constituirán servicios de viaje vinculados si estos últimos no representan una proporción igual o superior al veinticinco por ciento del valor de la combinación y no se anuncian o no constituyen por alguna otra razón una característica esencial del viaje o vacación.

f) "Viajero": toda persona que tiene la intención de celebrar un contrato o tiene derecho a viajar en virtud de un contrato celebrado con arreglo a este libro.

g) "Organizador": un empresario que combina y vende u oferta viajes combinados directamente, a través de o junto con otro empresario, o el empresario que transmite los datos del viajero a otro empresario a efectos de lo indicado en el párrafo b) 2.º v).

h) "Minorista": empresario distinto del organizador que vende u oferta viajes combinados por un organizador.

i) "Establecimiento": el definido en el artículo 3.5 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

j) "Circunstancias inevitables y extraordinarias": una situación fuera del control de la parte que alega esta situación y cuyas consecuencias no habrían podido evitarse incluso si se hubieran adoptado todas las medidas razonables.

k) "Falta de conformidad": la no ejecución o la ejecución incorrecta de los servicios de viaje incluidos en un contrato de viaje combinado.

l) "Menor": toda persona menor de dieciocho años.

m) "Punto de venta": toda instalación de venta al por menor, tanto mueble como inmueble, o un sitio web de venta al por menor o un dispositivo similar de venta minorista en línea, incluso cuando estos sitios web o dispositivos se presenten a los viajeros como un dispositivo único, incluido un servicio telefónico.

n) "Repatriación": el regreso del viajero al lugar de salida o a cualquier otro lugar acordado por las partes contratantes.

2. A los efectos de lo dispuesto en este libro, se entenderá por empresario, sin perjuicio de la definición establecida en el artículo 4, a aquel que atiende a los viajeros de manera presencial o en línea, tanto si actúa como organizador, minorista, empresario que facilita servicios de viaje vinculados o como prestador de servicios de viaje.

CAPÍTULO II

Disposiciones comunes en materia de responsabilidad

Artículo 152. *Responsabilidad por errores en la reserva.*

El empresario será responsable de los errores debidos a defectos técnicos que se produzcan en el sistema de reservas que le sean atribuibles, así como de los errores cometidos durante el proceso de reserva, cuando el empresario haya aceptado gestionar la reserva de un viaje combinado o de servicios de viaje que formen parte de servicios de viaje vinculados.

El empresario no será responsable de los errores de reserva atribuibles al viajero o causados por circunstancias inevitables y extraordinarias.

TÍTULO II

Viajes combinados

CAPÍTULO I

Obligaciones de información y contenido del contrato de viaje combinado

Artículo 153. *Información precontractual.*

1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato de viaje combinado u oferta correspondiente, el organizador, y también el minorista, cuando el viaje combinado se venda a través de este último, proporcionarán al viajero el formulario con la información normalizada relativa al viaje combinado que figura en el anexo II, A o B, así como la siguiente información que resulte aplicable al viaje combinado:

a) Las principales características de los servicios de viaje que se señalan a continuación:

1.º El destino o los destinos del viaje, el itinerario y los períodos de estancia, con sus fechas y, cuando se incluya el alojamiento, el número de pernoctaciones incluidas.

2.º Los medios de transporte, sus características y categorías, los puntos, fechas y horas de salida y de regreso, la duración, los lugares de las paradas intermedias y las conexiones de transporte. Si la hora exacta está aún por determinar, se informará al viajero de la hora aproximada de salida y de regreso.

3.º La ubicación, las principales características y, si procede, la categoría turística del alojamiento con arreglo a las normas del correspondiente país de destino.

4.º Las comidas previstas.

5.º Las visitas, excursiones u otros servicios incluidos en el precio total acordado del viaje combinado.

6.º En caso de que esta información no pueda deducirse del contexto, indicación de si alguno de los servicios de viaje se prestará al viajero como parte de un grupo y, en caso afirmativo, cuando sea posible, el tamaño aproximado del grupo.

7.º Si el disfrute de otros servicios turísticos depende de la capacidad del viajero para comunicarse verbalmente de manera eficaz, el idioma en que se prestarán dichos servicios.

8.º Si el viaje o vacación es en términos generales apto para personas con movilidad reducida y, a petición del viajero, información precisa sobre la idoneidad del viaje o vacación en función de sus necesidades.

b) El nombre comercial, la dirección completa del organizador y, en su caso, del minorista, así como el número de teléfono y la dirección de correo electrónico de ambos.

c) El precio total del viaje combinado con todos los impuestos incluidos y, en su caso, todas las comisiones, recargos y otros costes adicionales o, si dichos costes no pueden calcularse razonablemente antes de la celebración del contrato, una indicación del tipo de costes adicionales que el viajero podría tener que soportar.

d) Las modalidades de pago, incluido cualquier importe o porcentaje del precio que deba abonarse en concepto de anticipo y los plazos para abonar el saldo, o las garantías financieras que tenga que pagar o aportar el viajero.

e) El número mínimo de personas necesario para la realización del viaje combinado y la fecha límite a que se refiere el artículo 160.3.a), antes del inicio del viaje combinado, para la posible cancelación del contrato si no se alcanza dicho número.

f) Información general sobre los requisitos de pasaporte y visado, incluido el tiempo aproximado para la obtención de visados, e información sobre los trámites sanitarios para el viaje y la estancia en el país de destino.

g) Indicación de que el viajero puede resolver el contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado, a cambio del pago de una penalización adecuada o, en su caso, de la penalización tipo aplicada por este concepto por el organizador, de conformidad con el artículo 160.1.

h) Información sobre la suscripción de un seguro facultativo que cubra los gastos originados en caso de que el viajero decida poner fin al contrato o los gastos de asistencia, incluidos los de repatriación, en caso de accidente, enfermedad o fallecimiento.

i) La información exigida por la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Cuando se trate de contratos celebrados por teléfono se facilitará al viajero la información normalizada tal como figura en el anexo II.B y la información indicada en las letras a) a h), ambas inclusive, de este apartado.

2. En la contratación de viajes combinados, tal como se definen en el apartado b).2.º.v) del artículo 151.1, el organizador y el empresario a los que se transmiten los datos garantizarán que cada uno de ellos facilite, antes de que el viajero esté obligado por contrato o por cualquier oferta correspondiente, la información indicada en las letras a) a h), ambas inclusive, del apartado anterior, en la medida en que sea pertinente para los respectivos servicios de viaje que ofrezcan. El organizador también facilitará al mismo tiempo la información normalizada por medio del formulario que figura en el anexo II.C.

3. La información a que se hace referencia en los apartados 1 y 2 deberá facilitarse al viajero, al menos, en castellano y en su caso, a petición de cualquiera de las partes, deberá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas oficiales en el lugar de celebración del contrato y de forma clara, comprensible y destacada, y cuando se facilite por escrito deberá ser legible.

Artículo 154. *Carácter vinculante de la información precontractual.*

1. La información facilitada al viajero con arreglo a las letras a), c), d), e) y g) del artículo 153.1, formará parte integrante del contrato de viaje combinado y no se modificará salvo que las partes contratantes acuerden expresamente lo contrario. El organizador y, en su caso, el minorista, antes de la celebración del contrato de viaje combinado, comunicarán al viajero, de forma clara, comprensible y destacada, todos los cambios de la información precontractual.

2. Si antes de la celebración del contrato el organizador y, en su caso, el minorista no cumplen con los requisitos de información sobre comisiones, recargos u otros costes adicionales que establece el artículo 153.1.c), el viajero no tendrá que soportarlos.

Artículo 155. *Contenido del contrato de viaje combinado y documentos que se entregarán antes del inicio del viaje.*

1. Los contratos de viaje combinado deberán estar redactados en un lenguaje claro y comprensible y, si están por escrito, deberán ser legibles. En el momento de la celebración del contrato o posteriormente sin demora, el organizador o, en su caso, el minorista, proporcionará al viajero una copia del contrato o una confirmación del mismo en un soporte duradero. El viajero tendrá derecho a reclamar una copia del contrato en papel si este se ha celebrado en presencia física de ambas partes.

En el caso de contratos celebrados fuera del establecimiento, el viajero deberá recibir una copia del contrato de viaje combinado o de su confirmación en soporte papel o, si está de acuerdo, en otro soporte duradero.

2. El contrato o su confirmación recogerá el contenido íntegro de lo acordado, incluida toda la información mencionada en el artículo 153.1, así como la información siguiente:

a) Necesidades especiales del viajero aceptadas por el organizador.

b) Indicación de que el organizador y el minorista son responsables de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato, de conformidad con el artículo 161, y están obligados a prestar asistencia si el viajero se halla en dificultades de conformidad con el artículo 163.2.

c) El nombre de la entidad garante en caso de insolvencia, el nombre de la entidad garante del cumplimiento de la ejecución del contrato de viaje combinado, y los datos de contacto, incluida su dirección completa, en un documento resumen o certificado y, cuando proceda, el nombre de la autoridad competente designada a tal fin y sus datos de contacto.

d) El nombre, dirección completa, número de teléfono, dirección de correo electrónico y, si ha lugar, número de fax del representante local del organizador y, en su caso, del minorista, de un punto de contacto o de otro servicio que permita al viajero, a su elección, ponerse en contacto con cualquiera de ellos rápidamente y comunicarse con ellos eficazmente, pedir asistencia cuando tenga dificultades o presentar una reclamación por cualquier falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado.

e) Indicación de que el viajero debe comunicar toda falta de conformidad advertida durante la ejecución del viaje combinado de conformidad con el artículo 161.2.

f) En el caso de que viajen menores que no estén acompañados por un familiar u otro adulto autorizado, siempre que el viaje combinado incluya el alojamiento, información que permita el contacto directo con el menor o con la persona responsable del mismo en el lugar de estancia de este.

g) Información sobre los procedimientos internos de tramitación de reclamaciones disponibles y sobre sistemas de resolución alternativa de litigios, de conformidad con la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y si procede, sobre la entidad de resolución de litigios a la que esté adherida el empresario y sobre la plataforma a que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

h) Información de que el viajero tiene derecho a ceder el contrato a otro viajero, de conformidad con el artículo 157.

3. En los contratos de viajes combinados, tal como se definen en el apartado b).2.º.v) del artículo 151.1, el empresario al que se remiten los datos informará al organizador de la celebración del contrato que dé lugar a la constitución del viaje combinado. El empresario facilitará al organizador la información necesaria para que este cumpla con sus obligaciones.

Tan pronto como el organizador haya sido informado de que se ha constituido el viaje combinado facilitará al viajero en un soporte duradero toda la información a la que se refiere el apartado 2 anterior.

4. La información mencionada en los apartados 2 y 3 se proporcionará de forma clara, comprensible y destacada.

5. Con suficiente antelación al inicio del viaje combinado, el organizador o, en su caso, el minorista proporcionarán al viajero los recibos, vales y billetes necesarios, la información

acerca de la hora de salida programada y, si procede, la hora límite para facturar, así como la hora programada de las escalas, conexiones de transporte y llegada.

Artículo 156. *Carga de la prueba.*

La carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información establecidos en este capítulo recaerá en el empresario.

CAPÍTULO II

Modificaciones del contrato antes del inicio del viaje combinado

Artículo 157. *Cesión del contrato de viaje combinado a otro viajero.*

1. El viajero podrá ceder el contrato de viaje combinado a una persona que reúna todas las condiciones aplicables a ese contrato.

2. La cesión deberá ser comunicada previamente al organizador o, en su caso, al minorista, en un soporte duradero, con una antelación razonable de al menos siete días naturales al inicio del viaje combinado.

3. El cedente del contrato y el cesionario responderán solidariamente de la cantidad pendiente de pago del precio acordado, así como de cualquier comisión, recargo u otros costes adicionales derivados de la cesión. El organizador o, en su caso, el minorista informarán al cedente acerca de los costes efectivos de la cesión. Tales costes deberán ser razonables y, en todo caso, no superarán los costes efectivamente soportados por el organizador y el minorista a causa de la cesión.

4. El organizador y, en su caso, el minorista proporcionarán al cedente las pruebas de las comisiones, recargos u otros costes adicionales derivados de la cesión del contrato.

Artículo 158. *Modificación del precio.*

1. Después de la celebración del contrato, los precios únicamente podrán incrementarse si en el mismo se reserva expresamente esa posibilidad y se establece que el viajero tiene derecho a una reducción del precio conforme al apartado 4. En tal caso, el contrato indicará el modo en que han de calcularse las revisiones del precio.

El incremento de los precios solo será posible como consecuencia directa de cambios en:

a) el precio del transporte de pasajeros derivado del coste del combustible o de otras fuentes de energía,

b) el nivel de los impuestos o tasas sobre los servicios de viaje incluidos en el contrato, exigidos por terceros que no están directamente involucrados en la ejecución del viaje combinado, incluidas las tasas, impuestos y recargos turísticos, de aterrizaje y de embarque o desembarque en puertos y aeropuertos, o

c) los tipos de cambio de divisa aplicables al viaje combinado.

2. Si el aumento de precio mencionado en el apartado anterior excede del ocho por ciento del precio total del viaje combinado, se aplicará lo dispuesto en los apartados del 2 al 5 del artículo 159.

3. Con independencia de su cuantía, solo será posible un aumento de precio si el organizador o, en su caso, el minorista lo notifican al viajero de forma clara y compresible, con una justificación de este incremento, y le proporcionan su cálculo en un soporte duradero a más tardar veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado.

4. Si el contrato estipula la posibilidad de aumentar los precios, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio correspondiente a toda disminución de los costes a los que se hace referencia en las letras a), b) y c) del apartado 1 que se produzca en el periodo comprendido entre la celebración del contrato y el inicio del viaje combinado.

5. Cuando se produzca una disminución del precio, el organizador y, en su caso, el minorista tendrán derecho a deducir los gastos administrativos reales del reembolso debido al viajero. Si el viajero lo solicita, el organizador y, en su caso, el minorista deberá aportar la prueba de estos gastos administrativos.

Artículo 159. *Alteración de otras cláusulas del contrato.*

1. El organizador no podrá modificar unilateralmente las cláusulas del contrato antes del inicio del viaje combinado, con excepción del precio de conformidad con el artículo 158, salvo que se haya reservado este derecho en el contrato, que el cambio sea insignificante y que el propio organizador o, en su caso, el minorista informen al viajero de forma clara, comprensible y destacada en un soporte duradero.

2. Si antes del inicio del viaje combinado el organizador se ve obligado a modificar sustancialmente alguna de las principales características de los servicios de viaje a que se refiere el artículo 153.1.a), no puede cumplir con alguno de los requisitos especiales a que se refiere el artículo 155.2.a) o propone aumentar el precio del viaje en más del ocho por ciento de conformidad con el artículo 158.2, el viajero podrá, en un plazo razonable especificado por el organizador, aceptar el cambio propuesto o resolver el contrato sin pagar penalización.

El viajero que resuelva el contrato de viaje combinado podrá aceptar un viaje combinado sustitutivo que le ofrezca el organizador o, en su caso, el minorista, de ser posible de calidad equivalente o superior.

3. El organizador o, en su caso, el minorista deberá comunicar sin demora al viajero, de forma clara, comprensible y destacada y en un soporte duradero:

a) Las modificaciones propuestas contempladas en el apartado 2 y, cuando proceda de conformidad con el apartado 4, su repercusión en el precio del viaje combinado.

b) Un plazo razonable en el que el viajero deberá informar de su decisión con arreglo al apartado 2.

c) La indicación de que en el supuesto de que el viajero no notifique su decisión en el plazo indicado en la letra b) se entenderá que opta por resolver el contrato sin penalización alguna.

d) En su caso, el viaje combinado sustitutivo ofrecido y su precio.

4. Cuando las modificaciones del contrato de viaje combinado o el viaje combinado sustitutivo den lugar a un viaje combinado de calidad o coste inferior, el viajero tendrá derecho a una reducción adecuada del precio.

5. En caso de resolución por el viajero del contrato de viaje combinado antes de su inicio, en virtud del apartado 2, sin pago de penalización o no aceptación por parte del viajero de un viaje combinado sustitutivo, el organizador o, en su caso, el minorista reembolsarán sin demora indebida todos los pagos realizados por el viajero o por un tercero en su nombre y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales a partir de la fecha de resolución del contrato. A estos efectos, se aplicará lo dispuesto en los apartados 2 a 5 del artículo 162.

CAPÍTULO III

Terminación del contrato de viaje combinado

Artículo 160. *Resolución, cancelación y derecho de desistimiento antes del inicio del viaje.*

1. En cualquier momento anterior al inicio del viaje combinado el viajero podrá resolver el contrato en cuyo caso el organizador, o, en su caso, el minorista podrán exigirle que pague una penalización que sea adecuada y justificable. El contrato podrá especificar una penalización tipo que sea razonable basada en la antelación de la resolución del contrato con respecto al inicio del viaje combinado y en el ahorro de costes y los ingresos esperados por la utilización alternativa de los servicios de viaje. En ausencia de una penalización tipo, el importe de la penalización por la resolución del contrato equivaldrá al precio del viaje combinado menos el ahorro de costes y los ingresos derivados de la utilización alternativa de los servicios de viaje. El organizador o, en su caso, el minorista deberán facilitar al viajero que lo solicite una justificación del importe de la penalización.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, cuando concurran circunstancias inevitables y extraordinarias en el lugar de destino o en las inmediaciones que afecten de forma significativa a la ejecución del viaje combinado o al transporte de pasajeros al lugar de destino, el viajero tendrá derecho a resolver el contrato antes del inicio del mismo sin pagar

ninguna penalización. En este caso, el viajero tendrá derecho al reembolso completo de cualquier pago realizado, pero no a una compensación adicional.

3. El organizador podrá cancelar el contrato y reembolsar al viajero la totalidad de los pagos que este haya realizado, pero no será responsable de compensación adicional alguna si:

a) el número de personas inscritas para el viaje combinado es inferior al número mínimo especificado en el contrato y el organizador o, en su caso, el minorista notifican al viajero la cancelación dentro del plazo fijado en el mismo, que a más tardar será de:

1.º veinte días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de más de seis días de duración,

2.º siete días naturales antes del inicio del viaje combinado en el caso de los viajes de entre dos y seis días de duración,

3.º cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje combinado en el caso de viajes de menos de dos días de duración, o

b) el organizador se ve en la imposibilidad de ejecutar el contrato por circunstancias inevitables y extraordinarias y se notifica la cancelación al viajero sin demora indebida antes del inicio del viaje combinado.

4. El organizador o, en su caso, el minorista, proporcionará los reembolsos exigidos en los apartados 2 y 3, o, con respecto al apartado 1, reembolsará cualquier pago realizado por el viajero o en su nombre, por el viaje combinado, menos la penalización correspondiente. Dichos reembolsos o devoluciones se realizarán al viajero sin demora indebida y, en cualquier caso, en un plazo no superior a catorce días naturales después de la terminación del contrato de viaje combinado.

5. En el caso de los contratos de viaje combinado celebrado fuera del establecimiento, el viajero dispondrá de un plazo de catorce días para ejercer su derecho desistimiento del contrato de viaje combinado, sin necesidad de justificación.

CAPÍTULO IV

Ejecución del viaje combinado

Artículo 161. *Responsabilidad por la ejecución del viaje combinado y derecho de resarcimiento.*

1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados responderán frente al viajero del correcto cumplimiento de los servicios de viaje incluidos en el contrato en función de las obligaciones que les correspondan por su ámbito de gestión del viaje combinado, con independencia de que estos servicios los deban ejecutar ellos mismos u otros prestadores.

No obstante lo anterior, el viajero podrá dirigir las reclamaciones por el incumplimiento o cumplimiento defectuoso de los servicios que integran el viaje combinado indistintamente ante organizadores o minoristas, que quedarán obligados a informar sobre el régimen de responsabilidad existente, tramitar la reclamación de forma directa o mediante remisión a quien corresponda en función del ámbito de gestión, así como a informar de la evolución de la misma al viajero aunque esté fuera de su ámbito de gestión.

La falta de gestión de la reclamación por parte del minorista supondrá que deberá responder de forma solidaria con el organizador frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al organizador por su ámbito de gestión. De igual modo, la falta de gestión de la reclamación por parte del organizador supondrá que deberá responder de forma solidaria con el minorista frente al viajero del correcto cumplimiento de las obligaciones del viaje combinado que correspondan al minorista por su ámbito de gestión.

En estos supuestos, le corresponderá al minorista u organizador, en su caso, la carga de la prueba de que ha actuado diligentemente en la gestión de la reclamación y, en cualquier caso, que ha iniciado la gestión de la misma con carácter inmediato tras su recepción.

Quien responda de forma solidaria ante el viajero por la falta de gestión de la reclamación tendrá el derecho de repetición frente al organizador o al minorista al que le sea

imputable el incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato en función de su respectivo ámbito de gestión del viaje combinado.

Cuando un organizador o un minorista abone una compensación, en función de su ámbito de gestión, conceda una reducción del precio o cumpla las demás obligaciones que impone esta ley, podrá solicitar el resarcimiento a terceros que hayan contribuido a que se produjera el hecho que dio lugar a la compensación, a la reducción del precio o al cumplimiento de otras obligaciones.

2. El viajero deberá informar al organizador o, en su caso, al minorista sin demora indebida, teniendo en cuenta las circunstancias de cada caso, de cualquier falta de conformidad que observe durante la ejecución de un servicio de viaje incluido en el contrato.

3. Si cualquiera de los servicios incluidos en el viaje no se ejecuta de conformidad con el contrato, el organizador y, en su caso, el minorista deberán subsanar la falta de conformidad, salvo que resulte imposible o si ello entraña un coste desproporcionado, teniendo en cuenta la gravedad de la falta de conformidad y el valor de los servicios de viaje afectados. En caso de que con arreglo a este apartado no se subsane la falta de conformidad será de aplicación lo dispuesto en el artículo 162.

4. Sin perjuicio de las excepciones previstas en el apartado anterior, si el organizador o el minorista no subsanan la falta de conformidad en un plazo razonable establecido por el viajero, el propio viajero podrá hacerlo y solicitar el reembolso de los gastos necesarios. No será preciso que el viajero especifique un plazo límite si el organizador o, en su caso, el minorista se niegan a subsanar la falta de conformidad o si se requiere una solución inmediata.

5. Cuando una proporción significativa de los servicios de viaje no pueda prestarse según lo convenido en el contrato de viaje combinado, el organizador o, en su caso, el minorista, ofrecerá, sin coste adicional alguno para el viajero, fórmulas alternativas adecuadas, de ser posible de calidad equivalente o superior a las especificadas en el contrato, para la continuación del viaje combinado, también cuando el regreso del viajero al lugar de salida no se efectúe según lo acordado.

Si las fórmulas alternativas propuestas dan lugar a un viaje combinado de menor calidad que la especificada en el contrato, el organizador o, en su caso, el minorista aplicarán al viajero una reducción adecuada del precio.

El viajero solo podrá rechazar las fórmulas alternativas propuestas si no son comparables a lo acordado en el contrato de viaje combinado o si la reducción del precio concedida es inadecuada.

6. Cuando una falta de conformidad afecte sustancialmente a la ejecución del viaje y el organizador o, en su caso, el minorista no la hayan subsanado en un plazo razonable establecido por el viajero, este podrá poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y solicitar, en su caso, tanto una reducción del precio como una indemnización por los daños y perjuicios causados, de conformidad con el artículo 162.

Si no es posible encontrar fórmulas de viaje alternativas o el viajero rechaza las propuestas de conformidad con el apartado 5, párrafo 3, tendrá derecho, en su caso, tanto a una reducción de precio como a una indemnización por daños y perjuicios de conformidad con el artículo 162, sin que se ponga fin al contrato de viaje combinado.

Si el viaje combinado incluye el transporte de pasajeros, el organizador y, en su caso, el minorista, en los casos indicados en los dos párrafos anteriores, repatriará además al viajero en un transporte equivalente sin dilaciones indebidas y sin coste adicional.

7. Si es imposible garantizar el retorno del viajero según lo convenido en el contrato debido a circunstancias inevitables y extraordinarias, el organizador o, en su caso, el minorista asumirán el coste del alojamiento que sea necesario, de ser posible de categoría equivalente, por un período no superior a tres noches por viajero. Cuando la normativa europea sobre derechos de los pasajeros, aplicable a los correspondientes medios de transporte para el regreso del viajero, establezca períodos más largos, se aplicarán dichos períodos.

8. La limitación de costes a que se refiere el apartado anterior no se aplicará a las personas con discapacidad o movilidad reducida, tal como se definen en el artículo 2.a) del Reglamento (CE) n.º 1107/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de julio de 2006, sobre los derechos de las personas con discapacidad o movilidad reducida en el

transporte aéreo, ni a sus acompañantes, mujeres embarazadas y menores no acompañados, así como a las personas con necesidad de asistencia médica específica, si sus necesidades particulares han sido participadas al organizador o, en su caso, al minorista al menos cuarenta y ocho horas antes del inicio del viaje. El organizador y el minorista no podrán invocar las circunstancias inevitables y extraordinarias a efectos de la limitación de responsabilidad, conforme al apartado 7, si el transportista no puede acogerse a estas circunstancias en virtud de la normativa europea.

Artículo 162. *Reducción del precio e indemnización por daños y perjuicios.*

1. El viajero tendrá derecho a una reducción del precio adecuada por cualquier periodo durante el cual haya habido falta de conformidad, a menos que el organizador o el minorista demuestren que la falta de conformidad es imputable al viajero.

2. El viajero tendrá derecho a recibir una indemnización adecuada del organizador o, en su caso, del minorista por cualquier daño o perjuicio que sufra como consecuencia de cualquier falta de conformidad. La indemnización se abonará sin demora indebida.

3. El viajero no tendrá derecho a una indemnización por daños y perjuicios si el organizador o, en su caso, el minorista demuestran que la falta de conformidad es:

a) imputable al viajero,

b) imputable a un tercero ajeno a la prestación de los servicios contratados e imprevisible o inevitable, o

c) debida a circunstancias inevitables y extraordinarias.

4. En la medida en que los convenios internacionales que vinculan a la Unión Europea limiten el alcance o las condiciones del pago de indemnizaciones por parte de prestadores de servicios de viaje incluidos en un viaje combinado, las mismas limitaciones se aplicarán a los organizadores y minoristas. En los demás casos, el contrato podrá limitar la indemnización que debe pagar el organizador o el minorista siempre que esa limitación no se aplique a los daños corporales o perjuicios causados de forma intencionada o por negligencia y que su importe no sea inferior al triple del precio total del viaje.

5. Todo derecho a indemnización o reducción del precio en virtud de lo establecido en esta ley no afectará a los derechos de los viajeros contemplados en:

a) El Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y se deroga el Reglamento (CEE) n.º 295/91.

b) El Reglamento (CE) n.º 1371/2007, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.

c) El Reglamento (CE) n.º 392/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2009, sobre la responsabilidad de los transportistas de pasajeros por mar en caso de accidente.

d) El Reglamento (UE) n.º 1177/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, sobre los derechos de los pasajeros que viajan por mar y por vías navegables y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.

e) El Reglamento (UE) n.º 181/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 2011, sobre los derechos de los viajeros de autobús y autocar y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004.

f) Los convenios internacionales.

Los viajeros tendrán derecho a presentar reclamaciones con arreglo a esta ley, a dichos reglamentos y a los convenios internacionales. La indemnización o reducción del precio concedida en virtud de esta ley y la concedida en virtud de dichos reglamentos y convenios internacionales se deducirán la una de la otra para evitar el exceso de indemnización.

Artículo 163. *Posibilidad de ponerse en contacto con el organizador a través del minorista y obligación de prestar asistencia.*

1. El viajero podrá enviar mensajes, peticiones o quejas en relación con la ejecución del viaje combinado directamente al minorista a través del cual fue adquirido. El minorista

transmitirá dichos mensajes, peticiones o quejas al organizador sin demora indebida. A efectos del cumplimiento de los términos o plazos de prescripción, el acuse de recibo por el minorista de los mensajes, peticiones o quejas se considerará acuse de recibo por el organizador.

2. El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia adecuada y sin demora indebida al viajero en dificultades, en especial en caso de circunstancias inevitables y extraordinarias, en particular mediante:

a) el suministro de información adecuada sobre los servicios sanitarios, las autoridades locales y la asistencia consular, y

b) la asistencia al viajero para establecer comunicaciones a distancia y la ayuda para encontrar fórmulas de viaje alternativas.

El organizador y, en su caso, el minorista podrán facturar un recargo razonable por dicha asistencia si la dificultad se ha originado intencionadamente o por negligencia del viajero. Dicho recargo no superará en ningún caso los costes reales en los que haya incurrido el organizador o el minorista.

CAPÍTULO V

Garantías

Artículo 164. *Efectividad y alcance de la garantía frente a la insolvencia.*

1. Los organizadores y los minoristas de viajes combinados establecidos en España tendrán la obligación de constituir una garantía y adaptarla cuando sea necesario. Dicha garantía podrá constituirse mediante la creación de un fondo de garantía, la contratación de un seguro, un aval u otra garantía financiera, en los términos que determine la Administración competente. Si el transporte de pasajeros está incluido en el contrato de viaje combinado se constituirá una garantía para la repatriación de los viajeros, pudiendo ofrecerse la continuación del viaje combinado. La exigencia de esta garantía quedará sujeta en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado.

Los organizadores y los minoristas no establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea que vendan u ofrezcan viajes combinados en España, o que por cualquier medio dirijan dichas actividades a España, estarán también obligados a prestar dicha garantía.

2. La garantía deberá ser efectiva y cubrir los costes que sean previsibles de manera razonable. Cubrirá el importe de los pagos realizados directamente por los viajeros, o por un tercero en su nombre, en relación con viajes combinados en temporada alta, teniendo en cuenta el período comprendido entre los pagos anticipados y los pagos finales y la finalización de los viajes combinados, así como el coste estimado de las repatriaciones en caso de insolvencia. La cobertura necesaria podrá calcularse a partir de los datos comerciales más recientes, como es el volumen de negocios en concepto de viajes combinados realizado en el ejercicio anterior, pero deberá adaptarse en caso de que aumenten los riesgos, especialmente debido a un incremento importante de la venta de estos viajes.

3. La insolvencia se entenderá producida tan pronto como sea evidente que por la falta de liquidez de los organizadores o de los minoristas los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos. Producida la insolvencia, la garantía deberá estar disponible pudiendo el viajero acceder fácilmente a la protección garantizada, sin perjuicio de que se le ofrezca la continuación del viaje combinado. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero.

4. La protección frente a la insolvencia del organizador y del minorista beneficiará a los viajeros sin tener en cuenta su lugar de residencia, el lugar de salida, el lugar dónde se haya vendido el viaje combinado o el Estado miembro en que esté situada la entidad garante en caso de insolvencia.

5. Cuando la ejecución del viaje combinado se vea afectada por la insolvencia del organizador o del minorista, la garantía se activará gratuitamente para las repatriaciones y, en caso necesario, para la financiación del alojamiento previo a la repatriación, sin implicar ningún adelanto de pago para el viajero.

Artículo 165. *Garantía de la responsabilidad contractual.*

Los organizadores y los minoristas de viajes combinados tendrán la obligación de constituir una garantía que responderá con carácter general del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la prestación de sus servicios frente a los contratantes de un viaje combinado. En todo caso, los viajeros podrán reclamar esta garantía directamente al sistema de cobertura constituido.

Artículo 166. *Reconocimiento mutuo de la protección frente a la insolvencia y cooperación administrativa.*

1. A los efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos por esta ley en cuanto a la protección frente a la insolvencia, las autoridades autonómicas competentes aceptarán toda protección constituida por un organizador y, en su caso, por un minorista, cuando proceda conforme a las medidas adoptadas por la normativa del Estado miembro de su establecimiento. Así mismo, las autoridades autonómicas competentes en esta materia aceptarán toda protección constituida por un organizador y, en su caso, por un minorista, cuando proceda conforme a las medidas adoptadas según la normativa de la comunidad autónoma de su establecimiento.

2. El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo actuará como punto de contacto central para facilitar la cooperación administrativa europea y nacional. Las autoridades autonómicas competentes en esta materia llevarán a cabo el control de los organizadores y, en su caso, de los minoristas que operen en sus correspondientes comunidades autónomas y notificarán sus datos a través del punto de contacto central a los demás Estados miembros y a la Comisión.

3. El Ministerio de Industria, Comercio y Turismo facilitará recíprocamente a los puntos de contacto centrales de los otros Estados miembros toda la información necesaria sobre los requisitos del régimen nacional de protección frente a la insolvencia, así como la identidad de la entidad o entidades garantes que ofrezcan dicha protección a un determinado organizador o minorista establecido en territorio español. Las comunidades autónomas facilitarán al Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, como punto de contacto central, toda la información necesaria sobre los requisitos del régimen de protección frente a la insolvencia, así como la identidad de la entidad o entidades garantes que ofrezcan dicha protección a un determinado organizador o minorista establecido en su territorio. En todo caso, remitirán una primera respuesta en un plazo máximo de quince días hábiles desde la recepción de la solicitud del punto de contacto central.

4. Los puntos de contacto centrales de los otros Estados miembros podrán acceder libremente al listado de los organizadores y minoristas que cumplan sus obligaciones de protección frente a la insolvencia gestionado por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo. Este listado será de acceso público, incluido el acceso en línea.

5. Cuando existan dudas sobre la protección frente a la insolvencia de un organizador o de un minorista que no esté establecido en España, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo deberá pedir aclaraciones al Estado miembro de establecimiento del empresario. Respecto a los empresarios establecidos en España, el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo responderá a las solicitudes de otros Estados miembros lo antes posible, habida cuenta de la urgencia y la complejidad del asunto. En todo caso, se remitirá una primera respuesta antes de quince días hábiles desde la recepción de la solicitud.

TÍTULO III

Servicios de viaje vinculados

Artículo 167. *Requisitos de protección frente a la insolvencia.*

1. Los empresarios que faciliten servicios de viaje vinculados deberán constituir una garantía para el reembolso de todos los pagos que reciban de los viajeros en la medida en que uno de los servicios de viaje que estén incluidos no se ejecute a consecuencia de su insolvencia. Si dichos empresarios son la parte responsable del transporte de pasajeros la garantía cubrirá también la repatriación de los viajeros. La garantía podrá constituirse mediante la creación de un fondo de garantía, la contratación de un seguro, un aval u otra garantía financiera, en los términos que determine la Administración competente. La exigencia de esta garantía quedará sujeta en todo caso a lo establecido en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre.

Los empresarios no establecidos en un Estado miembro de la Unión Europea que faciliten servicios de viaje vinculados en España, o que por cualquier medio dirijan dichas actividades a España, estarán también obligados a prestar dicha garantía.

2. La garantía que se constituya deberá cumplir con lo dispuesto en los artículos 164 y 166.

3. La insolvencia se entenderá producida tan pronto como sea evidente que por la falta de liquidez de los empresarios los servicios de viaje dejen de ejecutarse, no vayan a ejecutarse o vayan a ejecutarse solo en parte, o cuando los prestadores de servicios requieran a los viajeros pagar por ellos. Producida la insolvencia, la garantía deberá estar disponible pudiendo el viajero acceder fácilmente a la protección garantizada. Los reembolsos correspondientes a servicios de viaje no ejecutados se efectuarán sin demora indebida previa solicitud del viajero.

Artículo 168. *Requisitos de información.*

1. Antes de que el viajero quede obligado por cualquier contrato que dé lugar a servicios de viaje vinculados o por cualquier oferta correspondiente, el empresario que facilite estos servicios, incluidos los casos en que el empresario no esté establecido en un Estado miembro pero por cualquier medio dirija tales actividades a España, indicará de forma clara, comprensible y destacada:

a) que el viajero no podrá acogerse a ninguno de los derechos que se aplican exclusivamente a los viajes combinados conforme a lo previsto en esta ley y que cada prestador de servicios será el único responsable de la correcta prestación contractual de su servicio, y

b) que el viajero gozará de la protección frente a la insolvencia contemplada en el artículo 167.

A fin de cumplir con lo dispuesto en el presente apartado, el empresario que facilite unos servicios de viaje vinculados proporcionará al viajero dicha información mediante el formulario normalizado correspondiente que figura en el anexo III. Cuando el carácter especial de los servicios de viaje vinculados no esté contemplado por ninguno de los formularios que figuran en dicho anexo proporcionará la información contenida en el mismo.

2. Si el empresario que facilite servicios de viaje vinculados no ha cumplido con los requisitos establecidos en el artículo 167 y en el apartado 1 de este artículo, se aplicarán los derechos y obligaciones establecidos en los artículos 157 y 160 y en el capítulo IV del título II de este libro en relación con los servicios de viaje que forman parte de los servicios de viaje vinculados.

3. Cuando unos servicios de viaje vinculados sean el resultado de la celebración de un contrato entre un viajero y un empresario que no facilita dichos servicios, este último informará al empresario que los facilita de la celebración del correspondiente contrato.

TÍTULO IV

De la prescripción de las reclamaciones y régimen sancionador

Artículo 169. *Prescripción de las reclamaciones.*

El plazo de prescripción para presentar reclamaciones con arreglo a este libro será de dos años.

Artículo 170. *Régimen sancionador.*

A lo dispuesto en este libro no le es de aplicación el régimen de infracciones y sanciones previsto en el libro primero, título IV, capítulo II, siéndole de aplicación el régimen de infracciones y sanciones previsto en la legislación específica sobre la materia dictada por las Administraciones públicas competentes en materia de turismo o por aquellas que en cada caso tengan atribuida la competencia por razón de la materia. Las sanciones que se establezcan deberán ser efectivas, proporcionadas y disuasorias.

Disposición adicional única. *Nulidad de determinadas cláusulas.*

1. Serán nulas aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones o pactos que excluyan a una de las partes por tener VIH/SIDA u otras condiciones de salud. Asimismo, será nula la renuncia a lo estipulado en esta disposición por la parte que tenga VIH/SIDA u otras condiciones de salud.

2. Serán nulas aquellas cláusulas, estipulaciones, condiciones o pactos que excluyan a una de las partes por haber padecido cáncer antes de la fecha de suscripción del contrato o negocio jurídico, una vez que hayan transcurrido cinco años desde la finalización del tratamiento radical sin recaída posterior. Al efecto, de forma previa a la suscripción de un contrato de consumo, independientemente del sector, no se podrá solicitar a la persona consumidora información oncológica una vez que hayan transcurrido cinco años desde la finalización del tratamiento radical sin recaída posterior. Asimismo, será nula la renuncia a lo estipulado en esta disposición por la parte que haya padecido cáncer en los casos anteriores.

3. El Gobierno, mediante real decreto, podrá modificar los plazos establecidos en la presente disposición, conjuntamente o para patologías oncológicas específicas, en función de la evolución de la evidencia científica.

Disposición transitoria primera. *Garantía comercial.*

1. Lo dispuesto en esta norma respecto de la garantía comercial adicional no será de aplicación a los productos puestos en circulación antes del 11 de septiembre de 2003.

2. No obstante lo previsto en el apartado anterior, en relación con los bienes de naturaleza duradera puestos en circulación antes de dicha fecha, el productor o, en su defecto, el vendedor deberá entregar al consumidor y usuario una garantía, formalizada por escrito, en la que, como mínimo, se asegure al titular de la garantía:

a) La reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos originarios y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados.

b) En los supuestos en que la reparación efectuada no fuera satisfactoria y el objeto no revistiese las condiciones óptimas para cumplir el uso a que estuviese destinado, el titular de la garantía tendrá derecho a la sustitución del objeto adquirido por otro de idénticas características o a la devolución del precio pagado.

3. El documento de garantía al que se refiere el apartado anterior tendrá el siguiente contenido mínimo:

a) El objeto sobre el que recaiga la garantía.
b) El garante.
c) El titular de la garantía.
d) Los derechos del titular de la garantía.
e) El plazo de duración de la garantía que, en ningún caso será inferior a 6 meses desde la fecha de entrega, salvo cuando la naturaleza del bien lo impidiera y sin perjuicio de las disposiciones legales o reglamentarias para bienes o servicios concretos.

Disposición transitoria segunda. *Productos de naturaleza duradera.*

En tanto no se concreten por el Gobierno los productos de naturaleza duradera, se entenderá que tales productos son los enumerados en el anexo II del Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 2, apartado 2, y 11, apartados 2 y 5, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas concordantes.

Disposición transitoria tercera. *Responsabilidad civil por los daños causados por productos defectuosos puestos en circulación con anterioridad al 8 de julio de 1994.*

Las normas del libro tercero, título II, capítulo I de esta norma no serán de aplicación a la responsabilidad civil derivada de los daños causados por productos puestos en circulación antes de 8 de julio de 1994.

Esta responsabilidad se regirá por las reglas del capítulo II del citado título, con las siguientes reglas adicionales:

1. Con carácter general, y sin perjuicio de lo que resulte más favorable al consumidor y usuario, en virtud de otras disposiciones o acuerdos convencionales, regirán los siguientes criterios en materia de responsabilidad:

a) El productor, suministrador o proveedor de productos a los consumidores y usuarios, responde del origen, identidad e idoneidad de los mismos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

b) En el caso de productos a granel responde el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor, proveedor o suministrador.

c) En el supuesto de productos envasados, etiquetados y cerrados con cierre íntegro, responde la firma o razón social que figure en su etiqueta, presentación o publicidad. Podrá eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceros, que serán los responsables.

2. En todo caso será de aplicación el régimen de responsabilidad previsto en el artículo 148 a los productos alimenticios, los de higiene, limpieza, cosméticos, especialidades o productos farmacéuticos, gas, electricidad, vehículos de motor, juguetes y productos dirigidos a los niños.

3. Si a la producción de daños concurrieren varias personas, responderán solidariamente ante los perjudicados. El que pagare al perjudicado tendrá derecho a repetir de los otros responsables, según su participación en la causación de los daños.

Disposición final primera. *Modificación de cuantías.*

Se autoriza al Gobierno a modificar las cuantías establecidas esta norma. Las cuantías de los artículos 49 y 148 se modificarán teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo y las previstas en el artículo 141 para adaptarlas a las revisiones periódicas de la normativa comunitaria.

Disposición final segunda. *Desarrollo reglamentario.*

Se faculta al Gobierno para dictar, en materia de su competencia, las disposiciones precisas para la aplicación de esta norma. En particular, el Gobierno determinará los productos de naturaleza duradera.

Disposición final tercera. *Aplicabilidad del régimen reglamentario en materia de infracciones y sanciones.*

A efectos de lo establecido en el libro primero, título IV, capítulo II de esta norma será de aplicación el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, sin perjuicio de sus ulteriores modificaciones o adaptaciones por el Gobierno.

Disposición final cuarta. *Ampliación a otras enfermedades.*

El Gobierno, en el plazo de un año, presentará un proyecto de ley en el que determinará la aplicación de los principios de esta ley a otras enfermedades respecto a las que pueda considerarse que se aplican los mismos efectos excluyentes en las relaciones jurídicas.

ANEXO I

Información sobre el ejercicio del derecho de desistimiento

A. Modelo de documento de información al consumidor y usuario sobre el desistimiento

Derecho de desistimiento:

Tiene usted derecho a desistir del presente contrato en un plazo de catorce/treinta (*) días naturales sin necesidad de justificación.

El plazo de desistimiento expirará a los catorce/treinta (*) días naturales del día (1).

Para ejercer el derecho de desistimiento, deberá usted notificarnos (2) su decisión de desistir del contrato a través de una declaración inequívoca (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o correo electrónico). Podrá utilizar el modelo de formulario de desistimiento que figura a continuación, aunque su uso no es obligatorio (3).

Para cumplir el plazo de desistimiento, basta con que la comunicación relativa al ejercicio por su parte de este derecho sea enviada antes de que venza el plazo correspondiente.

Consecuencias del desistimiento:

En caso de desistimiento por su parte, le devolveremos todos los pagos recibidos de usted, incluidos los gastos de entrega (con la excepción de los gastos adicionales resultantes de la elección por su parte de una modalidad de entrega diferente a la modalidad menos costosa de entrega ordinaria que ofrezcamos) sin ninguna demora indebida y, en todo caso, a más tardar 14 días naturales a partir de la fecha en la que se nos informe de su decisión de desistir del presente contrato. Procederemos a efectuar dicho reembolso utilizando el mismo medio de pago empleado por usted para la transacción inicial, a no ser que haya usted dispuesto expresamente lo contrario; en todo caso, no incurrirá en ningún gasto como consecuencia del reembolso (4).

(5)

(6)

Instrucciones para su cumplimentación:

(1) Insértese una de las expresiones que aparecen entre comillas a continuación:

a) en caso de un contrato de servicios o de un contrato para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, de calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital que no se preste en un soporte material: "de la celebración del contrato";

b) en caso de un contrato de venta: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material de los bienes";

c) en caso de un contrato de entrega de múltiples bienes encargados por el consumidor y usuario en el mismo pedido y entregados por separado: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último de esos bienes";

d) en caso de entrega de un bien compuesto por múltiples componentes o piezas: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del último componente o pieza";

e) en caso de un contrato para la entrega periódica de bienes durante un plazo determinado: "que usted o un tercero por usted indicado, distinto del transportista, adquirió la posesión material del primero de esos bienes".

(2) Insértese su nombre, su dirección completa, su número de teléfono y su dirección de correo electrónico.

(3) Si usted ofrece al consumidor y usuario en su sitio web la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente información relativa a su desistimiento del contrato, insértese el

texto siguiente: "Tiene usted asimismo la opción de cumplimentar y enviar electrónicamente el modelo de formulario de desistimiento o cualquier otra declaración inequívoca a través de nuestro sitio web [insértese la dirección electrónica]. Si recurre a esa opción, le comunicaremos sin demora en un soporte duradero (por ejemplo, por correo electrónico) la recepción de dicho desistimiento".

(4) En caso de un contrato de venta en el que usted no se haya ofrecido a recoger los bienes en caso de desistimiento, insértese la siguiente información: "Podremos retener el reembolso hasta haber recibido los bienes, o hasta que usted haya presentado una prueba de la devolución de los mismos, según qué condición se cumpla primero".

(5) Si el consumidor y usuario ha recibido bienes objeto del contrato insértese el texto siguiente:

(a) insértese:

– "Recogeremos los bienes", o bien

– "Deberá usted devolvernos o entregarnos directamente los bienes o a… (insértese el nombre y el domicilio, si procede, de la persona autorizada por usted a recibir los bienes), sin ninguna demora indebida y, en cualquier caso, a más tardar en el plazo de 14 días naturales a partir de la fecha en que nos comunique su decisión de desistimiento del contrato. Se considerará cumplido el plazo si efectúa la devolución de los bienes antes de que haya concluido dicho plazo";

(b) insértese:

– "Nos haremos cargo de los costes de devolución de los bienes";

– "Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes";

– En caso de que, en un contrato a distancia, usted no se ofrezca a hacerse cargo de los costes de devolución de los bienes y estos últimos, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo: "Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes, … euros (insértese el importe)"; o, si no se puede realizar por adelantado un cálculo razonable del coste de devolución de los bienes: "Deberá usted asumir el coste directo de devolución de los bienes. Se calcula que dicho coste se eleva a aproximadamente … euros (insértese el importe) como máximo", o bien

– En caso de que, en un contrato celebrado fuera del establecimiento, los bienes, por su naturaleza, no puedan devolverse normalmente por correo y se hayan entregado ya en el domicilio del consumidor y usuario en el momento de celebrarse el contrato: "Recogeremos a nuestro cargo los bienes";

(c) "Solo será usted responsable de la disminución de valor de los bienes resultante de una manipulación distinta a la necesaria para establecer la naturaleza, las características y el funcionamiento de los bienes".

(6) En caso de un contrato para la prestación de servicios o para el suministro de agua, gas o electricidad –cuando no estén envasados para la venta en un volumen delimitado o en cantidades determinadas–, o calefacción mediante sistemas urbanos, insértese lo siguiente: "Si usted ha solicitado que la prestación de servicios o el suministro de agua/ gas/ electricidad/ calefacción mediante sistemas urbanos (suprímase lo que no proceda) dé comienzo durante el período de desistimiento, nos abonará un importe proporcional a la parte ya prestada del servicio en el momento en que nos haya comunicado su desistimiento, en relación con el objeto total del contrato".

B. Modelo de formulario de desistimiento

(sólo debe cumplimentar y enviar el presente formulario si desea desistir del contrato)

– A la atención de (aquí se deberá insertar el nombre del empresario, su dirección completa y su dirección de correo electrónico):

– Por la presente le comunico/comunicamos (*) que desisto de mi/desistimos de nuestro (*) contrato de venta del siguiente bien/prestación del siguiente servicio (*)

– Pedido el/recibido el (*)

– Nombre del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios

– Domicilio del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios
– Firma del consumidor y usuario o de los consumidores y usuarios (solo si el presente formulario se presenta en papel)
– Fecha

(*) Táchese lo que no proceda.

ANEXO II

A. Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en los que sea posible utilizar hiperenlaces

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La(s) empresa(s) XY será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) XY está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia.

Más información sobre sus principales derechos con arreglo al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (que se proporcionará mediante un hiperenlace).

Siguiendo el hiperenlace, el viajero recibirá la siguiente información:

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

– Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato.
– Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.
– Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador o el minorista.
– Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.
– El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.
– Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.
– En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización.

– Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación, que sea adecuada y justificable.

– Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos de este, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador o, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.

– Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.

– El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

– Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-]. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (hiperenlace).

B. Formulario de información normalizada para contratos de viaje combinado en supuestos distintos de los contemplados en la parte A

La combinación de servicios de viaje que se le ofrece es un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la Unión Europea a los viajes combinados. La(s) empresa(s) XY será(n) plenamente responsable(s) de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la(s) empresa(s) XY está(n) cubierta(s) por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra(n) en insolvencia.

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

– Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre el viaje combinado antes de celebrar el contrato de viaje combinado.

– Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.

– Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.

– Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.

– El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de

aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

– Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.

– En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado, sin pagar ninguna penalización.

– Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.

– Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.

– Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o a una indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.

– El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

– Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-]. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (hiperenlace).

C. Formulario de información normalizada en caso de transmisión de datos por parte de un organizador a otro empresario de conformidad con el artículo 151.1.b).2.º v)

Si usted celebra un contrato con la empresa AB antes de que se cumplan veinticuatro horas de la recepción de la confirmación de la reserva enviada por la empresa XY, el servicio de viaje ofrecido por XY y AB constituirá un viaje combinado en el sentido del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre

Por lo tanto, usted gozará de todos los derechos que se aplican en el marco de la UE a los viajes combinados. La empresa XY será plenamente responsable de la correcta ejecución del viaje combinado en su conjunto.

Además, como exige la legislación, la empresa XY está cubierta por una garantía para reembolsarle los pagos realizados y, si el transporte está incluido en el viaje, asegurar su repatriación en caso de que incurra en insolvencia.

Más información sobre derechos principales con arreglo al texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (que se proporcionará mediante un hiperenlace).

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

Principales derechos en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre:

– Los viajeros recibirán toda la información esencial sobre los servicios de viaje antes de celebrar el contrato de viaje combinado.

– Siempre habrá como mínimo un empresario responsable de la correcta ejecución de todos los servicios de viaje incluidos en el contrato.

– Se proporcionará a los viajeros un número de teléfono de emergencia o los datos de un punto de contacto donde puedan contactar con el organizador y, en su caso, con el minorista.

– Los viajeros podrán ceder el viaje combinado a otra persona, con un preaviso razonable y, en su caso, con sujeción al pago de gastos adicionales.

– El precio del viaje combinado solo se podrá aumentar si se producen gastos específicos (por ejemplo, en los precios de combustible) y está expresamente estipulado en el contrato, y en ningún caso en los últimos veinte días anteriores al inicio del viaje combinado. Si el aumento de precio excede del ocho por ciento del precio del viaje combinado, el viajero podrá poner fin al contrato. Si el organizador se reserva el derecho de aumentar el precio, el viajero tendrá derecho a una reducción del precio si disminuyen los gastos correspondientes.

– Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización y obtener el reembolso completo de todos los pagos realizados si se modifica significativamente alguno de los elementos esenciales del viaje combinado que no sea el precio. Si el empresario responsable del viaje combinado lo cancela antes de su inicio, los viajeros tendrán derecho al reembolso de los pagos realizados y, cuando proceda, a una compensación.

– En circunstancias excepcionales, por ejemplo en caso de que en el lugar de destino existan graves problemas de seguridad que puedan afectar al viaje combinado, los viajeros podrán poner fin al contrato antes del inicio del viaje combinado sin pagar ninguna penalización.

– Además, los viajeros podrán poner fin al contrato en cualquier momento antes del inicio del viaje combinado mediante el pago de una penalización por terminación que sea adecuada y justificable.

– Si, después del inicio del viaje combinado, no pueden prestarse elementos significativos del mismo, deberán ofrecerse al viajero fórmulas alternativas adecuadas, sin coste adicional. Los viajeros podrán poner fin al contrato sin pagar ninguna penalización en caso de no ejecución de los servicios cuando ello afecte sustancialmente a la ejecución del viaje combinado y el organizador y, en su caso, el minorista no consigan solucionar el problema.

– Los viajeros también tendrán derecho a una reducción del precio y/o indemnización por daños y perjuicios en caso de no ejecución o ejecución incorrecta de los servicios de viaje.

– El organizador y el minorista deberán proporcionar asistencia al viajero en caso de que este se encuentre en dificultades.

– Si el organizador o el minorista incurren en insolvencia se procederá al reembolso de los pagos. En caso de que el organizador o, en su caso, el minorista incurran en insolvencia después del inicio del viaje combinado y este incluya el transporte, se garantizará la repatriación de los viajeros. XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-]. Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (hiperenlace).

ANEXO III

A. Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 151.1.e).1.º sea un transportista que vende un billete de ida y vuelta

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación a través de nuestra empresa, XY, NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de dichos servicios de viaje adicionales. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.

No obstante, si usted reserva servicios de viaje adicionales durante la misma visita del sitio web de reservas de nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige el Derecho de la Unión Europea, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para reembolsarle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY y, en caso necesario, para su repatriación. Tenga en cuenta que no se procederá al reembolso en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

Más información sobre protección frente a la insolvencia (que se proporcionará mediante un hiperenlace).

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-].

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que puedan ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (hiperenlace).

B. Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 151.1.e).1.º sea un empresario distinto del transportista que vende el billete de ida y vuelta

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación a través de nuestra empresa, XY, NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de los distintos servicios de viaje. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.

No obstante, si usted reserva servicios de viaje adicionales durante la misma visita del sitio web de reservas de nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige la normativa, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para reembolsarle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY. Tenga en cuenta que no se procederá al reembolso en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

Más información sobre protección frente a la insolvencia (que se proporcionará mediante un hiperenlace).

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-].

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que puedan ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (hiperenlace).

C. Formulario de información normalizada en caso de servicios de viaje vinculados en el sentido del artículo 151.1.e).1º, en los que los contratos se celebren en presencia física simultánea del empresario (distinto del transportista que vende un billete de ida y vuelta) y del viajero

Si, después de haber seleccionado y pagado un servicio de viaje, usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación a través de nuestra empresa, XY, NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de los distintos servicios de viaje. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.

Sin embargo, si usted reserva servicios de viaje adicionales durante la misma visita o contacto con nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige la normativa, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para reembolsarle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY. Tenga en cuenta que no se procederá al reembolso en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

Más información sobre protección frente a la insolvencia (que se proporcionará mediante un hiperenlace).

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-]

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que puedan ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (hiperenlace).

D. Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 151.1.e).2º, sea un transportista que vende un billete de ida y vuelta

Si usted reserva unos servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación mediante este(os) enlace(s), NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios

y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de dichos servicios de viaje adicionales. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.

Sin embargo, si usted reserva servicios de viaje adicionales mediante este(os) enlace(s) antes de veinticuatro horas desde la recepción de la confirmación de la reserva por parte de nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige la normativa, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para reembolsarle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY y, en caso necesario, a efectos de repatriación. Tenga en cuenta que no se procederá al reembolso en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

Más información sobre protección frente a la insolvencia (que se proporcionará mediante un hiperenlace)

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-].

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que pueden ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (hiperenlace).

E. Formulario de información normalizada en caso de que el empresario que facilita unos servicios de viaje vinculados en línea en el sentido del artículo 151.1.e).2º, sea un empresario distinto del transportista que vende el billete de ida y vuelta

Si usted reserva servicios de viaje adicionales para su viaje o vacación mediante este(os) enlace(es), NO gozará de los derechos que se aplican a los viajes combinados en virtud del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Por lo tanto, nuestra empresa, XY, no será responsable de la correcta ejecución de los servicios de viaje adicionales. En caso de problemas, sírvase ponerse en contacto con el prestador de servicios correspondiente.

Sin embargo, si usted reserva servicios de viaje adicionales mediante este(os) enlace(s) antes de veinticuatro horas desde la confirmación de la reserva por parte de nuestra empresa, XY, estos servicios formarán parte de unos servicios de viaje vinculados. En este caso, tal y como exige la normativa, la empresa XY ha suscrito una garantía de protección para reembolsarle los pagos abonados a XY en concepto de servicios que no se hayan ejecutado por insolvencia de XY. Tenga en cuenta que no se procederá al reembolso en caso de insolvencia del prestador de servicios correspondiente.

Más información sobre protección frente a la insolvencia [que se proporcionará mediante un hiperenlace]

Siguiendo el hiperenlace el viajero recibirá la siguiente información:

XY ha suscrito una garantía de protección frente a la insolvencia con YZ [la entidad garante en caso de insolvencia -por ejemplo, un fondo de garantía o una compañía de seguros-].

Si se deniegan servicios debido a la insolvencia de XY, los viajeros podrán ponerse en contacto con dicha entidad o, en su caso, con la autoridad competente (datos de contacto, entre otros, nombre, dirección completa, correo electrónico y número de teléfono).

Nota: La protección frente a la insolvencia no incluye contratos con partes distintas de XY que puedan ejecutarse pese a la insolvencia de XY.

Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre (hiperenlace).

§ 5

Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 89, de 14 de abril de 1998
Última modificación: 16 de marzo de 2019
Referencia: BOE-A-1998-8789

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente Ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Preámbulo

La presente Ley tiene por objeto la transposición de la Directiva 93/13/CEE, del Consejo, de 5 de abril de 1993, sobre cláusulas abusivas en los contratos celebrados con consumidores, así como la regulación de las condiciones generales de la contratación, y se dicta en virtud de los títulos competenciales que la Constitución Española atribuye en exclusiva al Estado en el artículo 149.1.6.ª y 8.ª, por afectar a la legislación mercantil y civil.

Se ha optado por llevar a cabo la incorporación de la Directiva citada mediante una Ley de Condiciones Generales de la Contratación, que al mismo tiempo, a través de su disposición adicional primera, modifique el marco jurídico preexistente de protección al consumidor, constituido por la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

La protección de la igualdad de los contratantes es presupuesto necesario de la justicia de los contenidos contractuales y constituye uno de los imperativos de la política jurídica en el ámbito de la actividad económica. Por ello la Ley pretende proteger los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, pero también de cualquiera que contrate con una persona que utilice condiciones generales en su actividad contractual.

Se pretende así distinguir lo que son cláusulas abusivas de lo que son condiciones generales de la contratación.

Una cláusula es condición general cuando está predispuesta e incorporada a una pluralidad de contratos exclusivamente por una de las partes, y no tiene por qué ser abusiva. Cláusula abusiva es la que en contra de las exigencias de la buena fe causa en detrimento del consumidor un desequilibrio importante e injustificado de las obligaciones contractuales y puede tener o no el carácter de condición general, ya que también puede darse en contratos

particulares cuando no existe negociación individual de sus cláusulas, esto es, en contratos de adhesión particulares.

Las condiciones generales de la contratación se pueden dar tanto en las relaciones de profesionales entre sí como de éstos con los consumidores. En uno y otro caso, se exige que las condiciones generales formen parte del contrato, sean conocidas o -en ciertos casos de contratación no escrita- exista posibilidad real de ser conocidas, y que se redacten de forma transparente, con claridad, concreción y sencillez. Pero, además, se exige, cuando se contrata con un consumidor, que no sean abusivas.

El concepto de cláusula contractual abusiva tiene así su ámbito propio en la relación con los consumidores. Y puede darse tanto en condiciones generales como en cláusulas predispuestas para un contrato particular al que el consumidor se limita a adherirse. Es decir, siempre que no ha existido negociación individual.

Esto no quiere decir que en las condiciones generales entre profesionales no pueda existir abuso de una posición dominante. Pero tal concepto se sujetará a las normas generales de nulidad contractual. Es decir, nada impide que también judicialmente pueda declararse la nulidad de una condición general que sea abusiva cuando sea contraria a la buena fe y cause un desequilibrio importante entre los derechos y obligaciones de las partes, incluso aunque se trate de contratos entre profesionales o empresarios. Pero habrá de tener en cuenta en cada caso las características específicas de la contratación entre empresas.

En este sentido, sólo cuando exista un consumidor frente a un profesional es cuando operan plenamente la lista de cláusulas contractuales abusivas recogidas en la Ley, en concreto en la disposición adicional primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que ahora se introduce. De conformidad con la Directiva transpuesta, el consumidor protegido será no sólo el destinatario final de los bienes y servicios objeto del contrato, sino cualquier persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional.

En el artículo 10 bis y en la disposición adicional primera de la misma Ley, que lo desarrolla, se han recogido las cláusulas declaradas nulas por la Directiva y además las que con arreglo a nuestro Derecho se han considerado claramente abusivas.

Con ello se ejercita la facultad del Estado obligado a transponer la Directiva comunitaria de poder incrementar el nivel de protección más allá de las obligaciones mínimas que aquélla impone.

La Ley se estructura en siete capítulos, tres disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales.

I

El capítulo I relativo a «Disposiciones generales», recoge el concepto de condición general de la contratación basado en la predisposición e incorporación unilateral de las mismas al contrato. En su formulación se han tenido en cuenta orientaciones jurisprudenciales anteriores, las aportaciones doctrinales sobre la materia y los criterios utilizados por el Derecho comparado.

Se regula también su ámbito de aplicación tanto desde un punto de vista territorial como objetivo, siguiendo en lo primero el criterio de inclusión no sólo de los contratos sometidos a la legislación española sino también de aquellos contratos en los que, aun sometidos a la legislación extranjera, la adhesión se ha realizado en España por quien tiene en su territorio la residencia o domicilio. En definitiva, cuando la declaración negocial se haya producido en territorio español regirá (en cuanto a las condiciones generales) la ley española, conforme al Convenio sobre la Ley aplicable a las Obligaciones Contractuales, abierto a la firma en Roma el 19 de junio de 1980, ratificado por Instrumento de 7 de mayo de 1993 («Boletín Oficial del Estado» de 19 de julio), al atribuirle el carácter de disposición imperativa (artícu los 3 y 5.2 de dicho Convenio).

Desde el punto de vista objetivo se excluyen ciertos contratos que por sus características específicas, por la materia que tratan y por la alienidad de la idea de predisposición contractual, no deben estar comprendidos en la Ley, como son los administrativos, los de trabajo, los de constitución de sociedades, los que regulen relaciones familiares y los sucesorios. Tampoco se extiende la Ley -siguiendo el criterio de la Directiva- a aquellos contratos en los que las condiciones generales ya vengan determinadas por un Convenio

internacional en que España sea parte o por una disposición legal o administrativa de carácter general y de aplicación obligatoria para los contratantes. Conforme al criterio del considerando décimo de la Directiva, todos estos supuestos de exclusión deben entenderse referidos no sólo al ámbito de las condiciones generales, sino también al de cláusulas abusivas regulados en la Ley 26/1984, que ahora se modifica.

La Ley regula además en este capítulo los requisitos para que la incorporación de una cláusula general se considere ajustada a Derecho y opta por la interpretación de las cláusulas oscuras en la forma más ventajosa para el adherente.

II

El capítulo II sanciona con nulidad las cláusulas generales no ajustadas a la Ley, determina la ineficacia por no incorporación de las cláusulas que no reúnan los requisitos exigidos en el capítulo anterior para que puedan entenderse incorporadas al contrato. Esta nulidad, al igual que la contravención de cualquier otra norma imperativa o prohibitiva, podrá ser invocada, en su caso, por los contratantes conforme a las reglas generales de la nulidad contractual, sin que puedan confundirse tales acciones individuales con las acciones colectivas de cesación o retractación reconocidas con carácter general a las entidades o corporaciones legitimadas para ello en el capítulo IV y que tienen un breve plazo de prescripción.

III

En el capítulo III la Ley crea un Registro de Condiciones Generales de la Contratación, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7 de la Directiva y conforme a los preceptos legales de otros Estados miembros de la Unión Europea. Registro que se estima sumamente conveniente como medio para hacer efectivo el ejercicio de acciones contra las condiciones generales no ajustadas a la Ley. Se trata de un Registro jurídico, regulado por el Ministerio de Justicia, que aprovechará la estructura dispensada por los Registradores de la Propiedad y Mercantiles. Ello no obstante, las funciones calificadoras nunca se extenderán a lo que es competencia judicial, como es la apreciación de la nulidad de las cláusulas, sin perjuicio de las funciones estrictamente jurídicas encaminadas a la práctica de las anotaciones preventivas reguladas en la Ley, a la inscripción de las resoluciones judiciales y a la publicidad de las cláusulas en los términos en que resulten de los correspondientes asientos. La inscripción en este Registro, para buscar un equilibrio entre seguridad jurídica y agilidad en la contratación, se configura como voluntaria, si bien legitimando ampliamente para solicitar su inscripción a cualquier persona o entidad interesada, como fórmula para permitir la posibilidad efectiva de un conocimiento de las condiciones generales. Ello no obstante, se admite que en sectores específicos el Ministerio de Justicia, a instancia de parte interesada o de oficio, y en propuesta conjunta con otros departamentos ministeriales, pueda configurar la inscripción como obligatoria.

El carácter eminentemente jurídico de este Registro deriva de los efectos «erga omnes» que la inscripción va a atribuir a la declaración judicial de nulidad, los efectos prejudiciales que van a producir los asientos relativos a sentencias firmes en otros procedimientos referentes a cláusulas idénticas, así como del cómputo del plazo de prescripción de las acciones colectivas, además del dictamen de conciliación que tendrá que emitir su titular. En definitiva, el Registro de Condiciones Generales va a posibilitar el ejercicio de las acciones colectivas y a coordinar la actuación judicial, permitiendo que ésta sea uniforme y no se produzca una multiplicidad de procesos sobre la misma materia descoordinados y sin posibilidad de acumulación.

IV

El capítulo IV regula las acciones colectivas encaminadas a impedir la utilización de condiciones generales que sean contrarias a la Ley, como son la acción de cesación, dirigida a impedir la utilización de tales condiciones generales; la de retractación, dirigida a prohibir y retractarse de su recomendación, siempre que en algún momento hayan sido efectivamente utilizadas, y que permitirá actuar no sólo frente al predisponente que utilice condiciones

generales nulas, sino también frente a las organizaciones que las recomienden, y la declarativa, dirigida a reconocer su cualidad de condición general e instar la inscripción de las mismas en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación. Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de ejercitar las acciones individuales de nulidad conforme a las reglas comunes de la nulidad contractual o la de no incorporación de determinadas cláusulas generales.

La Ley parte de que el control de la validez de las cláusulas generales tan sólo corresponde a Jueces y Tribunales, sin perjuicio de la publicidad registral de las resoluciones judiciales relativas a aquéllas a través del Registro regulado en el capítulo III y del deber de colaboración de los profesionales ejercientes de funciones públicas.

Este capítulo IV también regula la legitimación activa para la interposición de las acciones colectivas de cesación, retractación y declarativa, incluyendo entre las entidades legitimadas a las asociaciones de consumidores y usuarios, aunque sin ser las únicas por ser mayor el campo de actuación que tiene la Ley.

También se regula la legitimación pasiva, el plazo de prescripción (considerándose suficiente a efectos de seguridad jurídica dos años desde la inscripción de las condiciones generales en el correspondiente Registro, sin perjuicio de su posible ejercicio en todo caso si no hubiera transcurrido un año desde que se dictase una resolución judicial declarativa de la nulidad de las cláusulas), las reglas de su tramitación y la eficacia de las sentencias, que podrán ser no sólo invocadas en otros procedimientos sino que directamente vincularán al Juez en otros procedimientos dirigidos a obtener la nulidad contractual de cláusulas idénticas utilizadas por el mismo predisponente.

V

El capítulo V regula la publicidad, por decisión judicial, de las sentencias de cesación o retractación (aunque limitando la publicidad al fallo y a las cláusulas afectadas para no encarecer el proceso) y su necesaria inscripción en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

VI

El capítulo VI regula la obligación profesional de los Notarios y de los Registradores de la Propiedad y Mercantiles en orden al cumplimiento de esta Ley, así como de los Corredores de Comercio en el ámbito de sus respectivas competencias.

VII

El capítulo VII regula el régimen sancionador por el incumplimiento de la normativa sobre condiciones generales de la contratación, en particular la persistencia en la utilización o recomendación de cláusulas generales nulas.

VIII

La disposición adicional primera de la Ley está dirigida a la modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En la línea de incremento de protección respecto de los mínimos establecidos en la Directiva, la Ley mantiene el concepto amplio de consumidor hasta ahora existente, abarcando tanto a la persona física como a la jurídica que sea destinataria final de los bienes y servicios, si bien debe entenderse incluida también -según el criterio de la Directiva- a toda aquella persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional aunque no fuera destinataria final de los bienes o servicios objeto del contrato.

A diferencia de las condiciones generales, se estima procedente que también las Administraciones públicas queden incluidas, como estaban hasta ahora, en el régimen de protección de consumidores y usuarios frente a la utilización de cláusulas abusivas.

La Ley introduce una definición de cláusula abusiva, añadiendo un artículo 10 bis a la Ley 26/1984, considerando como tal la que en contra de las exigencias de la buena fe cause, en detrimento del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones contractuales.

Al mismo tiempo se añade una disposición adicional primera a la citada Ley 26/1984, haciendo una enumeración enunciativa de las cláusulas abusivas, extraídas en sus líneas generales de la Directiva, pero añadiendo también aquellas otras que aún sin estar previstas en ella se estima necesario que estén incluidas en el Derecho español por su carácter claramente abusivo.

La regulación específica de las cláusulas contractuales en el ámbito de los consumidores, cuando no se han negociado individualmente (por tanto también los contratos de adhesión particulares), no impide que cuando tengan el carácter de condiciones generales se rijan también por los preceptos de la Ley de Condiciones Generales de la Contratación.

IX

La disposición adicional segunda modifica la Ley Hipotecaria para acomodar las obligaciones profesionales de los Registradores de la Propiedad a la normativa sobre protección al consumidor y sobre condiciones generales, adecuando a las mismas y a la legislación sobre protección de datos de las labores de calificación, información y publicidad formal. Dentro del ámbito de la seguridad jurídica extrajudicial, bajo la autoridad suprema y salvaguardia de Jueces y Tribunales, las normas registrales, dirigidas a la actuación profesional del Registrador, dados los importantes efectos de los asientos que practican, deben acomodarse a los nuevos requerimientos sociales, con la garantía añadida del recurso gubernativo contra la calificación, que goza de la naturaleza jurídica de los actos de jurisdicción voluntaria, todo lo cual contribuirá a la desjudicialización de la contratación privada y del tráfico jurídico civil y mercantil, sobre la base de que la inscripción asegura los derechos, actos y hechos jurídicos objeto de publicidad.

X

La disposición transitoria prevé la inscripción voluntaria de los contratos celebrados con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, salvo que norma expresa determine la obligatoriedad de su inscripción en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, y ello sin perjuicio de la inmediata aplicación de los preceptos relativos a las acciones de cesación y retractación.

XI

La disposición derogatoria deja sin efecto el punto 2 de la disposición adicional segunda de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, como consecuencia de la reforma del artículo 10, número 3, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

XII

La disposición final primera regula el título competencial, atribuyendo aplicación plena a los preceptos de la Ley por tratarse de materias afectantes al Derecho civil y mercantil, y por la regulación de un Registro jurídico estatal.

XIII

La disposición final segunda regula la autorización al Gobierno para el desarrollo reglamentario de la Ley.

XIV

La disposición final tercera determina la fecha de entrada en vigor de la Ley.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Ámbito objetivo.*

1. Son condiciones generales de la contratación las cláusulas predispuestas cuya incorporación al contrato sea impuesta por una de las partes, con independencia de la autoría material de las mismas, de su apariencia externa, de su extensión y de cualesquiera otras circunstancias, habiendo sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos.

2. El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una o varias cláusulas aisladas se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de esta Ley al resto del contrato si la apreciación global lleva a la conclusión de que se trata de un contrato de adhesión.

Artículo 2. *Ámbito subjetivo.*

1. La presente Ley será de aplicación a los contratos que contengan condiciones generales celebrados entre un profesional -predisponente- y cualquier persona física o jurídica -adherente.

2. A los efectos de esta Ley se entiende por profesional a toda persona física o jurídica que actúe dentro del marco de su actividad profesional o empresarial, ya sea pública o privada.

3. El adherente podrá ser también un profesional, sin necesidad de que actúe en el marco de su actividad.

Artículo 3. *Ámbito territorial. Disposiciones imperativas.*

La presente Ley se aplicará a las cláusulas de condiciones generales que formen parte de contratos sujetos a la legislación española.

También se aplicará a los contratos sometidos a legislación extranjera cuando el adherente haya emitido su declaración negocial en territorio español y tenga en éste su residencia habitual, sin perjuicio de lo establecido en los tratados o convenios internacionales. Cuando el adherente sea un consumidor se aplicará lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 10 bis de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.

Artículo 4. *Contratos excluidos.*

La presente Ley no se aplicará a los contratos administrativos, a los contratos de trabajo, a los de constitución de sociedades, a los que regulan relaciones familiares y a los contratos sucesorios.

Tampoco será de aplicación esta Ley a las condiciones generales que reflejen las disposiciones o los principios de los Convenios internacionales en que el Reino de España sea parte, ni las que vengan reguladas específicamente por una disposición legal o administrativa de carácter general y que sean de aplicación obligatoria para los contratantes.

Artículo 5. *Requisitos de incorporación.*

1. Las condiciones generales pasarán a formar parte del contrato cuando se acepte por el adherente su incorporación al mismo y sea firmado por todos los contratantes. Todo contrato deberá hacer referencia a las condiciones generales incorporadas.

No podrá entenderse que ha habido aceptación de la incorporación de las condiciones generales al contrato cuando el predisponente no haya informado expresamente al adherente acerca de su existencia y no le haya facilitado un ejemplar de las mismas.

2. Los adherentes podrán exigir que el Notario autorizante no transcriba las condiciones generales de la contratación en las escrituras que otorgue y que se deje constancia de ellas en la matriz, incorporándolas como anexo. En este caso el Notario comprobará que los adherentes tienen conocimiento íntegro de su contenido y que las aceptan.

3. Cuando el contrato no deba formalizarse por escrito y el predisponente entregue un resguardo justificativo de la contraprestación recibida, bastará con que el predisponente anuncie las condiciones generales en un lugar visible dentro del lugar en el que se celebra el negocio, que las inserte en la documentación del contrato que acompaña su celebración; o que, de cualquier otra forma, garantice al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia y contenido en el momento de la celebración.

4. **(Derogado)**

5. La redacción de las cláusulas generales deberá ajustarse a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez. Las condiciones incorporadas de modo no transparente en los contratos en perjuicio de los consumidores serán nulas de pleno derecho.

Artículo 6. *Reglas de interpretación.*

1. Cuando exista contradicción entre las condiciones generales y las condiciones particulares específicamente previstas para ese contrato, prevalecerán éstas sobre aquéllas, salvo que las condiciones generales resulten más beneficiosas para el adherente que las condiciones particulares.

2. Las dudas en la interpretación de las condiciones generales oscuras se resolverán a favor del adherente. En los contratos con consumidores esta norma de interpretación sólo será aplicable cuando se ejerciten acciones individuales.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el presente artículo, y en lo no previsto en el mismo, serán de aplicación las disposiciones del Código Civil sobre la interpretación de los contratos.

CAPÍTULO II

No incorporación y nulidad de determinadas condiciones generales

Artículo 7. *No incorporación.*

No quedarán incorporadas al contrato las siguientes condiciones generales:

a) Las que el adherente no haya tenido oportunidad real de conocer de manera completa al tiempo de la celebración del contrato o cuando no hayan sido firmadas, cuando sea necesario, en los términos resultantes del artículo 5.

b) Las que sean ilegibles, ambiguas, oscuras e incomprensibles, salvo, en cuanto a estas últimas, que hubieren sido expresamente aceptadas por escrito por el adherente y se ajusten a la normativa específica que discipline en su ámbito la necesaria transparencia de las cláusulas contenidas en el contrato.

Artículo 8. *Nulidad.*

1. Serán nulas de pleno derecho las condiciones generales que contradigan en perjuicio del adherente lo dispuesto en esta Ley o en cualquier otra norma imperativa o prohibitiva, salvo que en ellas se establezca un efecto distinto para el caso de contravención.

2. En particular, serán nulas las condiciones generales que sean abusivas, cuando el contrato se haya celebrado con un consumidor, entendiendo por tales en todo caso las definidas en el artículo 10 bis y disposición adicional primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Artículo 9. *Régimen aplicable.*

1. La declaración judicial de no incorporación al contrato o de nulidad de las cláusulas de condiciones generales podrá ser instada por el adherente de acuerdo con las reglas generales reguladoras de la nulidad contractual.

2. La sentencia estimatoria, obtenida en un proceso incoado mediante el ejercicio de la acción individual de nulidad o de declaración de no incorporación, decretará la nulidad o no incorporación al contrato de las cláusulas generales afectadas y aclarará la eficacia del contrato de acuerdo con el artículo 10, o declarará la nulidad del propio contrato cuando la

nulidad de aquellas o su no incorporación afectara a uno de los elementos esenciales del mismo en los términos del artículo 1261 del Código Civil.

Artículo 10. *Efectos.*

1. La no incorporación al contrato de las cláusulas de las condiciones generales o la declaración de nulidad de las mismas no determinará la ineficacia total del contrato, si éste puede subsistir sin tales cláusulas, extremo sobre el que deberá pronunciarse la sentencia.

2. La parte del contrato afectada por la no incorporación o por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1258 del Código Civil y disposiciones en materia de interpretación contenidas en el mismo.

CAPÍTULO III

Del Registro de Condiciones Generales de la Contratación

Artículo 11. *Registro de Condiciones Generales.*

1. Se crea el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, que estará a cargo de un Registrador de la Propiedad y Mercantil, conforme a las normas de provisión previstas en la Ley Hipotecaria.

La organización del citado Registro se ajustará a las normas que se dicten reglamentariamente.

2. En dicho Registro podrán inscribirse las cláusulas contractuales que tengan el carácter de condiciones generales de la contratación con arreglo a lo dispuesto en la presente Ley, a cuyo efecto se presentarán para su depósito, por duplicado, los ejemplares, tipo o modelos en que se contengan, a instancia de cualquier interesado, conforme a lo establecido en el apartado 8 del presente artículo. Los formularios de los préstamos y créditos hipotecarios comprendidos en el ámbito de aplicación de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, deberán depositarse obligatoriamente por el prestamista en el Registro antes de empezar su comercialización. Adicionalmente, el Gobierno, a propuesta conjunta del Ministerio de Justicia y del Departamento ministerial correspondiente, podrá imponer la inscripción obligatoria en el Registro de las condiciones generales en determinados sectores específicos de la contratación.

3. Serán objeto de anotación preventiva la interposición de las demandas ordinarias de nulidad o de declaración de no incorporación de cláusulas generales, así como las acciones colectivas de cesación, de retractación y declarativa previstas en el capítulo IV, así como las resoluciones judiciales que acuerden la suspensión cautelar de la eficacia de una condición general.

Dichas anotaciones preventivas tendrán una vigencia de cuatro años a contar desde su fecha, siendo prorrogable hasta la terminación del procedimiento en virtud de mandamiento judicial de prórroga.

4. Serán objeto de inscripción las ejecutorias en que se recojan sentencias firmes estimatorias de cualquiera de las acciones a que se refiere el apartado anterior. Obligatoriamente se remitirán al Registro de Condiciones Generales las sentencias firmes dictadas en acciones colectivas o individuales por las que se declare la nulidad, cesación o retractación en la utilización de condiciones generales abusivas.

5. El Registro de Condiciones Generales de la Contratación será público.

6. Todas las personas tienen derecho a conocer el contenido de los asientos registrales.

7. La publicidad de los asientos registrales se realizará bajo la responsabilidad y control profesional del Registrador.

8. La inscripción de las condiciones generales podrá solicitarse:

a) Por el predisponente.

b) Por el adherente y los legitimados para ejercer la acción colectiva, si consta la autorización en tal sentido del predisponente. En caso contrario, se estará al resultado de la acción declarativa.

c) En caso de anotación de demanda o resolución judicial, en virtud del mismo mandamiento, que las incorporará.

9. El Registrador extenderá, en todo caso, el asiento solicitado, previa calificación de la concurrencia de los requisitos establecidos.

10. Contra la actuación del Registrador podrán interponerse los recursos establecidos en la legislación hipotecaria.

CAPÍTULO IV

Acciones colectivas de cesación, retractación y declarativa de condiciones generales

Artículo 12. *Acciones de cesación, retractación y declarativa.*

1. Contra la utilización o la recomendación de utilización de condiciones generales que resulten contrarias a lo dispuesto en esta Ley, o en otras leyes imperativas o prohibitivas, podrán interponerse, respectivamente, acciones de cesación y retractación.

2. La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia que condene al demandado a eliminar de sus condiciones generales las que se reputen nulas y a abstenerse de utilizarlas en lo sucesivo, determinando o aclarando, cuando sea necesario, el contenido del contrato que ha de considerarse válido y eficaz.

A la acción de cesación podrá acumularse, como accesoria, la de devolución de cantidades que se hubiesen cobrado en virtud de las condiciones a que afecte la sentencia y la de indemnización de daños y perjuicios que hubiere causado la aplicación de dichas condiciones.

3. La acción de retractación tendrá por objeto obtener una sentencia que declare e imponga al demandado, sea o no el predisponente, el deber de retractarse de la recomendación que haya efectuado de utilizar las cláusulas de condiciones generales que se consideren nulas y de abstenerse de seguir recomendándolas en el futuro.

4. La acción declarativa se dirigirá a obtener una sentencia que reconozca una cláusula como condición general de la contratación y ordene su inscripción, cuando ésta proceda conforme a lo previsto en el inciso final del apartado 2 del artículo 11 de la presente Ley.

Artículo 13. *Sometimiento a dictamen de conciliación.*

Previamente a la interposición de las acciones colectivas de cesación, retractación o declarativa, podrán las partes someter la cuestión ante el Registrador de Condiciones Generales en el plazo de quince días hábiles sobre la adecuación a la Ley de las cláusulas controvertidas, pudiendo proponer una redacción alternativa a las mismas. El dictamen del Registrador no será vinculante.

Artículo 14. *Competencia material y tramitación del proceso.*

(Derogado)

Artículo 15. *Competencia territorial.*

(Derogado)

Artículo 16. *Legitimación activa.*

Las acciones previstas en el artículo 12 podrán ser ejercitadas por las siguientes entidades:

1. Las asociaciones o corporaciones de empresarios, profesionales y agricultores que estatutariamente tengan encomendada la defensa de los intereses de sus miembros.

2. Las Cámaras de Comercio, Industria y Navegación.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

4. El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores.

5. Los colegios profesionales legalmente constituidos.
6. El Ministerio Fiscal.
7. Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores que estén habilitadas mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el "Diario Oficial de las Comunidades Europeas".

Los Jueces y Tribunales aceptarán dicha lista como prueba de la capacidad de la entidad habilitada para ser parte, sin perjuicio de examinar si la finalidad de la misma y los intereses afectados legitiman el ejercicio de la acción.

Todas las entidades citadas en este artículo podrán personarse en los procesos promovidos por otra cualquiera de ellas, si lo estiman oportuno, para la defensa de los intereses que representan.

Artículo 17. *Legitimación pasiva.*

1. La acción de cesación procederá contra cualquier profesional que utilice condiciones generales que se reputen nulas.
2. La acción de retractación procederá contra cualquier profesional que recomiende públicamente la utilización de determinadas condiciones generales que se consideren nulas o manifieste de la misma manera su voluntad de utilizarlas en el tráfico, siempre que en alguna ocasión hayan sido efectivamente utilizadas por algún predisponente.
3. La acción declarativa procederá contra cualquier profesional que utilice las condiciones generales.
4. Las acciones mencionadas en los apartados anteriores podrán dirigirse conjuntamente contra varios profesionales del mismo sector económico o contra sus asociaciones que utilicen o recomienden la utilización de condiciones generales idénticas que se consideren nulas.

Artículo 18. *Intervinientes en el proceso y recurso de casación.*

(Derogado)

Artículo 19. *Prescripción.*

1. Las acciones colectivas de cesación y retractación son, con carácter general, imprescriptibles.
2. No obstante, si las condiciones generales se hubieran depositado en el Registro General de Condiciones Generales de la Contratación, dichas acciones prescribirán a los cinco años, computados a partir del día en que se hubiera practicado dicho depósito y siempre y cuando dichas condiciones generales hayan sido objeto de utilización efectiva.
3. Tales acciones podrán ser ejercitadas en todo caso durante los cinco años siguientes a la declaración judicial firme de nulidad o no incorporación que pueda dictarse con posterioridad como consecuencia de la acción individual.
4. La acción declarativa es imprescriptible.

Artículo 20. *Efectos de la sentencia.*

(Derogado)

CAPÍTULO V

Publicidad de las sentencias

Artículo 21. *Publicación.*

El fallo de la sentencia dictada en el ejercicio de una acción colectiva, una vez firme, junto con el texto de la cláusula afectada, podrá publicarse por decisión judicial en el «Boletín Oficial del Registro Mercantil» o en un periódico de los de mayor circulación de la provincia correspondiente al Juzgado donde se hubiera dictado la sentencia, salvo que el Juez o Tribunal acuerde su publicación en ambos, con los gastos a cargo del demandado y

condenado, para lo cual se le dará un plazo de quince días desde la notificación de la sentencia.

Artículo 22. *Inscripción en el Registro de Condiciones Generales.*

En todo caso en que hubiere prosperado una acción colectiva o una acción individual de nulidad o no incorporación relativa a condiciones generales, el Secretario judicial dirigirá mandamiento al titular del Registro de Condiciones Generales de la Contratación para la inscripción de la sentencia en el mismo.

CAPÍTULO VI

Información sobre condiciones generales

Artículo 23. *Información.*

1. Los Notarios y Registradores de la Propiedad y Mercantiles advertirán en el ámbito de sus respectivas competencias de la aplicabilidad de esta Ley, tanto en sus aspectos generales como en cada caso concreto sometido a su intervención.
2. Los Notarios, en el ejercicio profesional de su función pública, velarán por el cumplimiento, en los documentos que autoricen, de los requisitos de incorporación a que se refieren los artículos 5 y 7 de esta Ley. Igualmente advertirán de la obligatoriedad de la inscripción de las condiciones generales en los casos legalmente establecidos.
3. En todo caso, el Notario hará constar en el contrato el carácter de condiciones generales de las cláusulas que tengan esta naturaleza y que figuren previamente inscritas en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, o la manifestación en contrario de los contratantes.
4. Los Corredores de Comercio en el ámbito de sus competencias, conforme a los artículos 93 y 95 del Código de Comercio, informarán sobre la aplicación de esta Ley.

CAPÍTULO VII

Régimen sancionador

Artículo 24. *Régimen sancionador.*

La falta de inscripción de las condiciones generales de la contratación en el Registro regulado en el capítulo III cuando sea obligatoria o la persistencia en la utilización o recomendación de condiciones generales respecto de las que ha prosperado una acción de cesación o retractación, será sancionada con multa del tanto al duplo de la cuantía de cada contrato por la Administración del Estado, a través del Ministerio de Justicia, en los términos que reglamentariamente se determinen, en función del volumen de contratación, del número de personas afectadas y del tiempo transcurrido desde su utilización.

No obstante, las sanciones derivadas de la infracción de la normativa sobre consumidores y usuarios, se regirá por su legislación específica.

Disposición adicional primera. *Modificación de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.*

Se introducen las siguientes modificaciones en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios:

Uno. El párrafo b) del apartado 1 del artículo 2 queda redactado de la forma siguiente:

> «La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.»

Dos. El artículo 10 queda redactado en los siguientes términos:

> **«Artículo 10.**
>
> 1. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que se apliquen a la oferta o promoción de productos o servicios, y las cláusulas no negociadas individualmente

relativas a tales productos o servicios, incluidos los que faciliten las Administraciones públicas y las entidades y empresas de ellas dependientes, deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Concreción, claridad y sencillez en la redacción, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, y a los que, en todo caso, deberán hacerse referencia expresa en el documento contractual.

b) Entrega, salvo renuncia expresa del interesado, de recibo justificante, copia o documento acreditativo de la operación, o en su caso, de presupuesto debidamente explicado.

c) Buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que en todo caso excluye la utilización de cláusulas abusivas.

2. En caso de duda sobre el sentido de una cláusula prevalecerá la interpretación más favorable para el consumidor.

3. Si las cláusulas tienen el carácter de condiciones generales, conforme a la Ley sobre Condiciones Generales de la Contratación, quedarán también sometidas a las prescripciones de ésta.

4. Los convenios arbitrales establecidos en la contratación a que se refiere este artículo serán eficaces si, además de reunir los requisitos que para su validez exigen las leyes, resultan claros y explícitos. La negativa del consumidor o usuario a someterse a un sistema arbitral distinto del previsto en el artículo 31 de esta Ley no podrá impedir por sí misma la celebración del contrato principal.

5. Las cláusulas, condiciones o estipulaciones que utilicen las empresas públicas o concesionarias de servicios públicos, estarán sometidas a la aprobación y control de las Administraciones públicas competentes, cuando así se disponga como requisito de validez y con independencia de la consulta prevista en el artículo 22 de esta Ley. Todo ello sin perjuicio de su sometimiento a las disposiciones generales de esta Ley.

6. Los Notarios y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, no autorizarán ni inscribirán aquellos contratos o negocios jurídicos en los que se pretenda la inclusión de cláusulas declaradas nulas por abusivas en sentencia inscrita en el Registro de Condiciones Generales.

Los Notarios, los Corredores de Comercio y los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, en el ejercicio profesional de sus respectivas funciones públicas, informarán a los consumidores en los asuntos propios de su especialidad y competencia.»

Tres. Se añade un nuevo artículo 10 bis con la siguiente redacción:

«Artículo 10 bis.

1. Se considerarán cláusulas abusivas todas aquellas estipulaciones no negociadas individualmente que en contra de las exigencias de la buena fe causen, en perjuicio del consumidor, un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato. En todo caso se considerarán cláusulas abusivas los supuestos de estipulaciones que se relacionan en la disposición adicional de la presente Ley.

El hecho de que ciertos elementos de una cláusula o que una cláusula aislada se hayan negociado individualmente no excluirá la aplicación de este artículo al resto del contrato.

El profesional que afirme que una determinada cláusula ha sido negociada individualmente, asumirá la carga de la prueba.

El carácter abusivo de una cláusula se apreciará teniendo en cuenta la naturaleza de los bienes o servicios objeto del contrato y considerando todas las circunstancias concurrentes en el momento de su celebración, así como todas las demás cláusulas del contrato o de otro del que éste dependa.

2. Serán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas las cláusulas, condiciones y estipulaciones en las que se aprecie el carácter abusivo. La parte del contrato afectada por la nulidad se integrará con arreglo a lo dispuesto por el artículo 1258 del Código Civil. A estos efectos, el Juez que declara la nulidad de dichas cláusulas integrará el contrato y dispondrá de facultades moderadoras respecto de los derechos y obligaciones de las partes, cuando subsista el contrato, y de las consecuencias de su ineficacia en caso de perjuicio apreciable para el consumidor o usuario. Sólo cuando las cláusulas subsistentes determinen una situación no equitativa en la posición de las partes que no pueda ser subsanada podrá declarar la ineficacia del contrato.

3. Las normas de protección de los consumidores frente a las cláusulas abusivas serán aplicables, cualquiera que sea la Ley que las partes hayan elegido para regir el contrato, en los términos previstos en el artículo 5 del Convenio de Roma de 1980, sobre la Ley aplicable a las obligaciones contractuales.»

Cuatro. Se añade un último párrafo al artículo 23 en los siguientes términos:

«Los poderes públicos asimismo velarán por la exactitud en el peso y medida de los bienes y productos, la transparencia de los precios y las condiciones de los servicios postventa de los bienes duraderos.»

Cinco. Se añade un nuevo apartado 9 al artícu lo 34 con la siguiente redacción:

«9. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.»

El actual apartado 9 pasa a numerarse como 10, con el mismo contenido.
Seis. Se añade una disposición adicional primera con esta redacción:

«Disposición adicional primera. *Cláusulas abusivas.*

A los efectos previstos en el artículo 10 bis, tendrán el carácter de abusivas al menos las cláusulas o estipulaciones siguientes:

I. Vinculación del contrato a la voluntad del profesional.

1.ª Las cláusulas que reserven al profesional que contrata con el consumidor un plazo excesivamente largo o insuficientemente determinado para aceptar o rechazar una oferta contractual o satisfacer la prestación debida, así como las que prevean la prórroga automática de un contrato de duración determinada si el consumidor no se manifiesta en contra, fijando una fecha límite que no permita de manera efectiva al consumidor manifestar su voluntad de no prorrogarlo.

2.ª La reserva a favor del profesional de facultades de interpretación o modificación unilateral del contrato sin motivos válidos especificados en el mismo, así como la de resolver anticipadamente un contrato con plazo determinado si al consumidor no se le reconoce la misma facultad o la de resolver en un plazo desproporcionadamente breve o sin previa notificación con antelación razonable un contrato por tiempo indefinido, salvo por incumplimiento del contrato o por motivos graves que alteren las circunstancias que motivaron la celebración del mismo.

En los contratos referidos a servicios financieros lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las cláusulas por las que el prestador de servicios se reserve la facultad de modificar sin previo aviso el tipo de interés adeudado por el consumidor o al consumidor, así como el importe de otros gastos relacionados con los servicios financieros, cuando aquéllos se encuentren adaptados a un índice, siempre que se trate de índices legales y se describa el modo de variación del tipo, o en otros casos de razón válida, a condición de que el profesional esté obligado a informar de ello en el más breve plazo a los otros contratantes y éstos puedan resolver inmediatamente el contrato. Igualmente podrán modificarse unilateralmente las condiciones de un contrato de duración indeterminada, siempre que el prestador de servicios financieros esté obligado a informar al consumidor con antelación razonable y éste tenga la facultad de resolver el contrato, o, en su caso, rescindir unilateralmente, sin previo aviso en el supuesto de razón válida, a condición de que el profesional informe de ello inmediatamente a los demás contratantes.

3.ª La vinculación incondicionada del consumidor al contrato aun cuando el profesional no hubiera cumplido con sus obligaciones, o la imposición de una indemnización desproporcionadamente alta, al consumidor que no cumpla sus obligaciones.

4.ª La supeditación a una condición cuya realización dependa únicamente de la voluntad del profesional para el cumplimiento de las prestaciones, cuando al consumidor se le haya exigido un compromiso firme.

5.ª La consignación de fechas de entrega meramente indicativas condicionadas a la voluntad del profesional.

6.ª La exclusión o limitación de la obligación del profesional de respetar los acuerdos o compromisos adquiridos por sus mandatarios o representantes o supeditar sus compromisos al cumplimiento de determinadas formalidades.

7.ª La estipulación del precio en el momento de la entrega del bien o servicio, o la facultad del profesional para aumentar el precio final sobre el convenido, sin que en ambos casos existan razones objetivas o sin reconocer al consumidor el derecho a rescindir el contrato si el precio final resultare muy superior al inicialmente estipulado.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de la adaptación de precios a un índice, siempre que sean legales y que en ellos se describa explícitamente el modo de variación del precio.

8.ª La concesión al profesional del derecho a determinar si el bien o servicio se ajusta a lo estipulado en el contrato.

II. Privación de derechos básicos del consumidor.

9.ª La exclusión o limitación de forma inadecuada de los derechos legales del consumidor por incumplimiento total o parcial o cumplimiento defectuoso del profesional.

En particular las cláusulas que modifiquen, en perjuicio del consumidor, las normas legales sobre vicios ocultos, salvo que se limiten a reemplazar la obligación de saneamiento por la de reparación o sustitución de la cosa objeto del contrato, siempre que no conlleve dicha reparación o sustitución gasto alguno para el consumidor y no excluyan o limiten los derechos de éste a la indemnización de los daños y perjuicios ocasionados por los vicios y al saneamiento conforme a las normas legales en el caso de que la reparación o sustitución no fueran posibles o resultasen insatisfactorias.

10. La exclusión o limitación de responsabilidad del profesional en el cumplimiento del contrato, por los daños o por la muerte o lesiones causados al consumidor debidos a una acción u omisión por parte de aquél, o la liberación de responsabilidad por cesión del contrato a tercero, sin consentimiento del deudor, si puede engendrar merma de las garantías de éste.

11. La privación o restricción al consumidor de las facultades de compensación de créditos, así como de la de retención o consignación.

12. La limitación o exclusión de forma inadecuada de la facultad del consumidor de resolver el contrato por incumplimiento del profesional.

13. La imposición de renuncias a la entrega de documento acreditativo de la operación.

14. La imposición de renuncias o limitación de los derechos del consumidor.

III. Falta de reciprocidad.

15. La imposición de obligaciones al consumidor para el cumplimiento de todos sus deberes y contraprestaciones, aun cuando el profesional no hubiere cumplido los suyos.

16. La retención de cantidades abonadas por el consumidor por renuncia, sin contemplar la indemnización por una cantidad equivalente si renuncia el profesional.

17. La autorización al profesional para rescindir el contrato discrecionalmente, si al consumidor no se le reconoce la misma facultad, o la posibilidad de que aquél se quede con las cantidades abonadas en concepto de prestaciones aún no efectuadas cuando sea él mismo quien rescinda el contrato.

IV. Sobre garantías.

18. La imposición de garantías desproporcionadas al riesgo asumido. Se presumirá que no existe desproporción en los contratos de financiación o de garantías pactadas por entidades financieras que se ajusten a su normativa específica.

19. La imposición de la carga de la prueba en perjuicio del consumidor en los casos en que debería corresponder a la otra parte contratante.

V. Otras.

20. Las declaraciones de recepción o conformidad sobre hechos ficticios, y las declaraciones de adhesión del consumidor a cláusulas de las cuales no ha tenido la oportunidad de tomar conocimiento real antes de la celebración del contrato.

21. La transmisión al consumidor de las consecuencias económicas de errores administrativos o de gestión que no le sean imputables.

22. La imposición al consumidor de los gastos de documentación y tramitación que por Ley imperativa corresponda al profesional. En particular, en la primera venta de viviendas, la estipulación de que el comprador ha de cargar con los gastos derivados de la preparación de la titulación que por su naturaleza correspondan al vendedor (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división y cancelación).

23. La imposición al consumidor de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados.

24. Los incrementos de precio por servicios accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnización o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales susceptibles de ser aceptados o rechazados en cada caso expresados con la debida claridad o separación.

25. La negativa expresa al cumplimiento de las obligaciones o prestaciones propias del productor o suministrador, con reenvío automático a procedimientos administrativos o judiciales de reclamación.

26. La sumisión a arbitrajes distintos del de consumo, salvo que se trate de órganos de arbitraje institucionales creados por normas legales para un sector o un supuesto específico.

27. La previsión de pactos de sumisión expresa a Juez o Tribunal distinto del que corresponda al domicilio del consumidor, al lugar del cumplimiento de la obligación o aquél en que se encuentre el bien si fuera inmueble, así como los de renuncia o transacción respecto al derecho del consumidor a la elección de fedatario competente según la Ley para autorizar el documento público en que inicial o ulteriormente haya de formalizarse el contrato.

28. La sumisión del contrato a un Derecho extranjero con respecto al lugar donde el consumidor emita su declaración negocial o donde el profesional desarrolle la actividad dirigida a la promoción de contratos de igual o similar naturaleza.

29. La imposición de condiciones de crédito que para los descubiertos en cuenta corriente superen los límites que se contienen en el artículo 19.4 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.

Las cláusulas abusivas referidas a la modifi cación unilateral de los contratos y resolución anticipada de los de duración indefinida, y al incremento del precio de bienes y servicios, no se aplicarán a los contratos relativos a valores, con independencia de su forma de representación, instrumentos financieros y otros productos y servi cios cuyo precio esté vinculado a una cotización, índice bursátil, o un tipo del mercado financiero que el profesional no controle, ni a los contratos de compraventa de divisas, cheques de viaje, o giros postales internacionales en divisas.

Se entenderá por profesional, a los efectos de esta disposición adicional, la persona física o jurídica que actúa dentro de su actividad profesional, ya sea pública o privada.»

Siete. Se añade una disposición adicional segunda con la siguiente redacción:

«Disposición adicional segunda. *Ámbito de aplicación.*

Lo dispuesto en la presente Ley será de aplicación a todo tipo de contratos en los que intervengan consumidores, con las condiciones y requisitos en ella establecidos, a falta de normativa sectorial específica, que en cualquier caso respetará el nivel de protección del consumidor previsto en aquélla.»

Disposición adicional segunda. *Modificación de la legislación hipotecaria.*

Se modifican los artículos 222, 253 y 258 de la Ley Hipotecaria, aprobada por Decreto de 8 de febrero de 1946, en los siguientes términos:

Uno. El artículo 222 bajo el epígrafe «Sección 1.ª De la información registral» queda con la siguiente redacción:

«1. Los Registradores pondrán de manifiesto los libros del Registro en la parte necesaria a las personas que, a su juicio, tengan interés en consultarlos, sin sacar los libros de la oficina, y con las precauciones convenientes para asegurar su conservación.

2. La manifestación, que debe realizar el Registrador, del contenido de los asientos registrales tendrá lugar por nota simple informativa o por certificación, mediante el tratamiento profesional de los mismos, de modo que sea efectiva la posibilidad de publicidad sin intermediación, asegurando, al mismo tiempo, la imposibilidad de su manipulación o televaciado.

Se prohíbe a estos efectos al acceso directo, por cualquier medio físico o telemático, a los archivos de los Registradores de la Propiedad, que responderán de su custodia, integridad y conservación, así como la incorporación de la publicidad registral obtenida a bases de datos para su comercialización.

3. En cada tipo de manifestación se hará constar su valor jurídico. La información continuada no alterará la naturaleza de la forma de manifestación elegida, según su respectivo valor jurídico.

4. La obligación del Registrador al tratamiento profesional de la publicidad formal implica que la misma se exprese con claridad y sencillez, sin perjuicio de los supuestos legalmente previstos de certificaciones literales a instancia de autoridad judicial o administrativa o de cualquier interesado.

5. La nota simple tiene valor puramente informativo y consiste en un extracto sucinto del contenido de los asientos relativos a la finca objeto de manifestación, donde conste la identificación de la misma, la identidad del titular o titulares de los derechos inscritos sobre la misma, y la extensión, naturaleza y limitaciones de éstos. Asimismo, se harán constar las prohibiciones o restricciones que afecten a los titulares o derechos inscritos.

6. Los Registradores, al calificar el contenido de los asientos registrales, informarán y velarán por el cumplimiento de las normas aplicables sobre la protección de datos de carácter personal.

7. Los Registradores en el ejercicio profesional de su función pública deberán informar a cualquier persona que lo solicite en materias relacionadas con el Registro. La información versará sobre los medios registrales más adecuados para el logro de los fines lícitos que se propongan quienes la soliciten.

8. Los interesados podrán elegir libremente el Registrador a través del cual obtener la información registral relativa a cualquier finca, aunque no pertenezca a la demarcación de su Registro, siempre que deba expedirse mediante nota simple informativa o consista en información sobre el contenido del Índice General Informatizado de fincas y derechos. La llevanza por el Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles del citado Índice General no excluye la necesidad de que las solicitudes de información acerca de su contenido se realicen a través de un Registrador.

Los Registradores, en el ejercicio profesional de su función pública, están obligados a colaborar entre sí, y estarán interconectados por telefax o correo electrónico a los efectos de solicitud y remisión de notas simples informativas.»

Dos. A continuación del artículo 222, se añadirá el siguiente epígrafe: «Sección 2.ª De las certificaciones».

Tres. El artículo 253 queda redactado así:

«1. Al pie de todo título que se inscriba en el Registro de la Propiedad pondrá el Registrador una nota, firmada por él, que exprese la calificación realizada, y en virtud de la misma el derecho que se ha inscrito, la persona a favor de quien se ha practicado, la especie de inscripción o asiento que haya realizado, el tomo y folio en que se halle, el número de finca y el de la inscripción practicada, y los efectos de la misma, haciendo constar la protección judicial del contenido del asiento. Asimismo se expresarán los derechos que se han cancelado como menciones o por caducidad, al practicar la inscripción del título.

2. Simultáneamente a la nota de inscripción, extenderá nota simple informativa expresiva de la libertad o gravamen del derecho inscrito, así como de las limitaciones, restricciones o prohibiciones que afecten al derecho inscrito.

3. En los supuestos de denegación o suspensión de la inscripción del derecho contenido en el título, después de la nota firmada por el Registrador, hará constar éste, si lo solicita el interesado en la práctica del asiento, en un apartado denominado bservaciones", los medios de subsanación, rectificación o convalidación de las faltas o defectos subsanables e insubsanables de que adolezca la documentación presentada a efectos de obtener el asiento solicitado. En este supuesto, si la complejidad del caso lo aconseja, el interesado en la inscripción podrá solicitar dictamen vinculante o no vinculante, bajo la premisa, cuando sea vinculante, del mantenimiento de la situación jurídico registral y de la adecuación del medio subsanatorio al contenido de dicho dictamen. Todo ello sin perjuicio de la plena libertad del interesado para subsanar los defectos a través de los medios que estime más adecuados para la protección de su derecho.»

Cuatro. El artículo 258, que irá precedido del epígrafe «Información y protección al consumidor», queda redactado así:

«1. El Registrador, sin perjuicio de los servicios prestados a los consumidores por los centros de información creados por su colegio profesional, garantizará a cualquier persona interesada la información que le sea requerida, durante el horario habilitado al efecto, en orden a la inscripción de derechos sobre bienes inmuebles, los requisitos registrales, los recursos contra la calificación y la minuta de inscripción.

2. El Registrador denegará la inscripción de aquellas cláusulas declaradas nulas de conformidad con lo dispuesto en el párrafo segundo del artícu lo 10 bis de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

3. Los interesados en una inscripción, anotación preventiva o cancelación, podrán exigir que antes de extenderse estos asientos en los libros se les dé conocimiento de su minuta.

Si los interesados notaren en la minuta de inscripción realizada por el Registrador algún error u omisión, podrán pedir que se subsane, acudiendo al Juzgado de Primera Instancia en el caso de que el Registrador se negare a hacerlo.

El Juez, en el término de seis días, resolverá lo que proceda sin forma de juicio, pero oyendo al Registrador.

4. El Registrador cuando, al calificar si el título entregado o remitido reúne los requisitos del artículo 249 de esta Ley, deniegue en su caso la práctica del asiento de presentación solicitado, pondrá nota al pie de dicho título con indicación de las omisiones advertidas y de los medios para subsanarlas, comunicándolo a quien lo entregó o remitió en el mismo día o en el siguiente hábil.

5. La calificación del Registrador, en orden a la práctica de la inscripción del derecho, acto o hecho jurídico, y del contenido de los asientos registrales, deberá ser global y unitaria.»

Disposición adicional tercera.

Existirá un Registro de Condiciones Generales de la Contratación al menos en la cabecera de cada Tribunal Superior de Justicia.

Disposición adicional cuarta.

Las referencias contenidas en la Ley de Enjuiciamiento Civil a los consumidores y usuarios, deberán entenderse realizadas a todo adherente, sea o no consumidor o usuario, en los litigios en que se ejerciten acciones individuales o colectivas derivadas de la presente Ley de Condiciones Generales de la Contratación.

Asimismo, las referencias contenidas en la Ley de Enjuiciamiento Civil a las asociaciones de consumidores y usuarios, deberán considerarse aplicables igualmente, en los litigios en que se ejerciten acciones colectivas contempladas en la presente Ley de Condiciones Generales de la Contratación, a las demás personas y entes legitimados activamente para su ejercicio.

Disposición transitoria única. *Aplicación y adaptación.*

Los contratos celebrados antes de la entrada en vigor de esta Ley, que contengan condiciones generales, podrán inscribirse en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, salvo que por norma expresa se determine la obligatoriedad de la inscripción, en cuyo caso deberán hacerlo en el plazo que indique dicha norma.

Desde la entrada en vigor de esta Ley, podrán ejercitarse las acciones de cesación, de retractación y declarativa reguladas en la misma.

Disposición derogatoria única.

Queda derogado el apartado 2 de la disposición adicional segunda de la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Todo el contenido de la presente Ley es, conforme al artículo 149.1, 6.ª y 8.ª de la Constitución Española, de competencia exclusiva del Estado.

Disposición final segunda. *Autorizaciones.*

Se autoriza al Gobierno para dictar las disposiciones de desarrollo o ejecución de la presente Ley, en las que podrán tomarse en consideración las especialidades de los distintos sectores económicos afectados, así como para fijar el número y la residencia de los Registros de Condiciones Generales de la Contratación.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Información relacionada

- Véase la Instrucción de 13 de junio de 2019, de la Dirección General de los Registros y del Notariado, que interpreta determinados aspectos de la presente Ley en la redacción dada por la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario. Ref. BOE-A-2019-8934

§ 6

Real Decreto 1828/1999, de 3 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro de Condiciones Generales de la Contratación

Ministerio de Justicia
«BOE» núm. 306, de 23 de diciembre de 1999
Última modificación: 25 de abril de 2002
Referencia: BOE-A-1999-24356

La Ley 7/1998, de 13 de abril, ha creado, en su artículo 11, el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, cuya organización, según el apartado primero del citado artículo, "se ajustará a las normas que se dicten reglamentariamente".

En el artículo 11 de la Ley, se recogen los aspectos principales de este Registro, en cuanto a su contenido, publicidad y función del registrador, quien, según el apartado 9, "extenderá en todo caso el asiento solicitado, previa calificación de la concurrencia de los requisitos establecidos".

Como señala el Consejo de Estado, el Registro de Condiciones Generales de la Contratación "es un Registro de cláusulas contractuales y de sentencias cuya finalidad primordial según la Ley 7/1998, que ha de interpretarse a la luz de la Constitución y de la Directiva 93/13/CEE, es proteger al consumidor frente a las cláusulas abusivas y evitar que se incluyan tales cláusulas en los contratos celebrados con los consumidores, sobre todo como medio para hacer efectivo el ejercicio de acciones contra las condiciones generales no ajustadas a la Ley". El Registro ha de ser ante todo un medio adecuado y eficaz para que cese el uso de las cláusulas abusivas en los contratos celebrados entre profesionales y consumidores y la consecuente protección de éstos, teniendo en cuenta que la declaración como abusivas de las cláusulas corresponde, en exclusiva, a jueces y tribunales.

La exposición de motivos de la Ley explica la naturaleza y finalidad de este Registro al afirmar: "El carácter eminentemente jurídico de este Registro deriva de los efectos "erga omnes" que la inscripción va a atribuir a la declaración judicial de nulidad, los efectos prejudiciales que van a producir los asientos relativos a sentencias firmes en otros procedimientos referentes a cláusulas idénticas, así como del cómputo del plazo de prescripción de las acciones colectivas, además del dictamen de conciliación que tendrá que emitir su titular. En definitiva, el Registro de Condiciones Generales va a posibilitar el ejercicio de las acciones colectivas y a coordinar la actividad judicial, permitiendo que ésta sea uniforme y no se produzca una multiplicidad de procesos sobre la misma materia descoordinados y sin posibilidad de acumulación".

El efecto "erga omnes" y prejudicial de la sentencia se determina en el artículo 20 de la Ley. En particular su apartado primero establece que "la sentencia estimatoria obtenida en un proceso incoado mediante el ejercicio de la acción de cesación impondrá al demandado la obligación de eliminar de sus condiciones generales las cláusulas que declare contrarias a lo prevenido en esta Ley o en otras leyes imperativas, y la de abstenerse de utilizarlas en lo

sucesivo; por otra parte, aclarará la eficacia del contrato". Además, según su apartado cuarto, "la sentencia dictada en recurso de casación conforme al artículo 18.3 de esta Ley, una vez constituya doctrina legal, vinculará a todos los ulteriores jueces en los eventuales ulteriores procesos en que se inste la nulidad de cláusulas idénticas a las que hubieran sido objeto de la referida sentencia, siempre que se trate del mismo predisponente". Por su parte, el artículo 10.6, apartado primero, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la redacción dada al mismo por la disposición adicional primera de la Ley impone a los notarios y a los registradores de la propiedad y mercantiles que "no autorizarán ni inscribirán aquellos contratos o negocios jurídicos en los que se pretenda la inclusión de cláusulas declaradas nulas por abusivas en sentencia inscrita en el Registro de Condiciones Generales".

Para la Ley es fundamental que la sentencia sea objeto de publicidad registral, de manera que el artículo 22 ordena que en todo caso en que hubiera prosperado una acción colectiva o una acción individual de nulidad o no incorporación relativa a condiciones generales, el juez dictará mandamiento al titular del Registro de Condiciones Generales de la Contratación para la inscripción de la sentencia en el mismo.

La Ley de Condiciones Generales de la Contratación ha articulado un sistema voluntario de depósito previo de los modelos contractuales en los que se utilicen condiciones generales y de inscripción obligatoria de las sentencias relativas a éstas, como vía para que, a través de la publicidad de los mismos, puedan conocerse y ejercitarse las acciones colectivas por las asociaciones de consumidores y usuarios y demás personas legitimadas legalmente. Con ello se evita que necesariamente tenga que actuarse de forma individual para combatir judicialmente -una por una- las cláusulas no incorporadas o nulas (entre ellas las abusivas) contenidas en cada contrato. El Registro de Condiciones Generales de la Contratación posibilita así el ejercicio de las acciones colectivas.

Los profesionales (empresarios y profesionales propiamente dichos) no infractores procurarán obtener la inscripción de las condiciones generales que utilicen dado el efecto de transparencia de su actividad que ello les dará en el tráfico jurídico e instarán la publicidad de la validez de las cláusulas que declaren jueces y tribunales. Pero el depósito -como regla general- sólo será obligatorio en los sectores específicos que por otro Real Decreto pueda determinar el Gobierno. Con ello se logra un equilibrio entre interés público e interés privado, entendiendo por éste tanto el de los consumidores como el de los empresarios. En cualquier caso, tanto la Ley como los instrumentos jurídicos que aseguran su eficacia (entre ellos el Registro), así como la reacción jurídica ante su transgresión (efecto de cosa juzgada, "erga omnes" y "ultra partes" ; sanciones administrativas; etcétera) en nada afectarán, como es lógico, a los profesionales que no utilicen cláusulas abusivas ; la Ley tiene así una gran utilidad práctica de carácter disuasorio.

El desarrollo reglamentario del Registro de Condiciones Generales, que ahora se lleva a cabo, se ha basado en el carácter voluntario del depósito ; en la libertad formal que rodea a los modelos de contratos que tienen que ser depositados ; en la utilización de la infraestructura ya existente dispensada por los actuales Registros de Venta a Plazos de Bienes Muebles que se integrarán en el Registro de Bienes Muebles.

Para garantizar el cumplimiento de la disposición adicional tercera de la Ley 7/1998, se ha considerado necesario la articulación del Registro de Condiciones Generales a través de Registros provinciales (uno por provincia) y uno Central.

Por otra parte, la disposición final segunda de la Ley 19/1989, de 25 de julio, de Reforma parcial y adaptación de la legislación mercantil a las Directivas de la Comunidad Económica Europea en materia de sociedades, autorizó al Gobierno para la regulación del Registro de Bienes Muebles, en el cual se unificarían los actuales Registros de Hipoteca Mobiliaria y Prenda sin Desplazamiento y los de Buques y Aeronaves.

De la misma manera, la disposición adicional única de la Ley 6/1990, de 2 de julio, sobre modificación de la Ley 50/1965, de 17 de julio, sobre Ventas de Bienes Muebles a Plazos, estableció que también el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles se integraría en el Registro de Bienes Muebles. E igualmente la disposición adicional tercera de la Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles, establece que el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles se integrará en el Registro de Bienes Muebles, a cargo de los registradores de la propiedad y mercantiles, conforme disponga su Reglamento.

En este Real Decreto se procede a la creación del Registro de Bienes Muebles, como verdadero Registro de titularidades sobre bienes muebles y no meramente de gravámenes, en base a la habilitación concedida por las normas anteriores, si bien se añade también el Registro de Condiciones Generales de la Contratación como una sección diferenciada dentro de él.

Todas estas materias son encuadrables dentro del derecho privado civil y mercantil, y en particular en la ordenación de los Registros públicos de trascendencia jurídica, dentro del tráfico privado, por lo que este Real Decreto se dicta al amparo de lo establecido en la disposición final segunda de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación, y del artículo 149.1.6.ª y 8.ª de la Constitución española.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Justicia, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 3 de diciembre de 1999,

D I S P O N G O :

Artículo único. *Aprobación del Reglamento del Registro de Condiciones Generales de la Contratación.*

Se aprueba el Reglamento del Registro de Condiciones Generales de la Contratación adjunto.

Disposición adicional única. *Creación del Registro de Bienes Muebles.*

1. Se crea el Registro de Bienes Muebles, integrado por las siguientes secciones:

1.ª Sección de Buques y Aeronaves.
2.ª Sección de Automóviles y otros Vehículos de Motor.
3.ª Sección de Maquinaria industrial, establecimientos mercantiles y bienes de equipo.
4.ª Sección de otras Garantías reales.
5.ª Sección de otros bienes muebles registrables.
6.ª Sección del Registro de Condiciones Generales de la Contratación.

2. El Registro de Bienes Muebles es un Registro de titularidades y gravámenes sobre bienes muebles, así como de condiciones generales de la contratación. Dentro de cada una de las secciones que lo integran se aplicará la normativa específica reguladora de los actos o derechos inscribibles que afecten a los bienes, o a la correspondiente a las condiciones generales de la contratación.

3. El Registro Central de Venta a Plazos de Bienes Muebles y el Registro Central de Condiciones Generales de la Contratación son secciones de un único Registro de Bienes Muebles Central, que podrá estar a cargo de más de un registrador en régimen de división personal en los términos que determine el Ministerio de Justicia.

4. Una vez practicada la inscripción en cada una de las secciones, el registrador competente remitirá copia al registrador central en el plazo máximo de dos días hábiles siguientes.

Para la remisión podrán utilizarse soportes magnéticos de almacenamiento. También podrá realizarse mediante comunicación telemática a través de terminales o de equipos autónomos susceptibles de comunicación directa con el ordenador del Registro Central.

5. El registrador de bienes muebles central podrá expedir publicidad formal e instrumental de la base de datos formada por los datos remitidos por los registradores de bienes muebles.

6. En lo demás no previsto se estará, en cuanto sea aplicable, a lo dispuesto en la Ordenanza del Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles, el Reglamento del Registro Mercantil y el Reglamento Hipotecario.

Disposición transitoria única. *Competencia en tanto se aprueba la demarcación registral del Registro de Bienes Muebles.*

Hasta que no se modifique la demarcación registral correspondiente al Registro de Bienes Muebles, las secciones que lo integran seguirán a cargo del registrador de la

propiedad y mercantil que en el momento de la entrada en vigor de este Real Decreto ostente la competencia.

No obstante, los libros del Registro de Hipoteca Mobiliaria deberán trasladarse al Registro de Bienes Muebles en el plazo máximo de un año a contar de la entrada en vigor de este Real Decreto.

Disposición final primera. *Título competencial.*

El presente Real Decreto se dicta al amparo del artículo 149.1.6.ª y 8.ª de la Constitución y será de aplicación en toda España, sin perjuicio de las normas sobre interpretación de los contratos recogidas en la Compilación de Derecho Civil Foral o Fuero Nuevo de Navarra.

Disposición final segunda. *Fecha de entrada en funcionamiento del Registro de Condiciones Generales.*

El funcionamiento del Registro de Bienes Muebles, y, dentro de él, del Registro de Condiciones Generales, comenzará a la entrada en vigor del presente Real Decreto.

Disposición final tercera. *Habilitación al Ministerio de Justicia para resolver las cuestiones que suscite la entrada en funcionamiento del Registro.*

El Ministerio de Justicia, a través de la Dirección General de los Registros y del Notariado, dictará las disposiciones necesarias para resolver cuantas cuestiones se susciten en la aplicación de este Real Decreto en orden al funcionamiento del Registro de Bienes Muebles.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

El presente Real Decreto y el Reglamento por él aprobado entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

REGLAMENTO DEL REGISTRO DE CONDICIONES GENERALES DE LA CONTRATACIÓN

Artículo 1. *Definición.*

El Registro de Condiciones Generales de la Contratación es un Registro de trascendencia jurídica en el tráfico privado, dependiente del Estado, que tiene por objeto la publicidad de las condiciones generales de la contratación y de las resoluciones judiciales que puedan afectar a su eficacia, en los términos previstos por la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación, y este Reglamento.

Artículo 2. *Contenido.*

1. Serán objeto de inscripción en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación:

a) Las condiciones generales de la contratación.
b) **(Anulado)**
c) **(Anulado)**
d) La persistencia en la utilización de cláusulas declaradas judicialmente nulas acreditada suficientemente al registrador.

2. Serán objeto de anotación preventiva:

a) La interposición de acciones individuales de nulidad o de declaración de no incorporación de condiciones generales, junto con el texto de la cláusula afectada.
b) La interposición de acciones colectivas de cesación, retractación o declarativas de condiciones generales, junto con el texto de la cláusula afectada.
c) Las resoluciones judiciales que acuerden la suspensión cautelar de la eficacia de una condición general, junto con el texto de la cláusula afectada.

Dichas anotaciones preventivas tendrán una vigencia de cuatro años a contar de la fecha de la misma anotación, siendo prorrogable hasta la terminación del procedimiento en virtud de mandamiento judicial de prórroga. Una vez prorrogadas no se cancelarán sino en virtud de resolución judicial que acredite la finalización del procedimiento ***o que lleve a cabo la ejecución provisional de la sentencia dictada en el mismo, de conformidad con lo establecido en las vigentes leyes procesales.***

3. Serán objeto de asiento de cancelación a instancia de parte interesada:

a) Las anotaciones preventivas practicadas en el ejercicio de una acción individual de nulidad o no incorporación de condiciones generales, cuando la acción no hubiera prosperado por desistimiento.

b) Las anotaciones preventivas practicadas en el ejercicio de una acción colectiva de cesación, retractación o declarativa de condiciones generales, cuando la acción no hubiera prosperado por desistimiento.

En los casos de los párrafos anteriores, si hubiera transacción extraprocesal, deberá ésta incorporarse y ratificarse ante el juez que hubiera ordenado la anotación, en cuyo caso producirá los mismos efectos que el desistimiento.

c) Las anotaciones preventivas en que se hubiera acordado la suspensión cautelar de la eficacia de una condición general, cuando la decisión judicial se hubiere revocado.

d) Las anotaciones preventivas a que se refieren los párrafos anteriores, por caducidad, cuando hayan transcurrido cuatro años desde su fecha sin que se haya prorrogado dentro del plazo de vigencia inicial.

> Téngase en cuenta que se declara la nulidad del inciso destacado del apartado 2 por Sentencia del TS de 12 de febrero de 2002. Ref. BOE-A-2002-6863

Artículo 3. *Organización del Registro.*

1. El Registro de Condiciones Generales constituye una Sección del Registro de Bienes Muebles y se integra por los Registros provinciales y por el Central, que se llevarán por los registradores de la propiedad y mercantiles y se proveerán conforme a la Ley Hipotecaria.

2. La organización de los citados Registros se ajustará a lo dispuesto en este Reglamento y a las normas que dicte el Ministerio de Justicia.

3. El Registro Central, con sede en Madrid, llevará a cabo las funciones de coordinación entre los Registros provinciales. El Registro Central no asumirá la función de Registro Provincial de Madrid.

Artículo 4. *Competencia.*

Las condiciones generales de los contratos, y los mandamientos y ejecutorias relativas a resoluciones judiciales se inscribirán en el Registro correspondiente al domicilio social o profesional del predisponente, o en su defecto al del establecimiento principal desde donde dirija y gestione fundamentalmente sus negocios.

Artículo 5. *Voluntariedad del depósito salvo ensectores obligatorios.*

(Anulado)

Artículo 6. *Libros del Registro.*

En los Registros provinciales de Condiciones Generales de la Contratación se llevarán los siguientes libros:

a) Libro Diario de Presentación.
b) Libro de depósito y demás inscripciones y anotaciones.
c) Índice de profesionales.

Artículo 7. *Libertad de forma.*

Las condiciones generales serán objeto de inscripción mediante el depósito del documento, ejemplar, tipo o modelo en que se contengan, que no necesitará ajustarse a ningún formulario de carácter oficial ni exigirá constancia de nota administrativa alguna sobre su situación fiscal.

Artículo 8. *Sistema de folio personal.*

1. El Registro de Condiciones Generales se llevará por el sistema de folio personal, de manera que las condiciones generales se inscribirán, clasificarán y consultarán por razón de la persona del predisponente.
2. Las condiciones generales podrán también ser consultadas por razón de la materia y por sectores específicos de la contratación.
3. A estos efectos, dentro de las condiciones generales del mismo predisponente se clasificarán por razón de la materia, asignando a cada una la misma denominación o nombre identificativo que, en su caso, hubiera utilizado aquél.

Artículo 9. *Libro Diario de Presentación.*

1. De la presentación de las condiciones generales o de las resoluciones judiciales a que se refiere este Reglamento, se practicará un asiento en el Libro Diario en el que se identificará al representante y se relacionarán los modelos, ejecutorias o mandamientos presentados. Este asiento tendrá una vigencia de quince días hábiles.
2. La presentación podrá realizarse en cualquiera de los Registros de la Propiedad, Mercantiles o de Bienes Muebles de España.
3. Los modelos se presentarán por duplicado junto con solicitud suscrita por el profesional, sea persona física o jurídica, que las utilice **o recomiende**. En la solicitud se hará constar el nombre, apellidos o denominación social, número o cédula de identificación fiscal (NIF o CIF), número del código de actividades económicas (CNAE), domicilio o establecimiento principal del profesional que efectúa el depósito, así como el nombre, apellidos o denominación social de los de su representante si se realiza a través de éste ; y denominación identificativa de las condiciones generales de las que se solicita el depósito.
4. También podrá presentar los modelos de condiciones generales cualquier persona física o jurídica que se hubiera adherido a algún contrato que las contenga, siempre que conste la autorización para ello por el predisponente en el mismo o mediante escrito suscrito por él o su representante, que el registrador archivará. Con los mismos requisitos podrá efectuar el depósito cualquier entidad legitimada para interponer las acciones colectivas declarativa, de cesación o retractación.
5. En caso de falta de conformidad del predisponente, sólo podrán ser objeto de depósito las condiciones generales en virtud de ejecutoria de la sentencia firme estimatoria de una acción declarativa, de cesación o retractación. **Entretanto se tomará anotación preventiva de la demanda si el juez, a instancia del interesado, así lo ordena.**
6. Cuando se trate de resoluciones judiciales referentes a condiciones generales de la contratación, para la presentación deberá acompañarse mandamiento al efecto presentado por duplicado que contenga literalmente las condiciones generales afectadas. Uno de los ejemplares del mandamiento se devolverá al juez que lo hubiera librado con nota de haberse practicado el depósito y el otro se archivará.
7. El registrador practicará asiento de presentación y devolverá uno de los duplicados al presentante con nota acreditativa de la presentación efectuada.
8. Si la presentación se hubiera realizado en un Registro no competente, el registrador practicará asiento de presentación en su Diario y remitirá el mismo día al registrador de destino competente por telecopia, correo electrónico o similar, copia de los modelos presentados, lo que hará constar al pie de la solicitud. Por la misma vía el registrador de destino acusará recibo en el mismo día o, si éste es inhábil en su Registro, el día siguiente hábil y en lo sucesivo se entenderá con el presentante. El registrador de origen consignará este acuse de recibo por medio de nota al margen del asiento de presentación en el Libro Diario.

Téngase en cuenta que se declara la nulidad de los incisos destacados de los apartados 3 y 5 por Sentencia del TS de 12 de febrero de 2002. Ref. BOE-A-2002-6863

Artículo 10. *Presentación por vía telemática o en soporte magnético.*

1. No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, podrá remitirse directamente a los Registros provinciales por vía telemática o en soporte magnético el clausulado de aquellos predisponentes que lo hubieren solicitado así al registrador de condiciones generales de la contratación correspondiente. Para ello deberá utilizarse una firma electrónica avanzada que permita apreciar la identidad del remitente, debidamente certificada, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto-ley 14/1999, de 17 de septiembre, sobre firma electrónica.

2. De la misma forma podrá el registrador comunicarse con los interesados.

Artículo 11. *Libro de Depósito de Condiciones Generales.*

1. El Libro de Depósito de Condiciones Generales será de hojas móviles y deberá elaborarse por procedimientos informáticos o sustituirse por ficheros manuales o archivos informáticos, en cuyo caso deberán recogerse todas las circunstancias exigidas por la Ley y este Reglamento.

2. Los archivos informáticos serán objeto de copias de seguridad diariamente.

3. A cada predisponente se le asignará un número correlativo, a medida que se realicen depósitos de condiciones generales suyas. En cada folio, que irá precedido por el número asignado al predisponente y subnumerado correlativamente dentro de aquél, se hará constar además del nombre del predisponente, el tipo de asiento practicado, denominación o nombre identificativo de las condiciones generales, traslado literal de éstas, los datos de presentación en el Libro Diario, la fecha del depósito y los datos del legajo o archivo informático donde se contengan los modelos.

4. El registrador hará constar al pie del duplicado del modelo los datos del asiento, con referencia al folio del Libro de Depósito de Condiciones Generales en que se hubiera practicado.

Artículo 12. *Rectificación o modificación de modelos de condiciones generales previamente inscritos.*

La rectificación o modificación parcial por el predisponente de los modelos de condiciones generales ya inscritas, se realizará con los mismos requisitos que el depósito del clausulado que se rectifica, pero se hará constar además en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación por nota al margen del asiento relativo a las condiciones generales modificadas.

Artículo 13. *Índice de profesionales.*

El registrador de condiciones generales llevará un índice por orden alfabético y por procedimientos informáticos en el que se incorporará, al menos, la identificación del predisponente y un extracto de los diferentes asientos practicados relativos al mismo en el Libro de Depósito de Condiciones Generales, con indicación del libro, folio y asiento de que se trate.

Artículo 14. *Actuación profesional del registrador.*

1. El registrador, de conformidad con el artículo 11.9 de la Ley, extenderá en todo caso el asiento solicitado, previa calificación de la concurrencia de los requisitos establecidos. A estos efectos, conforme a las reglas de competencia que establece el artículo 4, verificará en el plazo de cinco días hábiles el carácter de condiciones generales de las cláusulas cuyo depósito se solicita y la legitimación para solicitarlo.

2. El registrador deberá comprobar la identidad del presentante y si no es el mismo predisponente exigirá que acredite debidamente su representación. Tratándose de

predisponente persona jurídica, el registrador comprobará la representación orgánica o voluntaria de la persona física que intervenga en su nombre.

3. El registrador denegará, en el plazo señalado en el apartado 1, el depósito de las condiciones generales en los siguientes casos:

a) Cuando la persona que solicita el depósito no estuviera legitimada para ello o no acreditase suficientemente su representación.

b) Cuando se trate de cláusulas contenidas en contratos administrativos, contratos de trabajo, contratos de constitución de sociedades, contratos reguladores de relaciones familiares o sucesorios.

c) Cuando no sea un profesional el predisponente. La cualidad de profesional se acreditará al registrador por cualquier medio admitido en derecho, en particular por el certificado de alta a efectos del Impuesto de Actividades Económicas.

d) Cuando de las circunstancias concurrentes resulte que las cláusulas no han sido redactadas con la finalidad de ser incorporadas a una pluralidad de contratos. Sin perjuicio de que se pueda acreditar de cualquier otra forma aquella finalidad, se entenderá que existe cuando se acompañe más de un contrato en el que sí se hubieran incorporado.

4. El registrador suspenderá el depósito de las condiciones generales ilegibles en tanto se aclaran sus términos por el predisponente, sin perjuicio de las facultades que en el ejercicio de la función jurisdiccional corresponde a jueces y tribunales.

5. La comunicación de la existencia de defectos al presentante se realizará mediante telecopia, correo electrónico o procedimiento telemático similar al domicilio señalado en la instancia y se hará constar al margen del Libro Diario. Caso de que el presentante careciera de medios de recepción telemáticos, la comunicación se hará por escrito y se remitirá por correo al citado domicilio, por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción.

Artículo 15. *Persistencia en la utilización de cláusulas nulas.*

1. La persistencia en la utilización de cláusulas declaradas judicialmente nulas, por acción individual o colectiva, podrá ser objeto de inscripción separada en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, mediante el depósito, a instancia de cualquier adherente o legitimado para interponer acciones colectivas, del ejemplar de contrato en el que aparezcan tales cláusulas, siempre que previamente se haya inscrito la sentencia judicial firme de nulidad y se acredite al registrador suficientemente por cualquier medio admitido en derecho la persistencia en dicha utilización.

2. **Se presumirá que existe persistencia en la utilización cuando los contratos en que aquéllas se incorporen tengan fecha posterior a la sentencia, siempre que hayan transcurrido tres meses desde la fecha de la inscripción de la sentencia firme en el Registro.** El registrador comunicará al predisponente la presentación de estos contratos, para que en el plazo de siete días hábiles pueda hacer las alegaciones que estime conveniente.

3. Una vez acreditada la persistencia en la utilización, el registrador procederá a hacer constar la misma en el Registro mediante un asiento a continuación de la inscripción de la sentencia, salvo que existan asientos intermedios, en cuyo caso se hará constar a continuación de éstos. La persistencia en la utilización de condiciones generales declaradas nulas judicialmente podrá ser objeto de ulteriores asientos a medida que se exhiban al registrador nuevos contratos en que tales cláusulas se utilicen.

4. Tales asientos sólo podrán ser cancelados con el consentimiento de cada uno de los adherentes o legiti mados para interponer las acciones colectivas a cuya instancia se hubiere practicado la inscripción o por resolución judicial firme.

5. El registrador de condiciones generales de la contratación comunicará al Ministerio de Justicia, en el mismo día que las hubiere practicado, las anotaciones preventivas realizadas por persistencia en la utilización de cláusulas nulas.

Téngase en cuenta se declara la nulidad del inciso destacado del apartado 2 por Sentencia TS de 12 de febrero de 2002. Ref. BOE-A-2002-6863

Artículo 16. *Conexión entre los Registros provinciales y el Central.*

El registrador provincial en cuyo Registro se hubiera verificado la inscripción de las condiciones generales, comunicará telemáticamente al registrador central el depósito efectuado, por referencia al predisponente, su sector de actividad, hoja, asiento y denominación identificativa de las condiciones generales, en el plazo máximo de dos días hábiles.

Artículo 17. *Efectos de la inscripción.*

1. Las acciones colectivas de cesación y retractación prescriben por el transcurso de dos años desde la fecha en que se practicó la inscripción de las condiciones generales cuya utilización o recomendación pretenden hacer cesar.

2. **(Anulado)**

3. Los notarios y los registradores de la propiedad y mercantiles no autorizarán ni inscribirán aquellos contratos o negocios jurídicos en los que se pretendan contener o se incluyan cláusulas declaradas nulas por abusivas en sentencia inscrita en el Registro de Condiciones Generales.

Artículo 18. *Incorporación de condiciones generales depositadas.*

(Anulado)

Artículo 19. *Información sobre el contenido del Registro.*

1. Todas las personas tienen el derecho a conocer el contenido de los asientos registrales.

2. La información sobre los asientos registrales puede tener lugar como publicidad formal, que se realizará bajo la responsabilidad y control profesional del registrador que **a dota de valor jurídico**, o a través de publicación periódica de su contenido.

3. La información se facilitará por razón del predisponente o de la materia. Tratándose de condiciones generales declaradas judicialmente abusivas por sentencia inscrita, que estén comprendidas en la disposición adicional primera de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, podrán también consultarse por razón del epígrafe o cláusula, de la 1 a la 29, en la que estuvieran incluidas.

Téngase en cuenta que se declara la nulidad del inciso destacado del apartado 2 por Sentencia del TS de 12 de febrero de 2002. Ref. BOE-A-2002-6863

Artículo 20. *Publicidad formal, instrumental y continuada.*

1. **(Anulado)**

2. Asimismo dispondrá de medios telemáticos que aseguren la solicitud y recepción por esta vía de publicidad formal por cualquier interesado, siempre que al mismo tiempo garanticen la imposibilidad de manipulación o televaciado de los datos del Registro.

3. La publicidad formal podrá obtenerse a través de cualquier registrador de la propiedad, mercantil o de bienes muebles de España. **Los registradores mercantiles podrán hacer constar en la publicidad formal que expidan la circunstancia de que la sociedad o entidad inscrita ha depositado condiciones generales de sus contratos.**

4. Los registradores de condiciones generales dispondrán, a través del Registro Central, de una base de datos, con carácter de publicidad instrumental, que estará integrada por un

extracto de las condiciones generales depositadas y de las resoluciones judiciales recaídas sobre las mismas, que hubieran sido inscritas o anotadas preventivamente en cualquiera de los Registros provinciales o en el Registro Central.

El registrador central dará traslado trimestralmente de las modificaciones habidas en la base de datos al Consejo de Consumidores y Usuarios y al Instituto Nacional de Consumo, para su conocimiento y traslado a los responsables de consumo de las Comunidades Autónomas.

5. Los registradores provinciales y central actuarán coordinadamente, formando en común la base de datos, a la que podrá accederse telemáticamente desde cualquiera de ellos por cualquier persona física o jurídica, pública o privada, si bien aquéllos adoptarán las medidas técnicas adecuadas para impedir la manipulación o televaciado del contenido de aquélla.

6. Cualquier interesado podrá igualmente solicitar al registrador de condiciones generales información continuada sobre esta publicidad instrumental, de manera que pueda tener conocimiento inmediato de las condiciones generales depositadas en todos o algún sector específico de la contratación, o de las resoluciones judiciales afectantes a aquellas que hayan sido anotadas o inscritas en el Registro.

7. Las anotaciones preventivas canceladas por caducidad o por resolución judicial no se comprenderán en la base de datos de publicidad instrumental.

Téngase en cuenta se declara la nulidad del inciso destacado del apartado 3 por Sentencia del TS de 12 de febrero de 2002. Ref. BOE-A-2002-6863

Artículo 21. *Publicación.*

(Anulado)

Artículo 22. *Dictamen de conciliación.*

1. Previamente a la interposición de las acciones colectivas de cesación, retractación o declarativa podrán las partes someter la cuestión ante el registrador provincial de condiciones generales de la contratación competente para que, en el plazo de quince días hábiles siguientes a la solicitud, dictamine sobre la adecuación de las cláusulas controvertidas a la Ley.

2. El dictamen no será vinculante, **salvo que las dos partes expresamente lo hicieren constar así en la solicitud o cuando del examen realizado se aprecie que alguna cláusula está incluida en las previstas en la disposición adicional primera de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.**

3. El dictamen podrá consistir en proponer a éstas una redacción alternativa de todas o algunas de las cláusulas cuestionadas, **o en determinar el alcance o interpretación de alguna de ellas**. El registrador también podrá proponer como suya la redacción alternativa sugerida por alguna de las partes.

4. **(Anulado)**

Téngase en cuenta que se declara la nulidad de los incisos destacados de los apartados 2 y el 3 por Sentencia del TS de 12 de febrero de 2002. Ref. BOE-A-2002-6863

Artículo 23. *Recursos.*

(Anulado)

Artículo 24. *Aplicación supletoria de los Reglamentos Mercantil e Hipotecario.*

(Anulado)

§ 7

Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 15, de 17 de enero de 1996
Última modificación: 30 de marzo de 2022
Referencia: BOE-A-1996-1072

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren,

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente Ley:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Los profundos cambios que ha experimentado la distribución comercial minorista en España, la incorporación de nuevas tecnologías y formas de venta y el reto que ha supuesto la Unión Europea, así como la dispersión de la normativa vigente obligan a un esfuerzo legislativo de sistematización, modernización y adecuación a la realidad de los mercados.

La economía española precisa, para su adecuado funcionamiento, un sistema de distribución eficiente, que permita asegurar el aprovisionamiento de los consumidores con el mejor nivel de servicio posible y con el mínimo coste de distribución. Para alcanzar este objetivo, es preciso que el mercado garantice la óptima asignación de los recursos a través del funcionamiento de la libre y leal competencia.

En este sentido, el establecimiento de un marco de buenas prácticas comerciales deberá producir un mejor comportamiento de todos los agentes del sector, cuyos efectos redundarán en un mejor funcionamiento de la competencia. Estos efectos se consiguen mediante la creación de un marco legal de mínimos, que podrá completarse con los Códigos de Conducta, que libremente surjan en el sector para su autorregulación.

Por otra parte, y debido a la evolución experimentada en los últimos años, coexisten en España dos sistemas de distribución complementarios entre sí: el primero constituido por empresas y tecnologías modernas, y el segundo integrado por las formas tradicionales de comercio que siguen prestando importantes servicios a la sociedad española y juegan un papel trascendental en la estabilidad de la población activa, pero que deben emprender una actualización y tecnificación que les permita afrontar el marco de la libre competencia.

La relación de complementariedad entre los dos sistemas mencionados debe también ser tenida, especialmente, en cuenta por el Legislador.

También resulta imprescindible no demorar el establecimiento del régimen jurídico de las nuevas modalidades de venta al público que, por su carácter de materia mercantil, se

encuentran entregadas actualmente al principio de libertad contractual, del que, en no pocas ocasiones, resultan notorios abusos en perjuicio de los adquirentes, situación que interesa corregir mediante la promulgación de normas imperativas y una eficaz intervención de las Administraciones públicas.

Por consiguiente, la Ley no sólo pretende establecer unas reglas de juego en el sector de la distribución y regular nuevas fórmulas contractuales, sino que aspira, también, a ser la base para la modernización de las estructuras comerciales españolas, contribuyendo a corregir los desequilibrios entre las grandes y las pequeñas empresas comerciales y, sobre todo, al mantenimiento de la libre y leal competencia. No es preciso insistir en que los efectos más inmediatos y tangibles de una situación de libre y leal competencia se materializan en una mejora continuada de los precios y de la calidad y demás condiciones de la oferta y servicio al público, lo que significa, en definitiva, la más eficaz actuación en beneficio de los consumidores.

Por último, interesa destacar que, como ha puesto de relieve reiterada jurisprudencia del Tribunal Constitucional, en este ámbito material se produce un complejo entrecruzamiento de títulos competenciales, tanto estatales como autonómicos, lo cual conlleva que los diversos aspectos de la regulación propuesta deban tener un grado de aplicación diverso, tal como se especifica en la disposición final única de esta Ley.

TÍTULO I

Principios generales

CAPÍTULO I

Conceptos básicos

Artículo 1. *Objeto.*

1. La presente Ley tiene por objeto principal establecer el régimen jurídico general del comercio minorista, así como regular determinadas ventas especiales y actividades de promoción comercial, sin perjuicio de las leyes dictadas por las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus competencias en la materia.

2. A los efectos de la presente Ley, se entiende por comercio minorista aquella actividad desarrollada profesionalmente con ánimo de lucro consistente en ofertar la venta de cualquier clase de artículos a los destinatarios finales de los mismos, utilizando o no un establecimiento.

Artículo 2. *Establecimientos comerciales.*

Tendrá la consideración de establecimiento comercial toda instalación inmueble de venta al por menor en la que el empresario ejerce su actividad de forma permanente; o toda instalación móvil de venta al por menor en la que el empresario ejerce su actividad de forma habitual.

Artículo 3. *Libertad de empresa.*

La actividad comercial se ejerce bajo el principio de libertad de empresa y en el marco de la economía de mercado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 de la Constitución.

Artículo 4. *Libre circulación de bienes.*

1. Se reconoce el principio de libre circulación de mercancías dentro del territorio español, de acuerdo con lo establecido en el artículo 139.2 de la Constitución.

2. Las distintas Administraciones públicas adoptarán las medidas adecuadas, para evitar que la libertad de circulación de los bienes resulte falseada.

Artículo 5. *Libertad de establecimiento comercial.*

1. La utilización legítima del suelo para la instalación de establecimientos comerciales constituye una facultad que se ampara en el principio de libertad de empresa recogido en el artículo 3 de la presente Ley.

2. Los poderes públicos protegerán la libre iniciativa empresarial para la instalación y acondicionamiento de los establecimientos comerciales en el marco de lo dispuesto en la legislación vigente.

Artículo 6. *Apertura, traslado o ampliación de establecimientos comerciales.*

1. Con carácter general, la apertura, traslado o ampliación de establecimientos comerciales no estará sujeta a régimen de autorización.

2. No obstante lo anterior, la apertura, traslado o ampliación de establecimientos comerciales podrá quedar sometida a una única autorización que se concederá por tiempo indefinido cuando las instalaciones o infraestructuras físicas necesarias para el ejercicio de la actividad sean susceptibles de generar daños sobre el medio ambiente, el entorno urbano y el patrimonio histórico-artístico, y estas razones no puedan salvaguardarse mediante la presentación de una declaración responsable o de una comunicación previa. El régimen de autorización deberá estar motivado suficientemente en la ley que establezca dicho régimen.

3. Las autorizaciones o declaraciones responsables para la apertura o ampliación del establecimiento no podrán contemplar requisitos que no estén ligados específicamente a la instalación o infraestructura y deberán estar justificados en razones imperiosas de interés general.

En todo caso los requisitos deberán ser no discriminatorios, proporcionados, claros e inequívocos, objetivos, hechos públicos con antelación, predecibles, transparentes, accesibles, y atenderán únicamente a criterios basados en las razones señaladas en el apartado 2.

4. En ningún caso, podrán establecerse requisitos de naturaleza económica, entre otros, aquellos que supediten el otorgamiento de la autorización a la prueba de la existencia de una necesidad económica o de una demanda en el mercado o a un exceso de la oferta comercial, a que se evalúen los efectos económicos, posibles o reales, de la actividad o a que se haga una apreciación de si la actividad se ajusta a los objetivos de programación económica establecidos por la autoridad competente, o aquellos que puedan directa o indirectamente ir dirigidos a la defensa de un determinado modelo económico o empresarial dentro del sector. Asimismo se prohíbe la intervención de competidores en los procedimientos de autorización que en su caso se establezcan para la instalación de establecimientos comerciales.

Los regímenes de intervención administrativa se ajustarán a lo previsto en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio y a la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado. En concreto, no podrán contener requisitos prohibidos del artículo 10 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, ni actuaciones que limiten la libertad de establecimiento y la libertad de circulación del artículo 18 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre.

5. El otorgamiento de las autorizaciones a que se refieren los apartados anteriores corresponderá a la administración territorial competente. El procedimiento administrativo integrará todos los trámites necesarios para la apertura, traslado o ampliación de los establecimientos comerciales. Las solicitudes presentadas deberán resolverse y notificarse al interesado en un plazo máximo de tres meses, transcurrido el cual, se entenderá estimada la solicitud por silencio administrativo.

Las autorizaciones podrán transmitirse a terceros previa comunicación a la administración otorgante.

Artículo 7. *Tramitación de las licencias.*

(Derogado)

CAPÍTULO II

Oferta comercial

Artículo 8. *Prohibición de ventas al por menor.*

1. No podrán ejercer el comercio al por menor además de las personas físicas y jurídicas a quienes les esté específicamente prohibido, los empresarios individuales o sociales a quienes la normativa especial de la actividad que desarrollan les exija dedicarse exclusivamente a la misma.

2. Se prohíbe expresamente la exposición y venta de mercancías al comprador cuando éstas procedan de personas cuya actividad sea distinta a la comercial y, como consecuencia de la actividad que les es propia, tengan como finalidad principal la realización de préstamos, depósitos u operaciones de análoga naturaleza, adheridas a la oferta comercial de la mercancía, de tal forma que una no se pudiera hacer efectiva sin la otra.

En todo caso, se presumirá la existencia de estas actuaciones en el supuesto de que el comprador pudiera realizar pedidos o adquirir mercancías en los establecimientos de aquéllas.

3. La infracción a lo dispuesto en el apartado anterior será sancionable con arreglo a lo establecido en la presente Ley, con independencia de las responsabilidades derivadas, en su caso, de la respectiva legislación especial y sin perjuicio de la improcedencia de que un mismo hecho sea objeto de una doble sanción administrativa.

Artículo 9. *Obligación de vender.*

1. La oferta pública de venta o la exposición de artículos en establecimientos comerciales constituye a su titular en la obligación de proceder a su venta a favor de los demandantes que cumplan las condiciones de adquisición, atendiendo, en el segundo caso, al orden temporal de las solicitudes. Quedan exceptuados de esta obligación los objetos sobre los que se advierta, expresamente, que no se encuentran a la venta o que, claramente, formen parte de la instalación o decorado.

2. Los comerciantes no podrán limitar la cantidad de artículos que pueden ser adquiridos por cada comprador ni establecer precios más elevados o suprimir reducciones o incentivos para las compras que superen un determinado volumen. En el caso de que, en un establecimiento abierto al público, no se dispusiera de existencias suficientes para cubrir la demanda, se atenderá a la prioridad temporal en la solicitud.

3. Excepcionalmente, cuando existan circunstancias extraordinarias o de fuerza mayor que lo justifiquen, los establecimientos comerciales podrán suspender con carácter temporal la prohibición prevista en el apartado 2 de limitar la cantidad de artículos que puedan ser adquiridos por cada comprador. Estas medidas deberán estar justificadas y se adoptarán de manera proporcionada cuando sea necesario para impedir el desabastecimiento y garantizar el acceso de los consumidores en condiciones equitativas.

Artículo 10. *Derecho de desistimiento.*

Para el ejercicio del derecho de desistimiento se estará a lo dispuesto por el artículo 71 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Artículo 11. *Forma de los contratos.*

1. Los contratos de compraventa a que se refiere la presente Ley no estarán sujetos a formalidad alguna con excepción de los supuestos expresamente señalados en los Códigos Civil y de Comercio y en ésta o en otras leyes especiales.

2. Esto no obstante, cuando la perfección del contrato no sea simultánea con la entrega del objeto o cuando el comprador tenga la facultad de desistir del contrato, el comerciante deberá expedir factura, recibo u otro documento análogo en el que deberán constar los derechos o garantías especiales del comprador y la parte del precio que, en su caso, haya sido satisfecha.

3. En todo caso, el comprador podrá exigir la entrega de un documento en el que, al menos, conste el objeto, el precio y la fecha del contrato.

Artículo 12. *Garantía y servicio postventa.*

1. El vendedor de los bienes responderá de la falta de conformidad de los mismos con el contrato de compraventa, en los términos definidos por la legislación vigente.

2. Los productos puestos a la venta se podrán ofrecer acompañados de una garantía comercial que obligará a la persona que la ofrezca en las condiciones establecidas en el documento de garantía y en la correspondiente publicidad. La garantía comercial adicional ofrecida por el vendedor deberá en todo caso recoger las obligaciones que, en materia de garantías de bienes de consumo, vengan impuestas por Ley.

3. El productor o, en su defecto, el importador garantizará, en todo caso, frente a los compradores la existencia de un adecuado servicio técnico para los bienes de carácter duradero que fabrica o importa, así como el suministro de piezas de repuesto durante un plazo mínimo de cinco años a contar desde la fecha en que el producto deje de fabricarse.

4. La acción o derecho de recuperación de los bienes entregados por el consumidor o usuario al comerciante para su reparación prescribirá a los tres años a partir del momento de la entrega. Reglamentariamente, se establecerán los datos que deberá hacer constar el comerciante en el momento en que se le entrega un objeto para su reparación y las formas en que podrá acreditarse la mencionada entrega.

CAPÍTULO III

Precios

Artículo 13. *Libertad de precios.*

1. Los precios de venta de los artículos serán libremente determinados y ofertados con carácter general de acuerdo con lo dispuesto en la legislación de defensa de la libre y leal competencia, con las excepciones establecidas en leyes especiales.

2. Esto, no obstante, el Gobierno del Estado, previa audiencia de los sectores afectados, podrá fijar los precios o los márgenes de comercialización de determinados productos, así como someter sus modificaciones a control o a previa autorización administrativa, en los casos siguientes:

a) Cuando se trate de productos de primera necesidad o de materias primas estratégicas.

b) Cuando se trate de bienes producidos o comercializados en régimen de monopolio o mediante concesión administrativa.

c) Como medida complementaria de las políticas de regulación de producciones o de subvenciones u otras ayudas a empresas o sectores específicos.

d) Excepcionalmente y mientras persistan las circunstancias que aconsejen la intervención, cuando, en un sector determinado, se aprecie ausencia de competencia efectiva, existan obstáculos graves al funcionamiento del mercado o se produzcan situaciones de desabastecimiento.

Artículo 14. *Venta con pérdida.*

1. No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, no se podrán realizar ventas al público con pérdida si éstas se reputan desleales. Las ventas con pérdida se reputarán desleales en los siguientes casos:

a) Cuando sea susceptible de inducir a error a los consumidores acerca del nivel de precios de otros productos del mismo establecimiento.

b) Cuando tenga por efecto desacreditar la imagen de un producto o de un establecimiento ajeno.

c) Cuando forme parte de una estrategia encaminada a eliminar a un competidor o grupo de competidores del mercado.

d) Cuando forme parte de una práctica comercial que contenga información falsa sobre el precio o su modo de fijación, o sobre la existencia de una ventaja específica con respecto al mismo, que induzca o pueda inducir a error al consumidor medio y le haya hecho tomar la decisión de realizar una compra que, de otro modo, no hubiera realizado.

2. A los efectos señalados en el apartado anterior, se considerará que existe venta con pérdida cuando el precio aplicado a un producto sea inferior al de adquisición según factura, deducida la parte proporcional de los descuentos que figuren en la misma, o al de reposición si éste fuese inferior a aquél o al coste efectivo de producción si el artículo hubiese sido fabricado por el propio comerciante, incrementados en las cuotas de los impuestos indirectos que graven la operación.

Las facturas se entenderán aceptadas en todos sus términos y reconocidas por sus destinatarios, cuando no hayan sido objeto de reparo en el plazo de los 25 días siguientes a su remisión. En el caso de que no sean conformes se dispone sobre la anterior un plazo adicional de 10 días para su subsanación y nueva remisión de la correspondiente factura rectificada.

Artículo 15. *Ventas con precios reducidos para colectivos especiales.*

Los establecimientos comerciales creados para suministrar productos a colectivos determinados y que reciban para esta finalidad cualquier tipo de ayuda o subvención, no podrán ofertar dichos productos al público en general ni a personas distintas a los referidos beneficiarios.

CAPÍTULO IV

Adquisiciones de los comerciantes

Artículo 16. *Régimen general.*

El régimen jurídico de las adquisiciones de toda clase de productos efectuadas por comerciantes se sujetará a lo dispuesto en la legislación civil y mercantil con las especialidades contenidas en el artículo siguiente.

Artículo 17. *Pagos a los proveedores.*

1. A falta de plazo expreso, se entenderá que los comerciantes deben efectuar el pago del precio de las mercancías que compren antes de treinta días a partir de la fecha de su entrega.

2. Los comerciantes a quienes se efectúen las correspondientes entregas quedarán obligados a documentar, en el mismo acto, la operación de entrega y recepción con mención expresa de su fecha.

Del mismo modo, los proveedores deberán indicar en su factura el día del calendario en que debe producirse el pago.

Si todas o alguna de las mercancías estuvieran afectadas por una cláusula de reserva de dominio, la factura expresará asimismo esta circunstancia, que deberá responder en todo caso a un acuerdo entre proveedor y comerciante documentado con anterioridad a la entrega.

Las facturas deberán hacerse llegar a los comerciantes antes de que se cumplan treinta días desde la fecha de entrega y recepción de las mercancías.

3. Los aplazamientos de pago de productos de alimentación frescos y de los perecederos no excederán en ningún caso de treinta días. Los aplazamientos de pago para los demás productos de alimentación y gran consumo no excederán del plazo de sesenta días, salvo pacto expreso en el que se prevean compensaciones económicas equivalentes al mayor aplazamiento y de las que el proveedor sea beneficiario, sin que en ningún caso pueda exceder el plazo de noventa días.

Se entenderá por productos de alimentación frescos y perecederos aquellos que por sus características naturales conservan sus cualidades aptas para comercialización y consumo durante un plazo inferior a treinta días o que precisan condiciones de temperatura regulada

de comercialización y transporte. Son productos de gran consumo aquellos fungibles de compra habitual y repetitiva por los consumidores y que presenten alta rotación.

El Gobierno determinará reglamentariamente en el plazo de tres meses la definición de los productos a los que se refiere el apartado anterior.

4. Con relación a los productos que no sean frescos o perecederos ni de alimentación y gran consumo, cuando los comerciantes acuerden con sus proveedores aplazamientos de pago que excedan de los sesenta días desde la fecha de entrega y recepción de las mercancías, el pago deberá quedar instrumentado en documento que lleve aparejada acción cambiaria, con mención expresa de la fecha de pago indicada en la factura. En el caso de aplazamientos superiores a noventa días, este documento será endosable a la orden. En todo caso, el documento se deberá emitir o aceptar por los comerciantes dentro del plazo de treinta días, a contar desde la fecha de recepción de la mercancía, siempre que la factura haya sido enviada. Para la concesión de aplazamientos de pago superiores a ciento veinte días, el vendedor podrá exigir que queden garantizados mediante aval bancario o seguro de crédito o caución.

5. En cualquier caso, se producirá el devengo de intereses moratorios en forma automática a partir del día siguiente al señalado para el pago o, en defecto de pacto, a aquel en el cual debiera efectuarse de acuerdo con lo establecido en el apartado 1. En esos supuestos, el tipo aplicable para determinar la cuantía de los intereses será el previsto en el artículo 7 de la Ley por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, salvo que las partes hubieren acordado en el contrato un tipo distinto, que en ningún caso será inferior al señalado para el interés legal incrementado en un 50 por ciento.

6. A los efectos prevenidos en el presente artículo y con referencia exclusiva a los bienes consumibles, se entenderá como fecha de entrega aquélla en la que efectivamente se haya producido, aunque, inicialmente, el título de la entrega fuese distinto del de compraventa, siempre que las mercancías hayan sido, finalmente, adquiridas por el receptor.

TÍTULO II

Actividades de promoción de ventas

CAPÍTULO I

Generalidades

Artículo 18. *Concepto.*

1. Tendrán la consideración de actividades de promoción de ventas, las ventas en rebajas, las ventas en oferta o promoción, las ventas de saldos, las ventas en liquidación, las ventas con obsequio y las ofertas de venta directa.

2. Las denominaciones antes señaladas únicamente podrán emplearse para anunciar las ventas que se ajusten a la regulación respectivamente establecida en la presente Ley, quedando expresamente prohibida la utilización de las citadas denominaciones u otras similares para anunciar ventas que no respondan al correspondiente concepto legal.

3. La utilización de las denominaciones antes señaladas que no se ajuste a la regulación respectivamente establecida para cada una de las actividades de promoción de ventas en esta Ley, se reputará desleal cuando concurran las circunstancias previstas en el artículo 5 de la Ley de Competencia Desleal.

4. Las actividades de promoción de ventas podrán simultanearse en un mismo establecimiento comercial, excepto en los supuestos de venta en liquidación, siempre y cuando exista la debida separación entre ellas y se respeten los deberes de información.

Artículo 19. *Información.*

1. En los anuncios de las ventas a las que se refiere el artículo anterior deberá especificarse la duración y, en su caso, las reglas especiales aplicables a las mismas.

2. Cuando las ofertas especiales no comprendan, al menos, la mitad de los artículos puestos a la venta, la práctica de promoción de que se trate no se podrá anunciar como una medida general, sino referida exclusivamente a los artículos o sectores a los que realmente afecte.

3. Se considerará engañosa la oferta de productos con premio o regalo, cuando el consumidor no reciba real y efectivamente lo que razonablemente cabía esperar de acuerdo con la oferta realizada.

Artículo 20. *Constancia de la reducción de precios.*

1. Siempre que se oferten artículos con reducción de precio, deberá figurar con claridad, en cada uno de ellos, el precio anterior junto con el precio reducido, salvo en el supuesto de que se trate de artículos puestos a la venta por primera vez.

Se entenderá por precio anterior el menor que hubiese sido aplicado sobre productos idénticos en los treinta días precedentes. A estos efectos no se tendrá en consideración el precio que hubiese podido ser aplicado, con la finalidad de reducir el desperdicio alimentario, sobre productos idénticos cuyas fechas de caducidad o consumo preferente estuviesen próximas a vencer.

2. En ningún caso, la utilización de las actividades de promoción de ventas podrá condicionarse a la existencia de una reducción porcentual mínima o máxima.

Artículo 21. *Determinación de los artículos ofertados.*

En el caso de que se oferten artículos a precio normal y a precio reducido, unos y otros deberán estar suficientemente separados, de forma que no pueda, razonablemente, existir error entre los que son objeto de una u otra oferta, distinguiendo, en su caso, la existencia de rebajas, saldos, liquidaciones, promociones u obsequios.

Artículo 22. *Venta multinivel.*

1. La venta multinivel constituye una forma especial de comercio en la que un fabricante o un comerciante mayorista vende sus bienes o servicios a través de una red de comerciantes y/o agentes distribuidores independientes, pero coordinados dentro de una misma red comercial y cuyos beneficios económicos se obtienen mediante un único margen sobre el precio de venta al público, que se distribuye mediante la percepción de porcentajes variables sobre el total de la facturación generada por el conjunto de los vendedores integrados en la red comercial, y proporcionalmente al volumen de negocio que cada componente haya creado. A efectos de lo dispuesto en este artículo, los comerciantes y los agentes distribuidores independientes se considerarán en todo caso empresarios a los efectos previstos en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

2. Queda prohibido organizar la comercialización de bienes y servicios cuando:

a) Constituya un acto desleal con los consumidores conforme a lo previsto en el artículo 26 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

b) No se garantice adecuadamente que los distribuidores cuenten con la oportuna contratación laboral o cumplan con los requisitos que vienen exigidos legalmente para el desarrollo de una actividad comercial.

c) Exista la obligación de realizar una compra mínima de los productos distribuidos por parte de los nuevos vendedores, sin pacto de recompra en las mismas condiciones.

4. En ningún caso el fabricante o mayorista titular de la red podrá condicionar el acceso a la misma al abono de una cuota o canon de entrada que no sea equivalente a los productos y material promocional, informativo o formativo entregados a un precio similar al de otros homólogos existentes en el mercado y que no podrán superar la cantidad que se determine reglamentariamente.

En los supuestos en que exista un pacto de recompra, los productos se tendrán que admitir a devolución siempre que su estado no impida claramente su posterior comercialización.

Artículo 23. *Prohibición de ventas en pirámide.*

Son prácticas de venta piramidal las previstas en el artículo 24 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, siendo nulas de pleno derecho las condiciones contractuales contrarias a lo dispuesto en dicho precepto.

CAPÍTULO II

Venta en rebajas

Artículo 24. *Concepto.*

1. Se entiende que existe venta en rebajas cuando los artículos objeto de la misma se ofertan, en el mismo establecimiento en el que se ejerce habitualmente la actividad comercial, a un precio inferior al fijado antes de dicha venta.
2. No cabe calificar como venta en rebajas la de aquellos productos no puestos a la venta en condiciones de precio ordinario con anterioridad, así como la de los productos deteriorados o adquiridos con objeto de ser vendidos a precio inferior al ordinario.

Artículo 25. *Temporada de rebajas.*

1. Las ventas en rebajas podrán tener lugar en los periodos estacionales de mayor interés comercial según el criterio de cada comerciante.
2. La duración de cada periodo de rebajas será decidida libremente por cada comerciante.

Artículo 26. *Calidad de los productos rebajados.*

1. **(Anulado)**

Téngase en cuenta que se declara la inconstitucionalidad y nulidad del apartado 1, en la redacción dada por el art. 28.4 del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, por Sentencia TC 18/2016, de 4 de febrero. Ref. BOE-A-2016-2335.

Redacción anterior:
"Los artículos objeto de la venta en rebajas deberán haber estado incluidos con anterioridad y, durante el plazo mínimo de un mes, en la oferta habitual de ventas y no podrán haber sido objeto de práctica de promoción alguna en el curso del mes que preceda a la fecha de inicio de la venta en rebajas."

2. Especialmente, queda prohibido ofertar, como rebajados, artículos deteriorados.

CAPÍTULO III

Ventas de promoción

Artículo 27. *Concepto.*

1. Se consideran ventas en promoción o en oferta aquellas no contempladas específicamente en otro de los capítulos del presente Título, que se realicen por precio inferior o en condiciones más favorables que las habituales, con el fin de potenciar la venta de ciertos productos o el desarrollo de uno o varios comercios o establecimientos.
2. **(Anulado)**

Téngase en cuenta que se declara la inconstitucionalidad y nulidad del apartado 2, en la redacción dada por el art. 28.5 del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, por Sentencia TC 18/2016, de 4 de febrero. Ref. BOE-A-2016-2335.

Redacción anterior:
"Los productos en promoción no podrán estar deteriorados o ser de peor calidad que los mismos productos que vayan a ser objeto de futura oferta ordinaria a precio normal."

3. Será de aplicación a las ventas de promoción lo dispuesto en los artículos 33 y 34 de la presente Ley.

CAPÍTULO IV

Venta de saldos

Artículo 28. *Concepto.*

1. Se considera venta de saldos la de productos cuyo valor de mercado aparezca manifiestamente disminuido a causa del deterioro, desperfecto, desuso u obsolescencia de los mismos, sin que un producto tenga esta consideración por el solo hecho de ser un excedente de producción o de temporada.
2. No cabe calificar como venta de saldos la de aquellos productos cuya venta bajo tal régimen implique riesgo o engaño para el comprador, ni la de aquellos productos que no se venden realmente por precio inferior al habitual.

Artículo 29. *Deber de información.*

1. Las ventas de saldos deberán anunciarse necesariamente con esta denominación o con la de «venta de restos».
2. Cuando se trate de artículos deteriorados o defectuosos, deberá constar tal circunstancia de manera precisa y ostensible.

CAPÍTULO V

Ventas en liquidación

Artículo 30. *Concepto.*

1. Se entiende por venta en liquidación la venta de carácter excepcional y de finalidad extintiva de determinadas existencias de productos que, anunciada con esta denominación u otra equivalente, tiene lugar en ejecución de una decisión judicial o administrativa, o es llevada a cabo por el comerciante o por el adquirente por cualquier título del negocio de aquél en alguno de los casos siguientes:

a) Cesación total o parcial de la actividad de comercio. En el supuesto de cese parcial tendrá que indicarse la clase de mercancías objeto de liquidación.
b) Cambio de ramo de comercio o modificación sustancial en la orientación del negocio.
c) Cambio de local o realización de obras de importancia en el mismo.
d) Cualquier supuesto de fuerza mayor que cause grave obstáculo al normal desarrollo de la actividad comercial.

2. No podrán ser objeto de este tipo de actividad comercial aquellos productos que no formaran parte de las existencias del establecimiento, o aquellos que fueron adquiridos por el comerciante con objeto de incluirlos en la liquidación misma.
3. En todo caso deberá cesar la venta en liquidación si desaparece la causa que la motivó o si se liquidan efectivamente los productos objeto de la misma.
4. Los anuncios de las ventas en liquidación deberán indicar la causa de ésta.

Artículo 31. *Duración y reiteración.*

1. La duración máxima de la venta en liquidación será de un año.

2. No procederá efectuar una nueva liquidación en el mismo establecimiento de productos similares a la anterior en el curso de los tres años siguientes, excepto cuando esta última tenga lugar en ejecución de decisión judicial o administrativa, por cesación total de la actividad o por causa de fuerza mayor.

CAPÍTULO VI

Ventas con obsequio o prima

Artículo 32. *Concepto.*

1. Son ventas con obsequio aquellas que con finalidad de promover las ventas ofertan, ya sea en forma automática, o bien, mediante la participación en un sorteo o concurso, un premio, cualquiera que sea la naturaleza de éste.

Son ventas con prima aquéllas que ofrezcan cualquier incentivo o ventaja vinculado a la adquisición de un bien o servicio.

2. Cuando el incentivo consista en un sorteo, lo dispuesto en esta ley será aplicable sin perjuicio de lo establecido en la legislación sectorial correspondiente.

3. Las ventas con obsequio o prima se reputan desleales en los supuestos previstos en la Ley de Competencia Desleal.

Artículo 33. *Entrega de los obsequios.*

1. Los bienes o servicios en que consistan los obsequios o incentivos promocionales deberán entregarse a los compradores en el plazo máximo que determinarán las Comunidades Autónomas, sin que pueda exceder de tres meses, a contar desde el momento en que el comprador reúna los requisitos exigidos. Cuando el ofrecimiento se haya hecho en los envases de los correspondientes productos, el derecho a obtener la prima ofrecida podrá ejercerse, como mínimo, durante los tres meses siguientes a la fecha de caducidad de la promoción.

2. En el caso de que los obsequios ofrecidos formen parte de un conjunto o colección, la empresa responsable de la oferta estará obligada a canjear cualquiera de aquéllos por otro distinto, a no ser que en la oferta pública del incentivo se haya establecido otro procedimiento para obtener las diferentes piezas de la colección.

Artículo 34. *Prohibición de ofertas conjuntas.*

1. Queda prohibido ofrecer conjuntamente y como una unidad de contratación dos o más clases o unidades de artículos excepto en los casos siguientes:

a) Cuando exista una relación funcional entre los artículos ofertados.

b) Cuando sea práctica comercial común vender ciertos artículos en cantidades superiores a un determinado mínimo.

c) Cuando se ofrezca, simultáneamente, la posibilidad de adquirir los artículos por separado y a su precio habitual.

d) Cuando se trate de lotes o grupos de artículos presentados conjuntamente por razones estéticas o para ser destinados a la realización de obsequios.

2. En todo caso, será de aplicación lo dispuesto al respecto en la legislación sobre defensa de la competencia.

CAPÍTULO VII

Oferta de venta directa

Artículo 35. *Veracidad de la oferta.*

Queda prohibido que, en la oferta al público de mercancías de cualquier clase, se invoque por el vendedor su condición de fabricante o mayorista, a menos que reúna las circunstancias siguientes:

a) Que, en el primer caso, fabrique realmente la totalidad de los productos puestos a la venta y, en el segundo, realice sus operaciones de venta fundamentalmente a comerciantes minoristas.

b) Que los precios ofertados sean los mismos que aplica a otros comerciantes, mayoristas o minoristas, según los casos.

TÍTULO III

Ventas especiales

CAPÍTULO I

Generalidades

Artículo 36. *Concepto.*

1. Se consideran ventas especiales, a efectos de la presente Ley, las ventas a distancia, las ventas ambulantes o no sedentarias, las ventas automáticas y las ventas en pública subasta.

2. Las ventas de bienes muebles a plazos se regirán por su normativa específica.

Artículo 37. *Autorización.*

(Anulado)

CAPÍTULO II

Ventas a distancia

Artículo 38. *Concepto.*

1. Para la calificación de las ventas a distancia se estará a lo dispuesto en el artículo 92 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2. Para el ejercicio de las ventas a distancia será de aplicación el régimen contenido en el título III del libro segundo del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Artículos 39 a 48.

(Derogados).

CAPÍTULO III

Venta automática

Artículo 49. *Concepto.*

1. Es venta automática la forma de distribución detallista, en la cual se pone a disposición del consumidor el producto o servicio para que éste lo adquiera mediante el accionamiento de cualquier tipo de mecanismo y previo pago de su importe.

2. Los distintos modelos de máquinas para la venta automática deberán cumplir la normativa técnica que les sea de aplicación.

Artículo 50. *Advertencias obligatorias.*

Para protección de los consumidores y usuarios, en todas las máquinas de venta deberán figurar con claridad:

a) La información referida al producto y al comerciante que lo ofrece: el tipo de producto que expenden, su precio, la identidad del oferente, así como una dirección y teléfono donde se atiendan las reclamaciones.

b) La información relativa a la máquina que expende el producto: el tipo de monedas que admite, las instrucciones para la obtención del producto deseado, así como la acreditación del cumplimiento de la normativa técnica aplicable.

Artículo 51. *Recuperación del importe.*

Todas las máquinas de venta deberán permitir la recuperación automática del importe introducido en el caso de no facilitarse el artículo solicitado.

Artículo 52. *Responsabilidad.*

En el caso de que las máquinas de venta estén instaladas en un local destinado al desarrollo de una empresa o actividad privada, los titulares de la misma responderán solidariamente con el de la propia máquina frente al comprador del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la venta automática.

CAPÍTULO IV

Venta ambulante o no sedentaria

Artículo 53. *Concepto.*

Se considera venta ambulante o no sedentaria la realizada por comerciantes, fuera de un establecimiento comercial permanente, **de forma habitual, ocasional, periódica o continuada, en los perímetros o lugares debidamente autorizados en instalaciones comerciales desmontables o transportables, incluyendo los camiones-tienda. En todo caso, la venta no sedentaria únicamente podrá llevarse a cabo en mercados fijos, periódicos u ocasionales así como en lugares instalados en la vía pública para productos de naturaleza estacional.**

Se declara inconstitucional y nulo el inciso destacado por Sentencia del TC 124/2003, de 19 de junio. Ref. BOE-T-2003-14319.

Artículo 54. *Autorización.*

Corresponderá a los Ayuntamientos otorgar las autorizaciones para el ejercicio de la venta ambulante en sus respectivos términos municipales, de acuerdo con sus normas específicas y las contenidas en la legislación vigente, de acuerdo con el marco respectivo de competencias.

No obstante lo anterior, y puesto que el número de autorizaciones disponibles es limitado debido a la escasez de suelo público habilitado a tal efecto, la duración de las mismas no podrá ser por tiempo indefinido, debiendo permitir, en todo caso, la amortización de las inversiones y una remuneración equitativa de los capitales invertidos.

El procedimiento para la selección entre los posibles candidatos habrá de garantizar la transparencia y la imparcialidad y, en concreto, la publicidad adecuada del inicio, desarrollo y fin del proceso.

La autorización que se otorgue no dará lugar a un procedimiento de renovación automática ni conllevará ningún otro tipo de ventaja para el prestador cesante o las personas que estén especialmente vinculadas con él.

Artículo 55. *Identificación.*

Quienes ejerzan el comercio ambulante deberán tener expuesto en forma fácilmente visible para el público sus datos personales y el documento en el que conste la correspondiente autorización municipal, así como una dirección para la recepción de las posibles reclamaciones.

CAPÍTULO V

Venta en pública subasta

Artículo 56. *Concepto.*

1. La celebración de una pública subasta consiste en ofertar, pública e irrevocablemente, la venta de un bien o servicio a favor de quien ofrezca, mediante el sistema de pujas y dentro del plazo concedido al efecto, el precio más alto por encima de un mínimo, ya se fije éste inicialmente o mediante ofertas descendentes realizadas en el curso del propio acto, que estará obligado a comprarlo.

Para el ejercicio de esta modalidad de venta, se aplicará, además de lo dispuesto en esta ley, la normativa específica sobre defensa de los consumidores y usuarios prevista por el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2. La regulación de las ventas en pública subasta contenida en la presente Ley se aplicará a las efectuadas por empresas que se dediquen habitualmente a esta actividad o al comercio al por menor.

Las subastas de títulos, así como las subastas judiciales y administrativas, se regirán por su normativa específica.

Artículo 57. *Contrato de subasta.*

1. En el supuesto de que los bienes a subastar no pertenezcan a la empresa que desarrolla esta actividad, las relaciones con el propietario de los mismos se ajustarán a lo estipulado entre las partes de acuerdo con la normativa general sobre contratación.

2. En defecto de pacto expreso, se entenderá que todos los gastos de la subasta, incluidos los de custodia y, en su caso, tasación, corresponden a la empresa de subastas, sin que el propietario deba entregar por este concepto remuneración adicional alguna, fuera del precio o gratificación establecido.

También corresponderá a la referida empresa, salvo estipulación en contrario, la obligación de custodia y exposición de los bienes y, en su caso, los de inclusión en el catálogo.

3. La empresa subastadora deberá comprobar, en su caso, el cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación para la protección del tesoro artístico, histórico y bibliográfico de España.

4. El encargo de subasta deberá documentarse por escrito en el que se identificarán las partes, el objeto y condiciones de la venta, así como la retribución de la empresa subastadora.

Artículo 58. *Oferta de venta en subasta.*

1. La oferta de venta en subasta deberá contener una descripción veraz de los objetos que salen a la misma, con identificación de si sus calidades son ciertas o, simplemente, supuestas o adveradas por determinado experto.

2. En especial, cuando, en salas especializadas en objetos de arte o de valor, se oferte la venta en subasta de una imitación o de un artículo que, aunque aparentemente precioso, no lo sea en realidad, deberá hacerse constar, expresamente, esta circunstancia tanto en los anuncios como en las invitaciones en las pujas.

Cuando se oferte la venta en subasta de un objeto acompañado del nombre o de las iniciales de un determinado autor o precisando que aparece firmado por el mismo, se considerará que se vende como original de dicho autor, a menos que consten con claridad las oportunas advertencias.

3. Lo dispuesto en el apartado 2 del presente artículo será también de aplicación a las ventas de objetos preciosos o artísticos que se oferten al público en forma distinta a la subasta.

Artículo 59. *Relaciones entre la empresa subastadora y los licitadores.*

1. Unicamente podrá exigirse la constitución de fianza a los licitadores, cuando expresamente se haya consignado esta condición en los anuncios de la subasta.

En ningún caso, el importe de las fianzas podrá ser superior al 5 por 100 del precio de salida de los bienes en cuya licitación se quiera participar.

2. La fianza constituida por los licitadores a quienes no hubiese sido adjudicado el remate les deberá ser reintegrada dentro del plazo máximo de tres días a contar desde la finalización del acto.

3. En el caso de que el rematante no satisfaciere el precio en las condiciones en que se hizo la adjudicación, perderá la fianza constituida que, en defecto de pacto, corresponderá al titular del bien subastado, una vez deducido el premio o comisión atribuible a la empresa subastadora, sin perjuicio del derecho del vendedor a exigir el cumplimiento del contrato.

Artículo 60. *Documentación.*

1. Adjudicado un bien se consignará inmediatamente por escrito procediéndose a la entrega del mismo una vez satisfecho el precio del remate o la parte del mismo determinada en los correspondientes anuncios.

2. Las ventas en pública subasta deberán, necesariamente, formalizarse mediante documento público o privado que, en su caso, podrá ser otorgado por la empresa subastadora como mandataria del propietario del bien subastado.

Artículo 61. *Efectos de la venta en subasta.*

1. La adquisición de bienes muebles mediante una venta en pública subasta de acuerdo con lo previsto en la presente Ley determinará su irreivindicabilidad en la forma establecida en el artículo 85 del Código de Comercio.

2. La empresa subastadora responderá solidariamente con el titular del bien subastado por la falta de conformidad de éste con el anuncio de la subasta, así como por los vicios o defectos ocultos de la cosa vendida, cuando hubiese incumplido las obligaciones de información que le impone el artículo 58 de la presente Ley.

CAPÍTULO VI

De la actividad comercial en régimen de franquicia

Artículo 62. *Regulación del régimen de franquicia.*

1. La actividad comercial en régimen de franquicia es la que se lleva a efecto en virtud de un acuerdo o contrato por el que una empresa, denominada franquiciadora, cede a otra, denominada franquiciada, el derecho a la explotación de un sistema propio de comercialización de productos o servicios.

2. Con una antelación mínima de 20 días a la firma de cualquier contrato o precontrato de franquicia o entrega por parte del futuro franquiciado al franquiciador de cualquier pago, el franquiciador deberá haber entregado al futuro franquiciado por escrito la información necesaria para que pueda decidir libremente y con conocimiento de causa su incorporación a la red de franquicia y, en especial, los datos principales de identificación del franquiciador, descripción del sector de actividad del negocio objeto de franquicia, contenido y características de la franquicia y de su explotación, estructura y extensión de la red y elementos esenciales del acuerdo de franquicia. Reglamentariamente se establecerán las demás condiciones básicas para la actividad de cesión de franquicias.

TÍTULO IV

Infracciones y sanciones

CAPÍTULO I

Principios generales

Artículo 63. *Competencias sancionadoras.*

1. Las Administraciones Públicas comprobarán el cumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley, a cuyo fin podrán desarrollar las actuaciones inspectoras precisas en las correspondientes empresas. También sancionarán las infracciones cometidas, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

La competencia sancionadora corresponderá a las respectivas Comunidades Autónomas.

2. La instrucción de causa penal ante los Tribunales de Justicia o la incoación de expediente por infracción de las normas de defensa de la competencia, suspenderá la

tramitación del expediente administrativo sancionador que hubiera sido incoado por los mismos hechos y, en su caso, la eficacia de las resoluciones sancionadoras.

3. Serán de aplicación a las infracciones recogidas en esta Ley las reglas y principios sancionadores contenidos en la legislación general sobre régimen jurídico de las administraciones públicas y procedimiento administrativo común.

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

5. Las personas y las entidades de cualquier naturaleza jurídica que dispongan o tengan el deber jurídico de disponer de información o documentación que pudiera contribuir al esclarecimiento de la comisión de infracciones tipificadas en esta ley o a la determinación del alcance y/o de la gravedad de las mismas, tienen el deber de colaborar con las autoridades competentes en materia de ordenación del comercio. A tal efecto, dentro de los plazos establecidos, deberán facilitar la información y los documentos que les sean requeridos por la inspección en el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO II

Clases de infracciones

Artículo 64. *Infracciones leves.*

Tendrán la consideración de infracciones leves:

a) No exhibir la necesaria autorización, homologación o comunicación en la forma legal o reglamentariamente establecida.

b) La realización de actividades comerciales en horario superior al máximo que, en su caso, se haya establecido.

c) Realizar ventas en rebajas fuera de los casos autorizados en la presente Ley.

d) No hacer figurar en los artículos rebajados los precios habituales de los mismos.

e) El incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley acerca de las ofertas de venta conjunta.

f) Omitir en los anuncios de las subastas los requisitos establecidos en la presente Ley.

g) El retraso en la devolución de las fianzas constituidas por los licitadores no adjudicatarios de las ventas en subasta.

h) En general, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Ley **o en las normas dictadas para su desarrollo**, que no sean objeto de sanción específica.

Se declara inconstitucional y nulo el inciso destacado de la letra h) por Sentencia del TC 97/2009, de 27 de abril. Ref. BOE-A-2009-8603.

i) Los incumplimientos de lo dispuesto en el párrafo d) del apartado 1 del citado artículo 2 serán sancionables conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal correspondiendo la potestad sancionadora al órgano que resulte competente.

Artículo 65. *Infracciones graves.*

1. Tendrán la consideración de infracciones graves:

a) Ejercer una actividad comercial sin previa autorización en el caso de que esta fuera preceptiva, o no realizar las comunicaciones o notificaciones a la administración comercial exigidas por la normativa vigente.

b) Exigir precios superiores a aquellos que hubiesen sido objeto de fijación administrativa.

c) Realizar ventas con pérdida que sean desleales en los supuestos del artículo 14.1.

d) La realización por parte de las entidades a que se refiere el artículo 15 de operaciones de venta con personas distintas a sus socios o beneficiarios.

e) La realización de actividades comerciales en domingos y días festivos en los casos de prohibición.

f) El incumplimiento de los plazos máximos de pago que contempla el apartado 3 del artículo 17, así como la falta de entrega por los comerciantes a sus proveedores de un documento que lleve aparejada ejecución cambiaria, y la falta de entrega de un efecto endosable a la orden en los supuestos y plazos contemplados en el apartado 4 del artículo 17.

g) No dejar constancia documental de la fecha de entrega de mercancías por los proveedores o falsear este dato.

h) La oferta de operaciones comerciales en pirámide en la forma prohibida por la presente Ley.

i) La falta de veracidad en los anuncios de prácticas promocionales calificando indebidamente las correspondientes ventas u ofertas.

j) Ofertar como rebajados artículos defectuosos o adquiridos expresamente con tal finalidad.

k) El incumplimiento del régimen establecido sobre entrega y canje de los obsequios promocionales.

l) Anunciar o realizar operaciones de venta en liquidación con incumplimiento de los requisitos establecidos al respecto.

m) Anunciar ventas como directas de fabricante o mayorista con incumplimiento de lo establecido al respecto en la presente Ley.

n) **(Derogada).**

ñ) **(Derogada).**

o) Admitir objetos para su venta en subasta sin haber comprobado el cumplimiento de los requisitos exigidos en la legislación en defensa del patrimonio histórico, artístico y bibliográfico de España.

p) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción comprobadora o inspectora de las administraciones comerciales.

q) La reincidencia en la comisión de faltas leves.

r) **(Derogada).**

s) Cursar información errónea o claramente insuficiente cuando ésta haya sido solicitada de conformidad con la normativa de aplicación y tenga carácter esencial, se generen graves daños o exista intencionalidad.

2. La imposición de sanciones administrativas en los supuestos recogidos en los apartados f) y g) del apartado 1 del presente artículo no prejuzgará, en modo alguno, la validez de los correspondientes contratos o de las obligaciones, respectivamente, asumidas por las partes.

Artículo 66. *Infracciones muy graves.*

Se considerará infracción muy grave cualquiera de las definidas como graves en el artículo anterior cuando concurran algunas de las circunstancias siguientes:

a) Que el volumen de la facturación realizada o el precio de los artículos ofertados a que se refiere la infracción sea superior a 100.000.000 de pesetas.

b) Que exista reincidencia.

Artículo 67. *Reincidencia.*

1. Se entenderá que existe reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

2. No obstante lo señalado en el párrafo anterior, para calificar una infracción como muy grave, sólo se atenderá a la reincidencia en infracciones graves y la reincidencia en infracciones leves sólo determinará que una infracción de este tipo sea calificada como grave cuando se incurra en el cuarto supuesto sancionable.

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 68. *Cuantía de las multas.*

1. Las infracciones muy graves se sancionarán con multa de 30.000 euros hasta 900.000 euros.

2. Las infracciones graves se sancionarán con multa de 6.000 euros a 30.000 euros.

3. Las infracciones leves se sancionarán con multa de hasta 6.000 euros.

4. Cuando la sanción lo sea por la forma de actividad comercial que se realiza o por los productos comercializados, las sanciones comportarán la incautación y pérdida de la mercancía objeto de la actividad comercial de que se trate.

5. En el caso de tercera reincidencia en infracciones calificadas como muy graves, las Comunidades Autónomas podrán decretar el cierre temporal de la empresa, el establecimiento o la industria infractora, por un período máximo de un año.

El acuerdo de cierre debe determinar las medidas complementarias para su plena eficacia.

Artículo 69. *Graduación.*

Las sanciones se graduarán especialmente en función del volumen de la facturación a la que afecte, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción, reincidencia y capacidad o solvencia económica de la empresa.

Artículo 70. *Prescripción.*

1. Las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves a los seis meses. Estos plazos se contarán a partir de la producción del hecho sancionable o de la terminación del período de comisión si se trata de infracciones continuadas.

2. Las sanciones prescribirán en los mismos plazos contados a partir de la firmeza de la resolución sancionadora.

Artículo 71. *Suspensión temporal de la actividad.*

La Comunidad Autónoma competente podrá adoptar la medida de cierre de las instalaciones o los establecimientos que no dispongan de las autorizaciones preceptivas o la suspensión de su funcionamiento hasta que se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos en los supuestos de falta muy grave. Asimismo, podrá suspender la venta cuando, en su ejercicio, advierta las mismas irregularidades.

Disposición adicional primera.

(Derogado)

Disposición adicional segunda.

Los órganos de la Administración competente, así como los órganos, asociaciones o personas a que se refiere el artículo 25.1 de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, estarán legitimados para instar, en el procedimiento establecido en el capítulo IV de la citada Ley, la cesación o, en su caso, la rectificación de la publicidad que resulte contraria a la normativa vigente.

Disposición adicional tercera.

Se añade el siguiente inciso final al apartado 1 del artículo 221 de la Ley de Sociedades Anónimas:

> «Cuando la sociedad tenga un volumen de facturación anual superior a 1.000.000.000 de pesetas el límite de la multa para cada año de retraso se elevará a 50.000.000 de pesetas.»

Disposición adicional cuarta.

1. Las entidades de cualquier naturaleza jurídica que se dediquen al comercio mayorista o minorista o a la realización de adquisiciones o presten servicios de intermediación para negociar las mismas, por cuenta o encargo de los comerciantes al por menor, deberán formalizar su inscripción, así como el depósito anual de sus cuentas en el Registro Mercantil en la forma en que se determine reglamentariamente, cuando en el ejercicio inmediato anterior las adquisiciones realizadas o intermediadas o sus ventas, hayan superado la cifra de 100.000.000 de pesetas.

Estas obligaciones no serán aplicables a los comerciantes que sean personas físicas.

2. La falta de inscripción o de depósito de las cuentas será sancionada en la forma prevista en el artículo 221 de la Ley de Sociedades Anónimas.

3. Lo dispuesto en los apartados 1 y 2 se aplicará sin perjuicio de la obligación de inscripción y depósito de cuentas establecida para otras entidades de acuerdo con sus normas específicas.

Disposición adicional quinta.

La presente Ley no será de aplicación a los establecimientos dedicados a la venta y expedición de productos farmacéuticos, ni a las expendedurías de tabaco y timbre del Estado, en los aspectos regulados por sus normativas específicas.

Disposición adicional sexta.

Lo dispuesto en los artículos 9, 14 y 17 de la presente Ley, será de aplicación a las entidades de cualquier naturaleza jurídica, que se dediquen al comercio mayorista o que realicen adquisiciones o presten servicios de intermediación para negociar las mismas por cuenta o encargo de otros comerciantes.

Disposición adicional séptima. *Compensación de deudas en caso de responsabilidad por incumplimiento.*

Las Administraciones Públicas que, en el ejercicio de sus competencias, incumplieran lo dispuesto en esta ley o en el Derecho comunitario europeo afectado, dando lugar a que el

Reino de España sea sancionado por las instituciones europeas asumirán, en la parte que les sea imputable, las responsabilidades que de tal incumplimiento se hubieran derivado. En el procedimiento de imputación de responsabilidad que se tramite se garantizará, en todo caso, la audiencia de la Administración afectada, pudiendo compensarse el importe que se determine con cargo a las transferencias financieras que la misma reciba.

La Administración del Estado podrá compensar dicha deuda contraída por la Administración responsable con la Hacienda Pública estatal con las cantidades que deba transferir a aquella, de acuerdo con el procedimiento regulado en la Ley 50/1998, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social. En todo caso, en el procedimiento de imputación de responsabilidad que se tramite se garantizará, la audiencia de la Administración afectada.

Disposición adicional octava. *Proyectos que deban someterse a evaluación de impacto ambiental.*

Cuando, de acuerdo con esta ley, se exija una declaración responsable o una comunicación para el acceso a una actividad o su ejercicio y una evaluación de impacto ambiental, conforme al texto refundido de la Ley de Impacto Ambiental de proyectos, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2008, de 11 de enero, o a la normativa autonómica de desarrollo, la declaración responsable o la comunicación no podrá presentarse hasta haber llevado a cabo dicha evaluación de impacto ambiental y, en todo caso, deberá disponerse de la documentación que así lo acredite.

Disposición adicional novena. *Condiciones de accesibilidad.*

Los establecimientos comerciales incluidos en el ámbito de esta Ley deberán observar las normas sobre condiciones de accesibilidad y no discriminación en el acceso y utilización de los mismos, de acuerdo con lo establecido en los desarrollos de la disposición final sexta de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad y, en su caso, la normativa autonómica de aplicación.

Disposición adicional décima. *Planificación urbanística de los usos comerciales.*

Las autoridades competentes en el diseño de la planificación urbanística atenderán a los problemas de movilidad y desplazamientos derivados de las concentraciones comerciales fuera de los núcleos urbanos, así como tendrán en cuenta el abastecimiento inmediato y adecuado de la población, facilitando la satisfacción de las necesidades de compra en un entorno de proximidad, con especial atención a aquellos ciudadanos que por cualesquiera razones tienen dificultades de desplazamiento.

Disposición adicional undécima. *Régimen jurídico de los contratos de distribución comercial.*

A los efectos de aplicación de las normas contempladas por la Directiva Europea 2006/123/CE y con el fin de eliminar barreras administrativas en la prestación de servicios, y dadas las circunstancias especiales del sector y de otros que se recogen en el informe sobre problemática de los contratos de distribución de marzo de 2009 del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio que ha elaborado el Gobierno, éste procederá a regular el régimen jurídico de los contratos de distribución comercial.

Disposición transitoria única.

Lo dispuesto en el artículo 8 no será de aplicación a las ofertas y promociones ya iniciadas a la fecha de publicación de la presente Ley, hasta transcurrido un plazo de seis meses desde la indicada fecha.

Disposición transitoria segunda. *Régimen de aplazamientos de pagos a los proveedores del comercio minorista.*

El plazo fijado para los productos frescos y perecederos seguirá siendo el ya exigible de 30 días. La limitación máxima de 60 días a la que se refiere el artículo 17.3 de esta Ley se aplicará a partir del 1 de julio de 2006. Entre tanto, los aplazamientos de pago de los productos de alimentación que no tengan carácter de frescos ni perecederos y los productos de gran consumo no excederán de noventa días desde la entrega de la mercancía.

Disposición derogatoria única.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente Ley, y el artículo 5 del Real Decreto-ley 2/1985, de 30 de abril, sobre medidas de política económica.

Disposición final única.

Los artículos 1, 8, 10, 11, 12, 16, 17, 38.1, 38.3, 38.4, 38.8, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 49.1, 51, 52, 53, 56, 57, 59, 60, 61, 62.1, 63, y las disposiciones adicionales segunda, tercera y cuarta de la presente Ley constituyen legislación civil y mercantil y serán de aplicación general por ampararse en la competencia exclusiva del Estado para regular el contenido del derecho privado de los contratos, resultante de las reglas 6.ª y 8.ª del artículo 149.1 de la Constitución.

Los artículos 38.5, 38.6 y 38.7 constituyen asimismo legislación civil y mercantil y se amparan en las competencias exclusivas del Estado para regular el contenido del derecho privado de los contratos y para regular las telecomunicaciones, resultantes de las reglas 6.ª, 8.ª y 21.ª del artículo 149.1 de la Constitución.

Los artículos 14, 15, 23.3, 24, 25, 28.1, 30.1, 31.2 y 33 de la presente Ley se amparan en la competencia exclusiva del Estado para regular el derecho mercantil de la competencia, resultante de la regla 6.ª del artículo 149.1 de la Constitución.

Los artículos 2, 3, 4, 5, 6.1, 6.2, 6.3, 13, 17, 37, 38.2, 62.2, 64.j), 65.1.a), 65.1.b), 65.1.c), 65.1.e), 65.1.f), 65.1.ñ), 65.1.r) y 65.1.s) de la presente Ley tendrán la consideración de normativa básica dictada al amparo de la regla 13.ª del artículo 149.1 de la Constitución.

Los artículos 6.4 y 54 de la presente Ley se dictan al amparo de lo dispuesto en las reglas 13.ª y 18.ª de la Constitución, que establecen la competencia exclusiva del Estado sobre bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica y la competencia para dictar las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y el procedimiento administrativo común.

Los artículos 67 y 70 se dictan al amparo de lo dispuesto en las reglas 1.ª y 18.ª del artículo 149.1 de la Constitución.

El artículo 69 tendrá carácter básico y se dicta al amparo de la competencia exclusiva del Estado para regular las condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales contenida en la regla 1.ª del artículo 149.1 de la Constitución.

La disposición adicional séptima tendrá carácter básico y se dicta al amparo de las reglas 13.ª, 14.ª y 18.ª del artículo 149.1 de la Constitución que establecen la competencia exclusiva del Estado sobre bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, sobre la Hacienda general y la deuda del Estado y para dictar las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y el procedimiento administrativo común.

La disposición adicional octava tendrá carácter básico y se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.23.ª de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia para dictar la legislación básica sobre protección del medio ambiente.

Los restantes preceptos de esta Ley podrán ser de aplicación en defecto de legislación específica dictada por las Comunidades Autónomas.

§ 8

Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 307, de 22 de diciembre de 2004
Última modificación: 17 de octubre de 2014
Referencia: BOE-A-2004-21421

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La definición de los horarios comerciales ha venido constituyendo en todo momento una pieza de especial sensibilidad en la regulación del ejercicio de la actividad comercial minorista. Así, la Ley Orgánica 2/1996, de 15 de enero, complementaria de la Ley de ordenación del comercio minorista, estableció en su artículo 2 el principio de la libertad de cada comerciante para determinar, sin limitación alguna en toda España, el horario de apertura y cierre de sus establecimientos comerciales, así como los días festivos o no y el número de horas semanales en los que desarrollar su actividad, dentro de las reglas establecidas en la propia Ley. La mencionada Ley Orgánica señalaba que el principio de libertad de horarios no podía ser de aplicación inmediata por los efectos que este régimen podría tener sobre el sector y, por ello, estableció un régimen transitorio, que no podría ser revisado antes del 1 de enero del año 2001.

Por este motivo, y siguiendo determinadas reglas, se acordó una modulación en su aplicación hasta el año 2001. Se reconoció la plena libertad para determinados tipos de establecimientos y para aquellos que no disfrutaban de esta libertad se fijó una apertura autorizada, como mínimo, de ocho domingos o festivos y una libertad de apertura que no podía restringirse a menos de 72 horas semanales. Estos dos límites podían ser ampliados por las Comunidades Autónomas.

El Real Decreto-ley 6/2000, de 23 de junio, de medidas urgentes de intensificación de la competencia en mer-cados de bienes y servicios, en su artículo 43, desplazó las reglas transitorias de la Ley Orgánica 2/1996, ampliando el régimen transitorio durante 4 años más y estableciendo una nueva regulación que incrementó gradualmente el número de domingos y festivos de apertura autorizada hasta llegar a doce para el año 2004. Es decir, la discusión sobre la libertad de horarios o la eventual aplicación de un régimen de libertad de horarios se aplazó del 1 de enero de 2001 al 1 de enero de 2005. Así, el apartado Uno de este artículo señala que «la libertad absoluta de horarios y de determinación de días de apertura de los

comerciantes no será de aplicación hasta que el Gobierno, conjuntamente con el Gobierno de cada una de las Comunidades Autónomas, así lo decidan para su correspondiente territorio y no antes del 1 de enero del año 2005».

Las reglas establecidas en el Real Decreto-ley 6/2000 han marcado una práctica de doce aperturas en festivos entre consumidores y comerciantes que se considera constituye un marco de referencia adecuado para la nueva regulación.

En consecuencia, la adopción de un nuevo régimen de horarios comerciales resulta urgente, por la necesidad de disponer de una norma antes de 1 de enero de 2005, que dote de un nuevo marco legal que dé seguridad jurídica y que permita la aprobación de los nuevos calendarios comerciales para 2005.

La presente Ley pretende fijar un marco estatal de carácter estable, resultado del consenso más amplio posible con las principales asociaciones representantes de los consumidores, de los intereses empresariales, los sindicatos y las Comunidades Autónomas.

El objetivo de la presente regulación básica es promover unas adecuadas condiciones de competencia en el sector, contribuir a mejorar la eficiencia en la distribución comercial minorista, lograr un adecuado nivel de oferta para los consumidores y ayudar a conciliar la vida laboral y familiar de los trabajadores del comercio. Esta norma permitirá que cada Comunidad Autónoma adecue su régimen de horarios a las características y al modelo de comercio de cada una de ellas.

La presente Ley se dicta en el ejercicio de las competencias exclusivas del Estado en materia de bases de la ordenación de la actividad económica que le reconoce el artículo 149.1.13.ª de la Constitución.

Artículo 1. *Libertad de horarios.*

Dentro del marco definido por esta Ley y por el que, en su caso, desarrollen las Comunidades Autónomas, cada comerciante determinará con plena libertad el horario de apertura y cierre de sus establecimientos comerciales de venta y distribución de mercancías, así como los días festivos de apertura y el número de horas diarias o semanales en los que ejercerá su actividad.

Artículo 2. *Competencias autonómicas.*

En el ejercicio de sus competencias, corresponderá a las Comunidades Autónomas la regulación de los horarios para la apertura y cierre de los locales comerciales, en sus respectivos ámbitos territoriales, en el marco de la libre y leal competencia y con sujeción a los principios generales sobre ordenación de la economía que se contienen en la presente Ley.

Artículo 3. *Horario global.*

1. El horario global en que los comercios podrán desarrollar su actividad durante el conjunto de días laborables de la semana no podrá restringirse por las Comunidades Autónomas a menos de 90 horas.

2. El horario de apertura y cierre dentro de los días laborables de la semana será libremente decidido por cada comerciante, respetando siempre el límite máximo del horario global que, en su caso, se establezca por la Comunidad Autónoma.

3. Las Comunidades Autónomas que así lo consideren podrán establecer en su normativa aquellas obligaciones de información al público en materia de horarios comerciales que mejoren el conocimiento del régimen de horarios por parte de los consumidores.

Artículo 4. *Domingos y festivos.*

1. El número mínimo de domingos y días festivos en los que los comercios podrán permanecer abiertos al público será de dieciséis.

2. Las Comunidades Autónomas podrán modificar dicho número en atención a sus necesidades comerciales, incrementándolo o reduciéndolo, sin que en ningún caso se pueda limitar por debajo de diez el número mínimo de domingos y festivos de apertura autorizada.

3. Cada comerciante determinará libremente el horario correspondiente a cada domingo o día festivo en que ejerza su actividad.

4. La determinación de los domingos o días festivos en los que podrán permanecer abiertos al público los comercios, con el mínimo anual antes señalado, corresponderá a cada Comunidad Autónoma para su respectivo ámbito territorial.

5. Para la determinación de los domingos y festivos de apertura a los que se refieren los apartados 1 y 2, las Comunidades Autónomas deberán atender de forma prioritaria al atractivo comercial de los días para los consumidores, de acuerdo con los siguientes criterios:

a) La apertura en al menos un día festivo cuando se produzca la coincidencia de dos o más días festivos continuados.

b) La apertura en los domingos y festivos correspondientes a los períodos de rebajas.

c) La apertura en los domingos y festivos de mayor afluencia turística en la Comunidad Autónoma.

d) La apertura en los domingos o festivos de la campaña de Navidad.

Artículo 5. *Establecimientos con régimen especial de horarios.*

1. Los establecimientos dedicados principalmente a la venta de pastelería y repostería, pan, platos preparados, prensa, combustibles y carburantes, floristerías y plantas y las denominadas tiendas de conveniencia, así como las instaladas en puntos fronterizos, en estaciones y medios de transporte terrestre, marítimo y aéreo y en zonas de gran afluencia turística, tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público en todo el territorio nacional.

2. También tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público en todo el territorio nacional los establecimientos de venta de reducida dimensión distintos de los anteriores, que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados, excluidos los pertenecientes a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa según la legislación vigente.

3. Se entenderá por tiendas de conveniencia aquellas que, con una superficie útil para la exposición y venta al público no superior a 500 metros cuadrados, permanezcan abiertas al público al menos dieciocho horas al día y distribuyan su oferta, en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, discos, vídeos, juguetes, regalos y artículos varios.

4. A los efectos de lo establecido en el apartado 1, las Comunidades Autónomas, a propuesta de los Ayuntamientos correspondientes, determinarán las zonas de gran afluencia turística para su respectivo ámbito territorial. Se considerarán zonas de gran afluencia turística, aquellas áreas coincidentes con la totalidad del municipio o parte del mismo en las que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Existencia de una concentración suficiente, cuantitativa o cualitativamente, de plazas en alojamientos y establecimientos turísticos o bien en el número de segundas residencias respecto a las que constituyen residencia habitual.

b) Que haya sido declarado Patrimonio de la Humanidad o en el que se localice un bien inmueble de interés cultural integrado en el patrimonio histórico artístico.

c) Que limiten o constituyan áreas de influencia de zonas fronterizas.

d) Celebración de grandes eventos deportivos o culturales de carácter nacional o internacional.

e) Proximidad a áreas portuarias en las que operen cruceros turísticos y registren una afluencia significativa de visitantes.

f) Que constituyan áreas cuyo principal atractivo sea el turismo de compras.

g) Cuando concurran circunstancias especiales que así lo justifiquen.

En los supuestos en los que concurran las circunstancias enumeradas y la propuesta de declaración de zona de gran afluencia turística formulada por el Ayuntamiento interesado contenga una limitación de carácter temporal o territorial, deberán justificarse en la propuesta las razones en las que se funda tal limitación temporal o territorial, de acuerdo con los intereses comerciales, turísticos y en beneficio del consumidor. En el caso de que la

Comunidad Autónoma considerase que no está suficientemente justificada esta restricción, se declarará zona de gran afluencia turística la totalidad del municipio todo el año.

Si en el plazo que determine su legislación o, en su defecto, en el plazo de seis meses, la Comunidad Autónoma competente no resolviera la solicitud del Ayuntamiento interesado, se entenderá declarada como zona de gran afluencia turística la propuesta por dicho Ayuntamiento.

5. En todo caso, en los municipios con más de 100.000 habitantes que hayan registrado más de 600.000 pernoctaciones en el año inmediatamente anterior o que cuenten con puertos en los que operen cruceros turísticos que hayan recibido en el año inmediato anterior más de 400.000 pasajeros, se declarará, al menos, una zona de gran afluencia turística aplicando los criterios previstos en el apartado anterior. Para la obtención de estos datos estadísticos se considerarán fuentes las publicaciones del Instituto Nacional de Estadística y de Puertos del Estado.

Si en el plazo de seis meses a partir de la publicación de estos datos, las Comunidades Autónomas competentes no hubieran declarado alguna zona de gran afluencia turística en el municipio en el que concurran las circunstancias señaladas en el párrafo anterior, se entenderá declarada como tal la totalidad del municipio y los comerciantes dispondrán de plena libertad para la apertura de sus establecimientos durante todo el año.

6. Las oficinas de farmacia, así como los estancos, se regirán por su normativa específica, aplicándose en su defecto las disposiciones de esta Ley.

7. Dentro de los límites marcados por la presente Ley, las Comunidades Autónomas podrán regular específicamente los horarios comerciales de los establecimientos dedicados exclusivamente a la venta de productos culturales, así como los que presten servicios de esta naturaleza.

Artículo 6. *Régimen sancionador.*

Las Comunidades Autónomas podrán establecer el sistema sancionador aplicable a las infracciones de la normativa que dicten en desarrollo de la presente Ley en relación con calendarios y horarios comerciales.

Disposición adicional primera. *Régimen de libertad de horarios.*

En caso de que las Comunidades Autónomas decidan no hacer uso de la opción que les confiere el apartado 1 del artículo 3, se entenderá que los comerciantes disponen de plena libertad para determinar las horas de apertura de sus establecimientos.

Disposición adicional segunda. *Libertad de elección de domingos y festivos.*

En caso de que las Comunidades Autónomas decidan no ejercitar las opciones que les confiere el apartado 4 del artículo 4, se entenderá que los comerciantes disponen de plena libertad para determinar los domingos y festivos de apertura de sus establecimientos.

Disposición adicional tercera. *Competencias municipales.*

Las Comunidades Autónomas podrán dictar las normas necesarias para que los Ayuntamientos puedan acordar, por razones de orden público, el cierre, de manera singularizada, de establecimientos que vendan bebidas alcohólicas.

Disposición transitoria primera. *Zonas de gran afluencia turística.*

Tendrán la consideración de zonas de gran afluencia turística las que ya la tuvieran en el momento de la entrada en vigor de la presente Ley.

Disposición transitoria segunda. *Definición de Pyme.*

Entretanto no se definan legalmente los criterios para la definición de pequeña y mediana empresa en la legislación estatal, el criterio a utilizar será el recogido en la recomendación de la Comisión Europea de 6 de mayo de 2003.

Disposición derogatoria.

Quedan derogados los artículos 2 y 3 de la Ley Orgánica 2/1996, de 15 de enero, complementaria de la Ley de ordenación del comercio minorista, y el artículo 43 del Real Decreto-ley 6/2000, de 23 de junio, de medidas urgentes de intensificación de la competencia en mercados de bienes y servicios, así como cualquier disposición anterior que resulte contraria a la misma.

Disposición final primera. *Título competencial.*

La presente Ley se dicta en ejercicio de las competencias exclusivas del Estado en materia de bases y ordenación de la economía, reconocidas en el artículo 149.1.13.ª de la Constitución, y con el respeto a las competencias en materia de comercio interior de las Comunidades Autónomas.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Esta Ley entrará en vigor el 1 de enero de 2005.

§ 9

Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 10, de 11 de enero de 1991
Última modificación: 3 de enero de 2025
Referencia: BOE-A-1991-628

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren,

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente Ley:

PREÁMBULO

I. La competencia desleal, aun constituyendo una pieza legislativa de importancia capital dentro del sistema del Derecho mercantil, ha sido un sector del que tradicionalmente ha estado ausente el legislador. Esta circunstancia, parcialmente remediada por la reciente aprobación de las Leyes 32/1988, de 10 de noviembre de Marcas, y 34/1988 de 11 de noviembre General de Publicidad, había propiciado la formación de una disciplina discontinua y fragmentaria que muy pronto habría de revelarse obsoleta y de quedar, en la realidad de los hechos, desprovista de fuerza. En efecto, las normas que tradicionalmente han nutrido dicha disciplina se encontraban dispersas en leyes de distinta edad y procedencia; contemplaban únicamente aspectos parciales (y a menudo meramente marginales) de esa vasta realidad que es la competencia desleal; respondían a modelos de regulación desfasados, que en la actualidad -según ha mostrado nuestra más reciente y atenta doctrina- carecen de parangón en el Derecho comparado e incluso de anclaje en la evolución general del propio; y, en fin, eran normas que ni siquiera dentro de sus limitaciones podían considerarse eficaces, debido a la escasa calidad y flexibilidad de su aparato sancionador. El régimen de la competencia desleal se había convertido así en un escenario normativo languideciente, al amparo del cual pudieron proliferar prácticas concurrenciales incorrectas que en no pocas ocasiones han ocasionado un grave deterioro de nuestro tráfico mercantil.

II. La presente Ley, completando y, en ocasiones, refundiendo los esfuerzos de la racionalización sectoriales iniciados por las ya recordadas leyes de Marcas y Publicidad, aspira a poner término a la tradicional situación de incertidumbre y desamparo que ha vivido el sector, creando un marco jurídico cierto y efectivo, que sea capaz de dar cauce a la cada vez más enérgica y sofisticada lucha concurrencial. Varias circunstancias hacían inexcusable esta iniciativa.

La primera viene dada por la creciente demanda social que al respecto se ha dejado sentir en los últimos tiempos. La apertura de nuevos mercados. La emancipación de nuestra vida mercantil de vínculos corporativos y proteccionistas y una mayor sensibilidad de nuestros hombres de empresa hacia la innovación de las estrategias comerciales han abierto nuevas perspectivas a nuestra economía, pero al propio tiempo han puesto de manifiesto el peligro de que la libre iniciativa empresarial sea objeto de abusos, que con frecuencia se revelan gravemente nocivos para el conjunto de los intereses que confluyen en el sector. El interés privado de los empresarios, el interés colectivo de los consumidores y el propio interés público del Estado al mantenimiento de un orden concurrencial debidamente saneado.

La Ley responde, en segundo lugar, a la necesidad de homologar, en el plano internacional, nuestro ordenamiento concurrencial. España ha omitido esta equiparación en ocasiones anteriores. Pero en el momento presente, esa situación ya no podía prolongarse por más tiempo sin grave inconveniente. El ingreso en la Comunidad Económica Europea exigía, en efecto, la introducción en el entramado de nuestro Derecho mercantil y económico de una disciplina de la competencia desleal que estableciese condiciones concurrenciales similares a las que reinan o imperan en el conjunto de los demás Estados miembros. Desde esta perspectiva, la presente Ley se propone dar un paso más en la dirección iniciada por la reciente Ley de Marcas, por medio de la cual se ha tratado de materializar el compromiso contraído en los artículos 10 bis. y 10 ter. del Convenio de la Unión de París.

Obedece la Ley, finalmente, a la necesidad de adecuar el ordenamiento concurrencial a los valores que han cuajado en nuestra constitución económica. La Constitución Española de 1978 hace gravitar nuestro sistema económico sobre el principio de libertad de empresa y, consiguientemente, en el plano institucional, sobre el principio de libertad de competencia. De ello se deriva, para el legislador ordinario, la obligación de establecer los mecanismos precisos para impedir que tal principio pueda verse falseado por prácticas desleales, susceptibles eventualmente de perturbar el funcionamiento concurrencial del mercado. Esta exigencia constitucional se complementa y refuerza por la derivada del principio de protección del consumidor, en su calidad de parte débil de las relaciones típicas de mercado, acogido por el artículo 51 del texto constitucional. Esta nueva vertiente del problema en general desconocida por nuestro Derecho tradicional de la competencia desleal, ha constituido un estimulo adicional de la máxima importancia para la emanación de la nueva legislación.

III. Las circunstancias antes señaladas, al tiempo que ponen de manifiesto la oportunidad de la Ley, dan razón de los criterios y objetivos que han presidido su elaboración; a saber: generalidad, modernidad e institucionalidad. El propósito que ha guiado al legislador ha sido, en efecto, el de elaborar una Ley general, capaz de satisfacer la heterogénea demanda social que registra el sector desde la perspectiva unitaria del fenómeno concurrencial; una Ley moderna, inspirada en los modelos de regulación más avanzados y susceptible de situar a nuestro ordenamiento de la competencia en la órbita del Derecho europeo del momento; una Ley, en fin, de corte institucional, apta para garantizar o asegurar una ordenación del juego competitivo acorde con la escala de valores e intereses que ha cristalizado en nuestra constitución económica.

El resultado no podía ser otro que una profunda renovación de nuestro vigente Derecho de la competencia desleal. Dicha renovación se advierte, cuando menos, en el triple plano de la orientación, de la configuración y de la realización de la disciplina.

1. Por lo que se refiere al principio de los planos mencionados, la Ley introduce un cambio radical en la concepción tradicional del Derecho de la competencia desleal. Este deja de concebirse como un ordenamiento primariamente dirigido a resolver los conflictos entre los competidores para convertirse en un instrumento de ordenación y control de las conductas en el mercado. La institución de la competencia pasa a ser así el objeto directo de protección. Significativo a este respecto es, entre otros muchos, el artículo 1. También, y muy especialmente, el artículo 5 en el que, implícitamente al menos, se consagra la noción de abuso de la competencia. Esta nueva orientación de la disciplina trae consigo una apertura de la misma hacia la tutela de intereses que tradicionalmente habían escapado a la atención del legislador mercantil. La nueva Ley, en efecto, se hace portadora no sólo de los intereses privados de los empresarios en conflicto, sino también de los intereses colectivos del

consumo. Esta ampliación y reordenación de los intereses protegidos está presente a lo largo de todos los preceptos de la Ley. Particularmente ilustrativo resulta el artículo 19, que atribuye legitimación activa para el ejercicio de las acciones derivadas de la competencia desleal a los consumidores (individual y colectivamente considerados).

2. En lo que atañe a la configuración sustantiva de la disciplina, las novedades no son menos importantes. A este respecto resultan especialmente destacables los dos primeros capítulos de la Ley, en los que, respectivamente, se incardinan la parte general y la parte especial de la disciplina.

En el Capítulo I, y específicamente en los artículos 2 y 3, se establecen los elementos generales del ilícito concurrencial (aplicables a todos los supuestos concretos tipificados en el Capítulo II, excepción hecha del previsto en el artículo 13, relativo a la violación de secretos industriales). A la hora de perfilar tales elementos o presupuestos de aplicación de la disciplina se ha seguido por imperativo de la orientación institucional y social de la Ley, un criterio marcadamente restrictivo. Para que exista acto de competencia desleal basta, en efecto, con que se cumplan las dos condiciones previstas en el párrafo primero del artículo 2; Que el acto se «realice en el mercado» (es decir, que se trate de un acto dotado de trascendencia externa) y que se lleve a cabo con «fines concurrenciales» (es decir, que el acto -según se desprende del párrafo segundo del citado artículo- tenga por finalidad «promover o asegurar la difusión en el mercado de las prestaciones propias o de un tercero»). Si dichas circunstancias concurren, el acto podrá ser perseguido en el marco de la nueva Ley. No es necesaria ninguna otra condición ulterior; y concretamente -según se encarga de precisar el artículo 3- no es necesario que los sujetos -agente y paciente- del acto sean empresarios (la Ley también resulta aplicable a otros sectores del mercado: artesanía, agricultura, profesiones liberales, etc.), ni se exige tampoco que entre ellos medie una relación de competencia. En este punto, y por exigencia de sus propios puntos de partida, la Ley ha incorporado las orientaciones más avanzadas del Derecho comparado, desvinculando la persecución del acto del tradicional requisito de la relación de competencia, que sólo tiene acomodo en el seno de una concepción profesional y corporativa de la disciplina.

Las disposiciones generales del Capítulo I se cierran con una norma unilateral de Derecho internacional privado que establece un criterio de conexión -el mercado afectado por el acto de competencia desleal- en plena armonía con la inspiración institucional de la Ley.

El núcleo dispositivo de la Ley se halla ubicado en el Capítulo II, donde se tipifican las conductas desleales. El capítulo se abre con una generosa cláusula general de la que en buena medida va a depender -como muestra la experiencia del Derecho comparado- el éxito de la Ley y la efectiva represión de la siempre cambiante fenomenología de la competencia desleal. El aspecto tal vez más significativo de la cláusula general radica en los criterios seleccionados para evaluar la deslealtad del acto. Se ha optado por establecer un criterio de obrar, como es la «buena fe», de alcance general, con lo cual, implícitamente, se han rechazado los más tradicionales («corrección profesional», «usos honestos en materia comercial e industrial», etc.), todos ellos sectoriales y de inequívoco sabor corporativo.

Pero la amplitud de la cláusula general no ha sido óbice para una igualmente generosa tipificación de los actos concretos de competencia desleal, con la cual se aspira a dotar de mayor certeza a la disciplina. El catálogo incluye, junto a las más tradicionales prácticas de confusión (artículo 6), denigración (artículo 9) y explotación de la reputación ajena (artículo 12), los supuestos de engaño (artículo 7), de violación de secretos (artículo 13), de inducción a la infracción contractual (artículo 14) y otros que sólo han cobrado un perfil nítido y riguroso en la evolución europea de las últimas décadas, tales como la venta con primas y obsequios (artículo 8), la violación de normas (artículo 15), la discriminación (artículo 16) y la venta a pérdida (artículo 17). De acuerdo con la finalidad de la Ley, que en definitiva se cifra en el mantenimiento de mercados altamente transparentes y competitivos, la redacción de los preceptos anteriormente citados ha estado presidida por la permanente preocupación de evitar que prácticas concurrenciales incómodas para los competidores puedan ser calificadas, simplemente por ello, de desleales. En este sentido, se ha tratado de hacer tipificaciones muy restrictivas, que en algunas ocasiones, más que dirigirse a incriminar una determinada práctica, tienden a liberalizarla o por lo menos a zanjar posibles dudas acerca

de su deslealtad. Significativos a este respecto son los artículos 10 y 11, relativos a la publicidad comparativa y a los actos de imitación e incluso los ya citados artículos 16 y 17 en materia de discriminación y venta a pérdida.

3. La Ley se esfuerza, finalmente, por establecer mecanismos sustantivos y procesales suficientemente eficaces para una adecuada realización de la disciplina. Al respecto resultan relevantes los Capítulos III y IV. En el primero de ellos se regulan con detalle las acciones derivadas del acto de competencia desleal. Los extremos más significativos se hallan contemplados por los artículos 18 y 19. El artículo 18 realiza un censo completo de tales acciones (declarativa, de cesación, de remoción, de rectificación, de resarcimiento de daños y perjuicios y de enriquecimiento injusto), poniendo a disposición de los interesados un amplio abanico de posibilidades para una eficaz persecución del ilícito concurrencial. El artículo 19 disciplina en términos muy avanzados la legitimación activa para el ejercicio de las acciones anteriormente mencionadas. La novedad reside en la previsión, junto a la tradicional legitimación privada (que se amplía al consumidor perjudicado), de una legitimación colectiva (atribuida a las asociaciones profesionales y de consumidores). De este modo se pretende armonizar este sector de la normativa con la orientación general de la Ley y al mismo tiempo multiplicar la probabilidad de que las conductas incorrectas no queden sin sanción.

El Capítulo IV alberga algunas especialidades procesales que se ha creído oportuno introducir al objeto de conseguir, sin merma de las debidas garantías, un mayor rigor, y una mayor eficacia y celeridad en las causas de competencia desleal. Desde esta perspectiva resultan particularmente elocuentes los artículos 24 y 25. El primero de ellos prevé un generoso catálogo de diligencias preliminares, encaminado a facilitar al posible demandante la obtención de la información necesaria para preparar el juicio. La experiencia demuestra que sin instrumentos de este tipo, a través de los cuales se asegure el acceso al ámbito interno de la empresa que presumiblemente ha cometido una práctica desleal, las acciones de competencia desleal se hallan, con frecuencia, condenadas al fracaso. El segundo de los preceptos mencionados, el artículo 25, regula las medidas cautelares, otra de las piezas clave para una eficaz defensa del interesado contra los actos de competencia desleal.

El capítulo -y con él la Ley- se cierra con una disposición inspirada por la Directiva CEE en materia de publicidad engañosa. Se trata del artículo 26, que contempla la posibilidad de que el juez invierta, en beneficio del demandante, la carga de la prueba relativa a la falsedad e inexactitud de las indicaciones o manifestaciones enjuiciadas en una causa de competencia desleal. Ciertamente, la norma se halla ya recogida en la Ley General de Publicidad. No está de más, sin embargo, que se reitere en el ámbito de la legislación general, debido a su más amplia proyección.

IV. Finalmente ha de hacerse una referencia a la oportunidad de la presente Ley desde el punto de vista de la distribución territorial de competencias. La premisa de la que se ha partido es que la «competencia desleal» constituye una materia reservada a la competencia del Estado. Esta es, en efecto, la conclusión a la que se arriba en aplicación del artículo 149 número 1 de la Constitución, tanto en sus apartados 6 y 8 que atribuyen al Estado la competencia exclusiva sobre la «legislación mercantil» y las «bases de las obligaciones contractuales» como, en cierto modo, en su apartado 13, que reserva al Estado las «bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica». Este punto de vista se refuerza apelando a la doctrina del Tribunal Constitucional a tenor de la cual el límite implícito de la competencia autonómica ha de situarse en la necesidad de garantizar la «unidad de mercado» en el territorio nacional.

El legislador es consciente, ciertamente, de que la materia de la «competencia desleal» se halla muy próxima a las materias de «comercio interior» y de «tutela del consumidor» respecto de las cuales las Comunidades Autónomas tienen asumidas competencias. Precisamente por ello ha tratado de ser especialmente escrupuloso a la hora de delimitar el objeto y el campo de su regulación. La cuestión es clara con relación al título competencial de «comercio interior», cuyas materias quedan perfectamente excluidas de la presente Ley. Más dudas puede suscitar, a primera vista, el título relativo a la «protección del consumidor». Un examen atento de la normativa aprobada enseguida muestra, sin embargo, que tampoco por este lado se han mezclado o confundido ordenes materiales y competenciales distintas. La Ley, en efecto, disciplina directa e inmediatamente la actividad concurrencial. El hecho de

que a la hora de establecer el cauce jurídico de esa actividad haya tenido en cuenta, muy especialmente por cierto, los intereses de los consumidores no significa que haya invadido terrenos que no son propios de su regulación; significa simplemente que, en el trance de reglamentar los comportamientos de los operadores del mercado, se ha guiado -de acuerdo con los criterios consolidados en la evolución actual del Derecho comparado y por imperativo de la propia Carta Constitucional- por la necesidad de reforzar la posición del consumidor como parte débil de las relaciones típicas del mercado.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Finalidad.*

Esta ley tiene por objeto la protección de la competencia en interés de todos los que participan en el mercado, y a tal fin establece la prohibición de los actos de competencia desleal, incluida la publicidad ilícita en los términos de la Ley General de Publicidad.

Artículo 2. *Ámbito objetivo.*

1. Los comportamientos previstos en esta Ley tendrán la consideración de actos de competencia desleal siempre que se realicen en el mercado y con fines concurrenciales.

2. Se presume la finalidad concurrencial del acto cuando, por las circunstancias en que se realice, se revele objetivamente idóneo para promover o asegurar la difusión en el mercado de las prestaciones propias o de un tercero.

3. La ley será de aplicación a cualesquiera actos de competencia desleal, realizados antes, durante o después de una operación comercial o contrato, independientemente de que éste llegue a celebrarse o no.

Artículo 3. *Ámbito subjetivo.*

1. La ley será de aplicación a los empresarios, profesionales y a cualesquiera otras personas físicas o jurídicas que participen en el mercado.

2. La aplicación de la Ley no podrá supeditarse a la existencia de una relación de competencia entre el sujeto activo y el sujeto pasivo del acto de competencia desleal.

CAPÍTULO II

Actos de competencia desleal

Artículo 4. *Cláusula general.*

1. Se reputa desleal todo comportamiento que resulte objetivamente contrario a las exigencias de la buena fe.

En las relaciones con consumidores y usuarios se entenderá contrario a las exigencias de la buena fe el comportamiento de un empresario o profesional contrario a la diligencia profesional, entendida ésta como el nivel de competencia y cuidados especiales que cabe esperar de un empresario conforme a las prácticas honestas del mercado, que distorsione o pueda distorsionar de manera significativa el comportamiento económico del consumidor medio o del miembro medio del grupo destinatario de la práctica, si se trata de una práctica comercial dirigida a un grupo concreto de consumidores.

A los efectos de esta ley se entiende por comportamiento económico del consumidor o usuario toda decisión por la que éste opta por actuar o por abstenerse de hacerlo en relación con:

a) La selección de una oferta u oferente.

b) La contratación de un bien o servicio, así como, en su caso, de qué manera y en qué condiciones contratarlo.

c) El pago del precio, total o parcial, o cualquier otra forma de pago.

d) La conservación del bien o servicio.

e) El ejercicio de los derechos contractuales en relación con los bienes y servicios.

Igualmente, a los efectos de esta ley se entiende por distorsionar de manera significativa el comportamiento económico del consumidor medio, utilizar una práctica comercial para mermar de manera apreciable su capacidad de adoptar una decisión con pleno conocimiento de causa, haciendo así que tome una decisión sobre su comportamiento económico que de otro modo no hubiera tomado.

2. Para la valoración de las conductas cuyos destinatarios sean consumidores, se tendrá en cuenta al consumidor medio.

3. Las prácticas comerciales que, dirigidas a los consumidores o usuarios en general, únicamente sean susceptibles de distorsionar de forma significativa, en un sentido que el empresario o profesional pueda prever razonablemente, el comportamiento económico de un grupo claramente identificable de consumidores o usuarios especialmente vulnerables a tales prácticas o al bien o servicio al que se refieran, por presentar una discapacidad, por tener afectada su capacidad de comprensión o por su edad o su credulidad, se evaluarán desde la perspectiva del miembro medio de ese grupo. Ello se entenderá, sin perjuicio de la práctica publicitaria habitual y legítima de efectuar afirmaciones exageradas o respecto de las que no se pretenda una interpretación literal.

Artículo 5. *Actos de engaño.*

1. Se considera desleal por engañosa cualquier conducta que contenga información falsa o información que, aun siendo veraz, por su contenido o presentación induzca o pueda inducir a error a los destinatarios, siendo susceptible de alterar su comportamiento económico, siempre que incida sobre alguno de los siguientes aspectos:

a) La existencia o la naturaleza del bien o servicio.

b) Las características principales del bien o servicio, tales como su disponibilidad, sus beneficios, sus riesgos, su ejecución, su composición, sus accesorios, el procedimiento y la fecha de su fabricación o suministro, su entrega, su carácter apropiado, su utilización, su cantidad, sus especificaciones, su origen geográfico o comercial o los resultados que pueden esperarse de su utilización, o los resultados y características esenciales de las pruebas o controles efectuados al bien o servicio.

c) La asistencia posventa al cliente y el tratamiento de las reclamaciones.

d) El alcance de los compromisos del empresario o profesional, los motivos de la conducta comercial y la naturaleza de la operación comercial o el contrato, así como cualquier afirmación o símbolo que indique que el empresario o profesional o el bien o servicio son objeto de un patrocinio o una aprobación directa o indirecta.

e) El precio o su modo de fijación, o la existencia de una ventaja específica con respecto al precio.

f) La necesidad de un servicio o de una pieza, sustitución o reparación.

g) La naturaleza, las características y los derechos del empresario o profesional o su agente, tales como su identidad y su solvencia, sus cualificaciones, su situación, su aprobación, su afiliación o sus conexiones y sus derechos de propiedad industrial, comercial o intelectual, o los premios y distinciones que haya recibido.

h) Los derechos legales o convencionales del consumidor o los riesgos que éste pueda correr.

2. Cuando el empresario o profesional indique en una práctica comercial que está vinculado a un código de conducta, el incumplimiento de los compromisos asumidos en dicho código, se considera desleal, siempre que el compromiso sea firme y pueda ser verificado, y, en su contexto fáctico, esta conducta sea susceptible de distorsionar de manera significativa el comportamiento económico de sus destinatarios.

3. También se considera desleal cualquier operación de comercialización de un bien como idéntico a otro comercializado en otros Estados miembros, cuando dicho bien presente una composición o unas características significativamente diferentes, a menos que esté justificado por factores legítimos y objetivos.

Artículo 6. *Actos de confusión.*

Se considera desleal todo comportamiento que resulte idóneo para crear confusión con la actividad, las prestaciones o el establecimiento ajenos.

El riesgo de asociación por parte de los consumidores respecto de la procedencia de la prestación es suficiente para fundamentar la deslealtad de una práctica.

Artículo 7. *Omisiones engañosas.*

1. Se considera desleal la omisión u ocultación de la información necesaria para que el destinatario adopte o pueda adoptar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa. Es también desleal si la información que se ofrece es poco clara, ininteligible, ambigua, no se ofrece en el momento adecuado, o no se da a conocer el propósito comercial de esa práctica, cuando no resulte evidente por el contexto.

2. Para la determinación del carácter engañoso de los actos a que se refiere el apartado anterior, se atenderá al contexto fáctico en que se producen, teniendo en cuenta todas sus características y circunstancias y las limitaciones del medio de comunicación utilizado.

Cuando el medio de comunicación utilizado imponga limitaciones de espacio o de tiempo, para valorar la existencia de una omisión de información se tendrán en cuenta estas limitaciones y todas las medidas adoptadas por el empresario o profesional para transmitir la información necesaria por otros medios.

Artículo 8. *Prácticas agresivas.*

1. Se considera desleal todo comportamiento que teniendo en cuenta sus características y circunstancias, sea susceptible de mermar de manera significativa, mediante acoso, coacción, incluido el uso de la fuerza, o influencia indebida, la libertad de elección o conducta del destinatario en relación al bien o servicio y, por consiguiente, afecte o pueda afectar a su comportamiento económico.

A estos efectos, se considera influencia indebida la utilización de una posición de poder en relación con el destinatario de la práctica para ejercer presión, incluso sin usar fuerza física ni amenazar con su uso.

2. Para determinar si una conducta hace uso del acoso, la coacción o la influencia indebida se tendrán en cuenta:

a) El momento y el lugar en que se produce, su naturaleza o su persistencia.

b) El empleo de un lenguaje o un comportamiento amenazador o insultante.

c) La explotación por parte del empresario o profesional de cualquier infortunio o circunstancia específicos lo suficientemente graves como para mermar la capacidad de discernimiento del destinatario, de los que aquél tenga conocimiento, para influir en su decisión con respecto al bien o servicio.

d) Cualesquiera obstáculos no contractuales onerosos o desproporcionados impuestos por el empresario o profesional cuando la otra parte desee ejercitar derechos legales o contractuales, incluida cualquier forma de poner fin al contrato o de cambiar de bien o servicio o de suministrador.

e) La comunicación de que se va a realizar cualquier acción que, legalmente, no pueda ejercerse.

Artículo 9. *Actos de denigración.*

Se considera desleal la realización o difusión de manifestaciones sobre la actividad, las prestaciones, el establecimiento o las relaciones mercantiles de un tercero que sean aptas para menoscabar su crédito en el mercado, a no ser que sean exactas, verdaderas y pertinentes.

En particular, no se estiman pertinentes las manifestaciones que tengan por objeto la nacionalidad, las creencias o ideología, la vida privada o cualesquiera otras circunstancias estrictamente personales del afectado.

Artículo 10. *Actos de comparación.*

La comparación pública, incluida la publicidad comparativa, mediante una alusión explícita o implícita a un competidor estará permitida si cumple los siguientes requisitos:

a) Los bienes o servicios comparados habrán de tener la misma finalidad o satisfacer las mismas necesidades.

b) La comparación se realizará de modo objetivo entre una o más características esenciales, pertinentes, verificables y representativas de los bienes o servicios, entre las cuales podrá incluirse el precio.

c) En el supuesto de productos amparados por una denominación de origen o indicación geográfica, denominación específica o especialidad tradicional garantizada, la comparación sólo podrá efectuarse con otros productos de la misma denominación.

d) No podrán presentarse bienes o servicios como imitaciones o réplicas de otros a los que se aplique una marca o nombre comercial protegido.

e) La comparación no podrá contravenir lo establecido por los artículos 5, 7, 9, 12 y 20 en materia de actos de engaño, denigración y explotación de la reputación ajena.

Artículo 11. *Actos de imitación.*

1. La imitación de prestaciones e iniciativas empresariales o profesionales ajenas es libre, salvo que estén amparadas por un derecho de exclusiva reconocido por la ley.

2. No obstante, la imitación de prestaciones de un tercero se reputará desleal cuando resulte idónea para generar la asociación por parte de los consumidores respecto a la prestación o comporte un aprovechamiento indebido de la reputación o el esfuerzo ajeno.

La inevitabilidad de los indicados riesgos de asociación o de aprovechamiento de la reputación ajena excluye la deslealtad de la práctica.

3. Asimismo, tendrá la consideración de desleal la imitación sistemática de las prestaciones e iniciativas empresariales o profesionales de un competidor cuando dicha estrategia se halle directamente encaminada a impedir u obstaculizar su afirmación en el mercado y exceda de lo que, según las circunstancias, pueda reputarse una respuesta natural del mercado.

Artículo 12. *Explotación de la reputación ajena.*

Se considera desleal el aprovechamiento indebido, en beneficio propio o ajeno, de las ventajas de la reputación industrial, comercial o profesional adquirida por otro en el mercado.

En particular, se reputa desleal el empleo de signos distintivos ajenos o de denominaciones de origen falsas acompañados de la indicación acerca de la verdadera procedencia del producto o de expresiones tales como «modelos», «sistema», «tipo», «clase» y similares.

Artículo 13. *Violación de secretos.*

Se considera desleal la violación de secretos empresariales, que se regirá por lo dispuesto en la legislación de secretos empresariales.

Artículo 14. *Inducción a la infracción contractual.*

1. Se considera desleal la inducción a trabajadores, proveedores, clientes y demás obligados, a infringir los deberes contractuales básicos que han contraído con los competidores.

2. La inducción a la terminación regular de un contrato o el aprovechamiento en beneficio propio o de un tercero de una infracción contractual ajena sólo se reputará desleal cuando, siendo conocida, tenga por objeto la difusión o explotación de un secreto industrial o empresarial o vaya acompañada de circunstancias tales como el engaño, la intención de eliminar a un competidor del mercado u otras análogas.

Artículo 15. *Violación de normas.*

1. Se considera desleal prevalerse en el mercado de una ventaja competitiva adquirida mediante la infracción de las leyes. La ventaja ha de ser significativa.

2. Tendrá también la consideración de desleal la simple infracción de normas jurídicas que tengan por objeto la regulación de la actividad concurrencial.

3. Igualmente, en el marco de lo dispuesto en el artículo 2, se considera desleal la contratación de extranjeros sin autorización para trabajar obtenida de conformidad con lo previsto en la legislación sobre extranjería.

4. Igualmente, en el marco de lo dispuesto en el artículo 2, se considera desleal el incumplimiento reiterado de las normas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales.

Artículo 16. *Discriminación y dependencia económica.*

1. El tratamiento discriminatorio del consumidor en materia de precios y demás condiciones de venta se reputará desleal, a no ser que medie causa justificada.
2. Se reputa desleal la explotación por parte de una empresa de la situación de dependencia económica en que puedan encontrarse sus empresas clientes o proveedores que no dispongan de alternativa equivalente para el ejercicio de su actividad. Esta situación se presumirá cuando un proveedor, además de los descuentos o condiciones habituales, deba conceder a su cliente de forma regular otras ventajas adicionales que no se conceden a compradores similares.
3. Tendrá asimismo la consideración de desleal:

a) La ruptura, aunque sea de forma parcial, de una relación comercial establecida sin que haya existido preaviso escrito y preciso con una antelación mínima de seis meses, salvo que se deba a incumplimientos graves de las condiciones pactadas o en caso de fuerza mayor.
b) La obtención, bajo la amenaza de ruptura de las relaciones comerciales, de precios, condiciones de pago, modalidades de venta, pago de cargos adicionales y otras condiciones de cooperación comercial no recogidas en el contrato de suministro que se tenga pactado.

Artículo 17. *Venta a pérdida.*

1. Salvo disposición contraria de las leyes o de los reglamentos, la fijación de precios es libre.
2. No obstante, la venta realizada bajo coste, o bajo precio de adquisición, se reputará desleal en los siguientes casos:

a) Cuando sea susceptible de inducir a error a los consumidores acerca del nivel de precios de otros productos o servicios del mismo establecimiento.
b) Cuando tenga por efecto desacreditar la imagen de un producto o de un establecimiento ajenos.
c) Cuando forme parte de una estrategia encaminada a eliminar a un competidor o grupo de competidores del mercado.

Artículo 18. *Publicidad ilícita.*

La publicidad considerada ilícita por la Ley General de Publicidad, se reputará desleal.

CAPÍTULO III

Prácticas comerciales con los consumidores o usuarios

Artículo 19. *Prácticas comerciales desleales con los consumidores.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 19 y 20 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, únicamente tendrán la consideración de prácticas comerciales desleales con los consumidores y usuarios, las previstas en este capítulo y en los artículos 4, 5, 7 y 8 de esta ley.
2. Las prácticas comerciales reguladas en los artículos 21 a 31, ambos inclusive, son en todo caso y en cualquier circunstancia, prácticas comerciales desleales con los consumidores.

Artículo 20. *Practicas engañosas por confusión para los consumidores.*

En las relaciones con consumidores y usuarios, se reputan desleales aquéllas prácticas comerciales, incluida la publicidad comparativa, que, en su contexto fáctico y teniendo en

cuenta todas sus características y circunstancias, creen confusión, incluido el riesgo de asociación, con cualesquiera bienes o servicios, marcas registradas, nombres comerciales u otras marcas distintivas de un competidor, siempre que sean susceptibles de afectar al comportamiento económico de los consumidores y usuarios.

Artículo 21. *Prácticas engañosas sobre códigos de conducta u otros distintivos de calidad.*

1. Se reputan desleales por engañosas, las prácticas comerciales que afirmen sin ser cierto:

a) Que el empresario o profesional está adherido a un código de conducta.
b) Que un código de conducta ha recibido el refrendo de un organismo público o cualquier otro tipo de acreditación.
c) Que un empresario o profesional, sus prácticas comerciales, o un bien o servicio ha sido aprobado, aceptado o autorizado por un organismo público o privado, o hacer esa afirmación sin cumplir las condiciones de la aprobación, aceptación o autorización.

2. La exhibición de un sello de confianza o de calidad o de un distintivo equivalente, sin haber obtenido la necesaria autorización, es igualmente, en todo caso, una práctica comercial desleal por engañosa.

Artículo 22. *Prácticas señuelo y prácticas promocionales engañosas.*

Se considera desleal por engañoso:

1. Realizar una oferta comercial de bienes o servicios a un precio determinado sin revelar la existencia de motivos razonables que hagan pensar al empresario o profesional que dichos bienes o servicios u otros equivalentes no estarán disponibles al precio ofertado durante un período suficiente y en cantidades razonables, teniendo en cuenta el tipo de bien o servicio, el alcance de la publicidad que se le haya dado y el precio de que se trate.
2. Realizar una oferta comercial de bienes o servicios a un precio determinado para luego, con la intención de promocionar un bien o servicio diferente, negarse a mostrar el bien o servicio ofertado, no aceptar pedidos o solicitudes de suministro, negarse a suministrarlo en un período de tiempo razonable, enseñar una muestra defectuosa del bien o servicio promocionado o desprestigiarlo.
3. Las prácticas comerciales relativas a las ventas en liquidación cuando sea incierto que el empresario o profesional se encuentre en alguno de los supuestos previstos en el artículo 30.1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista o que, en cualquier otro supuesto, afirmen que el empresario o profesional está a punto de cesar en sus actividades o de trasladarse sin que vaya a hacerlo.
4. Las prácticas comerciales que ofrezcan un premio, de forma automática, o en un concurso o sorteo, sin conceder los premios descritos u otros de calidad y valor equivalente.
5. Describir un bien o servicio como «gratuito», «regalo», «sin gastos» o cualquier fórmula equivalente, si el consumidor o usuario tiene que abonar dinero por cualquier concepto distinto del coste inevitable de la respuesta a la práctica comercial y la recogida del producto o del pago por la entrega de éste.
6. Crear la impresión falsa, incluso mediante el uso de prácticas agresivas, de que el consumidor o usuario ya ha ganado, ganará o conseguirá un premio o cualquier otra ventaja equivalente si realiza un acto determinado, cuando en realidad:

a) No existe tal premio o ventaja equivalente.
b) O la realización del acto relacionado con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeto a la obligación, por parte del consumidor o usuario, de efectuar un pago o incurrir en un gasto.

Artículo 23. *Practicas engañosas sobre la naturaleza y propiedades de los bienes o servicios, su disponibilidad y los servicios posventa.*

Se reputa desleal, por engañoso:

1. Afirmar o crear por otro medio la impresión de que un bien o servicio puede ser comercializado legalmente no siendo cierto.

2. Alegar que los bienes o servicios pueden facilitar la obtención de premios en juegos de azar.

3. Proclamar, falsamente, que un bien o servicio puede curar enfermedades, disfunciones o malformaciones.

4. Afirmar, no siendo cierto, que el bien o servicio sólo estará disponible durante un período de tiempo muy limitado o que sólo estará disponible en determinadas condiciones durante un período de tiempo muy limitado a fin de inducir al consumidor o usuario a tomar una decisión inmediata, privándole así de la oportunidad o el tiempo suficiente para hacer su elección con el debido conocimiento de causa.

5. Comprometerse a proporcionar un servicio posventa a los consumidores o usuarios sin advertirles claramente antes de contratar que el idioma en el que este servicio estará disponible no es el utilizado en la operación comercial.

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

Artículo 24. *Prácticas de venta piramidal.*

Se considera desleal por engañoso, en cualquier circunstancia, crear, dirigir o promocionar un plan de venta piramidal en el que el consumidor o usuario realice una contraprestación a cambio de la oportunidad de recibir una compensación derivada fundamentalmente de la entrada de otros consumidores o usuarios en el plan, y no de la venta o suministro de bienes o servicios.

Artículo 25. *Prácticas engañosas por confusión.*

Se reputa desleal por engañoso promocionar un bien o servicio similar al comercializado por un determinado empresario o profesional para inducir de manera deliberada al consumidor o usuario a creer que el bien o servicio procede de este empresario o profesional, no siendo cierto.

Artículo 26. *Prácticas comerciales encubiertas.*

Se consideran desleales por engañosas las prácticas que:

1. Incluyan como información en los medios de comunicación o en servicios de la sociedad de la información o redes sociales, comunicaciones para promocionar un bien o servicio, pagando el empresario o profesional por dicha promoción, sin que quede claramente especificado en el contenido, o a través de imágenes y sonidos claramente identificables para el consumidor o usuario, que se trata de un contenido publicitario.

2. Faciliten resultados de búsquedas en respuesta a las consultas en línea efectuadas por un consumidor o usuario sin revelar claramente cualquier publicidad retribuida o pago dirigidos específicamente a que los bienes o servicios obtengan una clasificación superior en los resultados de las búsqueda, entendiendo por clasificación la preeminencia relativa atribuida a los bienes o servicios, en su presentación, organización o comunicación por parte del empresario, independientemente de los medios tecnológicos empleados para dicha presentación, organización o comunicación.

Artículo 27. *Otras prácticas engañosas.*

Igualmente se consideran desleales por engañosas las prácticas que:

1. Presenten los derechos que otorga la legislación a los consumidores o usuarios como si fueran una característica distintiva de la oferta del empresario o profesional.

2. Realicen afirmaciones inexactas o falsas en cuanto a la naturaleza y la extensión del peligro que supondría para la seguridad personal del consumidor y usuario o de su familia, el hecho de que el consumidor o usuario no contrate el bien o servicio.

3. Transmitan información inexacta o falsa sobre las condiciones de mercado o sobre la posibilidad de encontrar el bien o servicio, con la intención de inducir al consumidor o usuario a contratarlo en condiciones menos favorables que las condiciones normales de mercado.

4. Incluyan en la documentación de comercialización una factura o un documento similar de pago que dé al consumidor o usuario la impresión de que ya ha contratado el bien o servicio comercializado, sin que éste lo haya solicitado.

5. Afirmen de forma fraudulenta o creen la impresión falsa de que un empresario o profesional no actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, o presentarse de forma fraudulenta como un consumidor o usuario.

6. Consistan en la reventa de entradas de espectáculos a los consumidores o usuarios si el empresario las adquirió empleando medios automatizados para sortear cualquier límite impuesto al número de entradas que puede adquirir cada persona o cualquier otra norma aplicable a la compra de entradas.

7. Afirmen que las reseñas de un bien o servicio son añadidas por consumidores y usuarios que han utilizado o adquirido realmente el bien o servicio, sin tomar medidas razonables y proporcionadas para comprobar que dichas reseñas pertenezcan a tales consumidores y usuarios.

8. Añadan o encarguen a otra persona física o jurídica que incluya reseñas o aprobaciones de consumidores falsas, o distorsionen reseñas de consumidores o usuarios o aprobaciones sociales con el fin de promocionar bienes o servicios.

Artículo 28. *Prácticas agresivas por coacción.*

Se reputan desleales por agresivas las prácticas comerciales que hagan creer al consumidor o usuario que no puede abandonar el establecimiento del empresario o profesional o el local en el que se realice la práctica comercial, hasta haber contratado, salvo que dicha conducta sea constitutiva de infracción penal.

Artículo 29. *Prácticas agresivas por acoso.*

1. Se considera desleal por agresivo realizar visitas en persona al domicilio del consumidor o usuario, ignorando sus peticiones para que el empresario o profesional abandone su casa o no vuelva a personarse en ella.

2. Igualmente se reputa desleal realizar propuestas no deseadas y reiteradas por teléfono, fax, correo electrónico u otros medios de comunicación a distancia, salvo en las circunstancias y en la medida en que esté justificado legalmente para hacer cumplir una obligación contractual.

El empresario o profesional deberá utilizar en estas comunicaciones sistemas que le permitan al consumidor dejar constancia de su oposición a seguir recibiendo propuestas comerciales de dicho empresario o profesional.

Para que el consumidor o usuario pueda ejercer su derecho a manifestar su oposición a recibir propuestas comerciales no deseadas, cuando éstas se realicen por vía telefónica, las llamadas deberán realizarse desde un número de teléfono identificable.

Este supuesto se entenderá sin perjuicio de lo establecido en la normativa vigente sobre protección de datos personales, servicios de la sociedad de la información, telecomunicaciones y contratación a distancia con los consumidores o usuarios, incluida la contratación a distancia de servicios financieros.

Artículo 30. *Prácticas agresivas en relación con los menores.*

Se reputa desleal por agresivo, incluir en la publicidad una exhortación directa a los niños para que adquieran bienes o usen servicios o convenzan a sus padres u otros adultos de que contraten los bienes o servicios anunciados.

Artículo 31. *Otras prácticas agresivas.*

Se considera desleal por agresivo:

1. Exigir al consumidor o usuario, ya sea tomador, beneficiario o tercero perjudicado, que desee reclamar una indemnización al amparo de un contrato de seguro, la presentación de

documentos que no sean razonablemente necesarios para determinar la existencia del siniestro y, en su caso, el importe de los daños que resulten del mismo o dejar sistemáticamente sin responder la correspondencia al respecto, con el fin de disuadirlo de ejercer sus derechos.

2. Exigir el pago inmediato o aplazado, la devolución o la custodia de bienes o servicios suministrados por el comerciante, que no hayan sido solicitados por el consumidor o usuario, salvo cuando el bien o servicio en cuestión sea un bien o servicio de sustitución suministrado de conformidad con lo establecido en la legislación vigente sobre contratación a distancia con los consumidores y usuarios.

3. Informar expresamente al consumidor o usuario de que el trabajo o el sustento del empresario o profesional corren peligro si el consumidor o usuario no contrata el bien o servicio.

4. Las visitas no solicitadas efectuadas por el empresario en el domicilio del consumidor o usuario o las excursiones organizadas por el mismo con el objetivo o el efecto de promocionar o vender bienes o servicios, en el caso de que no respeten los términos de las restricciones establecidas en virtud del artículo 19.7 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

CAPÍTULO IV

Acciones derivadas de la competencia desleal

Artículo 32. *Acciones.*

1. Contra los actos de competencia desleal, incluida la publicidad ilícita, podrán ejercitarse las siguientes acciones:

1.ª Acción declarativa de deslealtad.

2.ª Acción de cesación de la conducta desleal o de prohibición de su reiteración futura. Asimismo, podrá ejercerse la acción de prohibición, si la conducta todavía no se ha puesto en práctica.

3.ª Acción de remoción de los efectos producidos por la conducta desleal.

4.ª Acción de rectificación de las informaciones engañosas, incorrectas o falsas.

5.ª Acción de resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados por la conducta desleal, si ha intervenido dolo o culpa del agente.

6.ª Acción de enriquecimiento injusto, que sólo procederá cuando la conducta desleal lesione una posición jurídica amparada por un derecho de exclusiva u otra de análogo contenido económico.

2. En las sentencias estimatorias de las acciones previstas en el apartado anterior, números 1.ª a 4.ª, el tribunal, si lo estima procedente, y con cargo al demandado, podrá acordar la publicación total o parcial de la sentencia o, cuando los efectos de la infracción puedan mantenerse a lo largo del tiempo, una declaración rectificadora.

Además, esta publicidad podrá realizarse a criterio del tribunal y previa remisión al efecto, a través de la Autoridad para la Igualdad de Trato y la No Discriminación y los observatorios o de los órganos competentes del departamento u organismo con competencias en materia de igualdad entre mujeres y hombres de ámbito nacional o su equivalente en el ámbito autonómico.

Artículo 33. *Legitimación activa.*

1. Cualquier persona física o jurídica que participe en el mercado, cuyos intereses económicos resulten directamente perjudicados o amenazados por la conducta desleal, está legitimada para el ejercicio de las acciones previstas en el artículo 32.1, 1.ª a 5.ª

Frente a la publicidad ilícita está legitimada para el ejercicio de las acciones previstas en el artículo 32.1, 1.ª a 5.ª, cualquier persona física o jurídica que resulte afectada y, en general, quienes tengan un derecho subjetivo o un interés legítimo.

La acción de resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados por la conducta desleal podrá ejercitarse, igualmente, por los legitimados conforme a lo previsto en el artículo 11.2 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

La acción de enriquecimiento injusto sólo podrá ser ejercitada por el titular de la posición jurídica violada.

2. Las acciones contempladas en el artículo 32.1, 1.ª a 4.ª, podrán ejercitarse además por las asociaciones, corporaciones profesionales o representativas de intereses económicos, cuando resulten afectados los intereses de sus miembros.

3. Ostentan legitimación activa para el ejercicio de las acciones previstas en el artículo 32.1, 1.ª a 4.ª, en defensa de los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores y usuarios:

a) El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

b) Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

c) Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios que estén habilitadas mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el «Diario Oficial de las Comunidades Europeas».

4. El Ministerio Fiscal podrá ejercitar la acción de cesación en defensa de los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores y usuarios.

Artículo 34. *Legitimación pasiva.*

1. Las acciones previstas en el artículo 32 podrán ejercitarse contra cualquier persona que haya realizado u ordenado la conducta desleal o haya cooperado a su realización. No obstante, la acción de enriquecimiento injusto sólo podrá dirigirse contra el beneficiario del enriquecimiento.

2. Si la conducta desleal se hubiera realizado por trabajadores u otros colaboradores en el ejercicio de sus funciones y deberes contractuales, las acciones previstas en el artículo 32.1, 1.ª a 4.ª, deberán dirigirse contra el principal. Respecto a las acciones de resarcimiento de daños y de enriquecimiento injusto se estará a lo dispuesto por el Derecho Civil.

Artículo 35. *Prescripción.*

Las acciones de competencia desleal previstas en el artículo 32 prescriben por el transcurso de un año desde el momento en que pudieron ejercitarse y el legitimado tuvo conocimiento de la persona que realizó el acto de competencia desleal; y, en cualquier caso, por el transcurso de tres años desde el momento de la finalización de la conducta.

La prescripción de las acciones en defensa de los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores y usuarios, se rige por lo dispuesto en el artículo 56 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Artículo 36. *Diligencias preliminares.*

1. Quien pretenda ejercitar una acción de competencia desleal podrá solicitar del juez la práctica de diligencias para la comprobación de aquellos hechos cuyo conocimiento resulte objetivamente indispensable para preparar el juicio.

2. Tales diligencias se sustanciarán de acuerdo con lo previsto en los artículos 129 a 132 de la Ley 11/1986, de 20 de marzo, de Patentes, y podrán extenderse a todo el ámbito interno de la empresa.

CAPÍTULO V

Códigos de conducta

Artículo 37. *Fomento de los códigos de conducta.*

1. Las corporaciones, asociaciones u organizaciones comerciales, profesionales y de consumidores podrán elaborar, para que sean asumidos voluntariamente por los empresarios o profesionales, códigos de conducta relativos a las prácticas comerciales con los consumidores, con el fin de elevar el nivel de protección de los consumidores y garantizando en su elaboración la participación de las organizaciones de consumidores.

2. Los códigos de conducta respetarán la normativa de defensa de la competencia y se les dará una publicidad suficiente para su debido conocimiento por los destinatarios.

3. Las Administraciones públicas promoverán la participación de las organizaciones empresariales y profesionales en la elaboración a escala comunitaria de códigos de conducta con este mismo fin.

4. La aplicación de estos códigos de conducta se encomendará a los sistemas de autorregulación, establecidos por organismos sin ánimo de lucro, que cuenten con dedicación exclusiva a actividades de autorregulación y exclusión expresa de intereses profesionales. Estos organismos de autorregulación se dotarán de órganos independientes de control para asegurar el cumplimiento eficaz de los compromisos asumidos por las empresas adheridas. Podrán incluir, entre otras, medidas colectivas de autocontrol previo de los contenidos publicitarios, y deberán establecer sistemas eficaces de resolución extrajudicial de reclamaciones que cumplan los requisitos establecidos en la normativa comunitaria y, como tales, sean notificados a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, o cualquier disposición equivalente.

5. El recurso a los órganos de control de los códigos de conducta en ningún caso supondrá la renuncia a las acciones judiciales previstas en el artículo 32, pero con él se entenderá cumplido el requisito de procedibilidad exigido por el artículo 5 y la disposición adicional sexta de la Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia.

Artículo 38. *Acciones frente a códigos de conducta.*

1. Frente a los códigos de conducta que recomienden, fomenten o impulsen conductas desleales o ilícitas podrán ejercitarse las acciones de cesación y rectificación previstas en el artículo 32.1, 2.ª y 4.ª

2. Con carácter previo al ejercicio de las acciones previstas en el apartado anterior, dirigidas frente a los responsables de los códigos de conducta que reúnan los requisitos establecidos en el artículo 37.4, deberá instarse del responsable de dicho código la cesación o rectificación de la recomendación desleal, así como el compromiso de abstenerse de realizarla cuando todavía no se hayan producido.

La solicitud deberá realizarse por cualquier medio que permita tener constancia de su contenido y de la fecha de su recepción.

El responsable del código de conducta estará obligado a emitir el pronunciamiento que proceda en el plazo de 15 días desde la presentación de la solicitud, plazo durante el cual, quien haya iniciado este procedimiento previo, no podrá ejercitar la correspondiente acción judicial.

Transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior, sin que se haya notificado al reclamante la decisión o cuando ésta sea insatisfactoria o fuera incumplida, quedará expedita la vía judicial.

Artículo 39. *Acciones previas frente a empresarios y profesionales adheridos a códigos de conducta.*

1. Cuando la acción se fundamente en las causas previstas en el artículo 5.2, se instará, con carácter previo al ejercicio de las acciones previstas en el artículo 32.1, 2.ª y 4.ª, ante el

órgano de control del código de conducta, la cesación o rectificación del acto o la práctica comercial de quienes de forma pública estén adheridos al mismo, así como el compromiso de abstenerse de realizar el acto o la práctica desleal cuando éstos todavía no se hayan producido.

El órgano de control estará obligado a emitir el pronunciamiento que proceda en el plazo de 15 días desde la presentación de la solicitud, plazo durante el cual, quien haya iniciado este procedimiento previo, no podrá ejercitar la correspondiente acción judicial.

Transcurrido el plazo previsto en el párrafo anterior, sin que se haya notificado al reclamante la decisión o cuando ésta sea insatisfactoria o fuera incumplida, quedará expedita la vía judicial.

2. En el resto de los supuestos de acciones dirigidas a obtener la cesación o la rectificación de una conducta desleal de quienes públicamente estén adheridos a códigos de conducta que reúnan los requisitos del artículo 37.4, la acción previa ante el órgano de control prevista en el apartado anterior será potestativa.

Disposición adicional única. *Definición de publicidad.*

A los efectos de esta ley se entiende por publicidad la actividad así definida en el artículo 2 de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de la Publicidad.

Disposición transitoria.

Las acciones judiciales que se hubieren iniciado antes de la entrada en vigor de la presente Ley, se tramitarán de acuerdo con las normas sustantivas y procesales antes vigentes.

Disposición derogatoria.

A la entrada en vigor de esta Ley, quedarán derogados los artículos 87, 88 y 89 de la Ley 32/1988 de 10 de noviembre de Marcas.

Asimismo, quedarán derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

§ 10

Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 274, de 15 de noviembre de 1988
Última modificación: 1 de marzo de 2023
Referencia: BOE-A-1988-26156

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente Ley:

La adhesión de España a las Comunidades Europeas implica, entre otros, el compromiso de actualizar la legislación española en aquellas materias en las que ha de ser armonizada con la comunitaria.

El Consejo de las Comunidades Europeas aprobó con fecha 10 de septiembre de 1984 una directiva relativa a la armonización de las disposiciones legislativas, reglamentarias y administrativas de los países miembros en lo que afecta la publicidad engañosa.

La legislación general sobre la materia está constituida en España por la Ley 61/1964, de 11 de junio, por la que se aprueba el Estatuto de la Publicidad, norma cuyo articulado ha caído en gran parte en desuso, por carecer de la flexibilidad necesaria para adaptarse a un campo como el de la publicidad, especialmente dinámico, y por responder a presupuestos políticos y administrativos alejados de los de la Constitución.

Las circunstancias precedentes aconsejan la aprobación de una nueva Ley general sobre la materia, que sustituya en su totalidad al anterior Estatuto y establezca el cauce adecuado para la formación de jurisprudencia en su aplicación por los Jueces y Tribunales.

En tal sentido, el Estado tiene competencia para regular dicha materia de acuerdo con lo establecido por el artículo 149, 1, 1.º, 6.º y 8.º de la Constitución.

La publicidad, por su propia índole, es una actividad que atraviesa las fronteras. La Ley no sólo ha seguido las directrices comunitarias en la materia, sino que ha procurado también inspirarse en las diversas soluciones vigentes en el espacio jurídico intereuropeo.

El contenido de la Ley se distribuye en cuatro Títulos. En los Títulos I y II se establecen las disposiciones generales y las definiciones o tipos de publicidad ilícita. Se articulan asimismo las diferentes modalidades de intervención administrativa en los casos de productos, bienes, actividades o servicios susceptibles de generar riesgos para la vida o la seguridad de las personas.

En el Título III, constituido por normas de derecho privado, se establecen aquellas especialidades de los contratos publicitarios que ha parecido interesante destacar sobre el fondo común de la legislación civil y mercantil. Estas normas se caracterizan por su

sobriedad. Se han recogido, no obstante, las principales figuras de contratos y de sujetos de la actividad publicitaria que la práctica del sector ha venido consagrando.

En el Título IV se establecen las normas de carácter procesal que han de regir en materia de sanción y represión de la publicidad ilícita, sin perjuicio del control voluntario de la publicidad que al efecto pueda existir realizado por organismos de autodisciplina.

En este sentido se atribuye a la jurisdicción ordinaria la competencia para dirimir las controversias derivadas de dicha publicidad ilícita en los términos de los artículos 3.º al 8.º Esta es una de las innovaciones que introduce esta Ley, decantándose por una opción distinta a la contemplada en el Estatuto de la Publicidad de 1964. Este último contempla la figura de un órgano administrativo, «El Jurado Central de Publicidad», competente para entender de las cuestiones derivadas de la actividad publicitaria. Por razones obvias, entre otras, las propias constitucionales derivadas de lo dispuesto en el artículo 24.2 en donde se fija un principio de derecho al juez ordinario, así como las que se desprenden de la estructura autonómica del Estado, se ha optado por atribuir esa competencia a los Tribunales Ordinarios.

De conformidad con lo establecido en los artículos 4 y siguientes de la Directiva 84/450 de la CEE sobre publicidad engañosa, se instituye en este Titulo un procedimiento sumario encaminado a obtener el cese de la publicidad ilícita.

El proceso de cesación se articula con la máxima celeridad posible, sin merma de las garantías necesarias para el ejercicio de una actividad de tanta trascendencia económica y social como es la publicitaria. La tramitación se realizará conforme a lo previsto en la Ley de Enjuiciamiento Civil de 3 de febrero de 1981 para los juicios de menor cuantía, con una serie de modificaciones, inspiradas en la Ley Orgánica 2/1984, de 26 de marzo, reguladora del Derecho a la Rectificación, y en las directrices comunitarias, y tendentes a adaptar la práctica judicial a las peculiaridades del fenómeno publicitario.

El Juez, atendidos todos los intereses implicados y, especialmente, el interés general, podrá acordar la cesación provisional o la prohibición de la publicidad ilícita, así como adoptar una serie de medidas encaminadas a corregir los efectos que la misma hubiera podido ocasionar.

Por último, en la Disposición Transitoria se establece que las normas que regulan la publicidad de los productos a que se refiere el artículo 8.o conservarán su vigencia hasta tanto no se proceda a su modificación para adaptarlas a lo dispuesto en la presente Ley.

La Disposición Derogatoria prevé la derogación íntegra del Estatuto de la Publicidad de 1964 y de cuantas normas se opongan a lo establecido en la nueva Ley.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

La publicidad se regirá por esta Ley, por la Ley de Competencia Desleal y por las normas especiales que regulen determinadas actividades publicitarias.

Artículo 2.

A los efectos de esta Ley, se entenderá por:

– Publicidad: Toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, pública o privada, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones.

– Destinatarios: Las personas a las que se dirija el mensaje publicitario o a las que éste alcance.

TÍTULO II

De la publicidad ilícita y de las acciones para hacerla cesar

Artículo 3. *Publicidad ilícita.*

Es ilícita:

a) La publicidad que atente contra la dignidad de la persona o vulnere los valores y derechos reconocidos en la Constitución Española, especialmente a los que se refieren sus artículos 14, 18 y 20, apartado 4. Se entenderán incluidos en la previsión anterior los anuncios que presenten a las mujeres de forma vejatoria, bien utilizando particular y directamente su cuerpo o partes del mismo como mero objeto desvinculado del producto que se pretende promocionar, bien su imagen asociada a comportamientos estereotipados que vulneren los fundamentos de nuestro ordenamiento, coadyuvando a generar las violencias a que se refieren la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y la Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.

Asimismo, se entenderá incluida en la previsión anterior cualquier forma de publicidad que coadyuve a generar violencia o discriminación en cualquiera de sus manifestaciones sobre las personas menores de edad, o fomente estereotipos de carácter sexista, racista, estético o de carácter homofóbico o transfóbico o por razones de discapacidad, así como la que promueva la prostitución.

Igualmente, se considerará incluida en la previsión anterior la publicidad que promueva las prácticas comerciales para la gestación por sustitución.

b) La publicidad dirigida a menores que les incite a la compra de un bien o de un servicio, explotando su inexperiencia o credulidad, o en la que aparezcan persuadiendo de la compra a padres o tutores. No se podrá, sin un motivo justificado, presentar a los niños en situaciones peligrosas. No se deberá inducir a error sobre las características de los productos, ni sobre su seguridad, ni tampoco sobre la capacidad y aptitudes necesarias en el niño para utilizarlos sin producir daño para sí o a terceros.

c) La publicidad subliminal.

d) La que infrinja lo dispuesto en la normativa que regule la publicidad de determinados productos, bienes, actividades o servicios.

e) La publicidad engañosa, la publicidad desleal y la publicidad agresiva, que tendrán el carácter de actos de competencia desleal en los términos contemplados en la Ley de Competencia Desleal.

Artículo 4. *Publicidad subliminal.*

A los efectos de esta ley, será publicidad subliminal la que mediante técnicas de producción de estímulos de intensidades fronterizas con los umbrales de los sentidos o análogas, pueda actuar sobre el público destinatario sin ser conscientemente percibida.

Artículo 5. *Publicidad sobre determinados bienes o servicios.*

1. La publicidad de materiales o productos sanitarios y de aquellos otros sometidos a reglamentaciones técnico-sanitarias, así como la de los productos, bienes, actividades y servicios susceptibles de generar riesgos para la salud o seguridad de las personas o de su patrimonio, o se trate de publicidad sobre juegos de suerte, envite o azar, podrá ser regulada por sus normas especiales o sometida al régimen de autorización administrativa previa. Dicho régimen podrá asimismo establecerse cuando la protección de los valores y derechos constitucionalmente reconocidos así lo requieran.

2. Los reglamentos que desarrollen lo dispuesto en el número precedente y aquellos que al regular un producto o servicio contengan normas sobre su publicidad especificarán:

a) La naturaleza y características de los productos, bienes, actividades y servicios cuya publicidad sea objeto de regulación. Estos reglamentos establecerán la exigencia de que en la publicidad de estos productos se recojan los riesgos derivados, en su caso, de la utilización normal de los mismos.

b) La forma y condiciones de difusión de los mensajes publicitarios.

c) Los requisitos de autorización y, en su caso, registro de la publicidad, cuando haya sido sometida al régimen de autorización administrativa previa.

En el procedimiento de elaboración de estos reglamentos será preceptiva la audiencia de las organizaciones empresariales representativas del sector, de las asociaciones de agencias y de anunciantes y de las asociaciones de consumidores y usuarios, en su caso, a través de sus órganos de representación institucional.

3. El otorgamiento de autorizaciones habrá de respetar los principios de libre competencia, de modo que no pueda producirse perjuicio de otros competidores.

La denegación de solicitudes de autorización deberá ser motivada.

Una vez vencido el plazo de contestación que las normas especiales establezcan para los expedientes de autorización, se entenderá otorgado el mismo por silencio administrativo positivo.

4. Los productos estupefacientes, psicotrópicos y medicamentos, destinados al consumo de personas y animales, solamente podrán ser objeto de publicidad en los casos, formas y condiciones establecidos en las normas especiales que los regulen.

5. Se prohíbe la comunicación comercial audiovisual de bebidas alcohólicas con un nivel superior a veinte grados, excepto cuando sea emitida entre la 1:00 y las 5:00 horas.

La comunicación comercial audiovisual de bebidas alcohólicas con un nivel igual o inferior a veinte grados, se someterá a los requisitos establecidos en la normativa de comunicación audiovisual.

Queda prohibida la publicidad de bebidas alcohólicas con graduación alcohólica superior a veinte grados en aquellos lugares donde esté prohibida su venta o consumo.

La forma, contenido y condiciones de la publicidad de bebidas alcohólicas serán limitados reglamentariamente en orden a la protección de la salud y seguridad de las personas, teniendo en cuenta los sujetos destinatarios, la no inducción directa o indirecta a su consumo indiscriminado y en atención a los ámbitos educativos, sanitarios y deportivos.

Con los mismos fines que el párrafo anterior el Gobierno podrá, reglamentariamente, extender las prohibiciones previstas en este apartado para bebidas con más de veinte grados a bebidas con graduación alcohólica inferior a veinte grados.

6. El incumplimiento de las normas especiales que regulen la publicidad de los productos, bienes, actividades y servicios a que se refieren los apartados anteriores, tendrá consideración de infracción a los efectos previstos en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en la Ley General de Sanidad.

Artículo 6. *Acciones frente a la publicidad ilícita.*

1. Las acciones frente a la publicidad ilícita serán las establecidas con carácter general para las acciones derivadas de la competencia desleal por el capítulo IV de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

Si el contenido de la publicidad incumple los requisitos legalmente exigidos en esta o cualquier otra norma específica o sectorial, a la acción de cesación prevista en esta Ley podrá acumularse siempre que se solicite la de nulidad y anulabilidad, la de incumplimiento de obligaciones, la de resolución o rescisión contractual y la de restitución de cantidades que correspondiera

2. Adicionalmente, frente a la publicidad ilícita por utilizar de forma discriminatoria o vejatoria la imagen de la mujer o por promover las prácticas comerciales para la gestación por sustitución, están legitimados para el ejercicio de las acciones previstas en el artículo 32.1, 1.ª a 4.ª de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal:

a) La Delegación del Gobierno para la Violencia de Género.

b) El Instituto de la Mujer o su equivalente en el ámbito autonómico.

c) Las asociaciones legalmente constituidas que tengan como objetivo único la defensa de los intereses de la mujer y no incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.

d) El Ministerio Fiscal.

TÍTULO III

De la contratación publicitaria

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 7.

Los contratos publicitarios se regirán por las normas contenidas en el presente Título, y en su defecto por las reglas generales del Derecho Común. Lo dispuesto en el mismo sera de aplicación a todos los contratos publicitarios, aun cuando versen sobre actividades publicitarias no comprendidas en el artículo 2.

Artículo 8.

A lo efectos de esta Ley:

– Es anunciante la persona natural o jurídica en cuyo interés se realiza la publicidad.
– Son agencias de publicidad las personas naturales o jurídicas que se dediquen profesionalmente y de manera organizada a crear, preparar, programar o ejecutar publicidad por cuenta de un anunciante.

Tendrán la consideración de medios de publicidad las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que, de manera habitual y organizada, se dediquen a la difusión de publicidad a través de los soportes o medios de comunicación social cuya titularidad ostenten.

Artículo 9.

Los medios de difusión deslindarán perceptiblemente las afirmaciones efectuadas dentro de su función informativa de las que hagan como simples vehículos de publicidad. Los anunciantes deberán asimismo desvelar inequívocamente el carácter publicitario de sus anuncios.

Artículo 10.

El anunciante tiene derecho a controlar la ejecución de la campaña de publicidad.
Para garantizar este derecho, las organizaciones sin fines lucrativos constituidas legalmente en forma tripartita por anunciantes, agencias de publicidad y medios de difusión podrán comprobar la difusión de los medios publicitarios y, en especial, las cifras de tirada y venta de publicaciones periódicas.
Esta comprobación se hará en régimen voluntario.

Artículo 11.

En los contratos publicitarios no podrán incluirse cláusulas de exoneración, imputación o limitación de la responsabilidad frente a terceros en que puedan incurrir las partes como consecuencia de la publicidad.

Artículo 12.

Se tendrá por no puesta cualquier cláusula por la que, directa o indirectamente, se garantice el rendimiento económico o los resultados comerciales de la publicidad, o se prevea la exigencia de responsabilidad por esta causa.

CAPÍTULO II

De los contratos publicitarios

Sección 1.ª Contrato de publicidad

Artículo 13.

Contrato de publicidad es aquél por el que un anunciante encarga a una agencia de publicidad, mediante una contraprestación, la ejecución de publicidad y la creación, preparación o programación de la misma.

Cuando la agencia realice creaciones publicitarias, se aplicarán también las normas del contrato de creación publicitaria.

Artículo 14.

El anunciante deberá abstenerse de utilizar para fines distintos de los pactados cualquier idea, información o material publicitario suministrado por la agencia. La misma obligación tendrá la agencia respecto de la información o material publicitario que el anunciante le haya facilitado a efectos del contrato.

Artículo 15.

Si la publicidad no se ajustase en sus elementos esenciales a los términos del contrato o a las instrucciones expresas del anunciante, éste podrá exigir una rebaja de la contraprestación o la repetición total o parcial de la publicidad en los términos pactados, y la indemnización, en uno y otro caso, de los perjuicios que se le hubieren irrogado.

Artículo 16.

Si la agencia injustificadamente no realiza la prestación comprometida o lo hace fuera del término establecido, el anunciante podrá resolver el contrato y exigir la devolución de lo pagado, así como la indemnización de daños y perjuicios.

Asimismo, si el anunciante resolviere o incumpliere injustificada y unilateralmente el contrato con la agencia sin que concurran causas de fuerza mayor o lo cumpliere sólo de forma parcial o defectuosa, la agencia podrá exigir la indemnización por daños y perjuicios a que hubiere lugar.

La extinción del contrato no afectará a los derechos de la agencia por la publicidad realizada antes del cumplimiento.

Sección 2.ª Contrato de difusión publicitaria

Artículo 17.

Contrato de difusión publicitaria es aquél por el que, a cambio de una contraprestación fijada en tarifas preestablecidas, un medio se obliga en favor de un anunciante o agencia a permitir la utilización publicitaria de unidades de espacio o de tiempo disponibles y a desarrollar la actividad técnica necesaria para lograr el resultado publicitario.

Artículo 18.

Si el medio, por causas imputables al mismo, cumpliere una orden con alteración, defecto o menoscabo de algunos de sus elementos esenciales, vendrá obligado a ejecutar de nuevo la publicidad en los términos pactados. Si la repetición no fuere posible, el anunciante o la agencia podrán exigir la reducción del precio y la indemnización de los perjuicios causados.

Artículo 19.

Salvo caso de fuerza mayor, cuando el medio no difunda la publicidad, el anunciante o a la agencia podrán optar entre exigir una difusión posterior en las mismas condiciones

pactadas o denunciar el contrato con devolución de lo pagado por la publicidad no difundida. En ambos casos, el medio deberá indemnizar los daños y perjuicios ocasionados.

Si la falta de difusión fuera imputable al anunciante o a la agencia, el responsable vendrá obligado a indemnizar al medio y a satisfacerle íntegramente el precio, salvo que el medio haya ocupado total o parcialmente con otra publicidad las unidades de tiempo o espacio contratadas.

Sección 3.ª Contrato de creación publicitaria

Artículo 20.

Contrato de creación publicitaria es aquél por el que, a cambio de una contraprestación, una persona física o jurídica se obliga en favor de un anunciante o agencia a idear y elaborar un proyecto de campaña publicitaria, una parte de la misma o cualquier otro elemento publicitario.

Artículo 21.

Las creaciones publicitarias podrán gozar de los derechos de propiedad industrial o intelectual cuando reúnan los requisitos exigidos por las disposiciones vigentes.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, los derechos de explotación de las creaciones publicitarias se presumirán, salvo pacto en contrario, cedidos en exclusiva al anunciante o agencia, en virtud del contrato de creación publicitaria y para los fines previstos en el mismo.

Sección 4.ª Contrato de patrocinio

Artículo 22.

El contrato de patrocinio publicitario es aquél por el que el patrocinado, a cambio de una ayuda económica para la realización de su actividad deportiva, benéfica, cultural, científica o de otra índole, se compromete a colaborar en la publicidad del patrocinador.

El contrato de patrocinio publicitario se regirá por las normas del contrato de difusión publicitaria en cuanto le sean aplicables.

Artículo 23.

(Sin contenido)

Artículo 24.

(Sin contenido)

TÍTULO IV

De la acción de cesación y rectificación y de los procedimientos

Artículos 25 a 33.

(Derogados)

DISPOSICIÓN ADICIONAL

(Derogada)

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Las normas que regulan la publicidad de los productos a que se refiere el artículo 8 conservarán su vigencia hasta tanto no se proceda a su modificación para adaptarlas a lo dispuesto en la presente Ley.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Queda derogada la Ley 61/1964, de 11 de junio, por lo que se aprueba el Estatuto de la Publicidad, y cuantas disposiciones se opongan a lo establecido en la presente Ley.

§ 11

Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 295, de 10 de diciembre de 2013
Última modificación: 29 de septiembre de 2022
Referencia: BOE-A-2013-12888

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley.

PREÁMBULO

I

La unidad de mercado constituye un principio económico esencial para el funcionamiento competitivo de la economía española. El principio de unidad de mercado tiene su reflejo en el artículo 139 de la Constitución que expresamente impide adoptar medidas que directa o indirectamente obstaculicen la libertad de circulación y establecimiento de las personas y la libre circulación de bienes en todo el territorio español.

Con el fin de hacer efectivo el principio de unidad de mercado, en las últimas décadas se han llevado a cabo importantes esfuerzos. Sin embargo, y a pesar de las medidas adoptadas, la fragmentación subsiste en el mercado español, lo que se traduce en un elevado coste que dificulta de forma considerable la actividad de las empresas. La necesidad de eliminar este coste así como los obstáculos y trabas derivados del crecimiento de la regulación ha sido una de las principales demandas que los operadores económicos han venido trasladando en los últimos años.

Esta fragmentación del mercado nacional dificulta la competencia efectiva e impide aprovechar las economías de escala que ofrece operar en un mercado de mayores dimensiones, lo que desincentiva la inversión y, en definitiva, reduce la productividad, la competitividad, el crecimiento económico y el empleo, con el importante coste económico que supone en términos de prosperidad, empleo y bienestar de los ciudadanos.

En el contexto actual, esta Ley busca establecer los principios y normas básicas que, con pleno respeto a las competencias de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales, garanticen la unidad de mercado para crear un entorno mucho más favorable a la competencia y a la inversión, facilitando que los agentes económicos puedan beneficiarse de las ganancias de una mayor dimensión en términos de productividad y costes, en favor de la

creación de empleo y de crecimiento, y en beneficio último de los consumidores y usuarios que tendrán un mayor acceso a productos y servicios de calidad. Todas las Administraciones Públicas observarán los principios recogidos en esta Ley, en todos sus actos y disposiciones y para todas las actividades económicas, y especialmente en aquellas actividades que, bien por su carácter estratégico (telecomunicaciones, energía, transportes) bien por su potencial para la dinamización y el crecimiento económico (distribución comercial, turismo, construcción, industrias creativas y culturales, alimentación, sector inmobiliario, infraestructuras) resultan de especial relevancia para la economía.

En la elaboración de esta Ley se ha tenido en cuenta la experiencia recabada durante el proceso de transposición de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, también conocida como «Directiva de Servicios», proceso en el que se incorporaron al ordenamiento jurídico español, a través de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, una serie de principios básicos para la libre circulación, en especial el principio de eficacia nacional de los medios de intervención administrativa. La Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sienta un precedente en materia de unidad de mercado para el sector servicios que se considera debe extenderse a todas las actividades económicas. Así, esta Ley se aplicará también a los sectores expresamente excluidos de la Directiva de Servicios (como por ejemplo las comunicaciones electrónicas; el transporte, las empresas de trabajo temporal, la seguridad privada, etc.) y a la circulación de productos. Asimismo, se ha tenido en cuenta la profusa jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea sobre los principios básicos establecidos en esta Ley. En particular, en relación con los principios de necesidad y proporcionalidad, el principio de eficacia nacional y el principio de no discriminación.

A diferencia del proceso de construcción del Mercado Interior de la Unión Europea que se ha desarrollado a lo largo de los últimos veinte años, esta norma pretende garantizar la unidad del mercado nacional español cuya existencia es ya una premisa básica de partida de la Constitución Española, evitando o minimizando las distorsiones que puedan derivarse de nuestra organización administrativa territorial. Esto no puede sino afectar positivamente a la propia construcción del mercado interior a nivel europeo, dado que es indudable que un mejor funcionamiento del mercado único español tendrá un efecto positivo sobre el desarrollo del Mercado Interior de la Unión Europea.

En particular, las obligaciones que el Estado asume respecto a los operadores de otros Estados miembros, entre ellas las derivadas de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, y de la Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales, quedan totalmente cubiertas por la aplicación de la normativa específica de transposición de dichas directivas. No obstante, además del cumplimiento de la normativa de la Unión Europea, los operadores de otros Estados miembros de la Unión establecidos o que deseen establecerse en España podrán también beneficiarse de un régimen más favorable en otras muchas actividades económicas más allá del ámbito de la Directiva de Servicios, mientras que los operadores de otros Estados miembros que ofrezcan sus servicios en España en libre prestación, seguirán disfrutando del marco establecido por la Directiva de Servicios, por la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, y por la normativa sectorial de la Unión en tanto que estén legalmente establecidos en otros Estados miembros.

Sin perjuicio de las competencias que en cada caso corresponden al Estado, las Comunidades Autónomas o las Entidades Locales, con esta Ley se dota de eficacia en todo el territorio nacional a las decisiones tomadas por la autoridad competente de origen, basadas en un criterio de confianza mutua, y se aplican principios comunes como el principio de eficacia en todo el territorio nacional de las actuaciones administrativas en la libre iniciativa económica, lo que implica el reconocimiento implícito de actuaciones de las autoridades competentes de otras Administraciones Públicas. La Ley no tiene como finalidad uniformar los ordenamientos jurídicos puesto que, como ya ha señalado el Tribunal Constitucional en numerosas ocasiones, unidad no significa uniformidad, ya que la misma configuración territorial del Estado español y la existencia de entidades con autonomía

política, como son las Comunidades Autónomas, supone una diversidad de regímenes jurídicos.

Para alcanzar la aplicación uniforme de los anteriores principios y el logro de los objetivos perseguidos con esta Ley, se opta por un modelo de refuerzo de la cooperación entre el Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales. En este sentido un elemento importante de esta Ley es el aprovechamiento de las estructuras de cooperación existentes para impulsar todo el proceso. Además, se prevé la creación de un Consejo para la Unidad de Mercado como órgano de cooperación administrativa para el seguimiento de la aplicación de esta Ley.

Asimismo, con objeto de mantener los niveles de calidad de los productos y servicios, en la Ley se refuerzan los mecanismos de cooperación y colaboración entre las distintas autoridades competentes para la supervisión de los operadores económicos y se establecen procedimientos de alerta en la cooperación para el control de la provisión de bienes y servicios, para evitar perjuicios sobre la salud o seguridad de las personas o sobre el medio ambiente y facilitar la adopción de las medidas que resulten necesarias. En esta línea, la Ley sigue contribuyendo a mejorar los niveles de calidad y seguridad de los productos y servicios por encima de las exigencias normativas mediante el impulso del uso voluntario de normas de calidad en beneficio último de los consumidores y usuarios.

Por otro lado, se establecen canales de comunicación entre la Administración y con el sector privado para permitir a los agentes económicos y a las empresas transmitir a las Administraciones Públicas situaciones y obstáculos concretos que fragmentan el mercado nacional con objeto de que puedan ser resueltos de forma ágil.

Finalmente, esta Ley aprovecha para seguir impulsando un marco regulatorio eficiente para las actividades económicas que simplifique la legislación existente, elimine regulaciones innecesarias, establezca procedimientos más ágiles y minimice las cargas administrativas. La mayor parte de las barreras y obstáculos a la unidad de mercado se eliminan adoptando criterios de buena regulación económica. Es importante mantener la regulación bajo un proceso de revisión constante basado en los principios de buena regulación y de unidad de mercado nacional.

Así pues, partiendo del artículo 38 de la Constitución Española, que reconoce la libertad de empresa en el marco de la economía de mercado debiendo los poderes públicos garantizar y proteger su ejercicio y la defensa de la productividad, de acuerdo con las exigencias de la economía general, esta reforma constituye un elemento central del objetivo del establecimiento de un entorno económico y regulatorio que favorezca el emprendimiento, la expansión empresarial, la actividad económica y la inversión, en beneficio de los destinatarios de bienes y servicios, operadores económicos y de los consumidores y usuarios.

El Tribunal Constitucional ha considerado en múltiples ocasiones que en Estados como el nuestro, de estructura territorial compleja, la exigencia de que los principios básicos del orden económico sean unos y los mismos en todo el ámbito nacional es una proyección concreta del más general principio de unidad. Así, ha considerado el Tribunal Constitucional que el funcionamiento de la actividad económica exige la existencia de unos principios básicos del orden económico que han de aplicarse con carácter unitario y general a todo el territorio nacional.

II

La Ley consta de veintiocho artículos agrupados en siete capítulos, diez disposiciones adicionales, una disposición derogatoria, siete disposiciones finales y un anexo.

El Capítulo I, «Disposiciones generales», incluye las disposiciones que regulan el objeto y el ámbito de aplicación. En concreto, se determina un ámbito de aplicación amplio que incluye el acceso y ejercicio de actividades económicas en condiciones de mercado y, en consecuencia, a todos los actos y disposiciones de las diferentes Administraciones Públicas que afecten al acceso y ejercicio de las mencionadas actividades económicas.

El Capítulo II, «Principios de garantía de la libertad de establecimiento y la libertad de circulación», desarrolla los principios generales necesarios para garantizar la unidad de mercado. En concreto el principio de no discriminación, el principio de cooperación y confianza mutua, el principio de necesidad y proporcionalidad de las actuaciones de las

autoridades competentes, el principio de eficacia de las mismas en todo el territorio nacional, el principio de simplificación de cargas, el principio de transparencia y la garantía de las libertades de los operadores económicos en aplicación de estos principios.

El Capítulo III, «Garantía de la cooperación entre las Administraciones Públicas», crea el Consejo para la Unidad de Mercado, asistido por una secretaría de carácter técnico, como órgano de cooperación administrativa para el seguimiento e impulso de la aplicación de la Ley. Asimismo, este Capítulo incluye preceptos referentes a la cooperación en el marco de las conferencias sectoriales y en la elaboración de proyectos normativos. Por otro lado, se establece un mandato para mantener una evaluación constante de las normas de las diferentes administraciones.

El Capítulo IV, «Garantías al libre establecimiento y circulación», partiendo del principio de libre iniciativa económica, regula la instrumentación del principio de necesidad y proporcionalidad. Las autoridades podrán elegir entre una comunicación, una declaración responsable o una autorización, en función del interés general a proteger, de los requisitos que, en su caso, se exijan para la salvaguarda de dicho interés general y en atención a la naturaleza de la actividad y de si el medio de intervención se dirige a la propia actividad o a la infraestructura física. La autorización es el medio de intervención que más limita el acceso a una actividad económica y su ejercicio. Por ello, desde la perspectiva de los operadores económicos, se consideran motivos que habilitan para exigir autorización administrativa, la existencia de razones de seguridad pública, salud pública, protección del medio ambiente en el lugar concreto donde se realiza la actividad y el orden público, dentro del cual se incluyen, entre otras, la prudencia y la garantía de la estabilidad financieras. Pero aunque exista alguno de esos motivos, siempre deberá valorarse que la exigencia de, o bien una declaración responsable o bien una comunicación, no sea suficiente para garantizar el objetivo perseguido, de acuerdo con el principio de proporcionalidad. Por ejemplo, en aplicación del principio de necesidad por salud pública, es posible que deban regularse varias actividades que se ofrecen en condiciones de mercado en el marco de la planificación sanitaria. A algunas de estas actividades se les exigirá autorización y a otras una declaración responsable o una comunicación, en función de si es necesaria una verificación previa de los requisitos exigidos.

Por otro lado, la autorización será el instrumento adecuado para garantizar la concurrencia competitiva en los casos donde existe una limitación del número de operadores en el mercado por la escasez de recursos naturales, el uso del dominio público, las limitaciones técnicas de esa actividad o por la prestación de servicios públicos sometidos a tarifas reguladas, incluidos aquellos cuya prestación necesita la utilización del dominio público o porque se trate de servicios que puedan poner en riesgo su adecuada prestación, como sucede, por ejemplo, con el ejercicio de las actividades desarrolladas por el taxi y el arrendamiento de vehículos con conductor, con las concesiones demaniales o con las oficinas de farmacia que se consideran incluidas en las previsiones del artículo 17.1 de esta Ley.

Es importante subrayar que el artículo 17 debe entenderse sin perjuicio del principio de eficacia de las actuaciones de las autoridades competentes en todo el territorio nacional. Así una vez que los operadores han obtenido una autorización o presentado una declaración responsable o comunicación para acceder a una actividad o incluso si han accedido a la misma sin necesidad de realizar ningún trámite previo, ésta podrá ser ejercida en todo el territorio nacional, sin que quepa, por ejemplo, la exigencia de una nueva autorización, declaración responsable o comunicación excepto para determinadas actuaciones para las que se limita este principio de eficacia nacional.

Igualmente se determinan las actuaciones que limitan las libertades de establecimiento y de circulación debiendo las autoridades competentes asegurarse de que sus actuaciones no tengan como efecto la creación de un obstáculo o barrera a la unidad de mercado.

El Capítulo V, «Principio de eficacia en todo el territorio nacional», desarrolla las disposiciones relativas a este principio, que constituye uno de los elementos centrales de esta Ley. De acuerdo con este principio, basado en la confianza mutua, cualquier operador legalmente establecido, o cualquier bien legalmente producido y puesto en circulación, podrá ejercer la actividad económica o circular en todo el territorio nacional sin que quepa en principio exigirles nuevas autorizaciones o trámites adicionales de otras autoridades

competentes diferentes. Se regulan con detalle diferentes supuestos de acreditaciones, reconocimientos, calificaciones, certificaciones y cualificaciones y actos de habilitación y la previsión expresa en la normativa autonómica o local de la validez del régimen aplicable a los operadores establecidos en otros lugares del territorio. Este principio de eficacia no es, sin embargo, aplicable a determinadas actuaciones relacionadas con las instalaciones o infraestructuras físicas, con la ocupación del dominio público o con la prestación de servicios públicos sometidos a tarifas reguladas que, por su propia naturaleza, resultan vinculados con un ámbito territorial determinado, como nuevamente sucede con las actividades desarrolladas por el taxi y el arrendamiento de vehículos con conductor, con las concesiones demaniales o con las oficinas de farmacia, que se consideran incluidas en las previsiones del segundo párrafo del artículo 20.4 de esta Ley.

El Capítulo VI, «Supervisión de los operadores económicos», determina las autoridades competentes para la supervisión y control del acceso y ejercicio a la actividad económica. La supervisión y control por parte de las autoridades designadas está respaldada por la necesaria comunicación e intercambio de información entre autoridades regulada en este Capítulo. Asimismo se prevé la integración de la información obrante en los registros sectoriales.

Por último, el Capítulo VII, «Mecanismos de protección de los operadores económicos en el ámbito de la libertad de establecimiento y de la libertad de circulación», establece y regula los mecanismos para la defensa de los intereses de los operadores económicos, proporcionando una solución ágil de obstáculos y barreras a la unidad de mercado detectadas por los operadores económicos.

Por ello, con el fin de garantizar los derechos de los ciudadanos y procurar la agilidad necesaria en la aplicación de esta Ley, se han previsto los oportunos procedimientos, por los que puede optar el interesado como alternativa al tradicional sistema de recursos.

Estos procedimientos permitirán que, en aquellas situaciones en que el interés general representado por la unidad de mercado pueda verse vulnerado por la actuación pública, el interesado pueda utilizar, si lo tiene por conveniente, el sistema administrativo de recursos, pero pueda también acudir a esta nueva alternativa que se configura.

En esta vía se pretende que, en el ámbito de aplicación de esta Ley, se resuelvan los conflictos con la prontitud necesaria para evitar que la protección efectiva de la unidad de mercado y de los derechos de los ciudadanos y las empresas pueda resultar menoscabada, permitiendo al mismo tiempo el acceso a la vía judicial para todas las partes con la misma amplitud que hoy tiene.

Las disposiciones adicionales regulan una serie de aspectos complementarios necesarios para la aplicación e impulso de lo dispuesto en esta Ley.

Así, se prevé que cuando, por razones de orden público que, de acuerdo con la interpretación de las instituciones de la Unión Europea, incluye la lucha contra el fraude y la garantía de la estabilidad financiera, que fundamentaría la necesidad de intervención en los sectores bancario, financiero y de seguros, el medio de intervención corresponde al Estado, la eficacia en el territorio nacional queda garantizada por la propia intervención estatal. Asimismo, se recoge una excepción a lo dispuesto en el artículo 19.2 para determinados productos regulados; se modifica la denominación de la Plataforma de Contratación del Estado que pasará a denominarse la Plataforma de Contratación del Sector Público recogiendo además la obligatoriedad de publicación de las convocatorias de licitaciones públicas y sus resultados; se realiza un mandato a las Administraciones Públicas para promover el uso voluntario de normas de calidad; se prevé la acción popular y el derecho de petición; se encarga a la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios la evaluación periódica de la implementación y los efectos de la Ley, se prevé la presentación a la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos de un Plan de trabajo y seguimiento con carácter anual, se recoge el plan de trabajo de las conferencias sectoriales y se establece el plazo máximo de remisión de la información para la integración en los registros sectoriales y de la puesta en funcionamiento del sistema de intercambio electrónico de información.

La disposición derogatoria y las disposiciones finales primera y segunda, efectúan las derogaciones y modificaciones de las normas con rango de Ley que resultan afectadas por la entrada en vigor de esta norma. En particular se modifica la Ley 29/1998, de 13 de julio,

reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, para regular los nuevos procedimientos para solucionar posibles vulneraciones a la unidad de mercado. Por su parte, las otras disposiciones finales incluyen una modificación de la Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios, las previsiones relacionadas con el título competencial, la adaptación de las disposiciones con rango legal y reglamentario, la habilitación normativa y la entrada en vigor de la Ley.

Finalmente, en el anexo se recogen determinadas definiciones a los efectos de esta Ley.

Esta Ley se dicta al amparo del artículo 149 1.ª, 6.ª, 13.ª y 18.ª de la Constitución Española que establece que el Estado tiene competencia exclusiva sobre las siguientes materias: regulación de condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de los deberes constitucionales, así como sobre la legislación mercantil y procesal, las bases y la coordinación de la planificación general de la actividad económica, las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y la legislación básica sobre contratos administrativos.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. Esta Ley tiene por objeto establecer las disposiciones necesarias para hacer efectivo el principio de unidad de mercado en el territorio nacional. En particular, tiene por objeto garantizar la integridad del orden económico y facilitar el aprovechamiento de economías de escala y alcance del mercado mediante el libre acceso, ejercicio y la expansión de las actividades económicas en todo el territorio nacional garantizando su adecuada supervisión, de conformidad con los principios contenidos en el artículo 139 de la Constitución.

2. La unidad de mercado se fundamenta en la libre circulación y establecimiento de los operadores económicos, en la libre circulación de bienes y servicios por todo el territorio español, sin que ninguna autoridad pueda obstaculizarla directa o indirectamente, y en la igualdad de las condiciones básicas de ejercicio de la actividad económica.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta ley será de aplicación al acceso a actividades económicas que se prestan en condiciones de mercado y su ejercicio por parte de operadores legalmente establecidos en cualquier lugar del territorio nacional.

2. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de esta ley las materias del ámbito tributario.

CAPÍTULO II

Principios de garantía de la libertad de establecimiento y la libertad de circulación

Artículo 3. *Principio de no discriminación.*

1. Todos los operadores económicos tendrán los mismos derechos en todo el territorio nacional y con respecto a todas las autoridades competentes, sin discriminación alguna por razón del lugar de residencia o establecimiento.

2. Ninguna disposición de carácter general, actuación administrativa o norma de calidad que se refiera al acceso o al ejercicio de actividades económicas podrá contener condiciones ni requisitos que tengan como efecto directo o indirecto la discriminación por razón de establecimiento o residencia del operador económico.

Artículo 4. *Principio de cooperación y confianza mutua.*

Con el fin de garantizar la aplicación uniforme de los principios recogidos en este capítulo y la supervisión adecuada de los operadores económicos, las autoridades competentes cooperarán en el marco de los instrumentos establecidos en el capítulo III.

Las autoridades competentes, en sus relaciones, actuarán de acuerdo con el principio de confianza mutua, respetando el ejercicio legítimo por otras autoridades de sus competencias, reconociendo sus actuaciones y ponderando en el ejercicio de competencias propias la totalidad de intereses públicos implicados y el respeto a la libre circulación y establecimiento de los operadores económicos y a la libre circulación de bienes y servicios por todo el territorio nacional.

Cuando, en relación con una actividad económica concreta, existan normas que, no obstante sus posibles diferencias técnicas o metodológicas, fijen un estándar de protección equivalente en diferentes lugares del territorio español, las autoridades competentes velarán por que un operador económico legalmente establecido en cualquier parte del territorio español pueda ejercer su actividad económica en todo el territorio nacional.

Artículo 5. *Principio de necesidad y proporcionalidad de las actuaciones de las autoridades competentes.*

1. Las autoridades competentes que en el ejercicio de sus respectivas competencias establezcan límites al acceso a una actividad económica o su ejercicio, o exijan el cumplimiento de requisitos para el desarrollo de una actividad, motivarán su necesidad en la salvaguarda de alguna razón imperiosa de interés general de entre las comprendidas en el artículo 3.11 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

2. Cualquier límite o requisito establecido conforme al apartado anterior, deberá guardar relación con la razón imperiosa de interés general invocada, y habrá de ser proporcionado de modo tal que no exista otro medio menos restrictivo o distorsionador para la actividad económica.

3. La necesidad y proporcionalidad de los límites o requisitos relacionados con el acceso y el ejercicio de las profesiones reguladas se evaluará de conformidad con el Real Decreto 472/2021, de 29 de junio, por el que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2018/958, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de junio de 2018, relativa al test de proporcionalidad antes de adoptar nuevas regulaciones de profesiones.

Artículo 6. *Principio de eficacia de las actuaciones de las autoridades competentes en todo el territorio nacional.*

(Anulado).

Artículo 7. *Principio de simplificación de cargas.*

La intervención de las distintas autoridades competentes garantizará que no genera un exceso de regulación o duplicidades y que la concurrencia de varias autoridades en un procedimiento no implica mayores cargas administrativas para el operador que las que se generarían con la intervención de una única autoridad.

Artículo 8. *Principio de transparencia.*

Todas las autoridades competentes actuarán con transparencia para la correcta aplicación de esta Ley y la detección temprana de obstáculos a la unidad de mercado. Asimismo, cada autoridad competente se asegurará de que las disposiciones y actos recogidos en el artículo 9.2 de esta Ley son fácilmente accesibles, y cumplen lo dispuesto en la Ley 19/2013 de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

Artículo 9. *Garantía de las libertades de los operadores económicos.*

1. Todas las autoridades competentes velarán, en las actuaciones administrativas, disposiciones y medios de intervención adoptados en su ámbito de actuación, por la observancia de los principios de no discriminación, cooperación y confianza mutua, necesidad y proporcionalidad de sus actuaciones, simplificación de cargas y transparencia.

2. En particular, garantizarán que las siguientes disposiciones y actos cumplen los principios citados en el apartado anterior:

a) Las disposiciones de carácter general que regulen una determinada actividad económica o incidan en ella.

b) Las autorizaciones, licencias y concesiones administrativas, así como los requisitos para su otorgamiento, los exigibles para el ejercicio de las actividades económicas, para la producción o distribución de bienes o para la prestación de servicios y aquellas materias que versen sobre el ejercicio de la potestad sancionadora o autorizadora en materia económica.

c) La documentación relativa a los contratos públicos, incluidos los pliegos y cláusulas de los contratos públicos.

d) Los actos dictados en aplicación de las disposiciones, requisitos y condiciones mencionados en las letras anteriores, así como los procedimientos asociados a los mismos.

e) Los estándares de calidad emanados de normas o consejos reguladores, así como los actos que acrediten el cumplimiento de estos estándares de calidad.

f) Cualesquiera otros actos, resoluciones y procedimientos administrativos que afecten a los operadores económicos.

CAPÍTULO III

Garantía de la cooperación entre las Administraciones Públicas

Artículo 10. *Conferencia Sectorial para la Mejora Regulatoria y el Clima de Negocios.*

1. La Conferencia Sectorial para la Mejora Regulatoria y el Clima de Negocios es el órgano de cooperación administrativa encargado del seguimiento de la aplicación del contenido de esta ley.

2. La Conferencia Sectorial para la Mejora Regulatoria y el Clima de Negocios estará presidida por la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y contará con la presencia de las personas titulares de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa y la Secretaría de Estado de Política Territorial, los Consejeros de las Comunidades Autónomas y de las ciudades de Ceuta y Melilla competentes en materia de economía y un representante de la Administración local.

3. La Conferencia Sectorial para la Mejora Regulatoria y el Clima de Negocios contará con una Secretaría, que será designada por la presidencia de la Conferencia, y que asumirá, además, las funciones de la Secretaría para la Unidad de Mercado de conformidad con esta ley.

4. La Conferencia Sectorial para la Mejora Regulatoria y el Clima de Negocios tiene las siguientes funciones:

a) Análisis y evaluación de la situación de la unidad de mercado en el territorio nacional.

b) Seguimiento de la adaptación de la normativa del conjunto de las autoridades competentes a los principios de esta ley.

c) Impulso de los cambios normativos necesarios para la eliminación de obstáculos a la unidad de mercado en los marcos jurídicos correspondientes.

d) Seguimiento de los mecanismos de cooperación establecidos en esta ley. En particular seguimiento del cumplimiento del principio de cooperación y confianza mutua del artículo 4 en relación con las posibles barreras a la libre circulación de bienes y la libre prestación de servicios.

e) Coordinación de la actividad desarrollada por las conferencias sectoriales en materia de unidad de mercado.

f) Seguimiento de los mecanismos de protección de los operadores económicos previstos en el capítulo VII así como de sus resultados.

g) Aprobación del informe a que se refiere la letra g) del artículo 11.

h) Impulso de las tareas de cooperación en la elaboración de proyectos normativos establecidas en el artículo 14.

i) Impulso y revisión de los resultados de la evaluación periódica de la normativa a que se refiere el artículo 15.

Artículo 11. *Funciones de la Secretaría para la Unidad de Mercado.*

La Secretaría para la Unidad de Mercado es el órgano técnico de coordinación y cooperación continua con las autoridades competentes para la aplicación de esta ley y tendrá las siguientes funciones:

a) Supervisión continua de la aplicación de esta ley y de la adaptación de la normativa del conjunto de las autoridades competentes.

b) Gestión del Observatorio de Buenas Prácticas Regulatorias.

c) Difusión de la doctrina y jurisprudencia en aplicación de esta ley a través de una página web creada al efecto.

d) Gestión de los mecanismos de protección de los operadores económicos en el ámbito de la unidad de mercado en el marco de lo previsto en el capítulo VII.

e) Realización de actuaciones de carácter formativo sobre la aplicación de esta ley.

f) Articulación de acciones de cooperación y actividades conjuntas entre autoridades competentes.

g) Elaboración de un informe sobre las letras anteriores con conclusiones y, en su caso, recomendaciones para la revisión o reforma de marcos jurídicos. En particular, elaboración de una memoria a incluir en dicho informe sobre la unidad de mercado con base en los resultados de los mecanismos de protección de los operadores económicos. Este informe deberá ser aprobado por la Conferencia Sectorial para la Mejora Regulatoria y el Clima de Negocios.

h) Elaboración, en colaboración con los puntos de contacto de unidad de mercado, de directrices o guías en relación con la aplicación de esta ley y, especialmente respecto a la evaluación del impacto sobre la unidad de mercado de las medidas incluidas en los proyectos normativos.

i) Elaboración de una memoria anual sobre la unidad de mercado de España en el período correspondiente.

Artículo 12. *Cooperación en el marco de las conferencias sectoriales.*

1. A través de las conferencias sectoriales, las diferentes autoridades competentes analizarán y propondrán las modificaciones normativas necesarias para cumplir con los principios recogidos en esta ley y establecer marcos regulatorios adaptados a sus principios y disposiciones. El trabajo de estas conferencias sectoriales podrá contar con la contribución de los operadores económicos que, a través de una consulta a sus entidades representativas, participarán, en su caso, en la detección de las distorsiones que se producen en la unidad de mercado y de los ámbitos que requieren un análisis de la normativa vigente, en línea con lo establecido en esta ley.

2. En particular, las conferencias sectoriales analizarán las condiciones y requisitos requeridos para el acceso y ejercicio de la actividad económica, así como los relativos a la distribución y comercialización de productos, e impulsarán los cambios normativos y reformas que podrán consistir, entre otros, en:

a) Propuestas de modificación, derogación o refundición de la normativa existente, con el fin de eliminar los obstáculos identificados o hacer compatibles con esta ley aquellas normas que incidan en la libertad de establecimiento y de libre circulación de bienes y servicios.

b) Adopción de acuerdos que establezcan estándares de regulación sectorial, en materias que son competencia autonómica y local de acuerdo con los principios contenidos en esta ley. En particular, adopción de estándares consolidados equivalentes a los efectos de que los operadores económicos legalmente establecidos en cualquier parte del territorio español puedan ejercer su actividad económica en todo el territorio nacional.

c) Adopción de otras medidas, tales como planes de actuación que versen sobre las materias analizadas con el fin de eliminar los obstáculos identificados de acuerdo con los principios de esta ley.

3. Sin perjuicio del resto de funciones que tiene establecidas en esta ley, la Secretaría para la Unidad de Mercado colaborará con las secretarías de las conferencias sectoriales en aplicación de lo establecido en este artículo. En particular colaborará para la difusión de los obstáculos identificados en el marco de los mecanismos previstos en los artículos 26 y 28.

4. La cooperación en el marco de las conferencias sectoriales se llevará a cabo de conformidad con lo establecido en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y según lo dispuesto en el reglamento interno de cada conferencia sectorial.

Artículo 13. *Información a la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos.*

Los Ministerios de Política Territorial y de Asuntos Económicos y Transformación Digital informarán a la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos sobre el desarrollo y aplicación de esta ley y acerca de los trabajos realizados en el seno de la Conferencia Sectorial para la Mejora Regulatoria y el Clima de Negocios y de las conferencias sectoriales.

Artículo 14. *Cooperación en la elaboración de proyectos normativos.*

1. La red de puntos de contacto para la unidad de mercado establecida en el artículo 26.4 podrá intercambiar información relativa a los proyectos normativos que puedan tener incidencia en la unidad de mercado.

2. De acuerdo con el artículo 148.2.a) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, las conferencias sectoriales serán informadas sobre los anteproyectos de leyes y los proyectos de reglamentos del Gobierno o de los Consejos de Gobierno de las Comunidades Autónomas cuando afecten de manera directa al ámbito competencial de las otras Administraciones Públicas o cuando así esté previsto en la normativa sectorial aplicable, bien a través de su pleno o bien a través de la comisión o el grupo de trabajo que corresponda. En especial, serán informadas cuando dichos anteproyectos de leyes o proyectos de reglamentos puedan afectar a la unidad de mercado de conformidad con lo establecido en esta ley.

3. La publicación de los proyectos normativos por las diferentes Administraciones públicas se hará de conformidad con el artículo 7 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

4. Las memorias de análisis de impacto de los proyectos normativos de conformidad con el artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, recogerán una valoración del impacto de unidad de mercado conforme al cumplimiento de los principios recogidos en esta ley, en particular al principio de necesidad y proporcionalidad del artículo 5. Esta valoración deberá realizarse sobre las diferentes previsiones regulatorias incluidas en los proyectos normativos que contengan requisitos o limitaciones al acceso o ejercicio de una actividad económica.

5. En los procedimientos de consulta pública y de audiencia e información pública de las leyes y disposiciones normativas de carácter general, los operadores económicos o sus asociaciones representativas y los colegios profesionales y sus respectivos Consejos Generales podrán pronunciarse sobre el impacto de la normativa en la unidad de mercado.

Artículo 15. *Evaluación periódica de la normativa.*

1. De acuerdo con el artículo 130 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, las Administraciones Públicas revisarán periódicamente su normativa vigente para adaptarla a los principios de buena regulación y para comprobar la medida en que las normas en vigor han conseguido los objetivos previstos y si estaba justificado y correctamente cuantificado el coste y las cargas impuestas en ellas.

2. En el marco de dichas evaluaciones las autoridades competentes analizarán su normativa al objeto de valorar el impacto de la misma en la unidad de mercado de conformidad con lo establecido en esta ley.

3. Sin perjuicio de la evaluación establecida en el apartado anterior, las conferencias sectoriales impulsarán la evaluación periódica en las materias de su competencia, así como los cambios normativos que puedan proceder, en el marco de lo establecido en el artículo 12.

4. Asimismo, la Conferencia Sectorial para la Mejora Regulatoria y el Clima de Negocios podrá impulsar la evaluación del marco jurídico vigente en un sector económico

determinado, cuando se hayan detectado obstáculos a la unidad de mercado, conforme a lo establecido en el artículo 10.

CAPÍTULO IV

Garantías al libre establecimiento y circulación

Artículo 16. *Libre iniciativa económica.*

El acceso a las actividades económicas y su ejercicio será libre en todo el territorio nacional y sólo podrá limitarse conforme a lo establecido en esta Ley y a lo dispuesto en la normativa de la Unión Europea o en tratados y convenios internacionales.

Artículo 17. *Instrumentación del principio de necesidad y proporcionalidad.*

1. Se podrá establecer la exigencia de una autorización siempre que concurran los principios de necesidad y proporcionalidad, que habrán de motivarse suficientemente en la ley que establezca dicho régimen. Asimismo, los requisitos para la obtención de dicha autorización deberán ser coherentes con las razones que justifican su exigencia. Cuando el régimen de autorización se exija por norma comunitaria o tratado internacional, las autorizaciones podrán estar previstas en una norma de rango inferior a la Ley. Se considerará que concurren los principios de necesidad y proporcionalidad para la exigencia de una autorización:

a) Cuando esté justificado por razones de orden público, seguridad pública, salud pública o protección del medio ambiente en el lugar concreto donde se realiza la actividad, y estas razones no puedan salvaguardarse mediante la presentación de una declaración responsable o de una comunicación.

b) Respecto a las instalaciones, bienes o infraestructuras físicas necesarias para el ejercicio de actividades económicas, cuando sean susceptibles de generar daños sobre el medio ambiente y el entorno urbano, la seguridad o la salud pública y el patrimonio histórico-artístico, y estas razones no puedan salvaguardarse mediante la presentación de una declaración responsable o de una comunicación.

c) Cuando por la escasez de recursos naturales, la utilización de dominio público, la existencia de inequívocos impedimentos técnicos o en función de la existencia de servicios públicos sometidos a tarifas reguladas, el número de operadores económicos del mercado sea limitado.

d) Cuando así lo disponga la normativa de la Unión Europea o tratados y convenios internacionales, incluyendo la aplicación, en su caso, del principio de precaución.

Las inscripciones en registros con carácter habilitante que no sean realizadas de oficio por las autoridades competentes tendrán a todos los efectos el carácter de autorización.

2. Se considerará que concurren los principios de necesidad y proporcionalidad para exigir la presentación de una declaración responsable para el acceso a una actividad económica o su ejercicio, o para las instalaciones o infraestructuras físicas para el ejercicio de actividades económicas, cuando en la normativa se exija el cumplimiento de requisitos justificados por alguna razón imperiosa de interés general y sean proporcionados.

3. Las autoridades competentes podrán exigir la presentación de una comunicación cuando, por alguna razón imperiosa de interés general tales autoridades precisen conocer el número de operadores económicos, las instalaciones o las infraestructuras físicas en el mercado.

4. Las autoridades competentes velarán por minimizar las cargas administrativas soportadas por los operadores económicos, de manera que, una vez aplicado el principio de necesidad y proporcionalidad de acuerdo con los apartados anteriores, elegirán un único medio de intervención, bien sea la presentación de una comunicación, de una declaración responsable o la solicitud de una autorización.

Artículo 18. *Actuaciones que limitan la libertad de establecimiento y la libertad de circulación.*

1. Cada autoridad competente se asegurará de que cualquier medida, límite o requisito que adopte o mantenga en vigor no tenga como efecto la creación o el mantenimiento de un obstáculo o barrera a la unidad de mercado.

2. Las autoridades competentes no podrán realizar actuaciones que limiten el libre establecimiento y la libre circulación por no cumplir los principios recogidos en el Capítulo II. No cumplen los principios recogidos en el capítulo II los actos, disposiciones y medios de intervención de las autoridades competentes que contengan o apliquen:

a) Requisitos discriminatorios para el acceso a una actividad económica o su ejercicio o para la adjudicación de contratos públicos, basados directa o indirectamente en el lugar de residencia o establecimiento del operador. Entre estos requisitos se incluyen, en particular:

1.º Que el establecimiento o el domicilio social se encuentre en el territorio de la autoridad competente, o que disponga de un establecimiento físico dentro de su territorio.

2.º Que el operador haya residido u operado durante un determinado periodo de tiempo en dicho territorio.

3.º Que el operador haya tenido que estar inscrito en un registro de dicho territorio durante un determinado periodo de tiempo.

4.º Que su personal, los que ostenten la propiedad o los miembros de los órganos de administración, control o gobierno residan en dicho territorio o reúnan condiciones que directa o indirectamente discriminen a las personas procedentes de otros lugares del territorio.

5.º Que el operador deba realizar un curso de formación dentro del territorio de la autoridad competente.

b) Requisitos para la obtención de ventajas económicas que sean discriminatorios excepto que exista una razón imperiosa de interés general que lo justifique y sea proporcionado. La obligación de operar en el territorio de la autoridad competente o de generar actividad económica en el mismo para la obtención de ventajas económicas vinculadas a las políticas de fomento desarrolladas por dicha autoridad no se considerará un requisito discriminatorio, sin perjuicio del cumplimiento del principio de no discriminación e igualdad de trato establecido en el derecho de la Unión Europea.

c) Requisitos de seguros de responsabilidad civil o garantías equivalentes o comparables en lo esencial en cuanto a su finalidad y a la cobertura que ofrezca en términos de riesgo asegurado, suma asegurada o límite de la garantía, adicionales a los establecidos en la normativa del lugar de origen, o que la obligación de que la constitución o el depósito de garantías financieras o la suscripción de un seguro deban realizarse con un prestador u organismo del territorio de la autoridad competente.

d) Requisitos de naturaleza económica o intervención directa o indirecta de competidores en la concesión de autorizaciones, en los términos establecidos en las letras e) y f) del artículo 10 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

e) Requisitos que contengan la obligación de haber realizado inversiones en el territorio de la autoridad competente.

CAPÍTULO V

Principio de eficacia en todo el territorio nacional

Artículo 19. *Libre iniciativa económica en todo el territorio nacional.*

(Anulado).

Artículo 20. *Eficacia en todo el territorio nacional de las actuaciones administrativas.*

(Anulado).

CAPÍTULO VI

Supervisión de los operadores económicos

Artículo 21. *Autoridad competente en la supervisión de los operadores.*

1. Las autoridades competentes supervisarán el ejercicio de las actividades económicas garantizando la libertad de establecimiento y la libre circulación y el cumplimiento de los principios recogidos en esta Ley.

2. Cuando la competencia de supervisión y control no sea estatal:

a) Las autoridades de origen serán las competentes para la supervisión y control de los operadores respecto al cumplimiento de los requisitos de acceso a la actividad económica.

b) Las autoridades de destino serán las competentes para la supervisión y control del ejercicio de la actividad económica.

c) **(Anulada).**

3. En caso de que, como consecuencia del control realizado por la autoridad de destino, se detectara el incumplimiento de requisitos de acceso a la actividad de operadores o de normas de producción o requisitos del producto, se comunicará a la autoridad de origen para que ésta adopte las medidas oportunas, incluidas las sancionadoras que correspondan.

Artículo 22. *Integración de la información obrante en los registros sectoriales.*

(Suprimido)

Artículo 23. *Sistema de intercambio electrónico de información.*

(Suprimido)

Artículo 24. *Intercambio de información en el ejercicio de funciones de supervisión.*

(Suprimido)

Artículo 25. *Intercambio de información por razones imperiosas de interés general.*

(Suprimido)

CAPÍTULO VII

Mecanismos de protección de los operadores económicos en el ámbito de la libertad de establecimiento y de la libertad de circulación

Artículo 26. *Procedimiento en defensa de la libertad de establecimiento y de circulación por las autoridades competentes.*

1. Cuando exista alguna disposición de carácter general, acto, actuación, inactividad o vía de hecho que pueda ser incompatible con la libertad de establecimiento o de circulación, en los términos previstos en esta ley, cualquier persona física o jurídica podrá dirigir reclamación a la Secretaría para la Unidad de Mercado en el plazo de un mes, a través de la ventanilla que al efecto se establezca. En el caso de actuaciones constitutivas de vía de hecho, el plazo será de veinte días contados desde aquel en que se iniciaron.

En concreto, podrá dirigirse la reclamación regulada por este artículo frente a toda actuación que, agotando o no la vía administrativa, sea susceptible de recurso administrativo ordinario. También podrá dirigirse frente a las disposiciones de carácter general y demás actuaciones que, de conformidad con lo dispuesto por el capítulo I del título III de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, puede ser objeto de recurso contencioso-administrativo.

No podrá interponerse esta reclamación contra actuaciones que sean susceptibles de recurso administrativo especial en materia de contratación o en el caso de que los interesados hayan manifestado su conformidad con una resolución sancionadora.

2. Las organizaciones representativas de los operadores económicos y de los consumidores y usuarios, incluidas las Cámaras Oficiales de Comercio y las asociaciones

profesionales y empresariales, podrán acudir al procedimiento previsto en el apartado anterior en defensa de los intereses colectivos que representan.

3. El procedimiento previsto en este artículo tiene carácter alternativo de manera que no se podrá hacer uso de este procedimiento cuando se hayan interpuesto los recursos administrativos o jurisdiccionales que procedan contra la disposición, acto o actuación de que se trate.

4. Para la resolución de esta reclamación, las autoridades competentes actuarán y cooperarán a través de la red de puntos de contacto para la unidad de mercado. Serán puntos de contacto:

a) La Secretaría para la Unidad de Mercado.

b) La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

c) Cada departamento ministerial.

d) La autoridad que designe cada Comunidad Autónoma o Ciudad con Estatuto de Autonomía.

5. La Secretaría revisará la reclamación para comprobar que se trata de una actuación que pueda ser analizada en aplicación de lo establecido en esta ley, pudiendo inadmitirla cuando no concurriesen tales requisitos. En cualquier caso, el inicio del procedimiento por parte de la Secretaría no supondrá una predeterminación en relación con el fondo de la cuestión, ni será interpretado como un indicio de afectación a la libertad de establecimiento o circulación. Una vez iniciado el procedimiento, la remitirá al punto de contacto correspondiente a la autoridad competente afectada. A estos efectos se considerará autoridad competente:

a) Cuando se trate de disposiciones de carácter general y actuaciones que pongan fin a la vía administrativa, la autoridad que la haya adoptado.

b) Cuando se trate de actuaciones que no pongan fin a la vía administrativa, aquella que, de no aplicarse el procedimiento previsto en este artículo, hubiera conocido del recurso contra la actuación objeto de reclamación. En estos casos, dicha autoridad solicitará del órgano administrativo autor del acto la remisión del expediente administrativo, así como de un informe sobre la reclamación en un plazo de cinco días.

Asimismo, la reclamación será distribuida entre todos los puntos de contacto, que podrán remitir al punto de contacto de la autoridad competente afectada, informando a la Secretaría para la Unidad de Mercado, las aportaciones que consideren oportunas en el plazo de cinco días. La Secretaría deberá elaborar un informe de valoración sobre la reclamación recibida en un plazo de diez días. Este informe no vinculante deberá ser tenido en cuenta por la autoridad competente a la hora de decidir. Los informes emitidos y remitidos al punto de contacto de la autoridad competente afectada se incorporarán al expediente administrativo.

6. Los informes elaborados en el marco de este procedimiento podrán hacerse públicos. Ello sin perjuicio de lo establecido en las normas de protección de datos de carácter personal.

7. Transcurridos quince días desde la presentación de la reclamación, el punto de contacto correspondiente a la autoridad competente afectada informará de la resolución adoptada por esta a la Secretaría para la Unidad de Mercado y a la red de puntos de contacto, indicando las medidas que se hayan adoptado para dar solución a la reclamación.

De no adoptarse resolución en el citado plazo, se entenderá desestimada por silencio administrativo negativo y que, por tanto, la autoridad competente mantiene su criterio respecto a la actuación objeto de la reclamación.

8. La Secretaría notificará al interesado la resolución adoptada, así como los demás informes emitidos, dentro del día hábil siguiente a la recepción de la resolución. La autoridad competente afectada podrá igualmente comunicar la resolución adoptada al interesado. No obstante, el inicio del cómputo de los plazos a los que se refieren los apartados 9, 10 y 11 se producirá desde la notificación efectuada por la Secretaría para la Unidad de Mercado.

9. Si a la vista de la decisión de la autoridad competente, el interesado no considerase satisfechos sus derechos o intereses legítimos, podrá dirigir su solicitud a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, conforme a lo establecido en el artículo siguiente en un plazo de cinco días.

10. Cuando existiesen motivos de impugnación distintos de la vulneración de la libertad de establecimiento o de circulación, los interesados que hayan presentado la reclamación regulada en este artículo podrán hacerlos valer, de forma separada, a través de los recursos administrativos o jurisdiccionales que procedan frente a la disposición o actuación de que se trate. No obstante, el plazo para su interposición se iniciará cuando se produzca la inadmisión por parte de la Secretaría para la Unidad de Mercado o la notificación por parte de dicha Secretaría de la eventual desestimación de la reclamación por la autoridad competente.

11. Cuando se trate de actuaciones administrativas que no agoten la vía administrativa, la conclusión de este procedimiento pondrá fin a dicha vía. El plazo para la interposición de los recursos jurisdiccionales que procedan se iniciará cuando se produzca la inadmisión por parte de la Secretaría para la Unidad de Mercado o la notificación por parte de dicha Secretaría de la eventual desestimación de la reclamación por la autoridad competente.

Artículo 27. *Legitimación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.*

1. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia está legitimada para la interposición de recurso contencioso-administrativo frente a cualquier disposición de carácter general, acto, actuación, inactividad o vía de hecho que se considere contraria, en los términos previstos en esta ley, a la libertad de establecimiento o de circulación procedente de cualquier autoridad competente, de acuerdo con el procedimiento previsto en el capítulo IV del título V de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

2. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá actuar de oficio o a petición de los interesados, que podrán dirigirse a la misma antes de iniciar un procedimiento contencioso-administrativo.

3. Presentada una petición, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, teniendo en cuenta el informe que haya emitido la Secretaría para la Unidad de Mercado sobre la reclamación, la viabilidad de la acción y su especial trascendencia, que se apreciará atendiendo a su importancia para la interpretación de esta ley, para su aplicación o para su general eficacia, valorará en el plazo de veinte días si procede la interposición de recurso contencioso-administrativo, informando al operador de su decisión.

4. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia informará al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital y a la Secretaría para la Unidad de Mercado de los recursos interpuestos y de las peticiones y denuncias recibidas. A su vez, la Secretaría para la Unidad de Mercado informará de los recursos interpuestos por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia al punto de contacto de unidad de mercado competente desde un punto de vista territorial y por razón de la materia.

5. En el caso de la acción popular y el derecho de petición previstos en la disposición adicional quinta de esta ley, la legitimación para la interposición del recurso contencioso-administrativo corresponderá en exclusiva a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia sin perjuicio del derecho de personación regulado en el artículo 127 ter de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Artículo 28. *Mecanismos adicionales de eliminación de obstáculos o barreras detectados por los operadores económicos, los consumidores y los usuarios.*

1. Fuera de los supuestos previstos en el artículo 26 de esta ley, los operadores económicos, los consumidores y usuarios, así como las organizaciones que los representan u otros interesados, podrán informar a la Secretaría para la Unidad de Mercado, en cualquier momento y a través de la ventanilla a la que se refiere el artículo 26, sobre cualesquiera obstáculos o barreras relacionadas con la aplicación de esta ley. En particular, podrá informarse a través de este procedimiento de posibles incumplimientos del principio de cooperación y confianza mutua establecido en el artículo 4.

Cuando los operadores económicos, los consumidores y usuarios, así como las organizaciones que los representan u otros interesados informen de obstáculos o barreras relacionadas con la aplicación de esta ley que hayan recurrido en vía administrativa, no se iniciará este mecanismo hasta que se resuelva el recurso en cuestión y el interesado manifieste su interés en ello.

2. Se podrá solicitar informe de valoración a la Secretaría para la Unidad de Mercado por obstáculos o barreras previstos en proyectos normativos que se encuentren en fase de tramitación administrativa. Este informe podrá solicitarse respecto de proyectos normativos que hayan sido o estén siendo sometidos al trámite de audiencia e información pública y será enviado al punto de contacto competente para su remisión al órgano proponente del proyecto en cuestión para su consideración.

3. Cuando la Secretaría para la Unidad de Mercado tenga constancia de la posible existencia de obstáculos o barreras relacionadas con la aplicación de esta ley podrá iniciar de oficio el mecanismo previsto en este artículo. El resto de los puntos de contacto para la unidad de mercado podrán solicitar a la Secretaría para la Unidad de Mercado el inicio de este mecanismo. La Secretaría para la Unidad de Mercado tendrá en consideración variables como la viabilidad de la actuación y la especial transcendencia del caso en cuestión para la valoración del inicio del procedimiento conforme a este apartado.

4. La Secretaría para la Unidad de Mercado procederá a recabar informes de los puntos de contacto de acuerdo con lo establecido en el apartado 4 del artículo 26, en los que se podrán incluir propuestas de actuación. Asimismo, elaborará el correspondiente informe de valoración.

5. Los informes emitidos y remitidos al punto de contacto de la autoridad competente afectada se incorporarán al expediente administrativo. Asimismo, la Secretaría para la Unidad de Mercado remitirá dichos informes al operador económico, al consumidor o usuario o a la organización que los representan incluyendo, en su caso, la posible solución alcanzada.

6. La Secretaría para la Unidad de Mercado informará puntualmente a las conferencias sectoriales y a la Conferencia Sectorial para la Mejora Regulatoria y el Clima de Negocios sobre los obstáculos y barreras detectadas por los operadores, consumidores o usuarios u organizaciones que los representan, así como sobre las soluciones alcanzadas y resultados obtenidos, a efectos de impulsar los sistemas de cooperación previstos en el artículo 12.2. Asimismo, la Secretaría para la Unidad de Mercado realizará un seguimiento periódico de los compromisos alcanzados o soluciones propuestas en el marco de este mecanismo.

7. Los informes elaborados en el marco de este mecanismo podrán hacerse públicos. Ello sin perjuicio de lo establecido en las normas de protección de datos de carácter personal.

8. Cuando los operadores económicos, los consumidores y usuarios, así como las organizaciones que los representan u otros interesados hayan recurrido ante la jurisdicción contencioso-administrativa sin haber hecho uso de este mecanismo o del procedimiento previsto por el artículo 26, podrán solicitar, en el curso del procedimiento contencioso-administrativo, informe a la Secretaría para la Unidad de Mercado.

9. La Secretaría para la Unidad de Mercado podrá dar por no iniciadas aquellas solicitudes de inicio de este procedimiento que sean presentadas por un mismo interesado, ante una misma autoridad competente y que versen sobre un mismo supuesto de hecho en el que la Secretaría ya se ha pronunciado con anterioridad. Asimismo, se podrán dar por no iniciados aquellos procedimientos en los que no exista una posible afectación clara a los principios establecidos en esta ley, en los que no se haya proporcionado información suficiente y fehaciente para su valoración o en los que haya previstos otros procedimientos o mecanismos especiales o extraordinarios de resolución. Las consultas en relación con la aplicación de normativa no serán consideradas solicitudes de inicio de este procedimiento.

Disposición adicional primera. *Actuaciones estatales.*

Cuando por razones de orden público, incluidas la lucha contra el fraude, la contratación pública y la garantía de la estabilidad financiera, el medio de intervención, incluidas la regulación, supervisión y control para el acceso o ejercicio de una actividad económica corresponda al Estado, la eficacia en el territorio nacional quedará garantizada por la intervención estatal.

Disposición adicional segunda. *Productos regulados.*

La puesta en el mercado de los productos estancos, explosivos, gasóleo profesional y mercancías peligrosas deberá respetar las condiciones de venta establecidas en la normativa estatal aplicable.

Disposición adicional tercera. *Plataforma de Contratación del Sector Público.*

La Plataforma de Contratación del Estado regulada en el artículo 334 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, pasará a denominarse Plataforma de Contratación del Sector Público.

En la Plataforma se publicará, en todo caso, bien directamente por los órganos de contratación o por interconexión con dispositivos electrónicos de agregación de la información de las diferentes administraciones y entidades públicas, la convocatoria de licitaciones y sus resultados de todas las entidades comprendidas en el apartado 1 del artículo 3 del texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Disposición adicional cuarta. *Uso voluntario de normas de calidad.*

Preferentemente, y en particular cuando la razón imperiosa de interés general, de acuerdo con el apartado 11 del artículo 3 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, sea la protección de los derechos, la seguridad y la salud de los consumidores, las autoridades competentes promoverán el uso voluntario de normas de calidad por parte de los operadores que mejoren los niveles de calidad y seguridad de los productos y servicios.

Disposición adicional quinta. *Acción popular y derecho de petición.*

Será pública la acción para exigir ante los órganos administrativos y, a través de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, ante los Tribunales, el cumplimiento de lo establecido en esta ley y en las disposiciones que se dicten para su desarrollo y ejecución, para la defensa de la unidad de mercado.

En particular, se reconoce la acción popular para el inicio de los procedimientos establecidos en los artículos 26 y 28 y la legitimación de las corporaciones de derecho público, asociaciones y grupos de afectados para ejercer el derecho de petición a que se refiere el artículo 27 y para personarse en el procedimiento para la garantía de la unidad de mercado regulado en el capítulo IV del título V de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Disposición adicional sexta. *Evaluación normativa de unidad de mercado.*

Aquellos proyectos normativos elaborados de conformidad con el artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, que tengan efectos significativos sobre la unidad de mercado deberán someterse a un análisis sobre los resultados de su aplicación. Dicho análisis se realizará de conformidad con el artículo 3 del Real Decreto 286/2017, de 24 de marzo, por el que se regulan el Plan Anual Normativo y el Informe Anual de Evaluación Normativa de la Administración General del Estado y se crea la Junta de Planificación y Evaluación Normativa.

Disposición adicional séptima. *Plan anual de trabajo y seguimiento.*

A efectos de lo previsto en el artículo 15 de esta Ley, se presentará a la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos un Plan de trabajo y seguimiento, que defina con carácter anual objetivos, prioridades y plazos de ejecución, para el continuo seguimiento y evaluación de la normativa sobre las actividades económicas a la luz de los principios y mecanismos establecidos en esta Ley.

Disposición adicional octava. *Plan de trabajo de las conferencias sectoriales.*

Con el fin de garantizar la cooperación en el marco de las conferencias sectoriales, éstas serán convocadas en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta Ley para que

analicen la normativa estatal y autonómica y, en su caso, local, reguladora de los correspondientes sectores económicos y elaboren una propuesta de cambios normativos para cumplir con los principios recogidos en esta Ley.

Disposición adicional novena. *Creación del Observatorio de Buenas Prácticas Regulatorias.*

Se crea el Observatorio de Buenas Prácticas Regulatorias en el marco de la Conferencia Sectorial para la Mejora Regulatoria y el Clima de Negocios.

Este órgano estará gestionado por la Secretaría para la Unidad de Mercado y será el encargado de desempeñar las siguientes funciones:

a) Identificación y seguimiento de las buenas prácticas regulatorias de las diferentes Administraciones.

b) Elaboración y actualización continua de un Catálogo de buenas prácticas regulatorias que deberá ser aprobado por la Conferencia Sectorial para la Mejora Regulatoria y el Clima de Negocios. En particular, este Catálogo contendrá buenas prácticas en relación con la aplicación del principio de cooperación y confianza mutua del artículo 4.

c) Impulso de actuaciones de formación, comunicación, difusión e información de las buenas prácticas identificadas.

d) Seguimiento y difusión de las directrices de la Unión Europea en esta materia.

Disposición adicional décima. *Determinación de la autoridad de origen.*

(Anulada).

Disposición adicional decimoprimera. *Plazo para formular requerimientos previos a la interposición de recurso contencioso-administrativo.*

Cuando la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en uso de la legitimación prevista en el artículo 27 de esta ley y en el artículo 5.4 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, interponga recurso contencioso-administrativo contra cualquier Administración, podrá requerirla previamente, en el plazo de dos meses previsto en el artículo 44.2 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Disposición derogatoria.

A la entrada en vigor de esta Ley quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en ella.

Disposición final primera. *Modificación de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.*

La Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, queda modificada en los siguientes términos:

Uno. Se modifica el artículo 11.1 añadiéndose una letra h) con el siguiente tenor:

> «h. De los recursos interpuestos por la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia en defensa de la unidad de mercado.»

Dos. El apartado 1 del artículo 110 queda redactado como sigue:

> «1. En materia tributaria, de personal al servicio de la Administración pública y de unidad de mercado, los efectos de una sentencia firme que hubiera reconocido una situación jurídica individualizada a favor de una o varias personas podrán extenderse a otras, en ejecución de la sentencia, cuando concurran las siguientes circunstancias:
>
> a) Que los interesados se encuentren en idéntica situación jurídica que los favorecidos por el fallo.

b) Que el juez o tribunal sentenciador fuera también competente, por razón del territorio, para conocer de sus pretensiones de reconocimiento de dicha situación individualizada.

c) Que soliciten la extensión de los efectos de la sentencia en el plazo de un año desde la última notificación de ésta a quienes fueron parte en el proceso. Si se hubiere interpuesto recurso en interés de ley o de revisión, este plazo se contará desde la última notificación de la resolución que ponga fin a éste.»

Tres. Se añade un nuevo Capítulo IV al Título V con la siguiente redacción:

«CAPÍTULO IV

Procedimiento para la garantía de la unidad de mercado

Artículo 127 bis.

1. Cuando la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia considere que una disposición, acto, actuación, inactividad o vía de hecho procedente de cualquier Administración pública sea contraria a la libertad de establecimiento o de circulación en los términos previstos en la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, podrá presentar el recurso contencioso-administrativo regulado en este Capítulo.

2. El plazo para interponer el recurso contencioso-administrativo para la garantía de la unidad de mercado será de dos meses conforme a lo previsto en los apartados 1 a 3 del artículo 46. Cuando el recurso se interponga a solicitud de un operador económico el plazo de dos meses se computará desde la presentación de la solicitud ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

Artículo 127 ter.

1. En el mismo día de la interposición del recurso por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en garantía de la unidad de mercado o en el siguiente, el Secretario judicial requerirá con carácter urgente al órgano administrativo correspondiente, acompañando copia del escrito de interposición, para que en el plazo máximo de cinco días a contar desde la recepción del requerimiento remita el expediente acompañado de los informes y datos que se soliciten en el recurso, con apercibimiento de cuanto se establece en el artículo 48.

2. La falta de envío del expediente administrativo dentro del plazo previsto en el apartado anterior no suspenderá el curso de los autos.

3. El Secretario judicial pondrá de manifiesto al recurrente el expediente y demás actuaciones para que en el plazo improrrogable de diez días pueda formalizar la demanda y acompañar los documentos oportunos. Si el expediente administrativo se recibiese una vez formalizada la demanda, se concederá un trámite adicional de alegaciones a las partes.

4. Formalizada la demanda, el Secretario judicial dará traslado de la misma a las partes demandadas para que, a la vista del expediente, presenten contestación en el plazo común e improrrogable de diez días y acompañen los documentos que estimen oportunos.

5. Evacuado el trámite de contestación, el órgano jurisdiccional decidirá en el siguiente día sobre el recibimiento a prueba, con arreglo a las normas generales establecidas en la presente Ley, y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 57. El período de práctica de prueba no será en ningún caso superior a veinte días.

6. Conclusas las actuaciones, el órgano jurisdiccional dictará sentencia en el plazo de cinco días. La sentencia estimará el recurso cuando la disposición, la actuación o el acto incurrieran en cualquier infracción del ordenamiento jurídico que afecte a la libertad de establecimiento o de circulación, incluida la desviación de poder.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 71, la sentencia que estime el recurso implicará la corrección de la conducta infractora, así como el resarcimiento de los daños y perjuicios, incluido el lucro cesante, que dicha conducta haya causado.

Cuando se trate de asuntos en los que no quepa ulterior recurso, el órgano jurisdiccional podrá convocar a las partes a una comparecencia con la finalidad de dictar su sentencia de viva voz, exponiendo verbalmente los razonamientos en que sustente su decisión, resolviendo sobre los motivos que fundamenten el recurso y la oposición y pronunciando su fallo, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 68 a 71.

La no comparecencia de todas o alguna de las partes no impedirá el dictado de la sentencia de viva voz.

En cuanto se refiere a la grabación de la comparecencia y a su documentación, serán aplicables las disposiciones contenidas en el artículo 63.

Caso de haberse dictado la Sentencia de forma oral, el Secretario judicial expedirá certificación que recoja todos los pronunciamientos del fallo, con expresa indicación de su firmeza y de la actuación administrativa a que se refiera. Dicha certificación será expedida en el plazo máximo de cinco días notificándose a las partes.

La anterior certificación se registrará e incorporará al Libro de Sentencias del órgano judicial. El soporte videográfico de la comparecencia quedará unido al procedimiento.

7. Durante la tramitación del procedimiento, podrá solicitar su intervención, como parte recurrente, cualquier operador económico que tuviere interés directo en la anulación del acto, actuación o disposición impugnada y no la hubiera recurrido de forma independiente.

La solicitud del operador se resolverá por medio de auto, previa audiencia de las partes personadas, en el plazo común de cinco días.

Admitida la intervención, no se retrotraerán las actuaciones, pero el interviniente será considerado parte en el proceso a todos los efectos y podrá defender las pretensiones formuladas o las que el propio interviniente formule, si tuviere oportunidad procesal para ello.

El interviniente podrá utilizar los recursos que procedan contra las resoluciones que estime perjudiciales para su interés, aunque las consienta la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia o las demás partes personadas.

8. La Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional acordará la acumulación al promovido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de todo procedimiento que, iniciado por un operador económico ante el mismo u otro órgano jurisdiccional, se dirija frente a la misma disposición o actuación y se funde en la vulneración de la libertad de establecimiento o de circulación conforme a lo previsto en esta Ley.

9. A todos los efectos, la tramitación de estos recursos tendrá carácter preferente.

10. El procedimiento para la garantía de la unidad de mercado, en lo no dispuesto en este Capítulo, se regirá por las normas generales de la presente Ley.

Artículo 127 quáter.

1. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá solicitar en su escrito de interposición la suspensión de la disposición, acto o resolución impugnados, así como cualquier otra medida cautelar que asegure la efectividad de la sentencia.

2. Solicitada la suspensión de la disposición, acto o resolución impugnados, la misma se producirá de forma automática, una vez admitido el recurso y sin exigencia de afianzamiento de los posibles perjuicios de cualquiera naturaleza que pudieran derivarse. La Administración cuya actuación se haya recurrido podrá solicitar el levantamiento de la suspensión en el plazo de tres meses desde su adopción, siempre que acredite que de su mantenimiento pudiera seguirse una perturbación

grave de los intereses generales o de tercero que el tribunal ponderará en forma circunstanciada.

Formulada la solicitud se dará traslado de la misma a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia para que, en el plazo de diez días, alegue lo procedente en orden al mantenimiento o el levantamiento de la suspensión en orden a los intereses en conflicto.

Evacuado el anterior trámite, el tribunal resolverá lo que estime procedente mediante auto en los cinco días siguientes.

3. La solicitud de cualquier otra medida cautelar se tramitará en la forma prevista en el Capítulo II del Título VI.»

Téngase en cuenta que se declara inconstitucional y nulo el apartado 2 del art. 127 quáter de la Ley 29/1998, de 13 de julio, en la redacción dada por el punto tres, únicamente en su aplicación a actos o disposiciones de las Comunidades Autónomas, por Sentencia del TC 79/2017, de 22 de junio. Ref. BOE-A-2017-8464 y Sentencia 111/2017, de 5 de octubre. Ref. BOE-A-2017-12203

Disposición final segunda. *Modificación de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.*

La Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, queda modificada en los siguientes términos:

Uno. La letra b) del artículo 5 queda redactada en los siguientes términos:

«b) Necesidad: que el régimen de autorización esté justificado por razones de orden público, seguridad pública, salud pública, protección del medio ambiente, o cuando la escasez de recursos naturales o la existencia de inequívocos impedimentos técnicos limiten el número de operadores económicos del mercado.»

Dos. El apartado 3 del artículo 7 queda redactado del siguiente modo:

«3. La realización de una comunicación o una declaración responsable o el otorgamiento de una autorización permitirá al prestador acceder a la actividad de servicios y ejercerla en la totalidad del territorio español, incluso mediante el establecimiento de sucursales.

Los medios de intervención que se apliquen a los establecimientos físicos respetarán las siguientes condiciones:

a) Podrá exigirse una autorización para cada establecimiento físico cuando sea susceptible de generar daños sobre el medio ambiente y el entorno urbano, la seguridad o la salud pública y el patrimonio histórico-artístico, evaluándose este riesgo de acuerdo con las características de las instalaciones.

b) Podrá exigirse una declaración responsable para cada establecimiento físico cuando en la normativa se exija el cumplimiento de requisitos justificados por una razón imperiosa de interés general.

c) Podrá exigirse una comunicación cuando, por razones imperiosas de interés general, éstas deban mantener un control sobre el número o características de las instalaciones o de infraestructuras físicas en el mercado.

El medio de intervención deberá resultar proporcionado y no discriminatorio. Cuando el prestador de servicios ya esté establecido en España y ejerza legalmente la actividad, estas autorizaciones o declaraciones responsables no podrán contemplar requisitos que no estén ligados específicamente al establecimiento físico a partir del cual pretende llevar a cabo dicha actividad.»

Tres. El apartado 2 del artículo 11 queda redactado en los siguientes términos:

«2. No obstante, excepcionalmente se podrá supeditar el acceso a una actividad de servicios o a su ejercicio al cumplimiento de alguno de los requisitos del apartado

anterior cuando no sean discriminatorios, estén justificados por una razón imperiosa de interés general y sean proporcionados.

En todo caso, la concurrencia de estas condiciones deberá ser notificada a la Comisión Europea según lo dispuesto en la disposición adicional cuarta y deberá estar suficientemente motivada en la normativa que establezca tales requisitos.»

Cuatro. La letra a) del apartado dos del artículo 25 queda redactada del siguiente modo:

«a) Las profesiones reguladas, en la medida en que sea necesario para garantizar el cumplimiento de requisitos deontológicos distintos e incompatibles debidos al carácter específico de cada profesión, siempre que los mismos estén justificados por una razón imperiosa de interés general, sean proporcionados y no discriminatorios.»

Disposición final tercera. *Modificación de la Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios.*

Uno. Se modifica el apartado 1 del artículo 2, que queda redactado como sigue:

«Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Las disposiciones contenidas en el Título I de esta Ley se aplicarán a las actividades comerciales minoristas y a la prestación de determinados servicios previstos en el anexo de esta Ley, realizados a través de establecimientos permanentes, situados en cualquier parte del territorio nacional, y cuya superficie útil de exposición y venta al público no sea superior a 750 metros cuadrados.»

Dos. Se modifica la Disposición final décima, que queda redactada del siguiente modo:

«Disposición final décima. *Ampliación por las Comunidades Autónomas del umbral de superficie, del catálogo de actividades y otros supuestos de inexigibilidad de licencias.*

Las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus competencias, podrán ampliar el umbral de superficie y el catálogo de actividades comerciales y servicios, previstos en el Título I y en el anexo de esta Ley, así como determinar cualesquiera otros supuestos de inexigibilidad de licencias. Asimismo, podrán establecer regulaciones sobre estas mismas actividades con menor intervención administrativa, incluyendo la declaración de inocuidad.»

Disposición final cuarta. *Título competencial.*

1. Esta ley se dicta en ejercicio de las competencias exclusivas del Estado para la regulación de la condiciones básicas que garanticen la igualdad de todos los españoles en el ejercicio de los derechos y en el cumplimiento de los deberes constitucionales, legislación procesal, en materia de bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, así como sobre las bases del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y la legislación básica sobre contratos administrativos, recogidas respectivamente en las materias del artículo 149.1.1.ª, 6.ª, 13.ª y 18.ª de la Constitución.

2. No tiene carácter básico y se aplica exclusivamente a la Administración General del Estado y al sector público estatal lo previsto en:

a) El apartado 4 del artículo 14 y el artículo 15 del capítulo III relativos a la valoración del impacto de unidad de mercado en las memorias de análisis de impacto normativo y a la evaluación periódica de la normativa respectivamente.

b) La disposición adicional sexta relativa a la evaluación normativa de unidad de mercado.

Disposición final quinta. *Adaptación de la normativa vigente.*

En el plazo de seis meses a partir de la entrada en vigor de esta Ley, se procederá a la adaptación de las disposiciones vigentes con rango legal y reglamentario a lo dispuesto en la misma.

Disposición final sexta. *Desarrollo normativo.*

El Gobierno podrá aprobar las normas de rango reglamentario que resulten necesarias para el desarrollo de lo previsto en esta Ley. Asimismo se autoriza a los Ministros de Hacienda y Administraciones Públicas y de Economía y Competitividad en el ámbito de sus respectivas competencias para dictar las disposiciones necesarias para la aplicación y desarrollo de lo previsto en esta Ley.

Disposición final séptima. *Entrada en vigor.*

1. Esta Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».
2. No obstante, el artículo 20, los apartados 2 y 3 del artículo 21 y el artículo 26 entrarán en vigor a los tres meses de la publicación de esta Ley excepto para aquellos servicios regulados en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

ANEXO

Definiciones

A efectos de esta Ley, se entenderá por:

a) Acreditación: declaración por un organismo de acreditación de que un organismo de evaluación de la conformidad cumple los requisitos fijados con arreglo a normas armonizadas, y cuando proceda, otros requisitos adicionales, incluidos los establecidos en los esquemas sectoriales pertinentes, para ejercer actividades específicas de evaluación de la conformidad.

b) Actividad económica: Cualquier actividad de carácter empresarial o profesional que suponga la ordenación por cuenta propia de los medios de producción, de los recursos humanos, o ambos, con la finalidad de intervenir en la producción o distribución de bienes o en la prestación de servicios. No se incluyen dentro de este concepto las actividades relativas a la reserva o al ejercicio de potestades públicas, jurisdiccionales o administrativas ni la regulación de las relaciones laborales por cuenta ajena o asalariadas.

c) Autoridad competente: Cualquier organismo o entidad que lleve a cabo la regulación, ordenación o control de las actividades económicas o que adjudique contratos de conformidad con la normativa de contratación pública, o cuya actuación afecte al acceso a una actividad económica o a su ejercicio y, en particular, las autoridades administrativas estatales, autonómicas o locales y los colegios profesionales y, en su caso, consejos generales y autonómicos de colegios profesionales.

d) Autoridad de origen: autoridad competente del lugar del territorio nacional donde el operador esté establecido legalmente para llevar a cabo una determinada actividad económica. Se entenderá que un operador está establecido legalmente en un territorio cuando en ese lugar se acceda a una actividad económica y a su ejercicio.

e) Autoridad de destino: autoridad competente del lugar del territorio nacional donde un operador legalmente establecido en otro lugar del territorio nacional lleva a cabo una actividad económica, mediante establecimiento o sin él.

f) Autorización o licencia: Cualquier acto expreso o tácito de la autoridad competente que se exija a un operador económico con carácter previo para el acceso a una actividad económica o su ejercicio.

g) Establecimiento: el acceso a una actividad económica no asalariada y su ejercicio, así como la constitución y gestión de empresas y especialmente de sociedades, en las condiciones fijadas por la legislación, por una duración indeterminada, en particular por medio de una infraestructura estable.

h) Operador económico: cualquier persona física o jurídica o entidad que realice una actividad económica en España.

i) Normas de calidad: las disposiciones aprobadas por un organismo reconocido o acreditado nacional o internacionalmente, que proporcionan reglas, directrices o características dirigidas al desarrollo de las actividades económicas o a la calidad de sus resultados.

§ 12

Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios. [Inclusión parcial]

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 311, de 27 de diciembre de 2012
Última modificación: 29 de septiembre de 2022
Referencia: BOE-A-2012-15595

[. . .]

Disposición final sexta. *Modificación de la Ley 16/2011, 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.*

Se modifica el párrafo primero del apartado 1 del artículo 34, que queda redactado de la siguiente manera:

> «1. El incumplimiento de las disposiciones de esta Ley por personas físicas y jurídicas distintas de las previstas en el apartado 2 será sancionado como infracción en materia de consumo, aplicándosele lo dispuesto en el régimen sancionador general de protección de los consumidores y usuarios previsto en el Título IV del libro primero del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y demás normas aplicables, así como en las normas establecidas en las leyes autonómicas correspondientes.»

[. . .]

§ 13

Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. [Inclusión parcial]

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 7, de 8 de enero de 2000
Última modificación: 28 de febrero de 2025
Referencia: BOE-A-2000-323

[. . .]

LIBRO I

De las disposiciones generales relativas a los juicios civiles

TÍTULO I

De la comparecencia y actuación en juicio

[. . .]

CAPÍTULO I

De la capacidad para ser parte, la capacidad procesal y la legitimación

Artículo 6. *Capacidad para ser parte.*

1. Podrán ser parte en los procesos ante los tribunales civiles:

1.º Las personas físicas.
2.º El concebido no nacido, para todos los efectos que le sean favorables.
3.º Las personas jurídicas.
4.º Las masas patrimoniales o los patrimonios separados que carezcan transitoriamente de titular o cuyo titular haya sido privado de sus facultades de disposición y administración.
5.º Las entidades sin personalidad jurídica a las que la ley reconozca capacidad para ser parte.
6.º El Ministerio Fiscal, respecto de los procesos en que, conforme a la ley, haya de intervenir como parte.
7.º Los grupos de consumidores o usuarios afectados por un hecho dañoso cuando los individuos que lo compongan estén determinados o sean fácilmente determinables. Para demandar en juicio será necesario que el grupo se constituya con la mayoría de los afectados.
8.º Las entidades habilitadas conforme a la normativa comunitaria europea para el ejercicio de la acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios.

2. Sin perjuicio de la responsabilidad que, conforme a la ley, pueda corresponder a los gestores o a los partícipes, podrán ser demandadas, en todo caso, las entidades que, no habiendo cumplido los requisitos legalmente establecidos para constituirse en personas jurídicas, estén formadas por una pluralidad de elementos personales y patrimoniales puestos al servicio de un fin determinado.

[. . .]

CAPÍTULO II

De la pluralidad de partes

[. . .]

Artículo 13. *Intervención de sujetos originariamente no demandantes ni demandados.*

1. Mientras se encuentre pendiente un proceso, podrá ser admitido como demandante o demandado, quien acredite tener interés directo y legítimo en el resultado del pleito. En particular, cualquier consumidor o usuario podrá intervenir en los procesos instados por las entidades legalmente reconocidas para la defensa de los intereses de aquéllos.

2. La solicitud de intervención no suspenderá el curso del procedimiento. El tribunal resolverá por medio de auto, previa audiencia de las partes personadas, en el plazo común de diez días.

3. Admitida la intervención, no se retrotraerán las actuaciones, pero el interviniente será considerado parte en el proceso a todos los efectos y podrá defender las pretensiones formuladas por su litisconsorte o las que el propio interviniente formule, si tuviere oportunidad procesal para ello, aunque su litisconsorte renuncie, se allane, desista o se aparte del procedimiento por cualquier otra causa.

También se permitirán al interviniente las alegaciones necesarias para su defensa, que no hubiere efectuado por corresponder a momentos procesales anteriores a su admisión en el proceso. De estas alegaciones el Letrado de la Administración de Justicia dará traslado, en todo caso, a las demás partes, por plazo de cinco días.

El interviniente podrá, asimismo, utilizar los recursos que procedan contra las resoluciones que estime perjudiciales a su interés, aunque las consienta su litisconsorte.

[. . .]

Artículo 15. *Publicidad e intervención en procesos para la protección de derechos e intereses colectivos y difusos de consumidores y usuarios.*

1. En los procesos promovidos por asociaciones o entidades constituidas para la protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, o por los grupos de afectados, se llamará al proceso a quienes tengan la condición de perjudicados por haber sido consumidores del producto o usuarios del servicio que dio origen al proceso, para que hagan valer su derecho o interés individual. Este llamamiento se hará por el Letrado de la Administración de Justicia publicando la admisión de la demanda en medios de comunicación con difusión en el ámbito territorial en el que se haya manifestado la lesión de aquellos derechos o intereses.

El Ministerio Fiscal será parte en estos procesos cuando el interés social lo justifique. El tribunal que conozca de alguno de estos procesos comunicará su iniciación al Ministerio Fiscal para que valore la posibilidad de su personación.

2. Cuando se trate de un proceso en el que estén determinados o sean fácilmente determinables los perjudicados por el hecho dañoso, el demandante o demandantes deberán haber comunicado previamente su propósito de presentación de la demanda a todos los interesados. En este caso, tras el llamamiento, el consumidor o usuario podrá intervenir en el proceso en cualquier momento, pero sólo podrá realizar los actos procesales que no hubieran precluido.

3. Cuando se trate de un proceso en el que el hecho dañoso perjudique a una pluralidad de personas indeterminadas o de difícil determinación, el llamamiento suspenderá el curso del proceso por un plazo que no excederá de dos meses y que el Letrado de la

Administración de Justicia determinará en cada caso atendiendo a las circunstancias o complejidad del hecho y a las dificultades de determinación y localización de los perjudicados. El proceso se reanudará con la intervención de todos aquellos consumidores que hayan acudido al llamamiento, no admitiéndose la personación individual de consumidores o usuarios en un momento posterior, sin perjuicio de que éstos puedan hacer valer sus derechos o intereses conforme a lo dispuesto en los artículos 221 y 519 de esta ley.

4. Quedan exceptuados de lo dispuesto en los apartados anteriores los procesos iniciados mediante el ejercicio de una acción de cesación para la defensa de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios.

[. . .]

TÍTULO II

De la jurisdicción y de la competencia

[. . .]

CAPÍTULO II

De las reglas para determinar la competencia

[. . .]

Sección 2.ª De la competencia territorial

[. . .]

Artículo 52. *Competencia territorial en casos especiales.*

1. No se aplicarán los fueros establecidos en los artículos anteriores y se determinará la competencia de acuerdo con lo establecido en el presente artículo en los casos siguientes:

1.º En los juicios en que se ejerciten acciones reales sobre bienes inmuebles será tribunal competente el del lugar en que esté sita la cosa litigiosa. Cuando la acción real se ejercite sobre varias cosas inmuebles o sobre una sola que esté situada en diferentes circunscripciones, será tribunal competente el de cualquiera de éstas, a elección del demandante.

2.º En las demandas sobre presentación y aprobación de las cuentas que deban dar los administradores de bienes ajenos será tribunal competente el del lugar donde deban presentarse dichas cuentas, y no estando determinado, el del domicilio del mandante, poderdante o dueño de los bienes, o el del lugar donde se desempeñe la administración, a elección del actor.

3.º En las demandas sobre obligaciones de garantía o complemento de otras anteriores, será tribunal competente el que lo sea para conocer, o esté conociendo, de la obligación principal sobre que recayeren.

4.º En los juicios sobre cuestiones hereditarias, será competente el tribunal del lugar en que el finado tuvo su último domicilio y si lo hubiere tenido en país extranjero, el del lugar de su último domicilio en España, o donde estuviere la mayor parte de sus bienes, a elección del demandante.

5º En los juicios en que se ejerciten acciones relativas a las medidas judiciales de apoyo de personas con discapacidad será competente el Tribunal del lugar en que resida la persona con discapacidad, conforme se establece en el apartado 3 del artículo 756.

6.º En materia de derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen y, en general, en materia de protección civil de derechos fundamentales, será competente el tribunal del domicilio del demandante, y cuando no lo tuviere en territorio español, el tribunal del lugar donde se hubiera producido el hecho que vulnere el derecho fundamental de que se trate.

7.º En los juicios sobre arrendamientos de inmuebles y en los de desahucio, será competente el tribunal del lugar en que esté sita la finca.

8.º En los juicios en materia de propiedad horizontal, será competente el tribunal del lugar en que radique la finca.

9.º En los juicios en que se pida indemnización de los daños y perjuicios derivados de la circulación de vehículos de motor será competente el tribunal del lugar en que se causaron los daños.

10.º En materia de impugnación de acuerdos sociales será tribunal competente el del lugar del domicilio social.

11.º En los procesos en que se ejerciten demandas sobre infracciones de la propiedad intelectual, será competente el tribunal del lugar en que la infracción se haya cometido o existan indicios de su comisión o en que se encuentren ejemplares ilícitos, a elección del demandante.

12.º En los juicios en materia de competencia desleal, será competente el tribunal del lugar en que el demandado tenga su establecimiento y, a falta de éste, su domicilio o lugar de residencia, y cuando no lo tuviere en territorio español, el tribunal del lugar donde se haya realizado el acto de competencia desleal o donde se produzcan sus efectos, a elección del demandante.

13.º En materia de propiedad industrial, será competente el tribunal que señale la legislación especial sobre dicha materia.

13.º bis. En los recursos contra aquellas resoluciones que agoten la vía administrativa dictadas en materia de propiedad industrial por la Oficina Española de Patentes y Marcas serán competentes las secciones especializadas en materia mercantil de la Audiencia Provincial en cuya circunscripción radique la ciudad sede del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma del domicilio del demandante o, en su defecto, del domicilio del representante autorizado en España para actuar en su nombre, siempre que el Consejo General del Poder Judicial haya acordado atribuir en exclusiva a los Juzgados de lo Mercantil de esa localidad el conocimiento de los asuntos en materia de propiedad industrial. También serán competentes, a elección del demandante, las secciones especializadas de la Audiencia Provincial en cuya circunscripción radique la sede de la Oficina Española de Patentes y Marcas.

14.º En los procesos en que se ejerciten acciones para que se declare la no incorporación al contrato o la nulidad de las cláusulas de condiciones generales de la contratación, será competente el tribunal del domicilio del demandante. Y, sobre esa misma materia, cuando se ejerciten las acciones declarativa, de cesación o de retractación, será competente el tribunal del lugar donde el demandado tenga su establecimiento y, a falta de éste, el de su domicilio; y si el demandado careciere de domicilio en el territorio español, el del lugar en que se hubiera realizado la adhesión.

15.º En las tercerías de dominio o de mejor derecho que se interpongan en relación con un procedimiento administrativo de apremio, será competente el tribunal del domicilio del órgano que acordó el embargo, sin perjuicio de las especialidades previstas para las administraciones públicas en materia de competencia territorial.

16.º En los procesos en los que se ejercite la acción de cesación en defensa de los intereses tanto colectivos como difusos de los consumidores y usuarios, será competente el Tribunal del lugar donde el demandado tenga un establecimiento, y, a falta de éste, el de su domicilio; si careciere de domicilio en territorio español, el del lugar del domicilio del actor.

17.º En los procesos contra las resoluciones y actos que dicte la Dirección General de los Registros y del Notariado en materia de Registro Civil, a excepción de las solicitudes de nacionalidad por residencia, será competente el Juzgado de Primera Instancia de la capital de provincia del domicilio del recurrente.

2. Cuando las normas del apartado anterior no fueren de aplicación a los litigios en materia de seguros, ventas a plazos de bienes muebles corporales y contratos destinados a su financiación, así como en materia de contratos de prestación de servicios o relativos a bienes muebles cuya celebración hubiera sido precedida de oferta pública, será competente el tribunal del domicilio del asegurado, comprador o prestatario o el del domicilio de quien hubiere aceptado la oferta, respectivamente, o el que corresponda conforme a las normas de los artículos 50 y 51, a elección del demandante.

3. Cuando las normas de los apartados anteriores no fueren de aplicación a los litigios derivados del ejercicio de acciones individuales de consumidores o usuarios será

competente, a elección del consumidor o usuario, el tribunal de su domicilio o el tribunal correspondiente conforme a los artículos 50 y 51.

[. . .]

Artículo 54. *Carácter dispositivo de las normas sobre competencia territorial.*

1. Las reglas legales atributivas de la competencia territorial sólo se aplicarán en defecto de sumisión expresa o tácita de las partes a los tribunales de una determinada circunscripción. Se exceptúan las reglas establecidas en los números 1.º y 4.º a 15.º del apartado 1 y en el apartado 2 del artículo 52 y las demás a las que esta u otra Ley atribuya expresamente carácter imperativo. Tampoco será válida la sumisión expresa o tácita en los asuntos que deban decidirse por el juicio verbal.

2. No será válida la sumisión expresa contenida en contratos de adhesión, o que contengan condiciones generales impuestas por una de las partes, o que se hayan celebrado con consumidores o usuarios.

3. La sumisión de las partes sólo será válida y eficaz cuando se haga a tribunales con competencia objetiva para conocer del asunto de que se trate.

[. . .]

CAPÍTULO III

De la declinatoria

Artículo 63. *Contenido de la declinatoria, legitimación para proponerla y tribunal competente para conocer de ella.*

1. Mediante la declinatoria, el demandado y los que puedan ser parte legítima en el juicio promovido podrán denunciar la falta de jurisdicción del tribunal ante el que se ha interpuesto la demanda, por corresponder el conocimiento de ésta a tribunales extranjeros, a órganos de otro orden jurisdiccional, a árbitros o a mediadores, excepto en los supuestos en que exista un pacto previo entre un consumidor y un empresario de someterse a un procedimiento de resolución alternativa de litigios de consumo y el consumidor sea el demandante.

También se propondrá declinatoria para denunciar la falta de competencia de todo tipo. Si la declinatoria se fundare en la falta de competencia territorial, habrá de indicar el tribunal al que, por considerarse territorialmente competente, habrían de remitirse las actuaciones.

2. La declinatoria se propondrá ante el mismo tribunal que esté conociendo del pleito y al que se considere carente de jurisdicción o de competencia. No obstante, la declinatoria podrá presentarse también ante el tribunal del domicilio del demandado, que la hará llegar por el medio de comunicación más rápido posible al tribunal ante el que se hubiera presentado la demanda, sin perjuicio de remitírsela por oficio al día siguiente de su presentación.

[. . .]

TÍTULO III

De la acumulación de acciones y de procesos

[. . .]

CAPÍTULO II

De la acumulación de procesos

Sección 1.ª De la acumulación de procesos: disposiciones generales

[. . .]

Artículo 76. *Casos en los que procede la acumulación de procesos.*

1. La acumulación de procesos habrá de ser acordada siempre que:

1.º La sentencia que haya de recaer en uno de los procesos pueda producir efectos prejudiciales en el otro.

2.º Entre los objetos de los procesos de cuya acumulación se trate exista tal conexión que, de seguirse por separado, pudieren dictarse sentencias con pronunciamientos o fundamentos contradictorios, incompatibles o mutuamente excluyentes.

2. Asimismo, procederá la acumulación en los siguientes casos:

1.º Cuando se trate de procesos incoados para la protección de los derechos e intereses colectivos o difusos que las leyes reconozcan a consumidores y usuarios, susceptibles de acumulación conforme a lo dispuesto en el apartado 1.1.º de este artículo y en el artículo 77, cuando la diversidad de procesos no se hubiera podido evitar mediante la acumulación de acciones o la intervención prevista en el artículo 15 de esta ley.

2.º Cuando el objeto de los procesos a acumular fuera la impugnación de acuerdos sociales adoptados en una misma Junta o Asamblea o en una misma sesión de órgano colegiado de administración. En este caso se acumularán todos los procesos incoados en virtud de demandas en las que se soliciten la declaración de nulidad o de anulabilidad de dichos acuerdos, siempre que las mismas hubieran sido presentadas en un periodo de tiempo no superior a cuarenta días desde la presentación de la primera de las demandas.

3.º Cuando se trate de procesos en los que se sustancie la oposición a resoluciones administrativas en materia de protección de un mismo menor, tramitados conforme al artículo 780, siempre que en ninguno de ellos se haya iniciado la vista.

En todo caso, en los lugares donde hubiere más de un Juzgado que tuviera asignadas competencias en materia mercantil, en los casos de los números 1.º y 2.º, o en materia civil, en el caso del número 3.º, las demandas que se presenten con posterioridad a otra se repartirán al Juzgado al que hubiere correspondido conocer de la primera.

[. . .]

TÍTULO V

De las actuaciones judiciales

[. . .]

CAPÍTULO VIII

De las resoluciones procesales

[. . .]

Sección 2.ª De los requisitos internos de la sentencia y de sus efectos

[. . .]

Artículo 221. *Sentencias dictadas en procesos promovidos por asociaciones de consumidores o usuarios.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos anteriores, las sentencias dictadas a consecuencia de demandas interpuestas por asociaciones de consumidores o usuarios con la legitimación a que se refiere el artículo 11 de esta Ley estarán sujetas a las siguientes reglas:

1.ª Si se hubiere pretendido una condena dineraria, de hacer, no hacer o dar cosa específica o genérica, la sentencia estimatoria determinará individualmente los consumidores y usuarios que, conforme a las leyes sobre su protección, han de entenderse beneficiados por la condena.

Cuando la determinación individual no sea posible, la sentencia establecerá los datos, características y requisitos necesarios para poder exigir el pago y, en su caso, instar la ejecución o intervenir en ella, si la instara la asociación demandante.

2.ª Si, como presupuesto de la condena o como pronunciamiento principal o único, se declarara ilícita o no conforme a la ley una determinada actividad o conducta, la sentencia determinará si, conforme a la legislación de protección a los consumidores y usuarios, la declaración ha de surtir efectos procesales no limitados a quienes hayan sido partes en el proceso correspondiente.

3.ª Si se hubieren personado consumidores o usuarios determinados, la sentencia habrá de pronunciarse expresamente sobre sus pretensiones.

2. En las sentencias estimatorias de una acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios el Tribunal, si lo estima procedente, y con cargo al demandado, podrá acordar la publicación total o parcial de la sentencia o, cuando los efectos de la infracción puedan mantenerse a lo largo del tiempo, una declaración rectificadora.

[. . .]

Artículo 226. *Modo de proceder en caso de intimidación o violencia.*

1. Los tribunales cuya actuación se hubiere producido con intimidación o violencia, tan luego como se vean libres de ella, declararán nulo todo lo practicado y promoverán la formación de causa contra los culpables, poniendo los hechos en conocimiento del Ministerio Fiscal.

2. También se declararán nulos los actos de las partes o de personas que intervengan en el proceso si se acredita que se produjeron bajo intimidación o violencia. La nulidad de estos actos entrañará la de todos los demás relacionados con él o que pudieren haberse visto condicionados o influidos sustancialmente por el acto nulo.

[. . .]

LIBRO II

De los procesos declarativos

TÍTULO I

De las disposiciones comunes a los procesos declarativos

CAPÍTULO I

De las reglas para determinar el proceso correspondiente

[. . .]

Artículo 249. *Ámbito del juicio ordinario.*

1. Se decidirán en el juicio ordinario, cualquiera que sea su cuantía:

1.º Las demandas relativas a derechos honoríficos de la persona.

2.º Las que pretendan la tutela del derecho al honor, a la intimidad y a la propia imagen, y las que pidan la tutela judicial civil de cualquier otro derecho fundamental, salvo las que se refieran al derecho de rectificación. En estos procesos, será siempre parte el Ministerio Fiscal y su tramitación tendrá carácter preferente.

3.º Las demandas sobre impugnación de acuerdos sociales adoptados por Juntas o Asambleas Generales o especiales de socios o de obligacionistas o por órganos colegiados de administración en entidades mercantiles.

4.º Las demandas en materia de competencia desleal, defensa de la competencia, en aplicación de los artículos 101 y 102 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea o de los artículos 1 y 2 de la Ley 15/2007, de 3 de julio, de Defensa de la Competencia,

propiedad industrial, propiedad intelectual y publicidad, siempre que no versen exclusivamente sobre reclamaciones de cantidad, en cuyo caso se tramitarán por el procedimiento que les corresponda en función de la cuantía que se reclame y los recursos contra las resoluciones de la Oficina Española de patentes y marcas en materia de propiedad industrial que pongan fin a la vía administrativa que se tramitarán por los trámites del juicio verbal conforme a lo dispuesto en el artículo 250.3 de esta ley.

No obstante, se estará a lo dispuesto en el numeral 12.º del apartado 1 del artículo 250 de esta ley cuando se trate del ejercicio de la acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios en materia de publicidad.

5.º Las demandas en que se ejerciten acciones colectivas relativas a condiciones generales de contratación en los casos previstos en la legislación sobre esta materia.

6.º Las que versen sobre cualesquiera asuntos relativos a arrendamientos urbanos o rústicos de bienes inmuebles, salvo que se trate de reclamaciones de rentas o cantidades debidas por el arrendatario o del desahucio por falta de pago o por extinción del plazo de la relación arrendaticia, o salvo que sea posible hacer una valoración de la cuantía del objeto del procedimiento, en cuyo caso el proceso será el que corresponda a tenor de las reglas generales de esta ley.

7.º Las que ejerciten una acción de retracto de cualquier tipo.

8.º Cuando se ejerciten las acciones que otorga a las Juntas de Propietarios y a éstos la Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal, siempre que no versen exclusivamente sobre reclamaciones de cantidad, en cuyo caso se tramitarán por las reglas del juicio verbal o por el procedimiento especial que corresponda.

2. Se decidirán también en el juicio ordinario las demandas cuya cuantía exceda de quince mil euros y aquéllas cuyo interés económico resulte imposible de calcular, ni siquiera de modo relativo.

Artículo 250. *Ámbito del juicio verbal.*

1. Se decidirán en juicio verbal, cualquiera que sea su cuantía, las demandas siguientes:

1.º Las que versen sobre reclamación de cantidades por impago de rentas y cantidades debidas y las que, igualmente, con fundamento en el impago de la renta o cantidades debidas por el arrendatario, o en la expiración del plazo fijado contractual o legalmente, pretendan que el dueño, usufructuario o cualquier otra persona con derecho a poseer una finca rústica o urbana dada en arrendamiento, ordinario o financiero o en aparcería, recuperen la posesión de dicha finca.

2.º Las que pretendan la recuperación de la plena posesión de una finca rústica o urbana, cedida en precario, por el dueño, usufructuario o cualquier otra persona con derecho a poseer dicha finca.

3.º Las que pretendan que el tribunal ponga en posesión de bienes a quien los hubiere adquirido por herencia si no estuvieren siendo poseídos por nadie a título de dueño o usufructuario.

4.º Las que pretendan la tutela sumaria de la tenencia o de la posesión de una cosa o derecho por quien haya sido despojado de ellas o perturbado en su disfrute.

Podrán pedir la inmediata recuperación de la plena posesión de una vivienda o parte de ella, siempre que se hayan visto privados de ella sin su consentimiento, la persona física que sea propietaria o poseedora legítima por otro título, las entidades sin ánimo de lucro con derecho a poseerla y las entidades públicas propietarias o poseedoras legítimas de vivienda social.

5.º Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, la suspensión de una obra nueva.

6.º Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, la demolición o derribo de obra, edificio, árbol, columna o cualquier otro objeto análogo en estado de ruina y que amenace causar daños a quien demande.

7.º Las que, instadas por los titulares de derechos reales inscritos en el Registro de la Propiedad, demanden la efectividad de esos derechos frente a quienes se opongan a ellos o

perturben su ejercicio, sin disponer de título inscrito que legitime la oposición o la perturbación.

8.º Las que soliciten alimentos debidos por disposición legal o por otro título.

9.º Las que supongan el ejercicio de la acción de rectificación de hechos inexactos y perjudiciales.

10.º Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, sobre el incumplimiento por el comprador de las obligaciones derivadas de los contratos inscritos en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles y formalizados en el modelo oficial establecido al efecto, al objeto de obtener una sentencia condenatoria que permita dirigir la ejecución exclusivamente sobre el bien o bienes adquiridos o financiados a plazos.

11.º Las que pretendan que el tribunal resuelva, con carácter sumario, sobre el incumplimiento de un contrato de arrendamiento financiero, de arrendamiento de bienes muebles, o de un contrato de venta a plazos con reserva de dominio, siempre que estén inscritos en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles y formalizados en el modelo oficial establecido al efecto, mediante el ejercicio de una acción exclusivamente encaminada a obtener la inmediata entrega del bien al arrendador financiero, al arrendador o al vendedor o financiador en el lugar indicado en el contrato, previa declaración de resolución de éste, en su caso.

12.º Las que supongan el ejercicio de la acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y difusos de los consumidores y usuarios.

13.º Las que pretendan la efectividad de los derechos reconocidos en el artículo 160 del Código Civil. En estos casos el juicio verbal se sustanciará con las peculiaridades dispuestas en el Capítulo I del Título I del Libro IV de esta ley.

14.º Las demandas en que se ejerciten acciones individuales relativas a condiciones generales de contratación en los casos previstos en la legislación sobre esta materia.

15.º Aquéllas en las que se ejerciten las acciones que otorga a las Juntas de Propietarios y a éstos la Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal, siempre que versen exclusivamente sobre reclamaciones de cantidad, sea cual fuere dicha cantidad.

16.º Aquéllas en las que se ejercite la acción de división de cosa común.

2. Se decidirán también en el juicio verbal las demandas cuya cuantía no exceda de quince mil euros y no se refieran a ninguna de las materias previstas en el apartado 1 del artículo anterior.

3. Se decidirán en juicio verbal, con las especialidades establecidas en el artículo 447 bis de esta ley, los recursos contra las resoluciones que agoten la vía administrativa dictadas en materia de propiedad industrial por la Oficina Española de Patentes y Marcas.

[. . .]

Artículo 256. *Clases de diligencias preliminares y su solicitud.*

1. Todo juicio podrá prepararse:

1.º Por petición de que la persona a quien se dirigiría la demanda declare, bajo juramento o promesa de decir verdad, sobre algún hecho relativo a su capacidad, representación o legitimación, cuyo conocimiento sea necesario para el pleito, o exhiba los documentos en los que conste dicha capacidad, representación o legitimación.

2.º Mediante solicitud de que la persona a la que se pretende demandar exhiba la cosa que tenga en su poder y a la que se haya de referir el juicio.

3.º Por petición del que se considere heredero, coheredero o legatario, de exhibición, por quien lo tenga en su poder, del acto de última voluntad del causante de la herencia o legado.

4.º Por petición de un socio o comunero para que se le exhiban los documentos y cuentas de la sociedad o comunidad, dirigida a éstas o al consocio o condueño que los tenga en su poder.

5.º Por petición del que se considere perjudicado por un hecho que pudiera estar cubierto por seguro de responsabilidad civil, de que se exhiba el contrato de seguro por quien lo tenga en su poder.

5.º bis. Por la petición de la historia clínica al centro sanitario o profesional que la custodie, en las condiciones y con el contenido que establece la ley.

6.º Por petición de quien pretenda iniciar un proceso para la defensa de los intereses colectivos de consumidores y usuarios al objeto de concretar a los integrantes del grupo de afectados cuando, no estando determinados, sean fácilmente determinables. A tal efecto el tribunal adoptará las medidas oportunas para la averiguación de los integrantes del grupo, de acuerdo a las circunstancias del caso y conforme a los datos suministrados por el solicitante, incluyendo el requerimiento al demandado para que colabore en dicha determinación.

7.º Mediante la solicitud, formulada por quien pretenda ejercitar una acción por infracción de un derecho de propiedad industrial o de un derecho de propiedad intelectual cometida mediante actos que no puedan considerarse realizados por meros consumidores finales de buena fe y sin ánimo de obtención de beneficios económicos o comerciales, de diligencias de obtención de datos sobre el posible infractor, el origen y redes de distribución de las obras, mercancías o servicios que infringen un derecho de propiedad intelectual o de propiedad industrial y, en particular, los siguientes:

a) Los nombres y direcciones de los productores, fabricantes, distribuidores, suministradores y prestadores de las mercancías y servicios, así como de quienes, con fines comerciales, hubieran estado en posesión de las mercancías.

b) Los nombres y direcciones de los mayoristas y minoristas a quienes se hubieren distribuido las mercancías o servicios.

c) Las cantidades producidas, fabricadas, entregadas, recibidas o encargadas, y las cantidades satisfechas como precio por las mercancías o servicios de que se trate y los modelos y características técnicas de las mercancías.

8.º Por petición de quien pretenda ejercitar una acción por infracción de un derecho de propiedad industrial o de un derecho de propiedad intelectual cometida mediante actos desarrollados a escala comercial, de la exhibición de los documentos bancarios, financieros, comerciales o aduaneros, producidos en un determinado tiempo y que se presuman en poder de quien sería demandado como responsable. La solicitud deberá acompañarse de un principio de prueba de la realidad de la infracción que podrá consistir en la presentación de una muestra de los ejemplares, mercancías o productos en los que materialice aquella infracción. El solicitante podrá pedir que el Secretario extienda testimonio de los documentos exhibidos si el requerido no estuviera dispuesto a desprenderse del documento para su incorporación a la diligencia practicada. Igual solicitud podrá formular en relación con lo establecido en el último párrafo del número anterior.

A los efectos de los números 7.º y 8.º de este apartado, se entiende por actos desarrollados a escala comercial aquellos que son realizados para obtener beneficios económicos o comerciales directos o indirectos.

9.º Por petición de las diligencias y averiguaciones que, para la protección de determinados derechos, prevean las correspondientes leyes especiales.

10.º Por petición, de quien pretenda ejercitar una acción por infracción de un derecho de propiedad industrial o de un derecho de propiedad intelectual, para que se identifique al prestador de un servicio de la sociedad de la información sobre el que concurran indicios razonables de que está poniendo a disposición o difundiendo de forma directa o indirecta, contenidos, obras o prestaciones objeto de tal derecho sin que se cumplan los requisitos establecidos por la legislación de propiedad industrial o de propiedad intelectual, considerando la existencia de un nivel apreciable de audiencia en España de dicho prestador o un volumen, asimismo apreciable, de obras y prestaciones protegidas no autorizadas puestas a disposición o difundidas.

La solicitud estará referida a la obtención de los datos necesarios para llevar a cabo la identificación y podrá dirigirse a los prestadores de servicios de la sociedad de la información, de pagos electrónicos y de publicidad que mantengan o hayan mantenido en los últimos doce meses relaciones de prestación de un servicio con el prestador de servicios de la sociedad de la información que se desee identificar. Los citados prestadores proporcionarán la información solicitada, siempre que ésta pueda extraerse de los datos de que dispongan o conserven como resultado de la relación de servicio que mantengan o hayan mantenido con el prestador de servicios objeto de identificación, salvo los datos que exclusivamente estuvieran siendo objeto de tratamiento por un proveedor de servicios de

Internet en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.

11.º Mediante la solicitud, formulada por el titular de un derecho de propiedad intelectual que pretenda ejercitar una acción por infracción del mismo, de que un prestador de servicios de la sociedad de la información aporte los datos necesarios para llevar a cabo la identificación de un usuario de sus servicios, con el que mantengan o hayan mantenido en los últimos doce meses relaciones de prestación de un servicio, sobre el que concurran indicios razonables de que está poniendo a disposición o difundiendo de forma directa o indirecta, contenidos, obras o prestaciones objeto de tal derecho sin que se cumplan los requisitos establecidos por la legislación de propiedad intelectual, y mediante actos que no puedan considerarse realizados por meros consumidores finales de buena fe y sin ánimo de obtención de beneficios económicos o comerciales, teniendo en cuenta el volumen apreciable de obras y prestaciones protegidas no autorizadas puestas a disposición o difundidas.

2. En la solicitud de diligencias preliminares se expresarán sus fundamentos, con referencia circunstanciada al asunto objeto del juicio que se quiera preparar.

3. Los gastos que se ocasionen a las personas que hubieren de intervenir en las diligencias serán a cargo del solicitante de las diligencias preliminares. Al pedir éstas, dicho solicitante ofrecerá caución para responder tanto de tales gastos como de los daños y perjuicios que se les pudieren irrogar. La caución se perderá, en favor de dichas personas, si, transcurrido un mes desde la terminación de las diligencias, dejare de interponerse la demanda, sin justificación suficiente, a juicio del tribunal.

La caución podrá prestarse en la forma prevista en el párrafo segundo del apartado 2 del artículo 64 de esta Ley.

[. . .]

LIBRO III

De la ejecución forzosa y de las medidas cautelares

TÍTULO I

De los títulos ejecutivos

CAPÍTULO I

De las sentencias y demás títulos ejecutivos

[. . .]

Artículo 519. *Acción ejecutiva de consumidores y usuarios fundada en sentencia de condena sin determinación individual de los beneficiados. Extensión de efectos de sentencias dictadas en procedimientos en los que se hayan ejercitado acciones individuales relativas a condiciones generales de la contratación.*

1. Cuando las sentencias de condena a que se refiere la regla primera del artículo 221 no hubiesen determinado los consumidores o usuarios individuales beneficiados por aquélla, el tribunal competente para la ejecución, a solicitud de uno o varios interesados y con audiencia del condenado, dictará auto en el que resolverá si, según los datos, características y requisitos establecidos en la sentencia, reconoce a los solicitantes como beneficiarios de la condena. Con testimonio de este auto, los sujetos reconocidos podrán instar la ejecución. El Ministerio Fiscal podrá instar la ejecución de la sentencia en beneficio de los consumidores y usuarios afectados.

2. Sin perjuicio de que se pueda optar por acudir a un procedimiento declarativo, en el caso de las demandas referidas en el artículo 250.1.14.º, los efectos de una sentencia que reconozca una situación jurídica individualizada y que, de haberse dictado en primera

instancia, hubiera adquirido firmeza tras haber sido recurrida ante la Audiencia Provincial, podrán extenderse a otras cuando concurran las siguientes circunstancias:

a) Que los interesados se encuentren en idéntica situación jurídica que los favorecidos por el fallo.

b) Que se trate del mismo demandado, o quien le sucediera en su posición.

c) Que no sea preciso realizar un control de transparencia de la cláusula ni valorar la existencia de vicios en el consentimiento del contratante.

d) Que las condiciones generales de contratación tengan identidad sustancial con las conocidas en la sentencia cuyos efectos se pretenden extender.

e) Que el órgano jurisdiccional sentenciador o competente para la ejecución de la sentencia cuyos efectos se pretende extender fuera también competente, por razón del territorio, para conocer de la pretensión.

En estos casos, la solicitud se planteará por medio de escrito en el que se indicará el número de procedimiento en el que se hubiera dictado la sentencia cuyos efectos se pretende extender, la concreta pretensión que podrá ser de anulación, de cantidad o ambas, la identidad de la situación jurídica y un número de cuenta bancaria en la que, eventualmente, puedan realizarse ingresos, acompañando en su caso la documentación en que funde su petición. Esta solicitud deberá formularse en el plazo máximo de un año desde la firmeza de la sentencia cuyos efectos se pretende extender.

3. De la solicitud y sus documentos se dará traslado por diez días a la parte condenada en el procedimiento previo en el que se hubiera dictado la sentencia cuya extensión de efectos se pretende, que podrá allanarse u oponerse. A dicho escrito deberá acompañar la documentación en que funde su oposición o identificarla si ya obrara en autos. Si no se respondiere en plazo, se entenderá que muestra conformidad con la solicitud.

4. Sin más trámite, en los cinco días siguientes se dictará auto accediendo en todo o en parte a la solicitud de extensión de efectos, fijándose, en su caso, la cantidad debida, o rechazándola, sin que se pueda reconocer una situación jurídica distinta a la definida en la sentencia firme de que se trate. Si el auto accede total o parcialmente y hubiera habido oposición, se estará a la regulación sobre imposición de costas procesales prevista en el artículo 394. Si se rechaza la solicitud de extensión de efectos no se hará pronunciamiento condenatorio sobre las costas, sin perjuicio de poder acudir al juicio declarativo que proceda.

5. El auto que resuelva extender efectos en todo o en parte, o que deniegue la extensión, será susceptible de recurso de apelación, el cual será de tramitación preferente.

6. Si en el término previsto en el artículo 548 no se cumpliera voluntariamente realizando el ingreso en la cuenta designada por el solicitante, la parte interesada podrá instar la ejecución del auto que acuerde la extensión de efectos, para lo que servirá de título ejecutivo el testimonio del auto que acuerde la extensión de efectos.

[. . .]

TÍTULO VI

De las medidas cautelares

CAPÍTULO I

De las medidas cautelares: disposiciones generales

[. . .]

Artículo 728. *Peligro por la mora procesal. Apariencia de buen derecho. Caución.*

1. Sólo podrán acordarse medidas cautelares si quien las solicita justifica, que, en el caso de que se trate, podrían producirse durante la pendencia del proceso, de no adoptarse las medidas solicitadas, situaciones que impidieren o dificultaren la efectividad de la tutela que pudiere otorgarse en una eventual sentencia estimatoria.

No se acordarán medidas cautelares cuando con ellas se pretenda alterar situaciones de hecho consentidas por el solicitante durante largo tiempo, salvo que éste justifique

cumplidamente las razones por las cuales dichas medidas no se han solicitado hasta entonces.

2. El solicitante de medidas cautelares también habrá de presentar con su solicitud los datos, argumentos y justificaciones documentales que conduzcan a fundar, por parte del Tribunal, sin prejuzgar el fondo del asunto, un juicio provisional e indiciario favorable al fundamento de su pretensión. En defecto de justificación documental, el solicitante podrá ofrecerla por otros medios de prueba, que deberá proponer en forma en el mismo escrito.

3. Salvo que expresamente se disponga otra cosa, el solicitante de la medida cautelar deberá prestar caución suficiente para responder, de manera rápida y efectiva, de los daños y perjuicios que la adopción de la medida cautelar pudiera causar al patrimonio del demandado.

El tribunal determinará la caución atendiendo a la naturaleza y contenido de la pretensión y a la valoración que realice, según el apartado anterior, sobre el fundamento de la solicitud de la medida.

La caución a que se refiere el párrafo anterior podrá otorgarse en cualquiera de las formas previstas en el párrafo segundo del apartado 3 del artículo 529.

En los procedimientos en los que se ejercite una acción de cesación en defensa de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores y usuarios, el Tribunal podrá dispensar al solicitante de la medida cautelar del deber de prestar caución, atendidas las circunstancias del caso, así como la entidad económica y la repercusión social de los distintos intereses afectados.

[. . .]

LIBRO IV

De los procesos especiales

TÍTULO I

De los procesos sobre provisión de medidas judiciales de apoyo a las personas con discapacidad, filiación, matrimonio y menores

[. . .]

CAPÍTULO IV

De los procesos matrimoniales y de menores

[. . .]

Artículo 771. *Medidas provisionales previas a la demanda de nulidad, separación o divorcio. Solicitud, comparecencia y resolución.*

1. El cónyuge que se proponga demandar la nulidad, separación o divorcio de su matrimonio puede solicitar los efectos y medidas a que se refieren los artículos 102 y 103 del Código Civil ante el tribunal de su domicilio.

Para formular esta solicitud no será precisa la intervención de procurador y abogado, pero sí será necesaria dicha intervención para todo escrito y actuación posterior.

2. A la vista de la solicitud, el letrado de la Administración de Justicia citará a los cónyuges y, si hubiere hijos menores o hijos con discapacidad con medidas de apoyo atribuidas a sus progenitores, al Ministerio Fiscal, a una comparecencia en la que se intentará un acuerdo de las partes, que señalará el letrado de la Administración de Justicia y que se celebrará en los diez días siguientes. A dicha comparecencia deberá acudir el cónyuge demandado asistido por su abogado y representado por su procurador.

De esta resolución dará cuenta en el mismo día al tribunal para que pueda acordar de inmediato, si la urgencia del caso lo aconsejare, los efectos a los que se refiere el artículo 102 del Código Civil y lo que considere procedente en relación con la custodia de los hijos y

uso de la vivienda, atribución, convivencia y necesidades de los animales de compañía y ajuar familiares. Contra esta resolución no se dará recurso alguno.

3. En el acto de la comparecencia a que se refiere el apartado anterior, si no hubiere acuerdo de los cónyuges sobre las medidas a adoptar o si dicho acuerdo, oído, en su caso, el Ministerio Fiscal, no fuera aprobado en todo o en parte por el Tribunal, se oirán las alegaciones de los concurrentes y se practicará la prueba que éstos propongan y que no sea inútil o impertinente, así como la que el Tribunal acuerde de oficio. Si alguna prueba no pudiera practicarse en la comparecencia, el Letrado de la Administración de Justicia señalará fecha para su práctica, en unidad de acto, dentro de los diez días siguientes.

La falta de asistencia, sin causa justificada, de alguno de los cónyuges a la comparecencia podrá determinar que se consideren admitidos los hechos alegados por el cónyuge presente para fundamentar sus peticiones sobre medidas provisionales de carácter patrimonial.

4. Finalizada la comparecencia o, en su caso, terminado el acto que se hubiere señalado para la práctica de la prueba que no hubiera podido producirse en aquélla, el tribunal resolverá, en el plazo de tres días, mediante auto, contra el que no se dará recurso alguno.

5. Los efectos y medidas acordados de conformidad con lo dispuesto en este artículo sólo subsistirán si, dentro de los treinta días siguientes a su adopción se presenta la demanda de nulidad, separación o divorcio.

[. . .]

TÍTULO III

De los procesos monitorio y cambiario

CAPÍTULO I

Del proceso monitorio

[. . .]

Artículo 815. *Admisión de la petición y requerimiento de pago.*

1. Si los documentos aportados con la petición fueran de los previstos en el apartado 2 del artículo 812 o constituyeren un principio de prueba del derecho del peticionario, confirmado por lo que se exponga en aquella, el letrado o letrada de la Administración de Justicia requerirá al deudor para que, en el plazo de veinte días, pague al peticionario, acreditándolo ante el tribunal, o comparezca ante éste y alegue de forma fundada y motivada, en escrito de oposición, las razones por las que, a su entender, no debe, en todo o en parte, la cantidad reclamada. En caso contrario dará cuenta al juez o jueza para que resuelva lo que corresponda sobre la admisión a trámite de la petición inicial.

El requerimiento se notificará en la forma prevista en el artículo 161, con apercibimiento de que, de no pagar ni comparecer alegando razones de la negativa al pago, se despachará contra él ejecución según lo prevenido en el artículo siguiente. Sólo se admitirá el requerimiento al demandado por medio de edictos en el supuesto regulado en el siguiente apartado de este artículo.

2. En las reclamaciones de deuda a que se refiere el numeral 2.º del apartado 2 del artículo 812, la notificación deberá efectuarse en el domicilio previamente designado por el deudor para las notificaciones y citaciones de toda índole relacionadas con los asuntos de la comunidad de propietarios. Si no se hubiere designado tal domicilio, se intentará la comunicación en el piso o local, y si tampoco pudiere hacerse efectiva de este modo, se le notificará conforme a lo dispuesto en el artículo 164 de la presente ley.

3. Si de la documentación aportada con la petición se desprende que la cantidad reclamada no es correcta, el letrado o letrada de la Administración de Justicia dará traslado al juez o jueza, quien, en su caso, mediante auto podrá plantear al peticionario aceptar o rechazar una propuesta de requerimiento de pago por el importe inferior al inicialmente solicitado que especifique.

Igualmente, si se considerase que la deuda se funda en un contrato celebrado entre un empresario o profesional y un consumidor o usuario, el letrado o letrada de la Administración de Justicia, previamente a efectuar el requerimiento de pago, dará cuenta al juez o jueza, quien, si estimare que alguna de las cláusulas que constituye el fundamento de la petición o que hubiese determinado la cantidad exigible pudiera ser calificada como abusiva, podrá plantear mediante auto una propuesta de requerimiento de pago por el importe que resultara de excluir de la cantidad reclamada la cuantía derivada de la aplicación de la cláusula.

En ambos casos, el demandante deberá aceptar o rechazar la propuesta formulada en el plazo de diez días, entendiéndose aceptada si dejara transcurrir el plazo sin realizar manifestación alguna. En ningún caso se entenderá la aceptación del demandante como renuncia parcial a su pretensión, pudiendo ejercitar la parte no satisfecha únicamente en el procedimiento declarativo que corresponda.

Si la propuesta fuera aceptada se requerirá de pago al demandado por dicha cantidad.

En otro caso se tendrá al demandante por desistido, pudiendo hacer valer su pretensión únicamente en el procedimiento declarativo que corresponda.

El auto que se dicte en este último caso será directamente apelable por la parte personada en el procedimiento.

4. Si el tribunal no apreciara motivo para reducir la cantidad por la que se pide el requerimiento de pago, lo declarará así y el letrado o letrada de la Administración de Justicia procederá a requerir al deudor en los términos previstos en el apartado 1.

[. . .]

Disposición adicional séptima.

En los procedimientos penales que se sigan por delito de usurpación del apartado 2 del artículo 245 del Código Penal, en caso de sustanciarse con carácter cautelar la medida de desalojo y restitución del inmueble objeto del delito a su legítimo poseedor y siempre que entre quienes ocupen la vivienda se encuentren personas dependientes de conformidad con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 2 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, víctimas de violencia sobre la mujer o personas menores de edad, se dará traslado a las Administraciones Autonómicas y locales competentes en materia de vivienda, asistencia social, evaluación e información de situaciones de necesidad social y atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social, con el fin de que puedan adoptar las medidas de protección que correspondan.

Las mismas previsiones se adoptarán cuando el desalojo de la vivienda se acuerde en sentencia.

Disposición adicional octava. *Remisión de antecedentes por medios electrónicos.*

La remisión por parte de un tribunal, oficina judicial u oficina fiscal a otro de todo o parte de un expediente judicial electrónico se realizará, si los sistemas electrónicos lo permiten, facilitando un acceso seguro y controlado a dichos elementos.

Disposición adicional novena. *Funciones procesales llevadas a cabo por sistemas electrónicos.*

En los casos en los que los sistemas de gestión procesal u otros electrónicos a disposición de los órganos judiciales posibiliten la realización automatizada de funciones informativas, de certificación, de las comprendidas en el artículo 145 de esta Ley, de generación de libros, así como procesales de constancia, dación de cuenta e impulso que esta u otra ley procesal atribuya al letrado o letrada de la Administración de Justicia o a la oficina judicial, será responsabilidad de la Administración competente la adecuada formación de los funcionarios para el cumplimiento de su obligación de correcto uso de tales sistemas. Será responsabilidad del letrado o letrada de la Administración de Justicia velar por su correcto y adecuado uso para la eficacia de tales funcionalidades, así como la supervisión del servicio.

Las referencias que la presente ley u otras hagan a la sede de la oficina judicial, o del Juzgado o Tribunal, se entenderán efectuadas también a la sede judicial electrónica y a la Carpeta Justicia, cuando ésta o aquélla dispongan de los servicios o aplicaciones que permitan realizar el trámite, presentación o actuación telemáticamente.

Disposición adicional décima. *Disponibilidad de soluciones tecnológicas seguras.*

El Comité técnico estatal de la Administración judicial electrónica podrá definir condiciones de seguridad que las soluciones tecnológicas deban cumplir para asegurar el cumplimiento de las finalidades pretendidas en las normas procesales.

[. . .]

§ 14

Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 268, de 4 de noviembre de 2017
Última modificación: 3 de enero de 2025
Referencia: BOE-A-2017-12659

FELIPE VI

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley:

PREÁMBULO

I

En la evolución de la protección jurídica del consumidor, tanto en los ordenamientos nacionales como en el derecho comunitario, se pueden distinguir, algo distantes, aunque no del todo separadas, dos etapas. En una primera etapa se reconocen principios y derechos en favor de los consumidores, mientras que en una segunda etapa los Estados advierten que no es suficiente el reconocimiento de un repertorio de derechos a los consumidores por lo que resulta imprescindible el establecimiento de cauces adecuados para que estos puedan hacer valer los derechos reconocidos en la etapa anterior.

Las leyes pueden reconocer al consumidor un amplio elenco de derechos, pero la eficiencia de un derecho protector de los consumidores se va a medir, no sólo por la perfección o equidad de sus normas, sino también por la existencia de cauces sencillos, rápidos y gratuitos o de escaso coste a través de los cuales se puedan hacer exigibles sus derechos cuando estos no hayan sido respetados adecuadamente.

En las dos últimas décadas del siglo XX, la Comisión Europea empieza a mostrar su preocupación por el problema del acceso de los consumidores a la justicia en los Estados miembros y utiliza esta expresión no de forma limitada, en cuanto al acceso de aquellos a los distintos tipos de tribunales ordinarios o especializados, sino incluyendo también a otras instancias o mecanismos de diversa naturaleza como la mediación, la conciliación y el arbitraje. Se empieza entonces a incidir en el hecho de que las dificultades observadas se

acrecientan considerablemente cuando el consumidor y el empresario residen en diferentes Estados miembros y entran en juego las normas sobre competencia judicial internacional.

Dos comunicaciones remitidas al Consejo Europeo por la Comisión de las Comunidades Europeas en los años 1985 y 1987, constituyen los antecedentes de la Resolución del Consejo de la CEE de 25 de junio de 1987, sobre el acceso de los consumidores a la justicia, en la que se invitaba a la Comisión a ampliar algunos análisis anteriores sobre el tema, al tiempo que se sugería un análisis de la evaluación de las barreras que podrían obstaculizar el acceso de los consumidores a la justicia sobre la base de tres elementos, como son el tiempo empleado, el coste económico soportado y la eficacia conseguida.

Fruto de este análisis, la Comisión Europea presentaba el 16 de noviembre de 1993 el Libro Verde sobre el acceso de los consumidores a la justicia y solución de litigios en materia de consumo en el mercado único, que constituía un definitivo impulso sobre la materia y en el que se ponían de manifiesto los problemas específicos de los consumidores en el ejercicio de sus derechos, así como la dimensión comunitaria del problema, señalando que el acceso a la justicia, además de ser uno de los derechos reconocidos por el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos, es una condición de eficacia jurídica de cualquier ordenamiento jurídico, y como tal condición también debe ser tenida en cuenta por el ordenamiento jurídico comunitario.

Los análisis de la Comisión Europea concluían en reconocer las ventajas ofrecidas por la resolución alternativa de litigios en materia de consumo como medio de conseguir una solución extrajudicial, sencilla, rápida y asequible. Unos años antes, el ordenamiento jurídico español ya había comenzado a mostrar su interés por poner a disposición de los consumidores medios sencillos y rápidos para la solución de sus litigios y de forma innovadora e inesperada, por la escasa tradición de la institución jurídica, había optado por el arbitraje como procedimiento de solución de los litigios de los consumidores. Así, el artículo 31 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, señaló que el Gobierno establecería un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atendiera y resolviera con carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes las quejas o reclamaciones de los consumidores o usuarios, siempre que no concurriera intoxicación, lesión o muerte, ni existiesen indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de la protección administrativa y de la judicial, de acuerdo con lo establecido en el artículo 24 de la Constitución Española. En cumplimiento de ese mandato se aprobó el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, por el que se regula el sistema arbitral de consumo, posteriormente derogado por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, actualmente vigente.

La Comisión Europea, consciente de la importancia del tema y con el fin de establecer unos requisitos mínimos de calidad exigibles a los mecanismos extrajudiciales de solución de litigios, adopta, algunos años después, la Recomendación 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo (que proponen o imponen una solución), y la Recomendación 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo.

El Consejo Europeo, en su Resolución de 25 de mayo de 2000, relativa a la creación de una red comunitaria de órganos nacionales encargados de la solución extrajudicial de litigios de consumo, decide dar un paso adelante, invitando a los Estados miembros a la notificación de todos los organismos extrajudiciales que acreditaran el cumplimiento de los requisitos establecidos en la primera de las Recomendaciones antes mencionadas con el fin de integrarlos en una red comunitaria. En virtud de dicha Resolución fueron notificadas a la Comisión Europea las Juntas Arbitrales de Consumo que resuelven mediante arbitraje y, por tanto, con carácter vinculante y ejecutivo, los litigios entre consumidores y empresarios.

Sin embargo, estas Recomendaciones han resultado insuficientes para garantizar el acceso de los consumidores a mecanismos de solución extrajudicial de conflictos a través de este tipo de entidades de resolución alternativa y a sus procedimientos en todas las áreas geográficas y sectoriales de la Unión Europea. Quince años después del inicio de la notificación a la Comisión Europea de estas entidades de resolución alternativa, los consumidores y empresarios continúan sin conocer las vías de recurso extrajudicial, lo que

sin duda constituye un obstáculo para el desarrollo y buen funcionamiento del mercado interior.

II

La Comunicación de la Comisión Europea de 13 de abril de 2011, titulada «Acta del Mercado Único (Doce prioridades para estimular el crecimiento y reforzar la confianza)», identificó la legislación sobre resolución alternativa de litigios, incluidos los derivados del comercio electrónico, como uno de los obstáculos para la consecución del fin perseguido, motivo por el cual fijó como una de las doce prioridades el desarrollo de esta legislación para estimular el crecimiento, reforzar la confianza y avanzar en la realización del Mercado Único.

Con el fin de contribuir a alcanzar esta finalidad y mantener un alto nivel de protección del consumidor, se aprueban tanto la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, como el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE, instrumentos ambos interrelacionados y complementarios.

La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, que es de armonización mínima, obliga a los Estados miembros a garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios establecidos en cualquier Estado miembro mediante la intervención de entidades de resolución alternativa que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Los litigios a los que se refiere la garantía de resolución alternativa son aquellos, de carácter nacional o transfronterizo, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios.

Cada Estado miembro debe cumplir con dicha obligación, garantizando la existencia de entidades de resolución alternativa que tras acreditar, como mínimo, el cumplimiento de los principios, requisitos y garantías establecidos en dicha directiva, den cobertura, al menos, a la resolución de litigios en los que estén implicados empresarios establecidos en su territorio. Si, pese al cumplimiento general de esa garantía, en un supuesto determinado no existiera en su territorio una entidad competente para la resolución de un conflicto, los Estados pueden recurrir complementariamente a entidades de resolución alternativa establecidas en otro Estado miembro, ya sean transnacionales o paneuropeas.

Para el cumplimiento de este mandato los Estados miembros deben partir de las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo ya existentes y de los procedimientos gestionados por estas, manteniendo así el respeto a sus respectivas tradiciones jurídicas en materia de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo. Esto no impedirá la creación de nuevas entidades que desarrollen la misma actividad, pero tanto unas como otras, las entidades ya creadas y las de nueva creación, deberán ajustarse por igual a las exigencias y procedimientos establecidos por los Estados miembros si desean ser acreditadas.

III

La presente ley incorpora al Derecho español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, garantizando la existencia de entidades de resolución alternativa establecidas en España que cumplan con los requisitos, garantías y obligaciones exigidas por la misma.

De esta forma, los consumidores residentes en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea tendrán la posibilidad de resolver sus litigios de consumo con empresarios establecidos en España acudiendo a entidades de resolución alternativa de calidad que hayan sido acreditadas por la autoridad competente e incluidas en un listado nacional de entidades acreditadas, el cual será trasladado a la Comisión Europea para que sea incluido en el listado único de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros de la Unión Europea.

Son las propias entidades las que, voluntariamente, podrán solicitar su acreditación ante la autoridad competente que proceda, quien dictará resolución tras realizar un análisis y evaluación del cumplimiento por las mismas de todos los requisitos exigidos en esta ley. Aquellas entidades de resolución alternativa que no se encuentren acreditadas de conformidad con el procedimiento establecido en esta norma ejercerán sus funciones en la forma prevista para cada caso.

Las entidades de resolución alternativa de litigios que deseen obtener la acreditación que concede la autoridad competente deberán estar establecidas en España y cumplir los requisitos exigidos por esta ley, y las mismas podrán tener naturaleza pública o privada.

En sectores donde exista un alto nivel de conflictividad y una adhesión limitada a entidades de resolución de conflictos, se articularán todas las medidas administrativas y normativas necesarias para corregir esta situación, incluidas las sancionadoras. Para ello anualmente se evaluarán los sectores más problemáticos y las cuestiones más reclamadas en orden a introducir las modificaciones normativas o las políticas que alienten la inclusión de estos sectores de actividad en los sistemas de resolución de conflictos que cumplan con los principios y garantías que recoge esta ley. Sin perjuicio de que tales mecanismos privados internos de reclamación se regulen conforme a los criterios y exigencias que recoge esta ley de conformidad a la Directiva 2013/11/UE.

IV

Esta ley se estructura en 45 artículos, distribuidos en un título preliminar y tres títulos, tres disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y ocho disposiciones finales.

En el Título preliminar, bajo la rúbrica «Disposiciones generales», se establecen el objeto y finalidad de la ley, las definiciones y su ámbito de aplicación, así como los efectos de la presentación de una reclamación ante una entidad de resolución alternativa acreditada.

La ley se refiere a los litigios, de carácter nacional o transfronterizo, surgidos entre un consumidor y un empresario con ocasión o como consecuencia de un contrato de compraventa o de prestación de servicios, celebrado o no a través de internet, independientemente del sector económico al que correspondan.

Se incluyen también dentro del ámbito de aplicación de esta ley los litigios derivados de las prácticas comerciales llevadas a cabo por empresarios adheridos a códigos de conducta. En concreto, y si bien la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, no hace ninguna referencia a los sistemas de resolución extrajudicial de reclamaciones en materia publicitaria, recogidos en el ordenamiento jurídico español en el artículo 37.4 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, se considera procedente incluir estos sistemas dentro del ámbito de aplicación de esta ley, teniendo en cuenta su sujeción a la misma normativa comunitaria y el hecho de que, de no ser incluidos, quedarían huérfanos de regulación, no resultando posible su notificación a la Comisión Europea.

De esta forma, los requisitos exigibles a los sistemas extrajudiciales de resolución de litigios, ya sean relativos a las obligaciones derivadas de los contratos de compraventa o de prestación de servicios o a aquellos derivados del incumplimiento de códigos de conducta en materia de competencia desleal y publicidad alternativa, quedan sujetos al mismo régimen legal, sin distinción alguna.

Esta ley no se aplica a los servicios no económicos de interés general, ni a determinadas reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, ni tampoco a aquellas reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior. Asimismo, quedan fuera de su ámbito de aplicación los litigios entre empresarios, la negociación directa entre el consumidor y el empresario, los procedimientos de resolución alternativa iniciados o gestionados por los empresarios, así como los intentos o actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el conflicto objeto del mismo.

La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, otorga a los Estados miembros libertad para decidir si las entidades acreditadas en su territorio están facultadas para imponer una solución a las partes y considera vinculantes aquellos procedimientos que tienen como resultado la imposición a cualquiera de ellas de la

solución del conflicto, sin hacer referencia alguna al hecho de que aquellos conlleven o no la renuncia a la vía judicial, pero estableciendo un tratamiento diferente para ambos supuestos.

En esta línea, la ley define como procedimiento con resultado vinculante aquel que tenga como resultado la imposición a cualquiera de las partes de la solución adoptada, con independencia de que el resultado conlleve o no la renuncia a la vía judicial, y como procedimiento con resultado no vinculante aquel que finalice con un acuerdo entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero, o que termine con una propuesta de solución, con independencia de que las partes puedan posteriormente otorgar a su acuerdo carácter vinculante o comprometerse a aceptar la proposición efectuada por la persona encargada de la solución del litigio –sería, por ejemplo, el caso de la mediación, cuyo resultado no se impone sino que es fruto del acuerdo de las partes, con independencia de que pueda adquirir carácter de título ejecutivo si las partes optan por ello-.

El Título I de la ley, que se estructura en dos capítulos, se refiere a la acreditación de las entidades de resolución alternativa para su posterior inclusión en el listado nacional de entidades acreditadas elaborado por la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y, a la postre, en el listado consolidado de entidades acreditadas de la Comisión Europea.

El Capítulo I de este Título I, denominado «Requisitos exigibles para la acreditación de las entidades de resolución alternativa», se estructura en tres secciones en las que se agrupan los requisitos exigibles a determinados aspectos de las mismas, a los procedimientos que gestionan y a las personas encargadas de la resolución de dichos procedimientos.

Es importante destacar que esta ley no regula ni desarrolla procedimientos de resolución alternativa de litigios, sino que se limita a establecer los requisitos que buscan la armonización de la calidad de las entidades de resolución alternativa a las que pueden recurrir los consumidores y los empresarios para la solución de sus litigios.

Atendiendo a un elemental criterio de prudencia, la ley impide acceder a la acreditación europea a las entidades de resolución alternativa de litigios de consumo en las cuales las personas encargadas de la resolución del litigio estén empleadas o retribuidas directamente por el empresario reclamado. Este mismo criterio ha sido seguido por todos los Estados miembros en la transposición de la Directiva con la única excepción del sistema francés, que permite la acreditación de estas entidades como entidades RAL europeas.

Por otro lado, con el fin de asegurar la eficacia de los procedimientos llevados a cabo por las entidades acreditadas, se establece un plazo máximo de resolución de los mismos que se fija en noventa días a contar desde el momento en que la entidad haya recibido la reclamación completa.

Además, para que las entidades de resolución alternativa puedan ser acreditadas el coste de los procedimientos que gestionen deberá ser gratuito para el consumidor. La directiva nada establece respecto al coste de estos procedimientos de resolución alternativa para el empresario, no incluyéndose tampoco en la ley ninguna cantidad mínima o máxima que deba soportar este, dejando libertad a las entidades de resolución alternativa acreditadas para su fijación.

El Capítulo II del Título I, relativo al procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa, regula, entre otros aspectos, las autoridades competentes para la acreditación, la incorporación de aquellas a los listados de entidades acreditadas para su posterior notificación a la Comisión Europea, así como la exclusión de las entidades de dichos listados en caso de pérdida de los requisitos de acreditación o de incumplimiento de las obligaciones asumidas por las mismas.

La ley determina el procedimiento a seguir para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten. Con carácter general para todos los sectores económicos la ley designa como autoridades competentes para la acreditación a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, que actuará además como punto de contacto único con la Comisión Europea. No obstante, las Comunidades Autónomas que en su legislación hayan asumido y desarrollado competencias en materia de mediación de consumo, podrán designar autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo que finalicen con una decisión no vinculante para las partes. Igualmente se atribuye a las Comunidades Autónomas la competencia para

la acreditación de entidades que lleven a cabo procedimientos administrativos establecidos y desarrollados en su legislación.

Para el sector financiero se establecen algunas especialidades, designándose como autoridades competentes para dicho ámbito al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, cada uno de ellos para las entidades que actúen en su respectivo sector de supervisión. Además, en la disposición adicional primera se mandata al Gobierno para remitir a las Cortes Generales un proyecto de ley en la que se regule una entidad única para la resolución de litigios de consumo en dicho sector. No obstante, en la misma disposición adicional se posibilita que las Juntas Arbitrales de Consumo, que dan cobertura a reclamaciones de todos los sectores económicos, puedan seguir conociendo de los litigios de consumo correspondientes al sector financiero, siempre que ambas partes, de forma voluntaria, lo acepten.

Y lo mismo ocurre en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo, a la que hace referencia la disposición adicional segunda de esta ley, designándose para este ámbito como autoridad competente a la persona titular del Ministerio de Fomento.

El Título II, denominado «Obligaciones de las entidades de resolución alternativa acreditadas», recoge las diferentes obligaciones que asume cada una de estas entidades a consecuencia de su acreditación y establece que cuando una autoridad competente determine que se ha incumplido alguna de dichas obligaciones deberá requerir a la entidad para que subsane de inmediato el incumplimiento, advirtiéndole que si transcurre un plazo de tres meses sin haberlo subsanado será excluida del correspondiente listado de entidades acreditadas.

El Título III se estructura en dos capítulos y se denomina «Otras disposiciones». El Capítulo I, bajo la rúbrica «Obligaciones de información de los empresarios», establece para todos los empresarios la obligación de informar acerca de la existencia de entidades acreditadas de resolución alternativa de litigios.

Esta obligación de información, que constituye una novedad importante, afecta a todos los empresarios, estén o no adheridos a las entidades de resolución alternativa acreditadas, tipificándose su vulneración como infracción sancionable en materia de protección de los consumidores y usuarios. Dicha obligación viene a dejar sin efecto las obligaciones previstas en los apartados 3 y 4 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que hacían referencia a la Recomendación 98/257/CE, de 30 de marzo de 1998, y a la Recomendación 2001/310/CE, de 4 de abril de 2001, que constituyen los antecedentes de la directiva que con esta ley se transpone.

El Capítulo II de este Título III, bajo el título «Actuaciones de las administraciones públicas competentes», establece la información que sobre las entidades de resolución alternativa acreditadas deben proporcionar el Centro Europeo del Consumidor y las administraciones públicas, la asistencia jurídica a los consumidores en caso de litigios transfronterizos y la cooperación entre las instituciones públicas y las entidades acreditadas, así como con las redes en que estas se integren.

La parte final de la ley contiene tres disposiciones adicionales, una disposición derogatoria y ocho disposiciones finales.

La disposición adicional primera se refiere a las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera y la disposición adicional segunda a las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la protección de los usuarios del transporte aéreo.

Por su parte, las disposiciones finales cuarta y quinta modifican, respectivamente, el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.

La modificación de los apartados 3 y 4 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios responde al hecho, ya mencionado, de haber quedado afectado su contenido por la incorporación de la nueva obligación de información de los empresarios sobre la resolución alternativa de litigios de consumo, mientras que la modificación de los artículos 37 y 49 del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, obedece a la necesidad de adaptar el procedimiento arbitral de consumo a

los requisitos exigidos en esta ley para los procedimientos de resolución alternativa, especialmente en cuanto al plazo máximo de resolución del conflicto.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y finalidad.*

1. Esta ley tiene como finalidad garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea el acceso a mecanismos de resolución alternativa de litigios en materia de consumo que sean de alta calidad por ser independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos.

2. A estos efectos, la presente ley tiene como objeto:

a) Determinar los requisitos que deben reunir las entidades de resolución alternativa de litigios para que, en el marco de aplicación de esta ley, puedan ser incluidas en el listado de entidades acreditadas por cada autoridad competente así como en el listado nacional de entidades que elabore la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

b) Regular el procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa de litigios que lo soliciten.

c) Establecer las obligaciones que deben asumir las entidades de resolución alternativa acreditadas.

d) Garantizar el conocimiento por los consumidores de la existencia de entidades de resolución alternativa de litigios de consumo acreditadas, mediante el establecimiento de la obligación de información de los empresarios y la actuación de las Administraciones Públicas competentes.

Artículo 2. *Definiciones.*

A efectos de esta ley se entenderá por:

a) «Consumidor»: toda persona física que actúe con fines ajenos a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, así como toda persona jurídica y entidad sin personalidad jurídica que actúe sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial, salvo que la normativa aplicable a un determinado sector económico limite la presentación de reclamaciones ante las entidades acreditadas a las que se refiere esta ley exclusivamente a las personas físicas.

b) «Empresario»: toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe, por sí misma o a través de otra persona a su cargo o en su nombre, con fines relacionados con sus actividades comerciales o empresariales, su oficio o su profesión.

c) «Organización profesional o asociación empresarial»: toda organización o asociación sin ánimo de lucro que reúne a diferentes profesionales o empresas de un sector determinado para la gestión y logro de sus propios fines.

d) «Contrato de compraventa»: todo contrato en virtud del cual el empresario transmita o se comprometa a transmitir a un consumidor la propiedad de ciertos bienes y el consumidor pague o se comprometa a pagar su precio, incluido cualquier contrato cuyo objeto esté constituido a la vez por bienes y servicios.

e) «Contrato de prestación de servicios»: todo contrato, con excepción de un contrato de compraventa, en virtud del cual el empresario preste o se comprometa a prestar un servicio al consumidor y usuario y éste pague o se comprometa a pagar su precio.

f) «Litigio nacional de consumo»: litigio de naturaleza contractual derivado de un contrato de compraventa o de prestación de servicios en el que en el momento de realizar la orden de pedido el consumidor y el empresario tengan su residencia y establecimiento en España.

g) «Litigio transfronterizo de consumo»: litigio de naturaleza contractual derivado de un contrato de compraventa o de prestación de servicios en el que el consumidor, en el momento de realizar la orden de pedido, tenga su residencia en un Estado miembro de la Unión Europea diferente a aquel en que el empresario esté establecido.

A estos efectos, se tendrá en cuenta lo siguiente:

1.º Si el empresario es una persona física, se considerará establecido en el lugar donde realice su actividad.

2.º Si se trata de una empresa u otro tipo de persona jurídica o de una asociación de personas naturales o jurídicas, se considerará establecido en el lugar donde desarrolle principalmente su actividad, tenga su domicilio social o administración central o disponga de una sucursal, agencia o cualquier otro tipo de establecimiento.

h) «Entidad de resolución alternativa»: persona física o entidad, de naturaleza pública o privada, que independientemente de cómo se denomine o mencione, lleva a cabo procedimientos de resolución alternativa de litigios de consumo.

i) «Entidad de resolución alternativa acreditada» o «entidad acreditada»: entidad de resolución alternativa establecida de manera duradera en España que ha obtenido la acreditación por resolución de la autoridad competente y figura incorporada en el listado nacional de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

j) «Procedimiento de resolución alternativa»: procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de consumo llevado a cabo con la intervención de una entidad que propone, impone o facilita una solución entre las partes.

k) «Procedimiento con resultado vinculante»: procedimiento de resolución alternativa que finaliza con la imposición a cualquiera de las partes de la solución adoptada, conlleve o no la renuncia a la vía judicial.

l) «Procedimiento con resultado no vinculante»: procedimiento de resolución alternativa que finaliza con un acuerdo alcanzado entre las partes, adoptado por sí mismas o mediante la intervención de un tercero, o que termina con una propuesta de solución, con independencia de que las partes posteriormente puedan otorgar a su acuerdo carácter vinculante o comprometerse a aceptar la proposición efectuada por la persona encargada de la solución del litigio.

m) «Autoridad competente»: toda autoridad designada a efectos de esta ley para la evaluación y acreditación de entidades de resolución alternativa a efectos de su consiguiente inclusión en un listado de entidades acreditadas.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta ley será de aplicación a las entidades de resolución alternativa establecidas en España, tanto públicas como privadas, que propongan, impongan o faciliten una solución entre las partes en el ámbito de la resolución alternativa de litigios de consumo, nacionales o transfronterizos, relativos a obligaciones contractuales derivadas de contratos de compraventa o de prestación de servicios, y que voluntariamente soliciten su acreditación para ser incluidas en el listado nacional de entidades acreditadas que elabore la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

Asimismo, la presente ley será de aplicación a las entidades que, actuando en el ámbito de la resolución alternativa de litigios relativos al cumplimiento por las empresas adheridas de los compromisos asumidos en códigos de conducta sobre prácticas comerciales o de publicidad, a los que se refiere el artículo 37.4 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, soliciten voluntariamente su acreditación para ser incluidas en el listado nacional de entidades acreditadas.

2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley:

a) La negociación directa entre el consumidor y el empresario.

b) Los procedimientos de resolución alternativa de litigios iniciados por los empresarios contra los consumidores.

c) Los procedimientos ante sistemas de resolución gestionados por los empresarios u oficinas y servicios de información y de atención al cliente.

d) Los litigios entre empresarios.

e) Los intentos o actuaciones realizadas en el marco de un procedimiento judicial con el fin de intentar solucionar el litigio objeto del mismo.

f) Las reclamaciones que se refieran a servicios no económicos de interés general.

g) Las reclamaciones referidas a servicios relacionados con la salud, prestados por un profesional sanitario con el fin de evaluar, mantener o restablecer el estado de salud de los

pacientes, así como la extensión de recetas, dispensación y provisión de medicamentos y productos sanitarios.

h) Las reclamaciones dirigidas a prestadores públicos de enseñanza complementaria o superior.

Artículo 4. *Efectos de la presentación de reclamaciones ante una entidad de resolución alternativa acreditada.*

1. La presentación de una reclamación ante una entidad acreditada suspenderá o interrumpirá los plazos de caducidad y de prescripción de acciones conforme a lo establecido en la normativa que resulte de aplicación en cada caso.

2. Cuando de manera voluntaria se inicie ante una entidad acreditada un procedimiento de resolución alternativa con resultado no vinculante, estando en curso un proceso judicial, las partes, de común acuerdo, podrán solicitar su suspensión de conformidad con la legislación procesal.

TÍTULO I

Acreditación de las entidades de resolución alternativa

CAPÍTULO I

Requisitos exigibles para la acreditación de las entidades de resolución alternativa

Sección 1.ª Requisitos relativos al lugar de establecimiento de las entidades, a su estatuto o reglamento de funcionamiento y al ámbito territorial de los litigios en que intervengan

Artículo 5. *Lugar de establecimiento de las entidades de resolución alternativa.*

1. Las entidades de resolución alternativa deben estar establecidas en España.

2. A estos efectos, se entiende que una entidad de resolución alternativa se encuentra establecida en España en los siguientes supuestos:

a) Si está gestionada por una persona física, cuando realice en España su actividad de resolución alternativa de litigios.

b) Si está gestionada por una persona jurídica o por una asociación de personas físicas o jurídicas, cuando realice actividades de resolución alternativa de litigios o tenga su domicilio social en España.

c) Si está gestionada por una autoridad u organismo público, o adscrita a los mismos, cuando tenga su sede en España.

Artículo 6. *Estatuto o reglamento de funcionamiento de las entidades de resolución alternativa.*

1. Las entidades de resolución alternativa deberán disponer de un estatuto o reglamento de funcionamiento que conste en soporte duradero, sea fácilmente accesible para todos los ciudadanos e incluya, al menos, los siguientes aspectos:

a) La información relativa a su organización y forma de financiación.

b) El tipo de litigios que resuelven y las causas de inadmisión a trámite de las reclamaciones.

c) Toda la información relativa al procedimiento que, de conformidad con lo establecido en esta ley, vengan obligadas a proporcionar a las partes, antes, durante o después del procedimiento, así como aquella relativa a los efectos jurídicos del resultado del procedimiento y su coste para las partes. Esta información se proporcionará de forma clara y comprensible.

d) La forma de nombramiento, cualificación y experiencia de las personas encargadas de resolver el litigio.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, cuando las entidades de resolución alternativa ofrezcan procedimientos con resultado vinculante para el consumidor se requerirá que la creación o constitución de dichas entidades se haya efectuado por una norma con rango de ley o reglamentario.

Artículo 7. *Ámbito territorial de los litigios en que intervengan las entidades de resolución alternativa.*

Las entidades de resolución alternativa deben ofrecer o llevar a cabo procedimientos que resuelvan litigios en materia de consumo de carácter nacional y transfronterizo, en línea o no, incluidos aquellos cubiertos por el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

Sección 2.ª Requisitos relativos a los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa

Artículo 8. *Principios rectores.*

Los procedimientos de resolución alternativa gestionados por las entidades de resolución alternativa deben respetar, en todo caso, los principios de independencia, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad.

Si se tratara de procedimientos con resultado vinculante para las partes, deberán además ajustarse a los principios y garantías específicos, establecidos en esta ley para ese tipo de procedimientos.

Artículo 9. *Voluntariedad.*

Ninguna de las partes tendrá la obligación de participar en el procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo, excepto cuando una norma especial así lo establezca. En ningún caso la decisión vinculante que ponga fin a un procedimiento de participación obligatoria podrá impedir a las partes el acceso a la vía judicial.

Artículo 10. *Defensa y asesoramiento de las partes.*

1. Las entidades de resolución alternativa informarán a las partes de que no están obligadas a actuar asistidas por abogado o asesor jurídico. No obstante, si el consumidor y el empresario pretendieran valerse de abogado o asesor jurídico, deberán comunicarlo a la entidad de resolución de conflictos dentro de los tres días siguientes a la fecha de presentación de la reclamación, en el caso del consumidor, o de la recepción de la reclamación si se tratara del empresario.

2. Las partes tendrán acceso al procedimiento en cualquiera de sus fases pudiendo comparecer por sí mismas, representadas o asistidas por tercero, y solicitar, si así lo desean, asesoramiento independiente.

Artículo 11. *Coste de los procedimientos.*

Los procedimientos deben ser gratuitos para los consumidores.

Artículo 12. *Acceso a los procedimientos.*

1. El acceso de las partes a los procedimientos, ya sea en línea o no, debe ser sencillo y de fácil identificación, con independencia del lugar donde se encuentren.

2. Las oficinas y los servicios de información y atención de las entidades de resolución alternativa deben estar diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal o, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos de personas con discapacidad o de avanzada edad.

Artículo 13. *Eficacia de los pactos previos entre consumidor y empresario de sometimiento a un procedimiento con resultado no vinculante.*

No serán vinculantes para el consumidor los acuerdos suscritos antes del surgimiento de un litigio entre un consumidor y un empresario con objeto de someterse a un procedimiento

con resultado no vinculante. Para el empresario el acuerdo será vinculante en la medida en que reúna las condiciones de validez exigidas por la normativa aplicable a dicho acuerdo. Este consentimiento no será necesario cuando el empresario se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento.

Artículo 14. *Garantías específicas de información en los procedimientos que finalicen con una propuesta de solución.*

1. En los procedimientos que finalicen con la propuesta de una solución, las entidades de resolución alternativa deben informar a las partes, previamente a su inicio, de lo siguiente:

a) Que pueden retirarse del procedimiento en cualquier momento en caso de que no estén satisfechas con su funcionamiento o tramitación.

b) Que no están obligadas a aceptar la solución propuesta, así como de los efectos jurídicos de su aceptación o rechazo.

c) Que la participación en dicho procedimiento no excluye la posibilidad de acudir a la vía judicial para obtener la reparación de sus derechos.

d) Que una resolución judicial sobre ese mismo asunto podría ser diferente a la adoptada en ese procedimiento.

2. Antes de dar su consentimiento a una solución propuesta, las partes deben disponer de un plazo de reflexión no inferior a tres días hábiles a contar desde la recepción de la propuesta.

3. Si, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable, la solución que ponga fin al procedimiento fuera vinculante para el empresario, a causa de la previa aceptación por el consumidor de la propuesta de solución, las garantías previstas en los apartados anteriores se entenderán referidas exclusivamente al consumidor.

Artículo 15. *Eficacia de los pactos previos entre consumidor y empresario de sometimiento a un procedimiento con resultado vinculante y garantía de consentimiento informado en los pactos posteriores al surgimiento del litigio.*

1. No serán vinculantes para el consumidor los acuerdos suscritos antes del surgimiento de un litigio entre un consumidor y un empresario con objeto de someterse a un procedimiento con resultado vinculante.

2. Para el empresario el acuerdo celebrado antes del surgimiento del litigio será vinculante si reúne las condiciones de validez exigidas por la normativa aplicable a dicho acuerdo. Este acuerdo no será necesario cuando el empresario se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento.

3. El sometimiento del consumidor y del empresario al procedimiento ante una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo cuya decisión sea vinculante requerirá, junto a la existencia de un acuerdo posterior al surgimiento del litigio, que en el momento de la prestación del consentimiento las partes sean informadas de que la decisión tendrá carácter vinculante, y de si la misma les impide acudir a la vía judicial, debiendo constar por escrito, o por otro medio equivalente, su aceptación expresa. Esta garantía de consentimiento informado no será de aplicación al empresario cuando se encuentre obligado, por ley o por su adhesión previa, a participar en dicho procedimiento.

Artículo 16. *Aplicación de normas imperativas en procedimientos con resultado vinculante para el consumidor.*

1. En los procedimientos con resultado vinculante para el consumidor:

a) Si el litigio tuviera carácter nacional, la solución impuesta por la entidad de resolución alternativa no podrá privar al consumidor de la protección que le proporcionen aquellas normas imperativas o que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la legislación española.

b) Si el litigio tuviera carácter transfronterizo y existiera conflicto de leyes, la resolución impuesta por la entidad de resolución alternativa no podrá privar al consumidor de la protección que le proporcionen aquellas normas imperativas que no puedan excluirse mediante acuerdo en virtud de la legislación aplicable al contrato de consumo determinada,

según proceda, conforme a lo establecido por el convenio de Roma de 19 de junio de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales, conforme al Reglamento 593/2008, de 17 de julio de 2008, relativo a la ley aplicable a las obligaciones contractuales (Roma I), o conforme a las normas del sistema español de Derecho internacional privado que sean transposición de Directivas europeas y que hayan establecido soluciones especiales para la regulación de los contratos transfronterizos de consumo vinculados con el Mercado Interior Europeo.

2. A los efectos de este artículo, la residencia habitual del consumidor se determinará según lo establecido en el Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de julio de 2008.

Artículo 17. *Requisitos de presentación y recepción de las reclamaciones.*

1. Las partes podrán presentar sus reclamaciones, así como cuanta documentación sea necesaria, en línea o no. En caso de que no fuese posible la utilización por las partes de medios electrónicos, la entidad de resolución alternativa debe posibilitar su presentación por cualquier otro medio que permita la identificación del reclamante.

2. En el momento en el que una entidad de resolución alternativa ante la que se haya presentado una reclamación reciba toda la documentación con la información pertinente en relación con la misma, previa subsanación en su caso, lo notificará de inmediato a las partes indicando, por cualquier medio que permita tener constancia de ello, la fecha en la que dicha recepción completa ha tenido lugar.

Artículo 18. *Inadmisión a trámite de una reclamación.*

1. Las entidades deberán establecer en su estatuto o reglamento las causas por las que se puede inadmitir a trámite una reclamación, no siendo posible la inadmisión por un motivo distinto a los que se señalan a continuación:

a) Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acreditara haber intentado la comunicación con este. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó la reclamación al empresario y este no ha comunicado su resolución.

b) Si la reclamación resultare manifiestamente infundada o no se apreciara afectación de los derechos y legítimos intereses del consumidor.

c) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

d) Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante otra entidad acreditada o ante un órgano jurisdiccional.

e) Si el consumidor presentara ante la entidad de resolución alternativa la reclamación transcurrido más de un año desde la interposición de la misma ante el empresario reclamado o su servicio de atención al cliente.

f) Si, tratándose de un procedimiento con resultado vinculante para el consumidor, el litigio planteado versa sobre intoxicación, lesión, muerte o existen indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos.

2. El establecimiento de las causas de inadmisión a trámite de una reclamación por las entidades de resolución alternativa se hará teniendo en cuenta las características de las reclamaciones y la tipología de contratos de las empresas reclamadas, y en ningún caso podrá menoscabar el acceso de los consumidores al procedimiento de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

3. La inadmisión a trámite de una reclamación se tiene que notificar motivadamente al reclamante en un plazo máximo de veintiún días naturales desde la recepción del expediente de reclamación, considerándose en este caso que se ha cumplido con la finalidad prevista en el artículo 1.1.

Artículo 19. *Igualdad y contradicción entre las partes en el procedimiento.*

1. En el procedimiento se debe garantizar el principio de igualdad entre las partes, manteniendo el respeto hacia sus manifestaciones y el equilibrio de sus posiciones.

2. Se debe garantizar a las partes un plazo razonable para formular sus alegaciones. Todas las alegaciones formuladas se tienen que poner a disposición de la otra parte junto con las pruebas o documentos que hubieran sido aportados.

3. Se debe garantizar a las partes el suministro e intercambio de información y documentación relativa a su reclamación, ya sea por vía electrónica o por cualquier otro medio, posibilitando en todo momento el acceso al estado de su tramitación.

Artículo 20. *Duración de los procedimientos.*

1. El resultado del procedimiento se debe dar a conocer a las partes en un plazo máximo de noventa días naturales contados desde la fecha de la presentación de la reclamación o, en su caso, desde la fecha en que conste en soporte duradero que se ha recibido la documentación completa y necesaria para tramitar el procedimiento.

A estos efectos, una reclamación se considerará completa cuando se acompañe de los datos y documentos mínimos necesarios para poder tramitar el expediente.

2. Cuando concurra especial complejidad en el litigio de cuya solución se trate se puede prorrogar el plazo señalado en el apartado anterior. Dicha prórroga no puede ser superior al plazo previsto para la resolución del litigio y se tiene que comunicar a las partes motivadamente.

Artículo 21. *Requisitos relativos a la resolución y su notificación.*

La decisión, propuesta o acta de acuerdo amistoso que ponga fin al procedimiento debe estar debidamente motivada y ser notificada a las partes por escrito o en cualquier otro soporte duradero.

Sección 3.ª Requisitos relativos a las personas encargadas de la resolución de los procedimientos gestionados por las entidades de resolución alternativa

Artículo 22. *Condiciones y cualificación de las personas encargadas de resolver los litigios.*

1. La resolución de los litigios corresponde en exclusiva a las personas físicas que reúnan las siguientes condiciones:

a) Se hallen en pleno ejercicio de sus derechos civiles, no hayan sido inhabilitadas por sentencia firme para el desarrollo de esa función y no incurran en incompatibilidad con el ejercicio de su profesión habitual.

b) Estén en posesión de los conocimientos y las competencias necesarios en el ámbito de la resolución alternativa o judicial de litigios con consumidores, así como de un conocimiento general suficiente del Derecho.

2. Las personas encargadas de la resolución de litigios o, en su nombre, las entidades de resolución alternativa en las que intervengan, tienen que suscribir un seguro o garantía equivalente que cubra la responsabilidad civil derivada de su actuación en los procedimientos.

Quedan exceptuadas de lo anterior las entidades de resolución alternativa de naturaleza pública, así como las personas que intervengan en sus procedimientos de resolución de litigios.

Artículo 23. *Principios de independencia e imparcialidad.*

1. En el ejercicio de sus funciones, las personas encargadas de la resolución de litigios deben actuar en todo momento con la debida independencia e imparcialidad, garantizándose que:

a) Sean nombradas para un mandato no inferior a dos años, no pudiendo ser removidas de sus funciones sin causa justificada.

b) No reciban instrucciones de ninguna de las partes, ni de sus representantes, ni mantengan, ni hayan mantenido en los tres años precedentes con ellas relación personal, profesional o comercial.

En todo momento cualquiera de las partes podrá solicitar aclaración de la relación que dichas personas mantienen con la otra parte.

c) La retribución que perciban por el desempeño de sus funciones no guardará relación alguna con el resultado del procedimiento.

2. Cuando la resolución de un litigio corresponda a un órgano colegiado, el mismo debe estar compuesto por una representación paritaria de asociaciones de consumidores y usuarios, constituidas de acuerdo a lo previsto en la normativa estatal o autonómica de protección a los consumidores, y de las asociaciones empresariales, así como por una persona independiente.

Artículo 24. *Actuaciones en caso de conflicto de intereses de la persona encargada de la resolución de un litigio con las partes.*

1. Las personas que intervengan en la resolución de un litigio están obligadas a revelar a la entidad acreditada y a las partes, sin dilación alguna, cualquier circunstancia que pueda dar lugar a un conflicto de intereses o pueda suscitar dudas en relación a su independencia e imparcialidad. Esta obligación será exigible a lo largo de todo el procedimiento.

2. En caso de que concurra alguna de las circunstancias previstas en el apartado anterior, la persona encargada de la resolución del litigio se debe abstener de continuar con el procedimiento, debiendo proceder la entidad al nombramiento de una persona sustituta.

3. Cuando no resulte posible el nombramiento de una persona sustituta, la entidad deberá comunicar este hecho a las partes, continuando el procedimiento si estas no presentaran objeciones.

4. En el supuesto de que cualquiera de las partes se opusiera a la continuación del procedimiento por entender que no queda garantizada la independencia e imparcialidad, se tiene que informar a aquellas sobre la posibilidad de plantear su litigio ante otra entidad acreditada que resulte competente. Si las partes entendieran que la falta de independencia o imparcialidad deriva de una mala práctica podrán presentar una reclamación ante la entidad de resolución alternativa, procediendo ésta a su traslado a la autoridad competente.

5. Las garantías previstas en los apartados anteriores se entenderán sin perjuicio de la posibilidad de las partes de retirarse del procedimiento en el supuesto previsto en el artículo 14.1.a).

Artículo 25. *Garantías adicionales de imparcialidad exigibles a las personas encargadas de la resolución de un litigio empleadas por organizaciones profesionales o asociaciones empresariales.*

Cuando las personas encargadas de la resolución de un litigio sean empleadas o retribuidas exclusivamente por una organización profesional o una asociación empresarial de la que sea miembro el empresario reclamado, se deberá acreditar, además de los restantes requisitos establecidos en esta Sección 3.ª, la existencia de un presupuesto independiente, específico y suficiente para el cumplimiento de sus funciones.

Esta exigencia no será aplicable cuando se trate de un órgano colegiado compuesto por igual número de representantes de la organización profesional o de la asociación empresarial que los emplee o los retribuya y de la organización de consumidores que haya sido designada por la entidad.

CAPÍTULO II

Del procedimiento para la acreditación de las entidades de resolución alternativa

Sección 1.ª Autoridades competentes

Artículo 26. *Autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa.*

1. Con carácter general para todos los sectores económicos y sin perjuicio de lo establecido en los apartados siguientes, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo,

Seguridad Alimentaria y Nutrición es la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que lo soliciten.

2. Las Comunidades Autónomas, y en su caso las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, podrán designar una autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa establecidas en su ámbito territorial en los siguientes supuestos:

a) Entidades que lleven a cabo procedimientos que finalicen con una decisión no vinculante para las partes, siempre que en su legislación hayan desarrollado la competencia de mediación en materia de consumo.

El lugar de establecimiento de este tipo de entidades se determinará de conformidad con los mismos criterios establecidos en el artículo 5.2.

b) Entidades que tramiten procedimientos administrativos establecidos y desarrollados en su legislación.

La designación por una Comunidad Autónoma de la autoridad competente de acreditación será comunicada a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

3. Las autoridades competentes para la acreditación de entidades de resolución alternativa que desarrollen su actividad en el ámbito del sector financiero serán el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad, cada una de ellas respecto de los litigios de que conozca la entidad de resolución alternativa del sector financiero con respecto a las entidades sometidas a su supervisión.

La persona titular del Ministerio de Economía, Industria y Competitividad podrá dictar las disposiciones precisas en relación al desarrollo de la actividad de la autoridad competente de acreditación, inclusión en el listado nacional y control de las entidades acreditadas por esta autoridad para la resolución de litigios en el sector financiero.

4. La autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa de litigios sobre los derechos de los usuarios del transporte aéreo establecidos en la normativa de la Unión Europea será, a todos los efectos previstos en esta ley, la persona titular del Ministerio de Fomento.

5. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, la autoridad competente para la acreditación de las entidades de resolución alternativa que gestionen procedimientos con resultado vinculante para el consumidor y que conozcan de reclamaciones de todos los sectores económicos, será la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición.

6. Todas las autoridades competentes designadas conforme a lo previsto en este artículo para la acreditación de entidades de resolución alternativa serán comunicadas a la Comisión Europea por la persona titular del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

7. La información sobre las entidades acreditadas en la forma señalada en este artículo será trasladada a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, con el fin de ser incluida en el listado nacional y el listado único de la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en el artículo 32 de esta ley.

Artículo 27. *Autoridad competente y punto de contacto único para el traslado de información sobre las entidades acreditadas a la Comisión Europea.*

1. La Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es el punto de contacto único con la Comisión Europea a los efectos de esta ley, siendo la autoridad competente responsable del traslado a la Comisión Europea de la siguiente información:

a) El listado nacional de entidades acreditadas y la permanente actualización de los datos recogidos en el mismo.

b) El informe íntegro sobre el desarrollo y funcionamiento de las entidades acreditadas previsto en el artículo 28.2.

2. Corresponde igualmente a la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición la publicación de la información anterior.

Artículo 28. *Informe de las autoridades competentes sobre las entidades acreditadas.*

1. Cada autoridad competente elaborará un informe sobre el desarrollo y funcionamiento de las entidades de resolución alternativa que haya acreditado, en cuyo contenido:

a) Se determinen sus mejores prácticas.
b) Se señalen, sobre la base de estadísticas, las deficiencias que obstaculizan su actividad en los litigios nacionales y transfronterizos de consumo.
c) Se formulen recomendaciones sobre la manera de mejorar su funcionamiento y hacerlo más eficaz y eficiente.

2. El informe elaborado por cada autoridad competente se remitirá a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición con antelación suficiente para que ésta elabore un informe único referido a todas las entidades acreditadas y, en su condición de punto de contacto único con la Comisión Europea, proceda a su remisión y publicación no más tarde del día 9 de julio de 2018. Con posterioridad a esta fecha los informes serán elaborados y remitidos puntualmente cada cuatro años.

Sección 2.ª Procedimiento de acreditación

Artículo 29. *Inicio del procedimiento de acreditación.*

1. El procedimiento de acreditación de las entidades de resolución alternativa se iniciará a solicitud del interesado.
2. Las entidades de resolución alternativa deberán dirigir su solicitud de acreditación a la autoridad competente que corresponda y la misma deberá contener necesariamente los datos siguientes:

a) Datos identificativos de la entidad, así como su domicilio postal, dirección electrónica y dirección del sitio web. Esta información deberá acompañarse de documentación justificativa de que la entidad se encuentra establecida en España.
b) Información sobre la estructura y financiación de la entidad.
c) Copia del estatuto o reglamento de organización y funcionamiento de la entidad al que se refiere el artículo 6.1.
d) Información sobre las personas físicas encargadas de la resolución de litigios, su formación y experiencia, identificación de la persona física o jurídica que las emplea, forma de retribución y duración del mandato.
e) Descripción detallada del procedimiento de resolución alternativa que gestionen, así como del carácter vinculante o no, para cada una de las partes, de las resoluciones que adopten.
f) Si resulta necesaria la presencia física de las partes o de sus representantes en el procedimiento de resolución alternativa y si el mismo se desarrollará de forma oral o escrita.
g) Las tarifas que, en su caso, se aplican a los empresarios.
h) La duración media de los procedimientos de resolución alternativa.
i) Las lenguas oficiales españolas e idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y desarrollarse el procedimiento de resolución alternativa. Se garantizará, en todo caso, la utilización del castellano y cuando la haya, de la lengua cooficial de la Comunidad Autónoma donde se encuentre establecida la entidad.
j) Los tipos de litigios que atienden y el sector o categoría al que se refieren.
k) Las causas de inadmisión a trámite de las reclamaciones, siempre de conformidad con lo previsto en el artículo 18.
l) El cumplimiento de los requisitos específicos de independencia e imparcialidad establecidos en esta ley para las personas empleadas o retribuidas exclusivamente por organizaciones profesionales o asociaciones empresariales.
m) Declaración motivada sobre el cumplimiento de todos los requisitos a los que se refiere esta ley, acompañada de la documentación justificativa.

Artículo 30. *Desarrollo del procedimiento de acreditación.*

1. Si con la solicitud de acreditación no se aportaran los datos y documentos requeridos se concederá a la entidad de resolución alternativa un plazo de diez días para su

subsanación, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistida de su solicitud y se archivará el procedimiento.

2. La autoridad competente podrá solicitar cuantos informes y documentación adicional considere necesarios para verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para obtener la acreditación.

Artículo 31. *Resolución del procedimiento.*

1. El procedimiento de acreditación finalizará por cualquiera de las causas previstas en el artículo 84 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. La resolución deberá ser dictada y notificada por la autoridad competente que corresponda en el plazo máximo de tres meses desde la fecha en que su solicitud haya tenido entrada en el registro electrónico de la Administración u Organismo competente para su tramitación.

3. La resolución del procedimiento de acreditación pone fin a la vía administrativa.

Artículo 32. *Incorporación al listado nacional y notificación a la Comisión Europea.*

1. Concedida la acreditación a una entidad de resolución alternativa, la autoridad competente procederá a su inclusión en un listado de entidades acreditadas por ella que deberá contener la información a la que se refieren los párrafos a), e), f), g), i), j) y k) del artículo 29.2. Seguidamente y de forma inmediata, trasladará dicha información a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición para su incorporación al listado nacional al que se refiere el apartado siguiente.

Si la resolución de acreditación hubiese sido dictada por la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición, la entidad será incorporada directamente a dicho listado nacional.

2. La Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición es responsable de la elaboración del listado nacional de entidades acreditadas por las diferentes autoridades competentes.

Una vez elaborado, la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición procederá, sin dilación indebida, a la notificación de dicho listado nacional a la Comisión Europea.

3. Cualquier actualización o modificación que se produzca en relación con la información de los listados de las diferentes autoridades competentes será trasladada, sin dilación indebida, a la Presidencia de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición a efectos de la permanente actualización de los datos recogidos en el listado nacional de entidades acreditadas.

4. El listado de entidades acreditadas por cada autoridad competente deberá ser accesible en su sitio web, disponiéndose un enlace con el sitio web de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición en el que figure el listado nacional de entidades acreditadas, así como con el sitio web de la Comisión Europea en el que se incluya el listado de entidades notificadas por los diferentes Estados miembros. Igualmente, las autoridades competentes facilitarán un enlace electrónico a la plataforma de resolución de litigios en línea establecida por la Unión Europea.

Adicionalmente, las autoridades competentes deberán poner a disposición del público los listados anteriores en soporte duradero distinto al soporte electrónico.

Sección 3.ª Exclusión de una entidad de los listados de entidades acreditadas

Artículo 33. *Incumplimiento de los requisitos de acreditación o de las obligaciones asumidas por las entidades acreditadas.*

En el momento en que una autoridad competente determine que una entidad acreditada por la misma ha dejado de reunir alguno de los requisitos necesarios para la acreditación previstos en el Título I o ha incumplido alguna de las obligaciones establecidas en el Título II, requerirá a dicha entidad para que subsane de inmediato el incumplimiento detectado, advirtiéndole que si transcurre un plazo de tres meses sin haber subsanado el

incumplimiento, será excluida del correspondiente listado de entidades acreditadas a que se refiere el artículo anterior.

Artículo 34. *Notificación a la Comisión Europea de la exclusión de una entidad del listado nacional de entidades.*

La exclusión de una entidad del listado nacional de entidades será notificada a la Comisión Europea en la forma prevista en el artículo 32.

TÍTULO II

Obligaciones de las entidades de resolución alternativa acreditadas

Artículo 35. *Obligaciones de información y transparencia.*

1. Las entidades acreditadas deberán facilitar en su página web, y en cualquier otro soporte duradero, el acceso a una información clara y comprensible relativa a:

a) Sus datos identificativos e información de contacto, incluyendo dirección postal y de correo electrónico.
b) Su inclusión en el listado nacional de entidades acreditadas al que se refiere el artículo 32 y, en su caso, su integración y participación en cualquier red de entidades.
c) Las personas encargadas de la resolución del conflicto, su forma de nombramiento y duración de su mandato, así como cualquier información que permita el conocimiento y comprobación de su formación, cualificación, experiencia, independencia e imparcialidad.
d) Los tipos de litigios que entran dentro de su competencia.
e) Las normas de procedimiento de resolución de los litigios.
f) Las lenguas oficiales españolas e idiomas en los que pueden presentarse las reclamaciones y en los que se desarrollan sus procedimientos.
g) Si el litigio será resuelto en derecho o en equidad y si se aplicará en su resolución un código de conducta o cualquier otro tipo de regulación específica.
h) Cualquier información, documentación o requisito que las partes deben aportar o acreditar antes del inicio del procedimiento, incluido el hecho de haber intentado con carácter previo resolver el asunto directamente con el empresario.
i) Las causas de inadmisión a trámite de una reclamación, de conformidad con lo establecido en el artículo 18.
j) Si las partes pueden retirarse o no del procedimiento, el momento en que sea posible su abandono y las consecuencias de este.
k) La duración media de sus procedimientos de resolución alternativa.
l) El efecto jurídico del resultado del procedimiento de resolución alternativa, incluidas las sanciones que pudieran ser impuestas por las administraciones públicas competentes por incumplimiento de la solución.
m) Si el resultado o decisión del procedimiento tiene fuerza ejecutiva.
n) Los costes que deberá asumir cada una de las partes y las reglas o normas para su atribución.
ñ) La posibilidad de presentar, ante la propia entidad de resolución alternativa, una reclamación motivada por su mal funcionamiento o malas prácticas. De la reclamación, la entidad dará traslado a la autoridad competente, acompañada de un informe de contestación.

2. Las entidades acreditadas incluirán en un lugar preferente y fácilmente identificable en su sitio web los siguientes enlaces:

a) Con el sitio web de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición donde figure el listado nacional de entidades acreditadas y, en el caso de que la acreditación hubiera sido efectuada por una autoridad competente distinta de aquella, se incluirá también un enlace con el sitio web donde conste el listado de entidades acreditadas por esta.

b) Con el sitio web de la Comisión Europea en el que figure el listado consolidado de entidades acreditadas y notificadas por todos los Estados miembros, así como con la plataforma de resolución de litigios en línea establecida por la Unión Europea.

Artículo 36. *Garantías de confidencialidad y de protección de datos de carácter personal.*

1. Las entidades acreditadas garantizarán que los procedimientos de resolución alternativa de litigios que gestionen sean confidenciales.

A estos efectos, y entre otras actuaciones, velarán para que tanto las personas encargadas de la decisión del litigio, sujetas al secreto profesional, como las partes en litigio, no revelen la información que hubieran podido obtener con ocasión del procedimiento.

2. Las entidades acreditadas adoptarán las medidas necesarias para asegurar que el tratamiento de los datos personales cumpla con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Esta obligación se extenderá al tratamiento de datos llevado a cabo con ocasión de la tramitación de los procedimientos de resolución alternativa como consecuencia de las cesiones que se efectúen en el marco de la cooperación e intercambio de información de las entidades acreditadas o sus redes y en el intercambio de información con autoridades y administraciones públicas.

3. La infracción del deber de confidencialidad por las entidades acreditadas o por las personas encargadas de la decisión del litigio generará la responsabilidad prevista en el ordenamiento jurídico.

Artículo 37. *Actualización de información.*

Las entidades acreditadas trasladarán a la autoridad competente que corresponda, dentro del plazo de 15 días laborables, cualquier modificación que afecte a los datos comunicados por las mismas, así como a los requisitos, obligaciones y garantías exigidas en esta ley.

Artículo 38. *Información anual de actividad.*

1. Con carácter anual, antes del 31 de marzo de cada ejercicio, las entidades acreditadas pondrán a disposición de los ciudadanos, en su sitio web, en un soporte duradero o por cualquier otro medio que consideren adecuado, información clara y fácilmente comprensible sobre su actividad en el ejercicio anterior, haciendo referencia al menos a los siguientes aspectos:

a) El número de litigios recibidos, con indicación de sus causas y del sector económico al que corresponden.

b) Las prácticas empresariales reiteradas que hayan originado los litigios tratados, así como los problemas sistemáticos o significativos que sean recurrentes e incidan en la conflictividad entre consumidores y empresarios. Esta información deberá ir acompañada de recomendaciones relativas al modo de evitar o resolver tales problemas en el futuro.

c) El número de litigios que la entidad acreditada hubiera inadmitido a trámite, así como el desglose de sus causas. Esta información se facilitará en términos absolutos y relativos respecto del volumen total de reclamaciones recibidas por la entidad.

d) El número total de procedimientos de resolución alternativa que se interrumpieron sin haberse dictado resolución, los motivos que ocasionaron tal interrupción y el porcentaje de estos procedimientos en relación al total de reclamaciones recibidas.

e) La duración media de sus procedimientos de resolución alternativa.

f) El índice de cumplimiento voluntario por las partes de la solución que puso fin al litigio, si la entidad dispusiera de dicha información.

g) La cooperación con redes de entidades acreditadas que faciliten la resolución de litigios transfronterizos y una valoración de la eficacia de su integración en dichas redes.

h) Una evaluación de la eficacia del procedimiento ofrecido por la entidad acreditada con indicación de las actuaciones que permitirían mejorar sus resultados.

i) La formación facilitada a las personas encargadas de la resolución del litigio.

2. La información recogida en el apartado anterior será trasladada por la entidad acreditada a la autoridad competente que corresponda cada dos años.

Artículo 39. *Formación y autorregulación.*

1. Las entidades acreditadas serán responsables de la formación de las personas encargadas de la resolución de litigios, comunicando a la autoridad competente los programas de formación inicial y continua que lleven a cabo.

2. Las entidades de resolución alternativa promoverán la elaboración o adhesión a códigos de conducta aplicables a las personas que intervengan en la resolución del litigio.

TÍTULO III

Otras disposiciones

CAPÍTULO I

Obligaciones de información de los empresarios

Artículo 40. *Obligación de información de los empresarios sobre las entidades acreditadas.*

1. El empresario que esté adherido a una entidad acreditada en España o en cualquier Estado miembro de la Unión Europea o venga obligado por una norma o código de conducta a aceptar su intervención en la resolución de sus litigios, deberá informar a los consumidores de la posibilidad de recurrir a dicha entidad.

2. La información anterior deberá incluir la identificación completa de la entidad acreditada competente, incluyendo la dirección de su página web. Esta información se ofrecerá de manera clara, e identificable, comprensible y mediante un acceso fácil en su página web, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor.

Si el empresario no dispusiera de sitio web o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el suministro de esta información se efectuará de cualquier manera que permita al consumidor su conocimiento, en particular a través de folletos informativos propios, carteles con la información en lugar accesible al consumidor o cualquier otra comunicación comercial.

3. Cuando una reclamación presentada directamente por el consumidor al empresario no haya podido ser resuelta, éste deberá facilitar al consumidor la información relativa a si se encuentra adherido a una entidad de resolución alternativa de litigios de consumo o si está obligado por una norma o código de conducta a participar en el procedimiento ante una concreta entidad. De no ser así, deberá facilitarle la información relativa, al menos, a una entidad que sea competente para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.

Esta información se adecuará en cuanto a su contenido y forma de prestarla a lo previsto en el apartado 2 y será facilitada en papel o en cualquier otro soporte duradero en el momento de la contestación de la reclamación o en el plazo máximo de un mes desde su interposición si el empresario no hubiera contestado la misma de forma expresa.

4. La información prevista en los apartados anteriores será proporcionada por el empresario, sin perjuicio de cualquier otra obligación de información adicional que sea exigible en materia de resolución extrajudicial de litigios de consumo de conformidad con la normativa que resulte de aplicación.

5. El empresario que celebre contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, así como las plataformas de comercio electrónico o mercados en línea, deberán incluir en su sitio web un enlace que permita un acceso identificable y fácil a la plataforma de resolución de litigios en línea de la Unión Europea a la que se refiere el Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013.

Artículo 41. *Incumplimiento de la obligación de información de los empresarios.*

El incumplimiento por los empresarios de la obligación de información establecida en el artículo anterior tendrá la consideración de infracción grave en materia de defensa de los consumidores y usuarios, aplicándose lo dispuesto en el régimen sancionador general previsto en el título IV del libro primero del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como en la normativa autonómica correspondiente, sin perjuicio de la existencia de otras posibles infracciones en materia de información al consumidor que vengan tipificadas en la normativa sectorial que resulte de aplicación.

CAPÍTULO II

Actuaciones de las administraciones públicas competentes

Artículo 42. *Información general sobre las entidades acreditadas y sobre su acceso.*

1. El Centro Europeo del Consumidor y las administraciones públicas con competencia en materia de protección de los consumidores facilitarán enlaces entre sus sitios web y el sitio o sitios web de la Comisión Europea en los que figure el listado consolidado de las entidades acreditadas y notificadas por los diferentes Estados miembros. Asimismo, deberán facilitar un enlace con la plataforma electrónica de resolución de litigios en línea de la Unión Europea.

2. El Centro Europeo del Consumidor facilitará a los ciudadanos, en soporte duradero, al menos una copia de la relación de entidades acreditadas competentes para la resolución del litigio sobre el que se requiera información y, si fuera posible, una copia del listado consolidado de la Comisión Europea en el que figuran incluidas las diferentes entidades acreditadas y notificadas por los Estados miembros.

3. Las administraciones públicas competentes, en el marco de la cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales, promoverán la publicación por estas del listado consolidado de entidades acreditadas elaborado por la Comisión Europea, indicando la forma de acceso a su publicación. Igualmente se promoverá entre aquellas organizaciones y asociaciones la difusión de la información sobre la plataforma electrónica de presentación de reclamaciones de la Unión Europea y la posibilidad de recurrir a los procedimientos de las entidades acreditadas para la resolución alternativa de los litigios de consumo.

Artículo 43. *Asistencia a los consumidores en los litigios transfronterizos.*

En el caso de tratarse de un litigio transfronterizo de consumo, el Centro Europeo del Consumidor proporcionará asistencia y ayuda a los consumidores, para el acceso a cualquier entidad acreditada competente establecida en otro Estado miembro, así como en relación a las resoluciones emitidas por dichas entidades.

También corresponderá al Centro Europeo del Consumidor en España las funciones de punto de contacto de resolución de litigios en línea a que se refiere el artículo 7 del Reglamento 524/2013/UE.

Artículo 44. *Garantía complementaria de acceso a una entidad de resolución alternativa establecida en otro Estado miembro.*

En el supuesto de que no exista una entidad de resolución alternativa acreditada establecida en España que sea competente para la resolución de algún tipo de litigio, de forma complementaria se garantizará y facilitará el acceso a una entidad incluida en el listado consolidado de la Comisión Europea que se encuentre establecida en otro Estado miembro y dé cobertura a empresarios de diferentes Estados miembros de la Unión Europea.

Artículo 45. *Cooperación entre las entidades acreditadas y las administraciones públicas competentes.*

1. Las administraciones públicas competentes fomentarán la creación de redes generales y sectoriales de entidades acreditadas y su integración en ellas.

2. Las entidades acreditadas deberán cooperar con las autoridades competentes y con las administraciones públicas en materia de protección al consumidor, especialmente en el intercambio mutuo de información sobre las prácticas empresariales objeto de las reclamaciones presentadas por los consumidores. Igualmente, las autoridades competentes deberán poner a disposición de las entidades acreditadas cualquier tipo de estudio o información técnica o jurídica disponible que pueda resultar relevante para el tratamiento de litigios individuales.

3. Las entidades acreditadas procederán de forma periódica al intercambio recíproco de información con el fin de favorecer la consecución de mejores prácticas en la solución de litigios nacionales y transfronterizos.

4. Si existiera dentro de la Unión Europea una red sectorial de entidades de resolución alternativa de litigios transfronterizos de consumo, se promoverá la integración en ella de las entidades de resolución alternativa de dicho sector que hubieran sido notificadas a la Comisión Europea.

Disposición adicional primera. *Las entidades de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera.*

1. Para la resolución, con carácter vinculante o no, de litigios de consumo en el sector financiero, será creada por ley, y comunicada a la Comisión Europea, tras su acreditación por la autoridad competente, una única entidad, con competencias en este ámbito. Esta ley obligará a las entidades financieras a participar en los procedimientos ante dicha entidad de resolución alternativa de litigios para el ámbito de su actividad. El resto de entidades acreditadas que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de litigios, siempre que ambas partes se hayan sometido voluntariamente al procedimiento.

2. A estos efectos, el Gobierno remitirá a las Cortes Generales, en el plazo de ocho meses desde la entrada en vigor de esta ley, un proyecto de ley que regule el sistema institucional de protección del cliente financiero, así como su organización y funciones.

3. Hasta que entre en vigor la ley prevista en el apartado anterior, los servicios de reclamaciones regulados en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, acomodarán su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en la presente ley y, en especial, se garantizará su independencia organizativa y funcional en el seno del organismo donde están incardinados con el fin de poder ser acreditados como entidad de resolución alternativa de litigios financieros.

Disposición adicional segunda. *Las entidades de resolución alternativa en el ámbito de protección de los usuarios del transporte aéreo.*

1. Para la resolución alternativa de litigios en que resulten de aplicación los Reglamentos de la Unión Europea en materia de protección de los usuarios del transporte aéreo, será acreditada y notificada a la Comisión Europea una única entidad, que conocerá, con arreglo a lo establecido en esta disposición, de aquellos conflictos que afecten a todos los pasajeros, aunque no tengan la condición de consumidores y ya esté la compañía establecida en la Unión Europea o fuera de ella.

Las entidades a las que se hace referencia en el artículo 6.2 que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de litigios en el ámbito de aplicación de esta Ley, siempre que ambas partes se hayan sometido voluntariamente a tales procedimientos.

2. Por orden de la persona titular del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, se regulará el procedimiento de resolución alternativa de los litigios mencionados en el párrafo primero del apartado anterior, que será de aceptación obligatoria y resultado vinculante para las compañías aéreas.

3. La entidad acreditada pondrá fin al procedimiento anterior mediante decisión motivada. Transcurrido el plazo previsto en el artículo 20 de esta Ley sin que se haya notificado la decisión, se entenderá que la decisión es desestimatoria de la reclamación formulada por el pasajero.

El pasajero podrá retirarse en cualquier momento del procedimiento si no está satisfecho con su funcionamiento o tramitación, debiendo ser informado por la entidad acreditada de este extremo al inicio del procedimiento.

La decisión adoptada por la entidad acreditada podrá ser impugnada por parte de la compañía aérea cuando considere que la misma no es conforme a Derecho. Puesto que la decisión de la entidad acreditada no será vinculante para el pasajero, en todo caso se entenderá sin perjuicio de las acciones civiles que el pasajero tenga frente a la compañía aérea.

La impugnación de la decisión, mediante la formulación de la correspondiente demanda por la compañía, habrá de efectuarse dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección o aclaración, desde la notificación de la respuesta a esta solicitud, o desde la expiración del plazo de diez días desde que esta se efectuó sin que se haya notificado respuesta expresa. La demanda se tramitará por los cauces del juicio verbal.

El pasajero y la entidad acreditada podrán no comparecer en el procedimiento judicial, entendiéndose que se remiten a la decisión de la entidad acreditada. En este procedimiento nunca se impondrán las costas al pasajero.

4. Sin perjuicio del derecho de la compañía aérea a impugnar la decisión de la entidad acreditada, transcurrido un mes desde que fuera emitida la decisión podrá solicitarse por el pasajero su ejecución ante el juzgado competente. A estos efectos, la decisión, debidamente certificada por la entidad acreditada, tendrá la consideración de título ejecutivo extrajudicial, de conformidad con lo dispuesto en el numeral 9.º del apartado 2 del artículo 517 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

En todo caso, la compañía aérea remitirá a la entidad acreditada justificante del cumplimiento de la decisión tan pronto como esta se produzca, indicando si ha impugnado la decisión ante el juzgado competente.

5. Hasta que entre en vigor la orden mencionada en el apartado 2, la Agencia Estatal de Seguridad Aérea deberá acomodar su funcionamiento y procedimiento a lo previsto en esta Ley con el fin de poder ser acreditada como entidad de resolución alternativa de litigios en materia de derechos de los usuarios del transporte aéreo.

Disposición adicional tercera. *Plan de ayudas a la gestión de las Juntas Arbitrales de Consumo.*

Con el objeto de facilitar a las Juntas Arbitrales de Consumo el cumplimiento del plazo de resolución previsto en el artículo 20 y acceder a la acreditación europea, el Gobierno aprobará un Plan de ayudas a la gestión de las Juntas Arbitrales de Consumo que permita dotarlas de medios humanos y materiales suficientes para poder dictar el laudo en el citado plazo.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta ley.

Disposición final primera. *Título competencial.*

La presente ley se dicta en base a las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, conforme a las reglas 6.ª y 8.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española.

Disposición final segunda. *Desarrollo reglamentario y habilitación normativa.*

1. El Gobierno desarrollará reglamentariamente lo establecido en esta ley.

2. Se habilita al Gobierno para modificar, mediante real decreto, el contenido previsto en la disposición final sexta de esta ley.

Disposición final tercera. *Incorporación del Derecho de la Unión Europea.*

Mediante esta ley se incorpora al Derecho español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo y por la que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE.

Disposición final cuarta. *Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.*

Se modifica el primer párrafo del apartado 1 del artículo 63 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, que queda redactado en los siguientes términos:

> «Mediante la declinatoria, el demandado y los que puedan ser parte legítima en el juicio promovido podrán denunciar la falta de jurisdicción del tribunal ante el que se ha interpuesto la demanda, por corresponder el conocimiento de ésta a tribunales extranjeros, a órganos de otro orden jurisdiccional, a árbitros o a mediadores, excepto en los supuestos en que exista un pacto previo entre un consumidor y un empresario de someterse a un procedimiento de resolución alternativa de litigios de consumo y el consumidor sea el demandante.»

Disposición final quinta. *Modificación del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.*

Se modifican los apartados 3 y 4 del artículo 21 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que quedan redactados en los siguientes términos:

> «3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.
>
> Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación.
>
> 4. En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
>
> Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades, proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley.»

Disposición final sexta. *Modificación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo.*

El Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, queda modificado como sigue:

Uno. El párrafo b) del apartado 3 y el apartado 4 del artículo 37 quedan redactados del siguiente modo:

«b) Si no consta la existencia de convenio arbitral previo o éste no es válido, en el plazo más breve posible se dará traslado de la solicitud de arbitraje al reclamado, dándole un plazo de quince días para la aceptación del arbitraje y de la mediación previa en los supuestos en que proceda, así como para, en su caso, contestar a la solicitud formulando las alegaciones que estime oportunas para hacer valer su derecho y, en su caso, presentar los documentos que estime pertinentes o proponer las pruebas de que intente valerse.

Transcurrido dicho plazo sin que conste la aceptación del arbitraje por el reclamado, el presidente de la Junta Arbitral de Consumo ordenará el archivo de la solicitud, notificándoselo a las partes.

Si el reclamado contesta aceptando el arbitraje de consumo, se considerará iniciado el procedimiento en la fecha de entrada de la aceptación en la Junta Arbitral de Consumo, dictando su presidente acuerdo de iniciación del procedimiento arbitral. En la notificación al reclamante del acuerdo de iniciación del procedimiento se hará constar expresamente la admisión a trámite de la solicitud de arbitraje y la invitación a la mediación previa, en el caso de que no conste realizado este trámite.»

«4. El plazo para dictar la resolución prevista en el apartado 2 será de veintiún días naturales a contar desde el día siguiente a la recepción en la Junta competente de la solicitud o su subsanación.»

Dos. El apartado 1 del artículo 49 pasa a tener la siguiente redacción:

«1. El laudo se dictará y notificará a las partes en un plazo de noventa días naturales contados desde que se acuerde el inicio del procedimiento por haber recibido el órgano arbitral la documentación completa necesaria para su tramitación, según lo dispuesto en el artículo 37.3.

El órgano arbitral, en caso de especial complejidad, podrá adoptar, de forma motivada, una prórroga que no podrá ser superior al plazo previsto para la resolución del litigio, comunicándose a las partes.»

Disposición final séptima. *Modificación de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.*

Se suprime el párrafo d) del apartado 2 del artículo 2 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

Disposición final octava. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 15

Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. [Inclusión parcial]

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 298, de 12 de noviembre de 2020
Última modificación: 9 de mayo de 2023
Referencia: BOE-A-2020-14046

FELIPE VI

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley:

PREÁMBULO

I

Desde el 1 de julio de 2016 es de aplicación el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, que supuso la transposición al ordenamiento jurídico español de la derogada Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica, se encuentra desde entonces jurídicamente desplazada en todo aquello regulado por el citado Reglamento. El objeto de esta Ley es, por tanto, adaptar nuestro ordenamiento jurídico al marco regulatorio de la Unión Europea, evitando así la existencia de vacíos normativos susceptibles de dar lugar a situaciones de inseguridad jurídica en la prestación de servicios electrónicos de confianza.

La presente Ley no realiza una regulación sistemática de los servicios electrónicos de confianza, que ya han sido legislados por el Reglamento (UE) 910/2014, el cual, por respeto al principio de primacía del Derecho de la Unión Europea, no debe reproducirse total o parcialmente. La función de esta Ley es complementarlo en aquellos aspectos concretos que el Reglamento no ha armonizado y cuyo desarrollo prevé en los ordenamientos de los diferentes Estados miembros, cuyas disposiciones han de ser interpretadas de acuerdo con él.

II

En lugar de una revisión de la Directiva 1999/93/CE, la elección de un reglamento como instrumento legislativo por el legislador europeo, de aplicación directa en los Estados miembros, vino motivada por la necesidad de reforzar la seguridad jurídica en el seno de la Unión, terminando con la dispersión normativa provocada por las transposiciones de la citada Directiva en los ordenamientos jurídicos internos a través de leyes nacionales, que había provocado una importante fragmentación e imposibilitado la prestación de servicios transfronterizos en el mercado interior, agravada por las diferencias en los sistemas de supervisión aplicados en cada Estado miembro.

Así, mediante el Reglamento (UE) 910/2014 se persigue regular en un mismo instrumento normativo de aplicación directa en los Estados miembros dos realidades, la identificación y los servicios de confianza electrónicos en sentido amplio, armonizando y facilitando el uso transfronterizo de los servicios en línea, públicos y privados, así como el comercio electrónico en la UE, contribuyendo así al desarrollo del mercado único digital.

Por una parte, en el ámbito de la identificación electrónica, el Reglamento instaura la aceptación mutua, para el acceso a los servicios públicos en línea, de los sistemas nacionales de identificación electrónica que hayan sido notificados a la Comisión Europea por parte de los Estados miembros, con objeto de facilitar la interacción telemática segura con las Administraciones públicas y su utilización para la realización de trámites transfronterizos, eliminando esta barrera electrónica que excluía a los ciudadanos del pleno disfrute de los beneficios del mercado interior.

Por otra parte, introduce la regulación armónica de nuevos servicios electrónicos cualificados de confianza, adicionales a la tradicional firma electrónica, tales como el sello electrónico de persona jurídica, el servicio de validación de firmas y sellos cualificados, el servicio de conservación de firmas y sellos cualificados, el servicio de sellado electrónico de tiempo, el servicio de entrega electrónica certificada y el servicio de expedición de certificados de autenticación web, que pueden ser combinados entre sí para la prestación de servicios complejos e innovadores.

Se establece un régimen jurídico específico para los citados servicios electrónicos de confianza cualificados, consecuente con las elevadas exigencias de supervisión y seguridad que soportan, y cuyo reflejo es la singular relevancia probatoria que poseen respecto de los servicios no cualificados. Se refuerza así la seguridad jurídica de las transacciones electrónicas entre empresas, particulares y Administraciones públicas.

III

La aplicabilidad directa del Reglamento no priva a los Estados miembros de toda capacidad normativa sobre la materia regulada, es más, aquellos están obligados a adaptar los ordenamientos nacionales para garantizar que aquella cualidad se haga efectiva. Esta adaptación puede exigir tanto la modificación o derogación de normas existentes, como la adopción de nuevas disposiciones llamadas a completar la regulación europea.

En tal sentido, el objetivo de la presente Ley, como se indicaba ut supra, es complementar el Reglamento (UE) 910/2014 en aquellos aspectos que este no ha armonizado y que se dejan al criterio de los Estados miembros. Por tanto, la Ley se abstiene de reproducir las previsiones del Reglamento, abordando únicamente aquellas cuestiones que la norma europea remite a la decisión de los Estados miembros o que no se encuentran armonizadas, adquiriendo la regulación coherencia y sentido en el marco de la normativa europea.

Así, en virtud del principio de proporcionalidad, esta Ley contiene la regulación imprescindible para cubrir aquellos aspectos previstos en el Reglamento (UE) 910/2014, como es el caso, entre otros, del régimen de previsión de riesgo de los prestadores cualificados, el régimen sancionador, la comprobación de la identidad y atributos de los solicitantes de un certificado cualificado, la inclusión de requisitos adicionales a nivel nacional para certificados cualificados tales como identificadores nacionales, o su tiempo máximo de vigencia, así como las condiciones para la suspensión de los certificados.

El Reglamento (UE) 910/2014 garantiza la equivalencia jurídica entre la firma electrónica cualificada y la firma manuscrita, pero permite a los Estados miembros determinar los

efectos de las otras firmas electrónicas y de los servicios electrónicos de confianza en general. En este aspecto, se modifica la regulación anterior al atribuir a los documentos electrónicos para cuya producción o comunicación se haya utilizado un servicio de confianza cualificado una ventaja probatoria. A este respecto, se simplifica la prueba, pues basta la mera constatación de la inclusión del citado servicio en la lista de confianza de prestadores cualificados de servicios electrónicos regulada en el artículo 22 del Reglamento (UE) 910/2014.

Por lo que respecta a los certificados electrónicos, se introducen en la Ley varias disposiciones relativas a la expedición y contenido de los certificados cualificados, cuyo tiempo máximo de vigencia se mantiene en cinco años. En este sentido, no se permite a los prestadores de servicios el denominado «encadenamiento» en la renovación de certificados cualificados utilizando uno vigente, más que una sola vez, por razones de seguridad en el tráfico jurídico. Sin perjuicio de lo anterior, el Reglamento (UE) 910/2014 contempla la posibilidad de verificación de la identidad del solicitante de un certificado cualificado utilizando otros métodos de identificación reconocidos a escala nacional que garanticen una seguridad equivalente en términos de fiabilidad a la presencia física. Haciéndose eco de esta previsión, la Ley habilita a que reglamentariamente se regulen las condiciones y requisitos técnicos que lo harían posible.

Los certificados cualificados expedidos a personas físicas incluirán el número de Documento Nacional de Identidad, número de identidad de extranjero o número de identificación fiscal, salvo en los casos en los que el titular carezca de todos ellos. La misma regla se aplica en cuanto al número de identificación fiscal de las personas jurídicas o sin personalidad jurídica titulares de certificados cualificados, que en defecto de este han de utilizar un código que les identifique de forma unívoca y permanente en el tiempo, tal como se recoja en los registros oficiales.

En lo que se refiere a las obligaciones de los prestadores, la Ley establece el requisito de constitución de una garantía económica para la prestación de servicios cualificados de confianza. Se fija una cuantía mínima única de 1.500.000 euros, que se incrementa en 500.000 euros por cada tipo de servicio adicional que se preste, lo que se estima suficiente para cubrir los riesgos derivados del servicio, tiene en cuenta la diversidad de servicios en el mercado y no penaliza a los prestadores con mayor oferta.

Una de las exigencias del Reglamento (UE) 910/2014 se centra en garantizar la seguridad de los servicios de confianza frente a actos deliberados o fortuitos que afecten a sus productos, redes o sistemas de información. En este sentido, todos los prestadores de servicios de confianza, cualificados y no cualificados, están sometidos a la obligación de adoptar las medidas técnicas y organizativas adecuadas para gestionar los riesgos para la seguridad de los servicios de confianza que prestan, así como de notificar al órgano de supervisión cualquier violación de la seguridad o pérdida de la integridad que tenga un impacto significativo en el servicio de confianza prestado. Esta Ley sanciona el incumplimiento de las citadas obligaciones.

En respuesta a la evolución de la tecnología y las demandas del mercado, el Reglamento (UE) 910/2014 abre la posibilidad de prestación de servicios innovadores basados en soluciones móviles y en la nube, como la firma y sello electrónicos remotos, en los que el entorno es gestionado por un prestador de servicios de confianza en nombre del titular. A fin de garantizar que estos servicios electrónicos obtengan el mismo reconocimiento jurídico que aquellos utilizados en un entorno completamente gestionado por el usuario, estos prestadores deben aplicar procedimientos de seguridad específicos y utilizar sistemas y productos fiables, incluidos canales de comunicación electrónica seguros, para garantizar que el entorno es fiable y se utiliza bajo el control exclusivo del titular. Se pretende alcanzar, así, un equilibrio entre la facilidad para el acceso y el uso de los servicios, sin detrimento de la seguridad.

IV

Esta Ley deroga la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y con ella aquellos preceptos incompatibles con el Reglamento (UE) 910/2014.

Así sucede con los antiguos certificados de firma de personas jurídicas, introducidos por la citada Ley de firma electrónica. El nuevo paradigma instaurado por el mencionado

reglamento implica que únicamente las personas físicas están capacitadas para firmar electrónicamente, por lo que no prevé la emisión de certificados de firma electrónica a favor de personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica. A estas se reservan los sellos electrónicos, que permiten garantizar la autenticidad e integridad de documentos tales como facturas electrónicas. Sin perjuicio de lo anterior, las personas jurídicas podrán actuar por medio de los certificados de firma de aquellas personas físicas que legalmente les representen.

La Ley permite la posibilidad de que el órgano supervisor mantenga un servicio de difusión de información sobre los prestadores cualificados que operan en el mercado, con el fin de proporcionar a los usuarios información útil sobre los servicios que ofrecen en el desarrollo de su actividad.

Mediante la presente Ley se deroga también el artículo 25 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, referido a los terceros de confianza, debido a que los servicios ofrecidos por este tipo de proveedores se encuentran subsumidos en los tipos regulados por el Reglamento (UE) 910/2014, fundamentalmente en los servicios de entrega electrónica certificada y de conservación de firmas y sellos electrónicos.

V

Si bien la prestación de servicios electrónicos de confianza se realiza en régimen de libre competencia, el Reglamento (UE) 910/2014 prevé, para los servicios cualificados, un sistema de verificación previa de cumplimiento de los requisitos que en él se imponen. Así, se diseña un sistema mixto de colaboración público-privada para la supervisión de los prestadores cualificados, pues su inclusión en la lista de confianza, que permite iniciar esa actividad, debe basarse en un informe de evaluación de la conformidad emitido por un organismo de evaluación acreditado por un organismo nacional de acreditación, establecido en alguno de los Estados miembros de la Unión Europea. A partir de entonces, los prestadores cualificados deberán remitir el citado informe al menos cada veinticuatro meses.

Por su parte, los prestadores de servicios no cualificados pueden prestar servicios sin verificación previa de cumplimiento de requisitos, sin perjuicio de su sujeción a las potestades de seguimiento y control posterior de la Administración. No obstante, deberán comunicar al órgano supervisor la prestación del servicio en el plazo de tres meses desde que inicien su actividad, a los meros efectos de conocer su existencia y posibilitar su supervisión.

Por último, se define el régimen sancionador aplicable a los prestadores cualificados y no cualificados de servicios electrónicos de confianza, sin perjuicio de la posibilidad ya prevista en el artículo 20.3 del Reglamento (UE) 910/2014 de retirar la cualificación al prestador o servicio que presta, y su exclusión de la lista de confianza, en determinados supuestos. Asimismo, se han adecuado las cuantías de las sanciones, reduciéndose a la mitad la máxima imponible respecto a la legislación anterior, y se ha previsto la división en tramos de la horquilla sancionadora para la determinación de la multa imponible, en atención a los criterios de graduación concurrentes.

VI

Con arreglo a todo lo anterior, la presente Ley contiene veinte artículos, cuatro disposiciones adicionales, dos transitorias, una disposición derogatoria y siete disposiciones finales.

Las disposiciones adicionales se refieren: la primera a Fe pública y servicios electrónicos de confianza; la segunda a los efectos jurídicos de los sistemas utilizados en las Administraciones públicas; la tercera al Documento Nacional de Identidad y sus certificados electrónicos, y la cuarta al secreto de la identidad de los miembros del Centro Nacional de Inteligencia.

La disposición transitoria primera se refiere a la comunicación de actividad por prestadores de servicios no cualificados ya existentes, y la disposición transitoria segunda mantiene en vigor el Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del Documento Nacional de Identidad y sus certificados de firma electrónica, el

cual constituye desarrollo reglamentario parcial de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

En las disposiciones finales se modifican diversas leyes. En la primera, la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de medidas de impulso de la sociedad de la información, de forma que las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica deberán disponer de un medio seguro de interlocución telemática, no necesariamente basado en certificados electrónicos. Con ello, se flexibiliza la norma y se da cabida a otros medios de identificación generalmente usados en el sector privado.

En la disposición final segunda, se modifica la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, con objeto de adaptarla al nuevo marco regulatorio de los servicios electrónicos de confianza definido en esta Ley y en el Reglamento (UE) 910/2014.

En la disposición final tercera, se modifica la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, para adaptar su regulación al Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, referente a plataformas digitales.

En la disposición final cuarta se introduce una nueva disposición adicional séptima en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, para adaptar su regulación al Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimientos de los clientes en el mercado interior.

La disposición final quinta contiene el título competencial, en virtud del cual la Ley se dicta al amparo de las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación civil, telecomunicaciones y seguridad pública, conforme al artículo 149.1.8.ª, 21.ª y 29.ª de la Constitución Española. El artículo 3 y la disposición final segunda se dictan, además, al amparo de lo previsto en el artículo 149.1.6.ª de la Constitución, el cual atribuye al Estado competencia exclusiva en materia de legislación procesal. Por su parte la disposición adicional segunda se dicta al amparo de lo previsto en el artículo 149.1.18.ª de la Constitución, en relación con la competencia estatal exclusiva sobre las bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas y el procedimiento administrativo común.

Finalmente las disposiciones finales sexta y séptima se refieren al desarrollo reglamentario de la Ley y a su entrada en vigor, respectivamente.

[. . .]

Disposición final primera. *Modificación de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.*

Se modifica el apartado 1 del artículo 2 de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, que queda redactado como sigue:

> «1. Sin perjuicio de la utilización de otros medios de comunicación a distancia con los clientes, las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica deberán facilitar a sus usuarios un medio seguro de interlocución telemática que les permita la realización de, al menos, los siguientes trámites:
>
> a) Contratación electrónica de servicios, suministros y bienes, la modificación y finalización o rescisión de los correspondientes contratos, así como cualquier acto o negocio jurídico entre las partes, sin perjuicio de lo establecido en la normativa sectorial.
>
> b) Consulta de sus datos de cliente, que incluirán información sobre su historial de facturación de, al menos, los últimos tres años y el contrato suscrito, incluidas las condiciones generales si las hubiere.
>
> c) Presentación de quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación para el consumidor y asegurando una atención personal directa.

d) Ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.»

[. . .]

Disposición final cuarta. *Modificación de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.*

Se introduce una nueva disposición adicional séptima con el siguiente contenido:

«Disposición adicional séptima. *Incumplimiento de la prohibición de discriminación.*

El incumplimiento de la prohibición de discriminación prevista en el artículo 16.3 de esta Ley y el Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes en el mercado interior y por el que se modifican los Reglamentos (CE) 2006/2004 y (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE, se reputará desleal a los efectos de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, sin perjuicio del régimen de infracciones y sanciones contenido en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.»

[. . .]

§ 16

Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 309, de 26 de diciembre de 2003
Última modificación: 6 de octubre de 2015
Referencia: BOE-A-2003-23646

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

España se ha mostrado siempre sensible a los requerimientos de armonización del régimen jurídico del arbitraje, en particular del comercial internacional, para favorecer la difusión de su práctica y promover la unidad de criterios en su aplicación, en la convicción de que una mayor uniformidad en las leyes reguladoras del arbitraje ha de propiciar su mayor eficacia como medio de solución de controversias.

La Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, es tributaria de esta vocación, ya antes manifestada explícitamente en el Real Decreto 1094/1981, de 22 de mayo, que abrió las puertas al arbitraje comercial internacional, teniendo en cuenta que "el incremento de las relaciones comerciales internacionales, en particular en el área iberoamericana, y la inexistencia de adecuados servicios de arbitraje comercial internacional en nuestro país determina que la utilización de la técnica arbitral por empresarios y comerciantes de la citada área se efectúe con referencia a instituciones de otro contexto cultural idiomático, con el efecto negativo que ello representa para España y la pérdida que para nuestro país significa la ruptura de las vinculaciones con los citados países en materia de tan creciente interés común".

Esta ley prolonga esa sensibilidad, esa vocación y esa práctica, pero con la pretensión de producir un salto cualitativo. Así, su principal criterio inspirador es el de basar el régimen jurídico español del arbitraje en la Ley Modelo elaborada por la Comisión de las Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, de 21 de junio de 1985 (Ley Modelo de CNUDMI/UNCITRAL), recomendada por la Asamblea General en su Resolución 40/72, de 11 de diciembre de 1985, "teniendo en cuenta las exigencias de la uniformidad del derecho procesal arbitral y las necesidades de la práctica del arbitraje comercial internacional". El legislador español sigue la recomendación de las Naciones Unidas, acoge como base la Ley

Modelo y, además, toma en consideración los sucesivos trabajos emprendidos por aquella Comisión con el propósito de incorporar los avances técnicos y atender a las nuevas necesidades de la práctica arbitral, particularmente en materia de requisitos del convenio arbitral y de adopción de medidas cautelares.

La Ley Modelo responde a un sutil compromiso entre las tradiciones jurídicas europeo-continental y anglosajona producto de un cuidado estudio del derecho comparado. Su redacción no responde, por ello, plenamente a los cánones tradicionales de nuestro ordenamiento, pero facilita su difusión entre operadores pertenecientes a áreas económicas con las que España mantiene activas y crecientes relaciones comerciales. Los agentes económicos de dichas áreas adquirirán, por tanto, mayor certidumbre sobre el contenido del régimen jurídico del arbitraje en España, lo que facilitará y aun impulsará que se pacten convenios arbitrales en los que se establezca nuestro país como lugar del arbitraje. La Ley Modelo resulta más asequible a los operadores económicos del comercio internacional, habituados a una mayor flexibilidad y adaptabilidad de las normas a las peculiaridades de casos concretos surgidos en escenarios muy diversos.

La nueva ley se dicta con conciencia de los innegables avances que su precedente, la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje, supuso para la regulación y modernización del régimen de esta institución en nuestro ordenamiento jurídico. Durante su vigencia se ha producido una notable expansión del arbitraje en nuestro país; ha aumentado en gran medida el tipo y el número de relaciones jurídicas, sobre todo contractuales, para las que las partes pactan convenios arbitrales; se ha asentado el arbitraje institucional; se han consolidado prácticas uniformes, sobre todo en arbitrajes internacionales; se ha generado un cuerpo de doctrina estimable; y se ha normalizado la utilización de los procedimientos judiciales de apoyo y control del arbitraje.

Sin embargo, las consideraciones hechas anteriormente revelan que, partiendo del acervo descrito, resulta necesario impulsar otro nuevo e importante avance en la regulación de la institución mediante la señalada incorporación de nuestro país al elenco creciente de Estados que han adoptado la Ley Modelo. Además, el tiempo transcurrido desde la entrada en vigor de la Ley 36/1988 ha permitido detectar en ella lagunas e imperfecciones. El arbitraje es una institución que, sobre todo en su vertiente comercial internacional, ha de evolucionar al mismo ritmo que el tráfico jurídico, so pena de quedarse desfasada. La legislación interna de un país en materia de arbitraje ha de ofrecer ventajas o incentivos a las personas físicas y jurídicas para que opten por esta vía de resolución de conflictos y porque el arbitraje se desarrolle en el territorio de ese Estado y con arreglo a sus normas. Por consiguiente, tanto las necesidades de mejora y seguimiento de la evolución del arbitraje como la acomodación a la Ley Modelo hacen necesaria la promulgación de esta ley.

II

La nueva regulación se sistematiza en nueve títulos.

El título I contiene las disposiciones generales sobre arbitraje.

El artículo 1 determina el ámbito de aplicación de la ley sobre la base de los siguientes criterios:

En primer lugar, se dejan a salvo, como no podía ser de otro modo, las disposiciones contenidas en convenios internacionales de los que España sea parte.

En segundo lugar, en lo que respecta a la contraposición entre arbitraje ordinario y arbitrajes especiales, esta ley pretende ser una ley general, aplicable, por tanto, íntegramente a todos los arbitrajes que no tengan una regulación especial; pero también supletoriamente a los arbitrajes que la tengan, salvo en lo que sus especialidades se opongan a lo previsto en esta ley o salvo que alguna norma legal disponga expresamente su inaplicabilidad.

En tercer lugar, en lo que respecta a la contraposición entre arbitraje interno y arbitraje internacional, esta ley opta claramente por una regulación unitaria de ambos. Dentro de lo que se ha dado en llamar la alternativa entre dualismo (que el arbitraje internacional sea regulado totalmente o en gran medida por preceptos distintos que el arbitraje interno) y monismo (que, salvo contadas excepciones, los mismos preceptos se apliquen por igual al arbitraje interno e internacional), la ley sigue el sistema monista. Son pocas y muy justificadas las normas en que el arbitraje internacional requiere una regulación distinta de la

del arbitraje interno. Aun con la conciencia de que el arbitraje internacional responde en muchas ocasiones a exigencias distintas, esta ley parte de la base -corroborada por la tendencia actual en la materia- de que una buena regulación del arbitraje internacional ha de serlo también para el arbitraje interno, y viceversa. La Ley Modelo, dado que se gesta en el seno de la CNUDMI/UNCITRAL, está concebida específicamente para el arbitraje comercial internacional ; pero su inspiración y soluciones son perfectamente válidas, en la inmensa mayoría de los casos, para el arbitraje interno. Esta ley sigue en este aspecto el ejemplo de otras recientes legislaciones extranjeras, que han estimado que la Ley Modelo no sólo resulta adecuada para el arbitraje comercial internacional, sino para el arbitraje en general.

En cuarto lugar, la delimitación del ámbito de aplicación de la ley es territorial. No obstante, hay determinados preceptos, relativos a ciertos casos de intervención judicial, que deben aplicarse también a aquellos arbitrajes que se desarrollen o se hayan desarrollado en el extranjero. El criterio, en todo caso, es también territorial, puesto que se trata de normas procesales que han de ser aplicadas por nuestros tribunales.

El artículo 2 regula las materias objeto de arbitraje sobre la base del criterio de la libre disposición, como hacía la Ley 36/1988. Sin embargo, se reputa innecesario que esta ley contenga ningún elenco, siquiera ejemplificativo, de materias que no son de libre disposición. Basta con establecer que la arbitrabilidad de una controversia coincide con la disponibilidad de su objeto para las partes. En principio, son cuestiones arbitrables las cuestiones disponibles. Es concebible que por razones de política jurídica haya o pueda haber cuestiones que sean disponibles para las partes y respecto de las que se quiera excluir o limitar su carácter arbitrable. Pero ello excede del ámbito de una regulación general del arbitraje y puede ser objeto, en su caso, de disposiciones específicas en otros textos legales.

Respecto de las materias objeto de arbitraje se introduce también la regla, para el arbitraje internacional, de que los Estados y entes dependientes de ellos no puedan hacer valer las prerrogativas de su ordenamiento jurídico. Se pretende con ello que, a estos efectos, el Estado sea tratado exactamente igual que un particular.

El artículo 3 regula la determinación del carácter internacional del arbitraje, que resulta relevante para la aplicación de aquellos artículos que contienen reglas especiales para los arbitrajes internacionales que se desarrollen en nuestro territorio. Así, se establece por primera vez en nuestro ordenamiento en qué casos un arbitraje es internacional; lo que debe facilitar la interpretación y aplicación de esta ley en el contexto del tráfico jurídico internacional. Además, debe tenerse en cuenta que existen convenios internacionales cuya aplicación exige una definición previa del arbitraje internacional. La determinación del carácter internacional del arbitraje sigue sustancialmente los criterios de la Ley Modelo. A éstos resulta conveniente añadir otro: que la relación jurídica de la que dimana la controversia afecte a los intereses del comercio internacional. Se trata de un criterio ampliamente desarrollado en otros ordenamientos, con el que se pretende dar cabida a supuestos en que, aunque no concurran los elementos anteriormente establecidos por la ley, resulte indudable su carácter internacional a la luz de las circunstancias del caso. Por otra parte, la ley evita la confusión que la pluralidad de domicilios de una persona, admitida en otros ordenamientos, podría causar a la hora de determinar si un arbitraje es internacional o no.

El artículo 4 contiene una serie de reglas de interpretación, entre las que tienen especial relevancia las que dotan de contenido a las normas legales dispositivas de esta ley mediante la remisión, por voluntad de las partes, a la de una institución arbitral o al contenido de un reglamento arbitral. Así, esta ley parte en la mayoría de sus reglas de que debe primar la autonomía de la voluntad de las partes. Mas esa voluntad se entiende integrada por las decisiones que pueda adoptar, en su caso, la institución administradora del arbitraje, en virtud de sus normas, o las que puedan adoptar los árbitros, en virtud del reglamento arbitral al que las partes se hayan sometido. Se produce, por tanto, una suerte de integración del contenido del contrato de arbitraje o convenio arbitral, que, por mor de esta disposición, pasa a ser en tales casos un contrato normativo. De este modo, la autonomía privada en materia de arbitraje se puede manifestar tanto directamente, a través de declaraciones de voluntad de las partes, como indirectamente, mediante la declaración de voluntad de que el arbitraje sea administrado por una institución arbitral o se rija por un reglamento arbitral. En este sentido, la expresión institución arbitral hace referencia a cualquier entidad, centro u

organización de las características previstas que tenga un reglamento de arbitraje y, conforme a él, se dedique a la administración de arbitrajes. Pero se precisa que las partes pueden someterse a un concreto reglamento sin encomendar la administración del arbitraje a una institución, en cuyo caso el reglamento arbitral también integra la voluntad de las partes.

El artículo 5 establece las reglas sobre notificaciones, comunicaciones y cómputo de plazos, que se aplican tanto a las actuaciones tendentes a poner en marcha el arbitraje como al conjunto de su tramitación. Se regulan la forma, el lugar y el tiempo de las notificaciones y comunicaciones. Respecto del cómputo de los plazos por días, se dispone que se trata de días naturales. Esta regla no es aplicable en el seno de los procedimientos judiciales de apoyo o control del arbitraje, en que rigen las normas procesales, pero sí a los plazos establecidos, en su caso, para la iniciación de dichos procedimientos, como, por ejemplo, el ejercicio de la acción de anulación del laudo.

El artículo 6 contiene una disposición sobre renuncia tácita a las facultades de impugnación, directamente inspirada -como tantas otras- en la Ley Modelo, que obliga a las partes en el arbitraje a la denuncia tempestiva e inmediata de las violaciones de normas dispositivas, esto es, aplicables en defecto de voluntad de las partes.

El artículo 7, sobre intervención judicial en el arbitraje, es un corolario del denominado efecto negativo del convenio arbitral, que impide a los tribunales conocer de las controversias sometidas a arbitraje. De este modo, la intervención judicial en los asuntos sometidos a arbitraje ha de limitarse a los procedimientos de apoyo y control, expresamente previstos por la ley.

El artículo 8 contiene, directamente o por remisión, las normas de competencia objetiva y territorial para el conocimiento de todos los procedimientos de apoyo y control del arbitraje, incluso de aquellos que no se encuentran regulados en esta ley, sino en la de Enjuiciamiento Civil. Para el exequátur de laudos extranjeros se atribuye competencia a las Audiencias Provinciales, en vez de -como hasta ahora- a la Sala Primera del Tribunal Supremo, con la finalidad de descargar a ésta y ganar celeridad.

III

El título II regula los requisitos y efectos del convenio arbitral, sin perjuicio de la aplicación de las normas generales sobre contratos en todo lo no específicamente previsto en esta ley. En líneas generales, la ley trata de perfeccionar la legislación anterior, precisando algunos puntos que se habían revelado problemáticos.

Han de destacarse algunas novedades introducidas respecto de los requisitos de forma del convenio arbitral.

La ley refuerza el criterio antiformalista. Así, aunque se mantiene la exigencia de que el convenio conste por escrito y se contemplan las diversas modalidades de constancia escrita, se extiende el cumplimiento de este requisito a los convenios arbitrales pactados en soportes que dejen constancia, no necesariamente escrita, de su contenido y que permitan su consulta posterior. Se da así cabida y se reconoce la validez al uso de nuevos medios de comunicación y nuevas tecnologías. Se consagra también la validez de la llamada cláusula arbitral por referencia, es decir, la que no consta en el documento contractual principal, sino en un documento separado, pero se entiende incorporada al contenido del primero por la referencia que en él se hace al segundo. Asimismo, la voluntad de las partes sobre la existencia del convenio arbitral se superpone a sus requisitos de forma. En lo que respecta a la ley aplicable al convenio arbitral, se opta por una solución inspirada en un principio de conservación o criterio más favorable a la validez del convenio arbitral. De este modo, basta que el convenio arbitral sea válido con arreglo a cualquiera de los tres regímenes jurídicos señalados en el apartado 6 del artículo 9: las normas elegidas por las partes, las aplicables al fondo de la controversia o el derecho español.

La ley mantiene los llamados efectos positivo y negativo del convenio arbitral. Respecto de este último, se mantiene la regla de que debe ser hecho valer por las partes y específicamente por el demandado a través de la declinatoria. Además, se precisa que la pendencia de un proceso judicial en el que se haya interpuesto declinatoria no impide que el procedimiento arbitral se inicie o prosiga; de modo que la incoación de un proceso judicial no puede ser sin más utilizada con la finalidad de bloquear o dificultar el arbitraje. Y se aclara

que la solicitud de medidas cautelares a un tribunal no supone en modo alguno renuncia tácita al arbitraje; aunque tampoco hace actuar sin más el efecto negativo del convenio arbitral. Con ello se despeja cualquier duda que pudiere subsistir acerca de la posibilidad de que se acuerden judicialmente medidas cautelares respecto de una controversia sometida a arbitraje, aun antes de que el procedimiento arbitral haya comenzado. Esta posibilidad es indudable a la luz de la Ley de Enjuiciamiento Civil, pero es importante que se recoja también en la legislación de arbitraje. Además, da cobertura a una eventual solicitud de medidas cautelares ante un tribunal extranjero respecto de un arbitraje regido por la ley española.

IV

El título III se dedica a la regulación de la figura del árbitro o árbitros. La ley prefiere las expresiones árbitro o árbitros a la de tribunal arbitral, que puede causar confusión con los tribunales judiciales. Además, en la mayor parte de los preceptos la referencia a los árbitros incluye tanto los supuestos en que hay un colegio arbitral como aquellos en los que el árbitro es único.

La ley opta por establecer que a falta de acuerdo de las partes se designará un solo árbitro. Es ésta una opción guiada por razones de economía. En cuanto a la capacidad para ser árbitro, se opta por el criterio de la mayor libertad de las partes, como es hoy la regla general en los países más avanzados en materia de arbitraje: nada impone la ley, salvo que se trate de personas naturales con capacidad de obrar plena. Serán las partes directamente o las instituciones arbitrales las que con total libertad y sin restricciones -no adecuadas a la realidad del arbitraje- designen a los árbitros. Sólo para los casos en que resulte necesario suplir la voluntad de las partes, la ley prevé y regula las situaciones que pueden presentarse en la designación de los árbitros, para evitar la paralización del arbitraje. En estos casos es necesaria la actuación judicial, si bien se pretende, de un lado, que el procedimiento judicial pueda ser rápido y, de otro, dar criterios al Juez de Primera Instancia para realizar la designación. Muestras de lo primero son la remisión al juicio verbal y la no recurribilidad separada de las resoluciones interlocutorias que el Juzgado dicte en este procedimiento, así como de la que proceda a la designación. Muestra de lo segundo es la regla acerca de la conveniencia de que en los arbitrajes internacionales el árbitro único o el tercer árbitro sea de nacionalidad diferente a la de las partes. Debe destacarse, además, que el juez no está llamado en este procedimiento a realizar, ni de oficio ni a instancia de parte, un control de validez del convenio arbitral o una verificación de la arbitrabilidad de la controversia, lo que, de permitirse, ralentizaría indebidamente la designación y vaciaría de contenido la regla de que son los árbitros los llamados a pronunciarse, en primer término, sobre su propia competencia. Por ello, el juez sólo debe desestimar la petición de nombramiento de árbitros en el caso excepcional de inexistencia de convenio arbitral, esto es, cuando prima facie pueda estimar que realmente no existe un convenio arbitral; pero el juez no está llamado en este procedimiento a realizar un control de los requisitos de validez del convenio.

Se establece el deber de todos los árbitros, al margen de quien los haya designado, de guardar la debida imparcialidad e independencia frente a las partes en el arbitraje. Garantía de ello es su deber de revelar a las partes cualquier hecho o circunstancia susceptible de poner en duda su imparcialidad o independencia. Se elimina el reenvío a los motivos de abstención y recusación de jueces y magistrados, por considerar que no siempre son adecuados en materia de arbitraje ni cubren todos los supuestos, y se prefiere una cláusula general. Respecto del procedimiento de recusación, la premisa es una vez más la libertad de las partes, ya sea por acuerdo directo o por remisión a un reglamento arbitral. En su defecto, se establece que sean el árbitro o los árbitros quienes decidan sobre la recusación, sin perjuicio de poder hacer valer los motivos de recusación como causa de anulación del laudo. La posibilidad de acudir directamente a los tribunales frente a la decisión desestimatoria de la recusación tendría, sin duda, la ventaja de una certidumbre preliminar sobre la imparcialidad, pero se prestaría a una utilización dilatoria de esta facultad. Se estima que serán mucho menos frecuentes los supuestos en que una recusación será indebidamente desestimada y dará lugar a la nulidad de todo el procedimiento arbitral que los casos en que se formularían pretensiones inmediatas ante la autoridad judicial con la finalidad de dilatar el procedimiento.

La ley se ocupa igualmente de otros supuestos que pueden conducir al cese de alguno de los árbitros en sus funciones y al nombramiento de sustituto. Se prevé la posibilidad de que en tales casos haya que repetir actuaciones ya practicadas, pero no se obliga a ello.

V

El título IV se dedica a la importante cuestión de la competencia de los árbitros.

El artículo 22 establece la regla, capital para el arbitraje, de que los árbitros tienen potestad para decidir sobre su competencia. Es la regla que la doctrina ha bautizado con la expresión alemana Kompetenz-Kompetenz y que la Ley de 1988 ya consagraba en términos menos precisos. Esta regla abarca lo que se conoce como separabilidad del convenio arbitral respecto del contrato principal, en el sentido de que la validez del convenio arbitral no depende de la del contrato principal y que los árbitros tienen competencia para juzgar incluso sobre la validez del convenio arbitral. Además, bajo el término genérico de competencia han de entenderse incluidas no sólo las cuestiones que estrictamente son tales, sino cualesquiera cuestiones que puedan obstar a un pronunciamiento de fondo sobre la controversia (salvo las relativas a las personas de los árbitros, que tienen su tratamiento propio). La ley establece la carga de que las cuestiones relativas a la competencia de los árbitros sean planteadas a limine. Ha de resaltarse que el hecho de que una de las partes colabore activamente en la designación de los árbitros no supone ningún tipo de renuncia tácita a hacer valer la incompetencia objetiva de éstos. Es una lógica consecuencia de la regla de Kompetenz-Kompetenz: si son los árbitros los que han de decidir sobre su propia competencia, la parte está simplemente contribuyendo a designar a quien o a quienes podrán decidir sobre dicha competencia. Lo contrario abocaría a la parte a una situación absurda: debería permanecer pasiva durante la designación de los árbitros para poder luego alegar su falta de competencia sobre la controversia. La regla de la alegación previa de las cuestiones atinentes a la competencia de los árbitros tiene una razonable modulación en los casos en que la alegación tardía está, a juicio de los árbitros, justificada, en la medida en que la parte no pudo realizar esa alegación con anterioridad y que su actitud durante el procedimiento no puede ser interpretada como una aceptación de la competencia de los árbitros. Queda a la apreciación de los árbitros la conveniencia de que las cuestiones relativas a su competencia sean resueltas con carácter previo o junto con las cuestiones de fondo. La ley parte de la base de que los árbitros pueden dictar tantos laudos como consideren necesarios, ya sea para resolver cuestiones procesales o de fondo; o dictar un solo laudo resolviendo todas ellas.

El artículo 23 incorpora una de las principales novedades de la ley: la potestad de los árbitros para adoptar medidas cautelares. Dicha potestad puede ser excluida por las partes, directamente o por remisión a un reglamento arbitral; pero en otro caso se considera que la aceptan. La ley ha considerado preferible no entrar a determinar el ámbito de esta potestad cautelar. Obviamente, los árbitros carecen de potestad ejecutiva, por lo que para la ejecución de las medidas cautelares será necesario recurrir a la autoridad judicial, en los mismos términos que si de un laudo sobre el fondo se tratara.

Sin embargo, si dentro de la actividad cautelar cabe distinguir entre una vertiente declarativa y otra ejecutiva, esta ley les reconoce a los árbitros la primera, salvo acuerdo en contrario de las partes. Esta norma no deroga ni restringe la posibilidad, prevista en los artículos 8 y 11 de esta ley y en la Ley de Enjuiciamiento Civil, de que la parte interesada inste de la autoridad judicial la adopción de medidas cautelares. Las potestades arbitral y judicial en materia cautelar son alternativas y concurrentes, sin perjuicio del juego del principio de buena fe procesal.

VI

El título V regula las actuaciones arbitrales. La ley vuelve a partir del principio de autonomía de la voluntad y establece como únicos límites al mismo y a la actuación de los árbitros el derecho de defensa de las partes y el principio de igualdad, que se erigen en valores fundamentales del arbitraje como proceso que es. Garantizado el respeto a estas normas básicas, las reglas que sobre el procedimiento arbitral se establecen son dispositivas y resultan, por tanto, aplicables sólo si las partes nada han acordado directamente o por su

aceptación de un arbitraje institucional o de un reglamento arbitral. De este modo, las opciones de política jurídica que subyacen a estos preceptos quedan subordinadas siempre a la voluntad de las partes.

En lo que respecta al lugar del arbitraje, hay que destacar que se permite la celebración de audiencias y de deliberaciones en sede distinta de la del arbitraje. La determinación del lugar o sede del arbitraje es jurídicamente relevante en muchos aspectos, pero su fijación no debe suponer rigidez para el desarrollo del procedimiento.

El inicio del arbitraje se fija en el momento en que una parte recibe el requerimiento de la otra de someter la controversia a decisión arbitral. Parece lógico que los efectos jurídicos propios del inicio del arbitraje se produzcan ya en ese momento, incluso aunque no esté perfectamente delimitado el objeto de la controversia. Las soluciones alternativas permitirían actuaciones tendentes a dificultar el procedimiento.

La determinación del idioma o idiomas del arbitraje corresponde lógicamente a las partes y, en su defecto, a los árbitros. No obstante, salvo que alguna de las partes se oponga, se permite que se aporten documentos o se practiquen actuaciones en idioma no oficial del arbitraje sin necesidad de traducción. Con ello se consagra una regla práctica muy extendida, que admite la aportación de documentos o declaraciones en otro idioma.

En el arbitraje no se reproducen necesariamente siempre las posiciones procesales activa y pasiva de un proceso judicial; o no en los mismos términos. Al fin y al cabo, la determinación del objeto de la controversia, siempre dentro del ámbito del convenio arbitral, se produce de forma progresiva. Sin embargo, la práctica arbitral demuestra que quien inicia el arbitraje formula en todo caso una pretensión frente a la parte o partes contrarias y se convierte, por tanto, en actor; y ello sin perjuicio de que el demandado pueda reconvenir. Parece, por tanto, razonable que, sin perjuicio de la libertad de las partes, el procedimiento arbitral se estructure sobre la base de una dualidad de posiciones entre demandante y demandado. Esta conveniencia, sin embargo, debe ser flexibilizada a la hora de configurar los requisitos de los actos de las partes en defensa de sus respectivas posiciones. De este modo, no se establecen propiamente requisitos de forma y contenido de los escritos de alegaciones de las partes. La función de la demanda y de la contestación a que se refiere el artículo 29 no es sino la de ilustrar a los árbitros sobre el objeto de la controversia, sin perjuicio de alegaciones ulteriores. No entran aquí en juego las reglas propias de los procesos judiciales en cuanto a requisitos de demanda y contestación, documentos a acompañar o preclusión. El procedimiento arbitral, incluso en defecto de acuerdo de las partes, se configura con gran flexibilidad, acorde con las exigencias de la institución.

Esa flexibilidad se da también en el desarrollo ulterior del procedimiento. Cabe que el procedimiento sea en ciertos casos predominantemente escrito, si las circunstancias del caso no exigen la celebración de audiencias. Sin embargo, la regla es la celebración de audiencias para la práctica de pruebas. La ley trata de evitar, además, que la inactividad de las partes pueda paralizar el arbitraje o comprometer la validez del laudo.

La fase probatoria del arbitraje está también presidida por la máxima libertad de las partes y de los árbitros -siempre que se respeten el derecho de defensa y el principio de igualdad- y por la máxima flexibilidad. La ley establece únicamente normas sobre la prueba pericial, de singular importancia en el arbitraje contemporáneo, aplicables en defecto de voluntad de las partes. Estas normas están encaminadas a permitir tanto los dictámenes emitidos por peritos designados directamente por las partes como los emitidos por peritos designados, de oficio o a instancia de parte, por los árbitros, y a garantizar la debida contradicción respecto de la pericia.

Se regula igualmente la asistencia judicial para la práctica de pruebas, que es una de las tradicionales funciones de apoyo judicial al arbitraje. La asistencia no tiene que consistir necesariamente en que el tribunal practique determinadas pruebas; en ciertos casos, bastará con otras medidas que permitan a los árbitros practicarlas por sí mismos, como, por ejemplo, medidas de aseguramiento o requerimientos de exhibición de documentos.

VII

El título VI se dedica al laudo y a otras posibles formas de terminación del procedimiento arbitral. El artículo 34 regula la importante cuestión de qué normas han de aplicarse a la resolución del fondo de la controversia, sobre la base de los siguientes criterios: 1.º) La

premisa es, una vez más, como en la Ley de 1988, la libertad de las partes. 2.º) Se invierte la regla que la ley de 1988 contenía a favor del arbitraje de equidad. La preferencia por el arbitraje de derecho en defecto de acuerdo de las partes es la orientación más generalizada en el panorama comparado. Resulta, además, muy discutible que la voluntad de las partes de someterse a arbitraje, sin más especificaciones, pueda presumirse que incluya la de que la controversia sea resuelta en equidad y no sobre la base de los mismos criterios jurídicos que si hubiere de resolver un tribunal. El arbitraje de equidad queda limitado a los casos en que las partes lo hayan pactado expresamente, ya sea a través de una remisión literal a la "equidad", o a términos similares como decisión "en conciencia", "ex aequo et bono", o que el árbitro actuará como "amigable componedor". No obstante, si las partes autorizan la decisión en equidad y al tiempo señalan normas jurídicas aplicables, los árbitros no pueden ignorar esta última indicación. 3.º) Siguiendo la orientación de los ordenamientos más avanzados, se suprime la exigencia de que el derecho aplicable deba tener relación con la relación jurídica o con la controversia, ya que se trata de un requisito de difusos contornos y difícil control. 4.º) La ley prefiere la expresión "normas jurídicas aplicables" a la de "derecho aplicable", en la medida en que esta última parece englobar la exigencia de remisión a un concreto ordenamiento jurídico de un Estado, cuando en algunos casos lo que ha de aplicarse son normas de varios ordenamientos o reglas comunes del comercio internacional. 5.º) La ley no sujeta a los árbitros a un sistema de reglas de conflicto.

En la adopción de decisiones, cuando se trata de un colegio arbitral, y sin perjuicio de las reglas que directa o indirectamente puedan fijar las partes, se mantiene la lógica regla de la mayoría y la de que a falta de decisión mayoritaria decide el presidente. Se introduce la norma que permite habilitar al presidente para decidir cuestiones de procedimiento, entendiéndose por tales, a estos efectos, no cualesquiera cuestiones distintas al fondo de la controversia, sino, más limitadamente, las relativas a la mera tramitación o impulso procesales.

Se prevé la posibilidad de que los árbitros dicten un laudo sobre la base del contenido de un previo acuerdo alcanzado por las partes. Esta previsión, que podría reputarse innecesaria -dado que las partes tienen poder de disposición sobre el objeto de la controversia-, no lo es, porque a través de su incorporación a un laudo el contenido del acuerdo adquiere la eficacia jurídica de aquél. Los árbitros no pueden rechazar esta petición discrecionalmente, sino sólo por una causa jurídica fundada. La ley no hace sino dar cobertura legal a algo ya frecuente en la práctica y que no merece objeción alguna.

En cuanto al contenido del laudo, ha de destacarse el reconocimiento legal de la posibilidad de dictar laudos parciales, que pueden versar sobre alguna parte del fondo de la controversia o sobre otras cuestiones, como la competencia de los árbitros o medidas cautelares. La ley pretende dar cabida a fórmulas flexibles de resolución de los litigios que son comunes en la práctica arbitral. Así, por ejemplo, que primero se decida acerca de si existe responsabilidad del demandado y sólo después se decida, si es el caso, la cuantía de la condena. El laudo parcial tiene el mismo valor que el laudo definitivo y, respecto de la cuestión que resuelve, su contenido es invariable.

Respecto de la forma del laudo, debe destacarse que -análogamente a lo dispuesto para el convenio arbitral- la ley permite no sólo que el laudo conste por escrito en soportes electrónicos, ópticos o de otro tipo, sino también que no conste en forma escrita, siempre que en todo caso quede constancia de su contenido y sea accesible para su ulterior consulta. Tanto en la regulación de los requisitos de forma del convenio arbitral como en la de los del laudo la ley considera necesario admitir la utilización de cualesquiera tecnologías que cumplan los requisitos señalados. Pueden, pues, desarrollarse arbitrajes en que se utilicen tan sólo soportes informáticos, electrónicos o digitales, si las partes así lo consideran conveniente.

La ley introduce la novedad de que el plazo para emitir el laudo, en defecto de acuerdo de las partes, se compute desde la presentación de la contestación o desde la expiración del plazo para presentarla. Esta novedad responde a la necesidad de que la celeridad propia del arbitraje sea adecuada a las exigencias prácticas. Un plazo de seis meses desde la aceptación de los árbitros se ha revelado en no pocos casos de imposible cumplimiento y obliga en ocasiones a una tramitación excesivamente rápida o a la omisión de ciertos actos de alegación o, sobre todo, de prueba, por la exigencia de cumplir el plazo para dictar el

laudo. La ley considera que es igualmente razonable que la prórroga del plazo pueda ser acordada por los árbitros directamente y que no necesite el acuerdo de todas las partes. El freno a un posible retraso injustificado en la decisión de la controversia se encuentra, entre otras causas, en la responsabilidad de los árbitros.

En materia de condena en costas se introducen ciertas precisiones sobre su contenido posible.

Se suprime el carácter preceptivo de la protocolización notarial del laudo. Esta exigencia es desconocida en prácticamente todas las legislaciones de arbitraje, por lo que se opta por no mantenerla, salvo que alguna de las partes lo pida antes de que el laudo se notifique, por considerarlo conveniente a sus intereses. El laudo es, por tanto, válido y eficaz aunque no haya sido protocolizado, de modo que el plazo para ejercitar la acción de anulación transcurre desde su notificación, sin que sea necesario que la protocolización, cuando haya sido pedida, preceda a la notificación. Y tampoco la fuerza ejecutiva del laudo se hace depender de su protocolización, aunque en el proceso de ejecución, llegado el caso, el ejecutado podrá hacer valer por vía de oposición la falta de autenticidad del laudo, supuesto que puede presumirse excepcional.

La ley contempla determinadas formas de terminación anormal del procedimiento arbitral y da respuesta al problema de la extensión del deber de los árbitros de custodia de las actuaciones.

En la regulación de la corrección y aclaración del laudo se modifican los plazos, para hacerlos más ade cuados a la realidad, y se distingue en función de que el arbitraje sea interno o internacional, dado que en este último caso puede bien suceder que las dificultades de deliberación de los árbitros en un mismo lugar sean mayores. Se introduce además la figura del complemento del laudo para suplir omisiones.

VIII

El título VII regula la anulación y revisión del laudo. Respecto de la anulación, se evita la expresión "recurso", por resultar técnicamente incorrecta. Lo que se inicia con la acción de anulación es un proceso de impugnación de la validez del laudo. Se sigue partiendo de la base de que los motivos de anulación del laudo han de ser tasados y no han de permitir, como regla general, una revisión del fondo de la decisión de los árbitros. El elenco de los motivos y su apreciabilidad de oficio o sólo a instancia de parte se inspiran en la Ley Modelo. Se amplía el plazo para el ejercicio de la acción de anulación, lo que no ha de perjudicar a la parte que haya obtenido pronunciamientos de condena a su favor, porque el laudo, aun impugnado, tiene fuerza ejecutiva.

El procedimiento para el ejercicio de la acción de anulación trata de conjugar las exigencias de rapidez y de mejor defensa de las partes. Así, tras una demanda y una contestación escritas, se siguen los trámites del juicio verbal.

IX

El título VIII se dedica a la ejecución forzosa del laudo. En realidad, la Ley de Enjuiciamiento Civil contiene todas las normas, tanto generales como específicas, sobre esta materia. Esta ley se ocupa únicamente de la posibilidad de ejecución forzosa del laudo durante la pendencia del procedimiento en que se ejercite la acción de anulación. La ley opta por atribuir fuerza ejecutiva al laudo aunque sea objeto de impugnación. Ningún sentido tendría que la ejecutividad del laudo dependiera de su firmeza en un ordenamiento que permite ampliamente la ejecución provisional de sentencias. La ejecutividad del laudo no firme se ve matizada por la facultad del ejecutado de obtener la suspensión de la ejecución mediante la prestación de caución para responder de lo debido, más las costas y los daños y perjuicios derivados de la demora en la ejecución. Se trata de una regulación que trata de ponderar los intereses de ejecutante y ejecutado.

X

El título IX regula el exequátur de laudos extranjeros, compuesto por un único precepto en el que, además de mantenerse la definición de laudo extranjero como aquel que no ha

sido dictado en España, se hace un reenvío a los convenios internacionales en los que España sea parte y, sobre todo, al Convenio de Nueva York de 1958. Dado que España no ha formulado reserva alguna a este convenio, resulta aplicable con independencia de la naturaleza comercial o no de la controversia y de si el laudo ha sido o no dictado en un Estado parte en el convenio. Esto significa que el ámbito de aplicación del Convenio de Nueva York en España hace innecesario un régimen legal interno de exequátur de laudos extranjeros, sin perjuicio de lo que pudieran disponer otros convenios internacionales más favorables.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta ley se aplicará a los arbitrajes cuyo lugar se halle dentro del territorio español, sean de carácter interno o internacional, sin perjuicio de lo establecido en tratados de los que España sea parte o en leyes que contengan disposiciones especiales sobre arbitraje.

2. Las normas contenidas en los apartados 3, 4 y 6 del artículo 8, en el artículo 9, excepto el apartado 2, en los artículos 11 y 23 y en los títulos VIII y IX de esta ley se aplicarán aun cuando el lugar del arbitraje se encuentre fuera de España.

3. Esta ley será de aplicación supletoria a los arbitrajes previstos en otras leyes.

4. Quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta ley los arbitrajes laborales.

Artículo 2. *Materias objeto de arbitraje.*

1. Son susceptibles de arbitraje las controversias sobre materias de libre disposición conforme a derecho.

2. Cuando el arbitraje sea internacional y una de las partes sea un Estado o una sociedad, organización o empresa controlada por un Estado, esa parte no podrá invocar las prerrogativas de su propio derecho para sustraerse a las obligaciones dimanantes del convenio arbitral.

Artículo 3. *Arbitraje internacional.*

1. El arbitraje tendrá carácter internacional cuando en él concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que, en el momento de celebración del convenio arbitral, las partes tengan sus domicilios en Estados diferentes.

b) Que el lugar del arbitraje, determinado en el convenio arbitral o con arreglo a éste, el lugar de cumplimiento de una parte sustancial de las obligaciones de la relación jurídica de la que dimane la controversia o el lugar con el que ésta tenga una relación más estrecha, esté situado fuera del Estado en que las partes tengan sus domicilios.

c) Que la relación jurídica de la que dimane la controversia afecte a intereses del comercio internacional.

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, si alguna de las partes tiene más de un domicilio, se estará al que guarde una relación más estrecha con el convenio arbitral; y si una parte no tiene ningún domicilio, se estará a su residencia habitual.

Artículo 4. *Reglas de interpretación.*

Cuando una disposición de esta ley:

a) Deje a las partes la facultad de decidir libremente sobre un asunto, esa facultad comprenderá la de autorizar a un tercero, incluida una institución arbitral, a que adopte esa decisión, excepto en el caso previsto en el artículo 34.

b) Se refiera al convenio arbitral o a cualquier otro acuerdo entre las partes, se entenderá que integran su contenido las disposiciones del reglamento de arbitraje al que las partes se hayan sometido.

c) Se refiera a la demanda, se aplicará también a la reconvención, y cuando se refiera a la contestación, se aplicará asimismo a la contestación a esa reconvención, excepto en los casos previstos en el párrafo a) del artículo 31 y en el párrafo a) del apartado 2 del artículo 38.

Artículo 5. *Notificaciones, comunicaciones y cómputo de plazos.*

Salvo acuerdo en contrario de las partes y con exclusión, en todo caso, de los actos de comunicación realizados dentro de un procedimiento judicial, se aplicarán las disposiciones siguientes:

a) Toda notificación o comunicación se considerará recibida el día en que haya sido entregada personalmente al destinatario o en que haya sido entregada en su domicilio, residencia habitual, establecimiento o dirección. Asimismo, será válida la notificación o comunicación realizada por télex, fax u otro medio de telecomunicación electrónico, telemático o de otra clase semejante que permitan el envío y la recepción de escritos y documentos dejando constancia de su remisión y recepción y que hayan sido designados por el interesado. En el supuesto de que no se descubra, tras una indagación razonable, ninguno de esos lugares, se considerará recibida el día en que haya sido entregada o intentada su entrega, por correo certificado o cualquier otro medio que deje constancia, en el último domicilio, residencia habitual, dirección o establecimiento conocidos del destinatario.

b) Los plazos establecidos en esta ley se computarán desde el día siguiente al de recepción de la notificación o comunicación. Si el último día del plazo fuere festivo en el lugar de recepción de la notificación o comunicación, se prorrogará hasta el primer día laborable siguiente. Cuando dentro de un plazo haya de presentarse un escrito, el plazo se entenderá cumplido si el escrito se remite dentro de aquél, aunque la recepción se produzca con posterioridad. Los plazos establecidos por días se computarán por días naturales.

Artículo 6. *Renuncia tácita a las facultades de impugnación.*

Si una parte, conociendo la infracción de alguna norma dispositiva de esta ley o de algún requisito del convenio arbitral, no la denunciare dentro del plazo previsto para ello o, en su defecto, tan pronto como le sea posible, se considerará que renuncia a las facultades de impugnación previstas en esta ley.

Artículo 7. *Intervención judicial.*

En los asuntos que se rijan por esta ley no intervendrá ningún tribunal, salvo en los casos en que ésta así lo disponga.

Artículo 8. *Tribunales competentes para las funciones de apoyo y control del arbitraje.*

1. Para el nombramiento y remoción judicial de árbitros será competente la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde tenga lugar el arbitraje; de no estar éste aún determinado, la que corresponda al domicilio o residencia habitual de cualquiera de los demandados; si ninguno de ellos tuviere domicilio o residencia habitual en España, la del domicilio o residencia habitual del actor, y si éste tampoco los tuviere en España, la de su elección.

2. Para la asistencia judicial en la práctica de pruebas será competente el Juzgado de Primera Instancia del lugar del arbitraje o el del lugar donde hubiere de prestarse la asistencia.

3. Para la adopción judicial de medidas cautelares será tribunal competente el del lugar en que el laudo deba ser ejecutado y, en su defecto, el del lugar donde las medidas deban producir su eficacia, de conformidad con lo previsto en el artículo 724 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

4. Para la ejecución forzosa de laudos o resoluciones arbitrales será competente el Juzgado de Primera Instancia del lugar en que se haya dictado de acuerdo con lo previsto en el apartado 2 del artículo 545 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

5. Para conocer de la acción de anulación del laudo será competente la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma donde aquél se hubiere dictado.

6. Para el reconocimiento de laudos o resoluciones arbitrales extranjeros será competente la Sala de lo Civil y de lo Penal del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Autónoma del domicilio o lugar de residencia de la parte frente a la que se solicita el reconocimiento o del domicilio o lugar de residencia de la persona a quien se refieren los efectos de aquellos, determinándose subsidiariamente la competencia territorial por el lugar de ejecución o donde aquellos laudos o resoluciones arbitrales deban producir sus efectos.

Para la ejecución de laudos o resoluciones arbitrales extranjeros será competente el Juzgado de Primera Instancia con arreglo a los mismos criterios.

TÍTULO II

Del convenio arbitral y sus efectos

Artículo 9. *Forma y contenido del convenio arbitral.*

1. El convenio arbitral, que podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente, deberá expresar la voluntad de las partes de someter a arbitraje todas o algunas de las controversias que hayan surgido o puedan surgir respecto de una determinada relación jurídica, contractual o no contractual.

2. Si el convenio arbitral está contenido en un contrato de adhesión, la validez de dicho convenio y su interpretación se regirán por lo dispuesto en las normas aplicables a ese tipo de contrato.

3. El convenio arbitral deberá constar por escrito, en un documento firmado por las partes o en un intercambio de cartas, telegramas, télex, fax u otros medios de telecomunicación que dejen constancia del acuerdo.

Se considerará cumplido este requisito cuando el convenio arbitral conste y sea accesible para su ulterior consulta en soporte electrónico, óptico o de otro tipo.

4. Se considerará incorporado al acuerdo entre las partes el convenio arbitral que conste en un documento al que éstas se hayan remitido en cualquiera de las formas establecidas en el apartado anterior.

5. Se considerará que hay convenio arbitral cuando en un intercambio de escritos de demanda y contestación su existencia sea afirmada por una parte y no negada por la otra.

6. Cuando el arbitraje fuere internacional, el convenio arbitral será válido y la controversia será susceptible de arbitraje si cumplen los requisitos establecidos por las normas jurídicas elegidas por las partes para regir el convenio arbitral, o por las normas jurídicas aplicables al fondo de la controversia, o por el derecho español.

Artículo 10. *Arbitraje testamentario.*

También será válido el arbitraje instituido por disposición testamentaria para solucionar diferencias entre herederos no forzosos o legatarios por cuestiones relativas a la distribución o administración de la herencia.

Artículo 11. *Convenio arbitral y demanda en cuanto al fondo ante un Tribunal.*

1. El convenio arbitral obliga a las partes a cumplir lo estipulado e impide a los tribunales conocer de las controversias sometidas a arbitraje, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante declinatoria. El plazo para la proposición de la declinatoria será dentro de los diez primeros días del plazo para contestar a la demanda.

2. La declinatoria no impedirá la iniciación o prosecución de las actuaciones arbitrales.

3. El convenio arbitral no impedirá a ninguna de las partes, con anterioridad a las actuaciones arbitrales o durante su tramitación, solicitar de un tribunal la adopción de medidas cautelares ni a éste concederlas.

Artículo 11 bis. *Arbitraje estatutario.*

1. Las sociedades de capital podrán someter a arbitraje los conflictos que en ellas se planteen.

2. La introducción en los estatutos sociales de una cláusula de sumisión a arbitraje requerirá el voto favorable de, al menos, dos tercios de los votos correspondientes a las acciones o a las participaciones en que se divida el capital social.

3. Los estatutos sociales podrán establecer que la impugnación de los acuerdos sociales por los socios o administradores quede sometida a la decisión de uno o varios árbitros, encomendándose la administración del arbitraje y la designación de los árbitros a una institución arbitral.

Artículo 11 ter. *Anulación por laudo de acuerdos societarios inscribibles.*

1. El laudo que declare la nulidad de un acuerdo inscribible habrá de inscribirse en el Registro Mercantil. El "Boletín Oficial del Registro Mercantil" publicará un extracto.

2. En el caso de que el acuerdo impugnado estuviese inscrito en el Registro Mercantil, el laudo determinará, además, la cancelación de su inscripción, así como la de los asientos posteriores que resulten contradictorios con ella.

TÍTULO III

De los árbitros

Artículo 12. *Número de árbitros.*

Las partes podrán fijar libremente el número de árbitros, siempre que sea impar. A falta de acuerdo, se designará un solo árbitro.

Artículo 13. *Capacidad para ser árbitro.*

Pueden ser árbitros las personas naturales que se hallen en el pleno ejercicio de sus derechos civiles, siempre que no se lo impida la legislación a la que puedan estar sometidos en el ejercicio de su profesión. Salvo acuerdo en contrario de las partes, la nacionalidad de una persona no será obstáculo para que actúe como árbitro.

Artículo 14. *Arbitraje institucional.*

1. Las partes podrán encomendar la administración del arbitraje y la designación de árbitros a:

a) Corporaciones de Derecho público y Entidades públicas que puedan desempeñar funciones arbitrales, según sus normas reguladoras.

b) Asociaciones y entidades sin ánimo de lucro en cuyos estatutos se prevean funciones arbitrales.

2. Las instituciones arbitrales ejercerán sus funciones conforme a sus propios reglamentos.

3. Las instituciones arbitrales velarán por el cumplimiento de las condiciones de capacidad de los árbitros y por la transparencia en su designación, así como su independencia.

Artículo 15. *Nombramiento de los árbitros.*

1. Salvo acuerdo en contrario de las partes, en los arbitrajes que no deban decidirse en equidad, cuando el arbitraje se haya de resolver por árbitro único se requerirá la condición de jurista al árbitro que actúe como tal.

Cuando el arbitraje se haya de resolver por tres o más árbitros, se requerirá que al menos uno de ellos tenga la condición de jurista.

2. Las partes podrán acordar libremente el procedimiento para la designación de los árbitros, siempre que no se vulnere el principio de igualdad. A falta de acuerdo, se aplicarán las siguientes reglas:

a) En el arbitraje con un solo árbitro, éste será nombrado por el tribunal competente a petición de cualquiera de las partes.

b) En el arbitraje con tres árbitros, cada parte nombrará uno y los dos árbitros así designados nombrarán al tercero, quien actuará como presidente del colegio arbitral. Si una parte no nombra al árbitro dentro de los 30 días siguientes a la recepción del requerimiento de la otra para que lo haga, la designación del árbitro se hará por el tribunal competente, a petición de cualquiera de las partes. Lo mismo se aplicará cuando los árbitros designados no consigan ponerse de acuerdo sobre el tercer árbitro dentro de los 30 días contados desde la última aceptación.

En caso de pluralidad de demandantes o de demandados, éstos nombrarán un árbitro y aquéllos otro. Si los demandantes o los demandados no se pusieran de acuerdo sobre el árbitro que les corresponde nombrar, todos los árbitros serán designados por el tribunal competente a petición de cualquiera de las partes.

c) En el arbitraje con más de tres árbitros, todos serán nombrados por el tribunal competente a petición de cualquiera de las partes.

3. Si no resultare posible designar árbitros a través del procedimiento acordado por las partes, cualquiera de ellas podrá solicitar al tribunal competente el nombramiento de los árbitros o, en su caso, la adopción de las medidas necesarias para ello.

4. Las pretensiones que se ejerciten en relación con lo previsto en los apartados anteriores se sustanciarán por los cauces del juicio verbal.

5. El tribunal únicamente podrá rechazar la petición formulada cuando aprecie que, de los documentos aportados, no resulta la existencia de un convenio arbitral.

6. Si procede la designación de árbitros por el tribunal, éste confeccionará una lista con tres nombres por cada árbitro que deba ser nombrado. Al confeccionar dicha lista el tribunal tendrá en cuenta los requisitos establecidos por las partes para ser árbitro y tomará las medidas necesarias para garantizar su independencia e imparcialidad. En el supuesto de que proceda designar un solo árbitro o un tercer árbitro, el tribunal tendrá también en cuenta la conveniencia de nombrar un árbitro de nacionalidad distinta a la de las partes y, en su caso, a la de los árbitros ya designados, a la vista de las circunstancias concurrentes. A continuación, se procederá al nombramiento de los árbitros mediante sorteo.

7. Contra las resoluciones definitivas que decidan sobre las cuestiones atribuidas en este artículo al tribunal competente no cabrá recurso alguno.

Artículo 16. *Aceptación de los árbitros.*

Salvo que las partes hayan dispuesto otra cosa, cada árbitro, dentro del plazo de 15 días a contar desde el siguiente a la comunicación del nombramiento, deberá comunicar su aceptación a quien lo designó. Si en el plazo establecido no comunica la aceptación, se entenderá que no acepta su nombramiento.

Artículo 17. *Motivos de abstención y recusación.*

1. Todo árbitro debe ser y permanecer durante el arbitraje independiente e imparcial. En todo caso, no podrá mantener con las partes relación personal, profesional o comercial.

2. La persona propuesta para ser árbitro deberá revelar todas las circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad e independencia. El árbitro, a partir de su nombramiento, revelará a las partes sin demora cualquier circunstancia sobrevenida.

En cualquier momento del arbitraje cualquiera de las partes podrá pedir a los árbitros la aclaración de sus relaciones con algunas de las otras partes.

3. Un árbitro sólo podrá ser recusado si concurren en él circunstancias que den lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad o independencia, o si no posee las cualificaciones convenidas por las partes. Una parte sólo podrá recusar al árbitro nombrado por ella, o en cuyo nombramiento haya participado, por causas de las que haya tenido conocimiento después de su designación.

4. Salvo acuerdo en contrario de las partes, el árbitro no podrá haber intervenido como mediador en el mismo conflicto entre éstas.

Artículo 18. *Procedimiento de recusación.*

1. Las partes podrán acordar libremente el procedimiento de recusación de los árbitros.

2. A falta de acuerdo, la parte que recuse a un árbitro expondrá los motivos dentro de los quince días siguientes a aquel en que tenga conocimiento de la aceptación o de cualquiera de las circunstancias que puedan dar lugar a dudas justificadas sobre su imparcialidad o independencia. A menos que el árbitro recusado renuncie a su cargo o que la otra parte acepte la recusación, corresponderá a los árbitros decidir sobre ésta.

3. Si no prosperase la recusación planteada con arreglo al procedimiento acordado por las partes o al establecido en el apartado anterior, la parte recusante podrá, en su caso, hacer valer la recusación al impugnar el laudo.

Artículo 19. *Falta o imposibilidad de ejercicio de las funciones.*

1. Cuando un árbitro se vea impedido de hecho o de derecho para ejercer sus funciones, o por cualquier otro motivo no las ejerza dentro de un plazo razonable, cesará en su cargo si renuncia o si las partes acuerdan su remoción. Si existe desacuerdo sobre la remoción y las partes no han estipulado un procedimiento para salvar dicho desacuerdo, se aplicarán las siguientes reglas:

a) La pretensión de remoción se sustanciará por los trámites del juicio verbal. Se podrá acumular la solicitud de nombramiento de árbitros, en los términos previstos en el artículo 15, para el caso de que se estime la de remoción.

Contra las resoluciones definitivas que se dicten no cabrá recurso alguno.

b) En el arbitraje con pluralidad de árbitros los demás árbitros decidirán la cuestión. Si no pudieren alcanzar una decisión, se aplicará lo dispuesto en el párrafo anterior.

2. La renuncia de un árbitro a su cargo o la aceptación por una de las partes de su cese, conforme a lo dispuesto en el presente artículo o en el apartado 2 del artículo anterior, no se considerará como un reconocimiento de la procedencia de ninguno de los motivos mencionados en las citadas normas.

Artículo 20. *Nombramiento de árbitro sustituto.*

1. Cualquiera que sea la causa por la que haya que designar un nuevo árbitro, se hará según las normas reguladoras del procedimiento de designación del sustituido.

2. Una vez nombrado el sustituto, los árbitros, previa audiencia de las partes, decidirán si ha lugar a repetir actuaciones ya practicadas.

Artículo 21. *Responsabilidad de los árbitros y de las instituciones arbitrales. Provisión de fondos.*

1. La aceptación obliga a los árbitros y, en su caso, a la institución arbitral, a cumplir fielmente el encargo, incurriendo, si no lo hicieren, en responsabilidad por los daños y perjuicios que causaren por mala fe, temeridad o dolo. En los arbitrajes encomendados a una institución, el perjudicado tendrá acción directa contra la misma, con independencia de las acciones de resarcimiento que asistan a aquélla contra los árbitros.

Se exigirá a los árbitros o a las instituciones arbitrales en su nombre la contratación de un seguro de responsabilidad civil o garantía equivalente, en la cuantía que reglamentariamente se establezca. Se exceptúan de la contratación de este seguro o garantía equivalente a las Entidades públicas y a los sistemas arbitrales integrados o dependientes de las Administraciones públicas.

2. Salvo pacto en contrario, tanto los árbitros como la institución arbitral podrán exigir a las partes las provisiones de fondos que estimen necesarias para atender a los honorarios y gastos de los árbitros y a los que puedan producirse en la administración del arbitraje. A falta de provisión de fondos por las partes, los árbitros podrán suspender o dar por concluidas las actuaciones arbitrales. Si dentro del plazo alguna de las partes no hubiere realizado su provisión, los árbitros, antes de acordar la conclusión o suspensión de las actuaciones, lo comunicarán a las demás partes, por si tuvieren interés en suplirla dentro del plazo que les fijaren.

TÍTULO IV

De la competencia de los árbitros

Artículo 22. *Potestad de los árbitros para decidir sobre su competencia.*

1. Los árbitros estarán facultados para decidir sobre su propia competencia, incluso sobre las excepciones relativas a la existencia o a la validez del convenio arbitral o cualesquiera otras cuya estimación impida entrar en el fondo de la controversia. A este efecto, el convenio arbitral que forme parte de un contrato se considerará como un acuerdo independiente de las demás estipulaciones del mismo. La decisión de los árbitros que declare la nulidad del contrato no entrañará por sí sola la nulidad del convenio arbitral.

2. Las excepciones a las que se refiere el apartado anterior deberán oponerse a más tardar en el momento de presentar la contestación, sin que el hecho de haber designado o participado en el nombramiento de los árbitros impida oponerlas. La excepción consistente en que los árbitros se exceden del ámbito de su competencia deberá oponerse tan pronto como se plantee, durante las actuaciones arbitrales, la materia que exceda de dicho ámbito.

Los árbitros sólo podrán admitir excepciones opuestas con posterioridad si la demora resulta justificada.

3. Los árbitros podrán decidir las excepciones de que trata este artículo con carácter previo o junto con las demás cuestiones sometidas a su decisión relativas al fondo del asunto. La decisión de los árbitros sólo podrá impugnarse mediante el ejercicio de la acción de anulación del laudo en el que se haya adoptado. Si la decisión fuese desestimatoria de las excepciones y se adoptase con carácter previo, el ejercicio de la acción de anulación no suspenderá el procedimiento arbitral.

Artículo 23. *Potestad de los árbitros de adoptar medidas cautelares.*

1. Salvo acuerdo en contrario de las partes, los árbitros podrán, a instancia de cualquiera de ellas, adoptar las medidas cautelares que estimen necesarias respecto del objeto del litigio. Los árbitros podrán exigir caución suficiente al solicitante.

2. A las decisiones arbitrales sobre medidas cautelares, cualquiera que sea la forma que revistan, les serán de aplicación las normas sobre anulación y ejecución forzosa de laudos.

TÍTULO V

De la sustanciación de las actuaciones arbitrales

Artículo 24. *Principios de igualdad, audiencia y contradicción.*

1. Deberá tratarse a las partes con igualdad y darse a cada una de ellas suficiente oportunidad de hacer valer sus derechos.

2. Los árbitros, las partes y las instituciones arbitrales, en su caso, están obligadas a guardar la confidencialidad de las informaciones que conozcan a través de las actuaciones arbitrales.

Artículo 25. *Determinación del procedimiento.*

1. Conforme a lo dispuesto en el artículo anterior, las partes podrán convenir libremente el procedimiento al que se hayan de ajustar los árbitros en sus actuaciones.

2. A falta de acuerdo, los árbitros podrán, con sujeción a lo dispuesto en esta Ley, dirigir el arbitraje del modo que consideren apropiado. Esta potestad de los árbitros comprende la de decidir sobre admisibilidad, pertinencia y utilidad de las pruebas, sobre su práctica, incluso de oficio, y sobre su valoración.

Artículo 26. *Lugar del arbitraje.*

1. Las partes podrán determinar libremente el lugar del arbitraje. A falta de acuerdo, lo determinarán los árbitros, atendidas las circunstancias del caso y la conveniencia de las partes.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, los árbitros podrán, previa consulta a las partes y salvo acuerdo en contrario de éstas, reunirse en cualquier lugar que estimen apropiado para oír a los testigos, a los peritos o a las partes, o para examinar o reconocer objetos, documentos o personas. Los árbitros podrán celebrar deliberaciones en cualquier lugar que estimen apropiado.

Artículo 27. *Inicio del arbitraje.*

Salvo que las partes hayan convenido otra cosa, la fecha en que el demandado haya recibido el requerimiento de someter la controversia a arbitraje se considerará la de inicio del arbitraje.

Artículo 28. *Idioma del arbitraje.*

1. Las partes podrán acordar libremente el idioma o los idiomas del arbitraje. A falta de acuerdo, y cuando de las circunstancias del caso no permitan delimitar la cuestión, el arbitraje se tramitará en cualquiera de las lenguas oficiales en el lugar donde se desarrollen las actuaciones. La parte que alegue desconocimiento del idioma tendrá derecho a audiencia, contradicción y defensa en la lengua que utilice, sin que esta alegación pueda suponer la paralización del proceso.

Salvo que en el acuerdo de las partes se haya previsto otra cosa, el idioma o los idiomas establecidos se utilizarán en los escritos de las partes, en las audiencias, en los laudos y en las decisiones o comunicaciones de los árbitros, sin perjuicio de lo señalado en el párrafo primero.

En todo caso, los testigos, peritos y terceras personas que intervengan en el procedimiento arbitral, tanto en actuaciones orales como escritas, podrán utilizar su lengua propia. En las actuaciones orales se podrá habilitar como intérprete a cualquier persona conocedora de la lengua empleada, previo juramento o promesa de aquella.

2. Los árbitros, salvo oposición de alguna de las partes, podrán ordenar que, sin necesidad de proceder a su traducción, cualquier documento sea aportado o cualquier actuación realizada en idioma distinto al del arbitraje.

Artículo 29. *Demanda y contestación.*

1. Dentro del plazo convenido por las partes o determinado por los árbitros y a menos que las partes hayan acordado otra cosa respecto del contenido de la demanda y de la contestación, el demandante deberá alegar los hechos en que se funda, la naturaleza y las circunstancias de la controversia y las pretensiones que formula, y el demandado podrá responder a lo planteado en la demanda. Las partes, al formular sus alegaciones, podrán aportar todos los documentos que consideren pertinentes o hacer referencia a los documentos u otras pruebas que vayan a presentar o proponer.

2. Salvo acuerdo en contrario de las partes, cualquiera de ellas podrá modificar o ampliar su demanda o contestación durante el curso de las actuaciones arbitrales, a menos que los árbitros lo consideren improcedente por razón de la demora con que se hubiere hecho.

Artículo 30. *Forma de las actuaciones arbitrales.*

1. Salvo acuerdo en contrario de las partes, los árbitros decidirán si han de celebrarse audiencias para la presentación de alegaciones, la práctica de pruebas y la emisión de conclusiones, o si las actuaciones se sustanciarán solamente por escrito. No obstante, a menos que las partes hubiesen convenido que no se celebren audiencias, los árbitros las señalarán, en la fase apropiada de las actuaciones, si cualquiera de las partes lo solicitara.

2. Las partes serán citadas a todas las audiencias con suficiente antelación y podrán intervenir en ellas directamente o por medio de sus representantes.

3. De todas las alegaciones escritas, documentos y demás instrumentos que una parte aporte a los árbitros se dará traslado a la otra parte. Asimismo, se pondrán a disposición de las partes los documentos, dictámenes periciales y otros instrumentos probatorios en que los árbitros puedan fundar su decisión.

Artículo 31. *Falta de comparecencia de las partes.*

Salvo acuerdo en contrario de las partes, cuando, sin alegar causa suficiente a juicio de los árbitros:

a) El demandante no presente su demanda en plazo, los árbitros darán por terminadas las actuaciones, a menos que, oído el demandado, éste manifieste su voluntad de ejercitar alguna pretensión.

b) El demandado no presente su contestación en plazo, los árbitros continuarán las actuaciones, sin que esa omisión se considere como allanamiento o admisión de los hechos alegados por el demandante.

c) Una de las partes no comparezca a una audiencia o no presente pruebas, los árbitros podrán continuar las actuaciones y dictar el laudo con fundamento en las pruebas de que dispongan.

Artículo 32. *Nombramiento de peritos por los árbitros.*

1. Salvo acuerdo en contrario de las partes, los árbitros podrán nombrar, de oficio o a instancia de parte, uno o más peritos para que dictaminen sobre materias concretas y requerir a cualquiera de las partes para que facilite al perito toda la información pertinente, le presente para su inspección todos los documentos u objetos pertinentes o le proporcione acceso a ellos.

2. Salvo acuerdo en contrario de las partes, cuando una parte lo solicite o cuando los árbitros lo consideren necesario, todo perito, después de la presentación de su dictamen, deberá participar en una audiencia en la que los árbitros y las partes, por sí o asistidas de peritos, podrán interrogarle.

3. Lo previsto en los apartados precedentes se entiende sin perjuicio de la facultad de las partes, salvo acuerdo en contrario, de aportar dictámenes periciales por peritos libremente designados.

Artículo 33. *Asistencia judicial para la práctica de pruebas.*

1. Los árbitros o cualquiera de las partes con su aprobación podrán solicitar del tribunal competente asistencia para la práctica de pruebas, de conformidad con las normas que le sean aplicables sobre medios de prueba. Esta asistencia podrá consistir en la práctica de la prueba ante el tribunal competente o en la adopción por éste de las concretas medidas necesarias para que la prueba pueda ser practicada ante los árbitros.

2. Si así se le solicitare, el Tribunal practicará la prueba bajo su exclusiva dirección. En otro caso, el Tribunal se limitará a acordar las medidas pertinentes. En ambos supuestos el Secretario judicial entregará al solicitante testimonio de las actuaciones.

TÍTULO VI

Del pronunciamiento del laudo y de la terminación de las actuaciones

Artículo 34. *Normas aplicables al fondo de la controversia.*

1. Los árbitros sólo decidirán en equidad si las partes les han autorizado expresamente para ello.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, cuando el arbitraje sea internacional, los árbitros decidirán la controversia de conformidad con las normas jurídicas elegidas por las partes. Se entenderá que toda indicación del derecho u ordenamiento jurídico de un Estado determinado se refiere, a menos que se exprese lo contrario, al derecho sustantivo de ese Estado y no a sus normas de conflicto de leyes.

Si las partes no indican las normas jurídicas aplicables, los árbitros aplicarán las que estimen apropiadas.

3. En todo caso, los árbitros decidirán con arreglo a las estipulaciones del contrato y tendrán en cuenta los usos aplicables.

Artículo 35. *Adopción de decisiones colegiadas.*

1. Cuando haya más de un árbitro, toda decisión se adoptará por mayoría, salvo que las partes hubieren dispuesto otra cosa. Si no hubiere mayoría, la decisión será tomada por el presidente.

2. Salvo acuerdo de las partes o de los árbitros en contrario, el presidente podrá decidir por sí solo cuestiones de ordenación, tramitación e impulso del procedimiento.

Artículo 36. *Laudo por acuerdo de las partes.*

1. Si durante las actuaciones arbitrales las partes llegan a un acuerdo que ponga fin total o parcialmente a la controversia, los árbitros darán por terminadas las actuaciones con respecto a los puntos acordados y, si ambas partes lo solicitan y los árbitros no aprecian motivo para oponerse, harán constar ese acuerdo en forma de laudo en los términos convenidos por las partes.

2. El laudo se dictará con arreglo a lo dispuesto en el artículo siguiente y tendrá la misma eficacia que cualquier otro laudo dictado sobre el fondo del litigio.

Artículo 37. *Plazo, forma, contenido y notificación del laudo.*

1. Salvo acuerdo en contrario de las partes, los árbitros decidirán la controversia en un solo laudo o en tantos laudos parciales como estimen necesarios.

2. Salvo acuerdo en contrario de las partes, los árbitros deberán decidir la controversia dentro de los seis meses siguientes a la fecha de presentación de la contestación a que se refiere el artículo 29 o de expiración del plazo para presentarla. Salvo acuerdo en contrario de las partes, este plazo podrá ser prorrogado por los árbitros, por un plazo no superior a dos meses, mediante decisión motivada. Salvo acuerdo en contrario de las partes, la expiración del plazo sin que se haya dictado laudo definitivo no afectará a la eficacia del convenio arbitral ni a la validez del laudo dictado, sin perjuicio de la responsabilidad en que hayan podido incurrir los árbitros.

3. Todo laudo deberá constar por escrito y ser firmado por los árbitros, quienes podrán dejar constancia de su voto a favor o en contra. Cuando haya más de un árbitro, bastarán las firmas de la mayoría de los miembros del colegio arbitral o sólo la de su presidente, siempre que se manifiesten las razones de la falta de una o más firmas.

A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, se entenderá que el laudo consta por escrito cuando de su contenido y firmas quede constancia y sean accesibles para su ulterior consulta en soporte electrónico, óptico o de otro tipo.

4. El laudo deberá ser siempre motivado, a menos que se trate de un laudo pronunciado en los términos convenidos por las partes conforme al artículo anterior.

5. Constarán en el laudo la fecha en que ha sido dictado y el lugar del arbitraje, determinado de conformidad con el apartado 1 del artículo 26. El laudo se considerará dictado en ese lugar.

6. Con sujeción a lo acordado por las partes, los árbitros se pronunciarán en el laudo sobre las costas del arbitraje, que incluirán los honorarios y gastos de los árbitros y, en su caso, los honorarios y gastos de los defensores o representantes de las partes, el coste del servicio prestado por la institución administradora del arbitraje y los demás gastos originados en el procedimiento arbitral.

7. Los árbitros notificarán el laudo a las partes en la forma y en el plazo que éstas hayan acordado o, en su defecto, mediante entrega a cada una de ellas de un ejemplar firmado de conformidad con lo dispuesto en el apartado 3, dentro del mismo plazo establecido en el apartado 2.

8. El laudo podrá ser protocolizado notarialmente.

Cualquiera de las partes, a su costa, podrá instar de los árbitros, antes de la notificación, que el laudo sea protocolizado.

Artículo 38. *Terminación de las actuaciones.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo anterior, sobre notificación y, en su caso, protocolización del laudo, y en el artículo siguiente, sobre su corrección, aclaración y

complemento, las actuaciones arbitrales terminarán y los árbitros cesarán en sus funciones con el laudo definitivo.

2. Los árbitros también ordenarán la terminación de las actuaciones cuando:

a) El demandante desista de su demanda, a menos que el demandado se oponga a ello y los árbitros le reconozcan un interés legítimo en obtener una solución definitiva del litigio.

b) Las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones.

c) Los árbitros comprueben que la prosecución de las actuaciones resulta innecesaria o imposible.

3. Transcurrido el plazo que las partes hayan señalado a este fin o, en su defecto, el de dos meses desde la terminación de las actuaciones, cesará la obligación de los árbitros de conservar la documentación del procedimiento. Dentro de ese plazo, cualquiera de las partes podrá solicitar a los árbitros que le remitan los documentos presentados por ella. Los árbitros accederán a la solicitud siempre que no atente contra el secreto de la deliberación arbitral y que el solicitante asuma los gastos correspondientes al envío, en su caso.

Artículo 39. *Corrección, aclaración, complemento y extralimitación del laudo.*

1. Dentro de los diez días siguientes a la notificación del laudo, salvo que las partes hayan acordado otro plazo, cualquiera de ellas podrá, con notificación a la otra, solicitar a los árbitros:

a) La corrección de cualquier error de cálculo, de copia, tipográfico o de naturaleza similar.

b) La aclaración de un punto o de una parte concreta del laudo.

c) El complemento del laudo respecto de peticiones formuladas y no resueltas en él.

d) La rectificación de la extralimitación parcial del laudo, cuando se haya resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión o sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.

2. Previa audiencia de las demás partes, los árbitros resolverán sobre las solicitudes de corrección de errores y de aclaración en el plazo de diez días, y sobre la solicitud de complemento y la rectificación de la extralimitación, en el plazo de veinte días.

3. Dentro de los 10 días siguientes a la fecha del laudo, los árbitros podrán proceder de oficio a la corrección de errores a que se refiere el párrafo a) del apartado 1.

4. Lo dispuesto en el artículo 37 se aplicará a las resoluciones arbitrales sobre corrección, aclaración, complemento y extralimitación del laudo.

5. Cuando el arbitraje sea internacional, los plazos de 10 y 20 días establecidos en los apartados anteriores serán plazos de uno y dos meses, respectivamente.

TÍTULO VII

De la anulación y de la revisión del laudo

Artículo 40. *Acción de anulación del laudo.*

Contra un laudo definitivo podrá ejercitarse la acción de anulación en los términos previstos en este título.

Artículo 41. *Motivos.*

1. El laudo sólo podrá ser anulado cuando la parte que solicita la anulación alegue y pruebe:

a) Que el convenio arbitral no existe o no es válido.

b) Que no ha sido debidamente notificada de la designación de un árbitro o de las actuaciones arbitrales o no ha podido, por cualquier otra razón, hacer valer sus derechos.

c) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no sometidas a su decisión.

d) Que la designación de los árbitros o el procedimiento arbitral no se han ajustado al acuerdo entre las partes, salvo que dicho acuerdo fuera contrario a una norma imperativa de esta Ley, o, a falta de dicho acuerdo, que no se han ajustado a esta ley.

e) Que los árbitros han resuelto sobre cuestiones no susceptibles de arbitraje.
f) Que el laudo es contrario al orden público.

2. Los motivos contenidos en los párrafos b), e) y f) del apartado anterior podrán ser apreciados por el tribunal que conozca de la acción de anulación de oficio o a instancia del Ministerio Fiscal en relación con los intereses cuya defensa le está legalmente atribuida.

3. En los casos previstos en los párrafos c) y e) del apartado 1, la anulación afectará sólo a los pronunciamientos del laudo sobre cuestiones no sometidas a decisión de los árbitros o no susceptibles de arbitraje, siempre que puedan separarse de las demás.

4. La acción de anulación del laudo habrá de ejercitarse dentro de los dos meses siguientes a su notificación o, en caso de que se haya solicitado corrección, aclaración o complemento del laudo, desde la notificación de la resolución sobre esta solicitud, o desde la expiración del plazo para adoptarla.

Artículo 42. *Procedimiento.*

1. La acción de anulación se sustanciará por los cauces del juicio verbal, sin perjuicio de las siguientes especialidades:

a) La demanda deberá presentarse conforme a lo establecido en el artículo 399 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, acompañada de los documentos justificativos de su pretensión, del convenio arbitral y del laudo, y, en su caso, contendrá la proposición de los medios de prueba cuya práctica interese el actor.

b) El Secretario Judicial dará traslado de la demanda al demandado, para que conteste en el plazo de veinte días. En la contestación, acompañada de los documentos justificativos de su oposición, deberá proponer todos los medios de prueba de que intente valerse. De este escrito, y de los documentos que lo acompañan, se dará traslado al actor para que pueda presentar documentos adicionales o proponer la práctica de prueba.

c) Contestada la demanda o transcurrido el correspondiente plazo, el Secretario Judicial citará a la vista, si así lo solicitan las partes en sus escritos de demanda y contestación. Si en sus escritos no hubieren solicitado la celebración de vista, o cuando la única prueba propuesta sea la de documentos, y éstos ya se hubieran aportado al proceso sin resultar impugnados, o en el caso de los informes periciales no sea necesaria la ratificación, el Tribunal dictará sentencia, sin más trámite.

2. Frente a la sentencia que se dicte no cabrá recurso alguno.

Artículo 43. *Cosa juzgada y revisión de laudos.*

El laudo produce efectos de cosa juzgada y frente a él sólo cabrá ejercitar la acción de anulación y, en su caso, solicitar la revisión conforme a lo establecido en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil para las sentencias firmes.

TÍTULO VIII

De la ejecución forzosa del laudo

Artículo 44. *Normas aplicables.*

La ejecución forzosa de los laudos se regirá por lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil y en este título.

Artículo 45. *Suspensión, sobreseimiento y reanudación de la ejecución en caso de ejercicio de la acción de anulación del laudo.*

1. El laudo es ejecutable aun cuando contra él se haya ejercitado acción de anulación. No obstante, en ese caso el ejecutado podrá solicitar al tribunal competente la suspensión de la ejecución, siempre que ofrezca caución por el valor de la condena más los daños y perjuicios que pudieren derivarse de la demora en la ejecución del laudo. La caución podrá constituirse en cualquiera de las formas previstas en el párrafo segundo del apartado 3 del

artículo 529 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Presentada la solicitud de suspensión, el tribunal, tras oír al ejecutante, resolverá sobre la caución.

Contra esta resolución no cabrá recurso alguno.

2. El Secretario judicial alzará la suspensión y ordenará que continúe la ejecución cuando conste al Tribunal la desestimación de la acción de anulación, sin perjuicio del derecho del ejecutante a solicitar, en su caso, indemnización de los daños y perjuicios causados por la demora en la ejecución, a través de los cauces ordenados en los artículo 712 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

3. El Secretario judicial alzará la ejecución, con los efectos previstos en los artículos 533 y 534 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, cuando conste al Tribunal que ha sido estimada la acción de anulación.

Si la anulación afectase sólo a las cuestiones a que se refiere el apartado 3 del artículo 41 y subsistiesen otros pronunciamientos del laudo, se considerará estimación parcial, a los efectos previstos en el apartado 2 del artículo 533 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

TÍTULO IX

Del exequátur de laudos extranjeros

Artículo 46. *Carácter extranjero del laudo. Normas aplicables.*

1. Se entiende por laudo extranjero el pronunciado fuera del territorio español.

2. El exequátur de laudos extranjeros se regirá por el Convenio sobre reconocimiento y ejecución de las sentencias arbitrales extranjeras, hecho en Nueva York, el 10 de junio de 1958, sin perjuicio de lo dispuesto en otros convenios internacionales más favorables a su concesión, y se sustanciará según el procedimiento establecido en el ordenamiento procesal civil para el de sentencias dictadas por tribunales extranjeros.

Disposición adicional única. *Arbitrajes de consumo.*

Esta ley será de aplicación supletoria al arbitraje a que se refiere la Ley 26/1984, de 19 de julio, general de defensa de consumidores y usuarios, que en sus normas de desarrollo podrá establecer la decisión en equidad, salvo que las partes opten expresamente por el arbitraje en derecho.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio.*

1. En los casos en que con anterioridad a la entrada en vigor de esta ley el demandado hubiere recibido el requerimiento de someter la controversia a arbitraje o se hubiere iniciado el procedimiento arbitral, éste se regirá por lo dispuesto en la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje. No obstante, se aplicarán en todo caso las normas de esta ley relativas al convenio arbitral y a sus efectos.

2. A los laudos dictados con posterioridad a la entrada en vigor de esta ley les serán de aplicación las normas de ésta relativas a anulación y revisión.

3. Los procedimientos de ejecución forzosa de laudos y de exequátur de laudos extranjeros que se encontraren pendientes a la entrada en vigor de esta ley se seguirán sustanciando por lo dispuesto en la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje.

Disposición derogatoria única. *Derogaciones.*

Queda derogada la Ley 36/1988, de 5 de diciembre, de Arbitraje.

Disposición final primera. *Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.*

1. El número 2.º del apartado 2 del artículo 517, queda redactado en los siguientes términos:

"2.º Los laudos o resoluciones arbitrales."

2. Se añade un nuevo párrafo al número 1.º del apartado 1 del artículo 550 con la siguiente redacción:

"Cuando el título sea un laudo, se acompañarán, además, el convenio arbitral y los documentos acreditativos de la notificación de aquél a las partes."

3. Se adiciona un número 4.º al apartado 1 del artículo 559 con esta redacción:

"4.º Si el título ejecutivo fuera un laudo arbitral no protocolizado notarialmente, la falta de autenticidad de éste."

Disposición final segunda. *Habilitación competencial.*

Esta ley se dicta al amparo de la competencia exclusiva del Estado en materia de legislación mercantil, procesal y civil, establecida en el artículo 149.1.6.ª y 8.ª de la Constitución.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

§ 17

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico. [Inclusión parcial]

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 166, de 12 de julio de 2002
Última modificación: 23 de enero de 2025
Referencia: BOE-A-2002-13758

[. . .]

Artículo 12 ter. *Obligaciones relativas a la portabilidad de datos no personales.*

Los proveedores de servicios de intermediación que alojen o almacenen datos de usuarios a los que presten servicios de redes sociales o servicios de la sociedad de la información equivalentes deberán remitir a dichos usuarios, a su solicitud, los contenidos que les hubieran facilitado, sin impedir su transmisión posterior a otro proveedor. La remisión deberá efectuarse en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.

Asimismo, deberán transmitir dichos contenidos directamente a otro proveedor designado por el usuario, siempre que sea técnicamente posible, según prevé el artículo 95 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Para el cumplimiento de estas obligaciones será aplicable lo dispuesto en el artículo 12.5 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

[. . .]

TÍTULO V

Solución judicial y extrajudicial de conflictos

[. . .]

CAPÍTULO II

Solución extrajudicial de conflictos

Artículo 32. *Solución extrajudicial de conflictos.*

1. El prestador y el destinatario de servicios de la sociedad de la información podrán someter sus conflictos a los arbitrajes previstos en la legislación de arbitraje y de defensa de los consumidores y usuarios, y a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos que se instauren por medio de códigos de conducta u otros instrumentos de autorregulación.

2. En los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos a que hace referencia el apartado anterior, podrá hacerse uso de medios electrónicos, en los términos que establezca su normativa específica.

TÍTULO VI

Información y control

[. . .]

Artículo 34. *Comunicación de resoluciones relevantes.*

1. El Consejo General del Poder Judicial remitirá al Ministerio de Justicia, en la forma y con la periodicidad que se acuerde mediante Convenio entre ambos órganos, todas las resoluciones judiciales que contengan pronunciamientos relevantes sobre la validez y eficacia de los contratos celebrados por vía electrónica, sobre su utilización como prueba en juicio, o sobre los derechos, obligaciones y régimen de responsabilidad de los destinatarios y los prestadores de servicios de la sociedad de la información.

2. Los órganos arbitrales y los responsables de los demás procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos a que se refiere el artículo 32.1 comunicarán al Ministerio de Justicia los laudos o decisiones que revistan importancia para la prestación de servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico de acuerdo con los criterios indicados en el apartado anterior.

3. En la comunicación de las resoluciones, laudos y decisiones a que se refiere este artículo, se tomarán las precauciones necesarias para salvaguardar el derecho a la intimidad y a la protección de los datos personales de las personas identificadas en ellos.

4. El Ministerio de Justicia remitirá a la Comisión Europea y facilitará el acceso de cualquier interesado a la información recibida de conformidad con este artículo.

[. . .]

Artículo 36 bis. *Deber de comunicación de las organizaciones y asociaciones representativas de usuarios profesionales o de los usuarios de sitios web corporativos.*

Las organizaciones y asociaciones que posean un interés legítimo de representación de usuarios profesionales o de los usuarios de sitios web corporativos, y que, cumpliendo con los requisitos del artículo 14.3 del Reglamento (UE) 2019/1150, hubieren solicitado al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital su inclusión en la lista elaborada al efecto por la Comisión Europea, notificarán inmediatamente al citado Ministerio cualquier circunstancia que afecte a su entidad que derive en un incumplimiento sobrevenido de los mencionados requisitos.

[. . .]

Disposición adicional tercera. *Sistema Arbitral de Consumo.*

El prestador y el destinatario de servicios de la sociedad de la información podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante la adhesión de aquéllos al Sistema

Arbitral de Consumo competente que se prestará también por medios electrónicos, conforme al procedimiento establecido reglamentariamente.

[. . .]

§ 18

Real Decreto 713/2024, de 23 de julio, por el que se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo

Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030
«BOE» núm. 178, de 24 de julio de 2024
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2024-15208

I

El artículo 51 de la Constitución Española insta a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores, protegiendo su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos mediante procedimientos eficaces. Posteriormente, la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en su artículo trigésimo primero mandataba al Gobierno la creación de un sistema arbitral que, sin formalidades especiales, atendiera y resolviera con carácter vinculante y ejecutivo las quejas o reclamaciones de los consumidores, siempre que no concurriera intoxicación, lesión o muerte, ni existieran indicios racionales de delito, todo ello sin perjuicio de su protección administrativa y judicial.

El Sistema Arbitral de Consumo aparece contemplado en los artículos 57 y 58 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Fue desarrollado reglamentariamente por primera vez mediante el Real Decreto 636/1993, de 3 de mayo, derogado con posterioridad por el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, vigente hasta ahora, y cuyo contenido se adecuaba a lo establecido en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, si bien manteniendo las características esenciales del arbitraje de consumo desde su origen e introduciendo las modificaciones necesarias para incrementar la seguridad jurídica de las partes y la homogeneidad del sistema. Todo ello con el fin de asegurar la confianza de los consumidores y usuarios y de los empresarios, favoreciendo la participación de las asociaciones u organizaciones que los representan y garantizando su voluntariedad al tratarse de un procedimiento que finaliza con una decisión vinculante y ejecutiva para las partes y supone la renuncia a la vía judicial.

Transcurridos más de dieciséis años desde la aprobación del Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, se hace necesario acometer un nuevo desarrollo reglamentario para adaptar el Sistema Arbitral de Consumo a las nuevas normas aprobadas, tanto de la Unión Europea, como de carácter nacional. En particular, es preciso adecuar la norma a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en tanto en cuanto las Juntas Arbitrales de Consumo son órganos de naturaleza administrativa, así como a lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE,

del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

La Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, obliga a los Estados miembros a garantizar a los consumidores residentes en la Unión Europea la posibilidad de resolver sus litigios con empresarios establecidos en cualquier Estado miembro, mediante la intervención de entidades de resolución alternativa que ofrezcan procedimientos de resolución alternativa o extrajudicial de litigios de consumo que sean independientes, imparciales, transparentes, efectivos, rápidos y justos. Por su parte, la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, establece el procedimiento de acreditación y notificación a la Comisión Europea de las entidades de resolución de litigios que cumplan los requisitos en ella exigidos.

De este modo, las Juntas Arbitrales vienen obligadas, de conformidad con lo establecido en los convenios de constitución de las mismas, a solicitar su acreditación conforme a lo establecido en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, y por tanto, a cumplir sus disposiciones en lo que se refiere a las propias Juntas Arbitrales como entidades de resolución alternativa, a los procedimientos gestionados por ellas y a los órganos responsables de la solución de los litigios planteados por los consumidores y usuarios. Con ello se mantienen los principios y condiciones que constituyen la garantía de un sistema extrajudicial de resolución de litigios de calidad y cuyas decisiones tienen carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes, consumidores y empresarios.

II

Este real decreto se estructura en una exposición de motivos, un artículo único, una disposición adicional única, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única y cuatro disposiciones finales.

El artículo único prevé la aprobación del Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, mientras que la disposición adicional única regula el régimen de protección de datos aplicable.

Para los procedimientos arbitrales iniciados antes de la entrada en vigor de la norma la disposición transitoria única prevé que prosigan su tramitación conforme a lo previsto en la normativa vigente en el momento en que se inició el procedimiento, mientras que las resoluciones sobre admisión o inadmisión de las ofertas públicas de adhesión de las empresas que se encuentren en trámite en la fecha de entrada en vigor de esta norma, se sustanciarán de acuerdo con lo establecido en el presente real decreto.

Asimismo, en la misma disposición transitoria se dispone que las ofertas limitadas de adhesión que se encuentren en vigor en la fecha de entrada en vigor de esta norma deberán adecuarse a esta norma en el plazo de seis meses desde el día siguiente a su entrada en vigor. Transcurrido ese plazo, se tendrán por no puestas las limitaciones de la oferta de adhesión, salvo denuncia expresa de esta por el empresario. Se ha optado por esta opción para una mayor protección de los consumidores, entendiendo la falta de adecuación expresa de las ofertas al nuevo texto como aceptación de la desaparición de las limitaciones. Para ello se ha tenido en cuenta que la admisión de ofertas limitadas ya era configurada como una excepción en el hasta ahora vigente reglamento, debiendo recaer informe de las Juntas Arbitrales de Consumo a través de la que se hubiera efectuado la oferta limitada, así como de la Comisión de Juntas, informe que debería tener en cuenta las directrices del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.

En virtud de la disposición derogatoria única, se deroga expresamente el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en el presente real decreto.

Las cuatro disposiciones finales se refieren al título competencial incardinado en el artículo 149.1, 5.ª y 6.ª de la Constitución Española, la aplicación supletoria de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, la habilitación al Ministro con competencias en materia de consumo para el desarrollo normativo, y la entrada en vigor del real decreto a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

III

El Reglamento por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo se compone de cuatro capítulos, que agrupan un total de 45 artículos.

El capítulo I del Reglamento está dedicado a las disposiciones generales que resultan de aplicación al Sistema Arbitral de Consumo. En el artículo 1 se determina su objeto, la regulación de la organización del Sistema Arbitral de Consumo y de sus procedimientos, estableciendo el carácter extrajudicial, vinculante, ejecutivo y voluntario del arbitraje de consumo. En el artículo 2 se establece como ámbito de aplicación los litigios surgidos entre consumidores y empresarios, nacionales y transfronterizos, residentes en la Unión Europea, derivados de una relación de consumo, que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.

En el capítulo II, que se estructura en tres secciones, en los artículos 3 a 20 se establece la organización del Sistema Arbitral de Consumo y se opta por mantener la misma organización existente hasta ahora: las Juntas Arbitrales de Consumo, que son los órganos de naturaleza administrativa que gestionan y administran el arbitraje de consumo; los órganos arbitrales integrados por las personas encargadas de resolver el litigio; y los órganos consultivos o de participación, es decir la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.

La sección 1.ª se denomina Juntas Arbitrales de Consumo y se establece su naturaleza administrativa, composición, funciones y ámbito competencial.

El procedimiento para la resolución de conflictos por las Juntas Arbitrales de Consumo tiene algunas especialidades, dado el carácter administrativo de las Juntas Arbitrales y la naturaleza administrativa de sus actuaciones y la naturaleza arbitral de las actuaciones de los árbitros, que son los órganos decisores del conflicto. Los plazos establecidos se han fijado en días hábiles, a excepción de los derivan de la regulación especial en materia de resolución extrajudicial de conflictos de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, garantizando así, en los artículos 35.3 y 45.1 y 2 de este Reglamento, el respeto a los plazos máximos fijados en días naturales por la citada Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

En la sección 2.ª, artículos 8 a 15, se regulan los órganos arbitrales, su naturaleza, la forma de proponer su nombramiento, el procedimiento de su acreditación y retirada de esta y su designación para actuar como decisores en los procedimientos arbitrales como órgano unipersonal o colegiado. Se designará un órgano unipersonal fundamentalmente en razón de que la cuantía de la pretensión sea inferior a 600 euros, aunque con excepciones como es el caso de asuntos de ausencia de complejidad, apreciada por la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral. La opción de designar un órgano arbitral unipersonal en estos casos responde a la necesidad de agilizar la resolución de los litigios, considerando la experiencia positiva de la intervención de los órganos arbitrales unipersonales, y teniendo en cuenta que la rapidez en la resolución del litigio es un elemento indispensable en el acceso a la justicia de las partes. Para asegurar su independencia e imparcialidad en el artículo 15 se regula su abstención y recusación.

La sección 3.ª, artículos 16 a 18, se dedica a la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo, órgano colegiado de naturaleza administrativa, adscrito al Ministerio con competencias en materia de consumo. La Comisión conocerá de los recursos interpuestos por las partes contra las resoluciones de admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje que se fundamente en alguna de las causas previstas en el artículo 2. Además, emitirá los informes para la aclaración de dudas o interpretaciones de normas en la resolución de los litigios planteados a los órganos decisores de los litigios de consumo, con el fin de armonizar los criterios de decisión de aquellos y asegurar la independencia e imparcialidad de los órganos arbitrales. En coherencia con la naturaleza de órganos administrativos de las Juntas Arbitrales, las resoluciones de admisión e inadmisión dictadas por la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral, que no sean susceptibles de recurso ante la Comisión de Juntas Arbitrales, podrán ser objeto de la interposición del recurso potestativo de reposición en vía administrativa.

La sección 4.ª, artículos 19 a 22, está dedicada al Consejo del Sistema Arbitral de Consumo, órgano colegiado de representación y participación en esta materia que reduce su

composición y funciones, manteniéndose la representación de las diferentes Administraciones de consumo a las que están adscritas las Juntas Arbitrales de Consumo, de las asociaciones de consumidores y usuarios, de las organizaciones empresariales y de la entidad más representativa de las entidades locales.

El capítulo III, artículos 23 a 30, se refiere al convenio arbitral, a las ofertas de adhesión de los empresarios al Sistema Arbitral de Consumo y a su denuncia, a la resolución sobre la admisión o inadmisión de dichas ofertas, cuya competencia se atribuye al titular de la presidencia de la Junta Arbitral, así como a las bases de datos de empresas adheridas y el fomento de dicha adhesión. Se incorporan también en el artículo 23.6 las exigencias de información a las partes que la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, impone a los procedimientos de resolución de litigios de carácter vinculante. Una de las modificaciones de más calado de este reglamento es la desaparición, en el artículo 24, de la posibilidad de incluir limitaciones de cualquier tipo en las ofertas públicas de adhesión formuladas por los empresarios.

El distintivo de empresario adherido al Sistema Arbitral de Consumo pasa a ser único, al desaparecer las ofertas de adhesión limitadas, siendo, a partir de ahora, según se establece en el artículo 26, de utilización y exhibición obligatoria en cualquier soporte que permita al consumidor su conocimiento: portal de internet, condiciones generales de contratos, folletos informativos, carteles o cualquier otra comunicación comercial. Ello permitirá que los consumidores y usuarios puedan conocer, en el momento de la contratación de un bien o servicio, la existencia de una oferta de adhesión que les permita resolver sus litigios mediante el Sistema Arbitral, contribuyendo este conocimiento a incrementar su confianza y seguridad en la contratación que se dispongan a efectuar.

Igualmente, se garantiza el acceso de los ciudadanos a las ofertas públicas de adhesión de los empresarios a través de la creación de bases de datos de carácter electrónico, recogida en el artículo 27, con independencia de la obligación para las Juntas Arbitrales de poner a disposición de los consumidores los listados de empresarios adheridos en cualquier otro formato accesible. Cada Junta Arbitral de Consumo deberá dar publicidad a las ofertas de adhesión que reciba y comunicarlas al Ministerio con competencias en materia de consumo para su incorporación al listado nacional de empresarios adheridos, debiendo dicha información estar actualizada en todo momento. Además, como recoge el artículo 29, se producirá la baja en el registro público de ofertas de adhesión de empresarios al Sistema Arbitral en caso de denuncia o retirada de aquellas, extinción de su vigencia o en el supuesto de incumplimiento reiterado de las normas de protección de los consumidores por los empresarios adheridos.

El capítulo IV, artículos 31 a 45, se dedica al procedimiento arbitral y a las actuaciones administrativas previas.

El artículo 31 enumera los principios generales aplicable a los procedimientos: su carácter unidireccional, audiencia, contradicción, igualdad de las partes, gratuidad, confidencialidad y accesibilidad universal.

Los artículos 32 y 34 se refieren a la presentación de la solicitud de arbitraje y a su subsanación en caso de que la Junta Arbitral haya comprobado que no contienen los datos o documentación necesaria. En el artículo 33 se establece la comprobación de la competencia de la Junta Arbitral que ha recibido la solicitud, previa a la emisión de la resolución de admisión e inadmisión de las solicitudes, lo que se prevé en el artículo 35, en el que se establecen las causas tasadas de inadmisión de solicitudes.

La comprobación de la existencia de convenio arbitral válido está recogida en el artículo 36. En caso de inexistencia de convenio se procederá a trasladar la solicitud al empresario reclamado para su aceptación o rechazo, dado el carácter voluntario del procedimiento. En los artículos 37 a 42 se recoge el procedimiento arbitral: inicio, traslado de la documentación, audiencia y pruebas. También se recoge en el artículo 40 la posibilidad de modificación de la pretensión por parte del consumidor y la reconvención del empresario.

El artículo 43 se refiere a la falta de comparecencia o inactividad de las partes, señalándose que no privarán de eficacia al procedimiento, no tendrán consideración de allanamiento ni impedirán que se dicte laudo que ponga fin al litigio.

El laudo o resolución que pone fin al procedimiento se encuentra recogido en los artículos 44 y 45. Respecto al contenido y forma del laudo, que ha de ser motivado, se remite el citado artículo 44 a lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de

Arbitraje. Se mantiene la posibilidad de que las partes alcancen un acuerdo consensuado que ponga fin al litigio entre ellas, ya sea antes del inicio del procedimiento o durante este, pudiendo, en caso de existencia de convenio arbitral, elevarse el acuerdo a laudo conciliatorio, salvo que el acuerdo ya haya sido cumplido o las partes rechacen esa posibilidad, lo que viene recogido en el artículo 38.

En cuanto al plazo para dictar el laudo, se fija en noventa días naturales a contar desde el día siguiente a la notificación del inicio del procedimiento arbitral, excepto en los casos que se trate de elevar a laudo un acuerdo consensuado entre las partes, en los que el plazo se reduce a un mes. Se posibilita la prórroga del plazo de noventa días naturales para decidir el litigio, en supuestos de especial complejidad.

Esta iniciativa de modificación normativa cumple los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, que conforman los principios de buena regulación.

Su necesidad y eficacia se justifican, tanto por el cumplimiento de la obligación de desarrollo reglamentario derivadas del artículo 57.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, como por sus efectos de dotar de una mayor seguridad jurídica al Sistema Arbitral de Consumo, lo que redunda en una mayor protección de las personas consumidoras y en una mejora de su acceso a la justicia.

La proporcionalidad de la iniciativa se justifica también en el contenido del artículo 57.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que indica que se desarrollarán reglamentariamente por el Gobierno los requisitos de organización, gestión y administración del Sistema Arbitral de Consumo y el procedimiento de resolución de los litigios.

La norma se adecúa al principio de eficiencia, al contribuir a la gestión racional de los recursos públicos existentes y limitar las cargas administrativas a las imprescindibles para la consecución de sus fines.

Por último, en cuanto al principio de transparencia, se ha dado cumplimiento a los trámites de consulta pública previa y de audiencia e información pública, de conformidad con las exigencias del artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, habiendo sido consultadas, además, las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas, las comunidades autónomas y las entidades locales. Asimismo, se ha recabado el informe del Consejo General del Poder Judicial.

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1, 5.ª y 6.ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado las competencias exclusivas en materia de administración de justicia y de legislación procesal, respectivamente, dando cumplimiento a lo dispuesto en la disposición final segunda del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que habilita al Gobierno para dictar, en materia de su competencia, las disposiciones precisas para la aplicación de dicha norma. Se ha contado con el parecer de las comunidades autónomas a través de la Conferencia Sectorial de Consumo, con la audiencia del Consejo de Consumidores y Usuarios y demás asociaciones de consumidores y usuarios, así como de las organizaciones empresariales, inscritas en los Registros o depósitos correspondientes en cada caso.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, con la aprobación previa del Ministro para la Transformación Digital y de la Función Pública, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 23 de julio de 2024,

DISPONGO:

Artículo único. *Aprobación del Reglamento.*

Se aprueba el Reglamento que regula el Sistema Arbitral de Consumo, cuyo texto se incluye a continuación.

Disposición adicional única. *Protección de datos de carácter personal.*

1. El tratamiento de los datos personales en virtud de esta norma se realiza en cumplimiento de una misión de interés público conforme a lo dispuesto en el artículo 6.1, apartado e), del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).

2. Corresponde a la Dirección General de Consumo actuar como órgano responsable del tratamiento. Para el tratamiento de los datos personales se aplicarán las medidas de gestión previstas en el Reglamento General de Protección de Datos. Estas incluyen la recogida de los datos de acuerdo con el principio de minimización, la conservación de estos durante el tiempo estrictamente necesario para alcanzar las finalidades para las que fueron recabados y la adecuación a los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad.

Disposición transitoria única. *Procedimientos arbitrales y de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo iniciados antes de la entrada en vigor de este real decreto.*

1. Las solicitudes de arbitrajes presentadas en una Junta Arbitral antes de la entrada en vigor de esta norma proseguirán su tramitación conforme a lo previsto en la normativa vigente en la fecha de la citada presentación.

2. Las ofertas de adhesión de los empresarios al Sistema Arbitral de Consumo que se encuentren en trámite, en la fecha de entrada en vigor de esta norma, se sustanciarán de acuerdo con lo establecido en el presente real decreto.

3. Las ofertas limitadas de adhesión que se encuentren en vigor en la fecha de entrada en vigor de esta norma deberán adecuarse a esta norma en el plazo de seis meses desde el día siguiente a su entrada en vigor. Transcurrido ese plazo, se tendrán por no puestas las limitaciones de la oferta de adhesión, salvo denuncia expresa de esta por el empresario.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogado el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo dispuesto en el presente real decreto.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Esta norma se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1, 5.ª y 6.ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado las competencias exclusivas en materia de administración de justicia y de legislación procesal, respectivamente.

Disposición final segunda. *Aplicación supletoria.*

1. El procedimiento arbitral de consumo y todas las actuaciones llevadas a cabo por los órganos arbitrales se rigen por lo dispuesto en la presente norma y, en lo no previsto en ella, por la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, y por lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

2. La actividad de las Juntas Arbitrales se rige, en lo no previsto expresamente en esta norma, por lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y en el resto de normas de Derecho administrativo.

Disposición final tercera. *Habilitación para el desarrollo normativo.*

Se habilita a la persona titular del ministerio con competencias en materia de consumo para dictar las disposiciones precisas para la aplicación de esta norma.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

REGLAMENTO QUE REGULA EL SISTEMA ARBITRAL DE CONSUMO

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. El presente Reglamento tiene por objeto regular la organización y los procedimientos del Sistema Arbitral de Consumo.

2. Mediante el arbitraje de consumo los órganos arbitrales resuelven de forma extrajudicial, con carácter vinculante y ejecutivo para las partes, los litigios, nacionales o transfronterizos, dirigidos a empresarios y que son sometidos a su decisión por consumidores o usuarios residentes en la Unión Europea al considerar que existe una vulneración de sus derechos legal o contractualmente reconocidos.

3. La sumisión al arbitraje de consumo tiene naturaleza voluntaria para las partes que mantienen la controversia.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Únicamente podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias surgidas entre consumidores o usuarios y empresarios a los que se refiere el artículo 1.2 que versen sobre materias de libre disposición de las partes conforme a derecho.

2. No obstante lo previsto en el apartado anterior, no podrán ser objeto de arbitraje de consumo las controversias:

a) Que versen sobre intoxicación, lesión, muerte o aquellos en que existan indicios racionales de delito, incluida la responsabilidad por daños y perjuicios directamente derivada de ellos, conforme a lo previsto en el artículo 57.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

b) Que se refieran a servicios públicos de interés general, no económicos o prestacionales, facilitados por las administraciones públicas.

CAPÍTULO II

Organización del Sistema Arbitral de Consumo

Artículo 3. *Composición del Sistema Arbitral de Consumo.*

El Sistema Arbitral de Consumo está integrado por las Juntas Arbitrales de Consumo, los órganos arbitrales que deciden los litigios, la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo y el Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.

Sección 1.ª Juntas Arbitrales de Consumo

Artículo 4. *Naturaleza de las Juntas Arbitrales de Consumo.*

1. Las Juntas Arbitrales de Consumo tienen la naturaleza de órganos administrativos.

2. Son Juntas Arbitrales de Consumo:

a) La Junta Arbitral Nacional, adscrita al Ministerio con competencias en materia de consumo.

b) Las Juntas Arbitrales territoriales, de ámbito autonómico o local, constituidas mediante la suscripción de convenio entre las administraciones públicas territoriales y el Ministerio con competencias en materia de consumo.

Artículo 5. *Composición de las Juntas Arbitrales de Consumo.*

1. Las Juntas Arbitrales estarán integradas por las personas titulares y suplentes de su presidencia y secretaría y por el personal que sirve de apoyo al desarrollo de sus funciones.

Los nombramientos de las personas que ostentan la presidencia y secretaría de la Junta, sean titulares o suplentes, deberán recaer en personal al servicio de las administraciones públicas y ser designados por la administración a la que esté adscrita la Junta Arbitral, publicándose su nombramiento en el diario oficial que corresponda a su ámbito territorial. En caso de vacante, ausencia, enfermedad, abstención o recusación, las personas titulares de dichos cargos serán sustituidas por las designadas como suplentes.

La composición de las Juntas Arbitrales de Consumo tendrá en cuenta el principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres salvo por razones fundadas y objetivas, debidamente motivadas.

2. Las resoluciones dictadas por las personas titulares de la presidencia de las Juntas Arbitrales, a excepción de las previstas en el artículo 18.1.a), ponen fin a la vía administrativa, pudiendo interponerse frente a ellas recurso potestativo de reposición.

3. Las notificaciones de los actos administrativos dictados por la Junta Arbitral de Consumo se realizarán, conforme a lo dispuesto en los artículos 40 y siguientes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En el supuesto de que el acto que deba ser notificado no tenga carácter administrativo, la notificación se llevará a cabo conforme a la práctica de cada Junta Arbitral.

Artículo 6. *Funciones de las Juntas Arbitrales de Consumo.*

Las Juntas Arbitrales gestionan el arbitraje institucional de consumo en el ámbito territorial propio de la administración pública a la que están adscritas, y desempeñan las siguientes funciones:

a) Fomentar el arbitraje de consumo entre consumidores y empresarios y las asociaciones u organizaciones de ambos, procurando la adhesión de las empresas al Sistema Arbitral de Consumo.

b) Conocer de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo sobre las que resulten competentes, de conformidad con lo establecido en el artículo 25, así como conceder y retirar el distintivo de empresario adherido.

c) Gestionar y mantener actualizados, en su ámbito de actuación, los datos de los empresarios que hayan efectuado ofertas públicas de adhesión, mientras estas se encuentren en vigor.

d) Comunicar al Ministerio con competencias en materia de consumo los datos actualizados de los empresarios que hayan realizado ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

e) Elaborar y actualizar la lista de las personas acreditadas como árbitros.

f) Facilitar una solución consensuada entre el consumidor o usuario que presenta una solicitud de arbitraje y el empresario reclamado siempre que se considere objetivamente posible, con el fin de evitar el inicio del procedimiento arbitral.

g) Admitir o inadmitir y, en su caso, archivar las solicitudes de arbitraje recibidas, así como impulsar y gestionar los procedimientos arbitrales de consumo.

h) Proveer de medios y realizar las actuaciones necesarias para el mejor ejercicio de las funciones de los órganos arbitrales.

i) Publicar en su portal de internet información anual sobre la actividad desarrollada conforme a lo previsto en el artículo 38 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

j) Publicar los laudos emitidos, cuyo contenido, respetando la privacidad de las partes, será público.

k) Poner a disposición de los consumidores y empresarios formularios de solicitud de arbitraje, de contestación y de aceptación de esta, así como de ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

l) Cualquier otra actividad relacionada con el desarrollo de las funciones que le son propias.

Artículo 7. *Ámbito competencial de las Juntas Arbitrales de Consumo.*

1. Será competente para conocer de las solicitudes de arbitraje la Junta Arbitral en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el consumidor que presenta la solicitud de arbitraje o en cuyo ámbito territorial tenga su domicilio el empresario en caso de que el consumidor resida en otro Estado Miembro de la Unión Europea.

2. Si, conforme al criterio previsto en el apartado anterior, existieran varias Juntas Arbitrales territoriales competentes en razón del ámbito territorial en que el empresario desempeñe su actividad, conocerá el asunto la Junta de inferior ámbito territorial.

3. Una Junta Arbitral de Consumo distinta de la que resulte competente según los apartados anteriores resolverá el litigio cuando el consumidor haya manifestado en el convenio arbitral o manifieste en cualquier otro momento su voluntad de someter la decisión de la controversia a la Junta Arbitral de ámbito autonómico o local a la que se encuentre adherido el empresario. Esta elección solo será eficaz si la sede de la Junta Arbitral se encuentra en la misma comunidad autónoma en la que el consumidor tiene su domicilio en el momento de presentar su solicitud.

Sección 2.ª Órganos arbitrales

Artículo 8. *Naturaleza de los órganos arbitrales.*

1. Corresponde a los órganos arbitrales la decisión o resolución de los litigios planteados ante las Juntas Arbitrales.

2. Los órganos arbitrales pueden ser de carácter unipersonal o de carácter colegiado, integrados en este caso por tres árbitros, propuestos en la forma que se determina en el artículo 13.

3. Los órganos arbitrales serán asistidos, actuando con voz pero sin voto, por la persona titular de la secretaría de la Junta Arbitral o por cualquier otra designada por la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, pudiendo determinar que dicha función sea asumida por el órgano arbitral unipersonal o por la persona titular de la presidencia del órgano arbitral colegiado.

4. La persona que asuma la secretaría de los órganos arbitrales llevará a cabo las siguientes funciones:

a) Certificar las actuaciones del órgano arbitral y garantizar que los procedimientos y reglas de constitución y adopción de acuerdos son respetadas.

b) Levantar acta de las audiencias y, en su caso, custodiar las grabaciones de audiencias telemáticas, así como cualquier documentación aportada en aquellas, dando fe de su autenticidad.

c) Realizar las notificaciones de las actuaciones de los órganos arbitrales.

d) Facilitar a las partes interesadas la información que soliciten sobre el estado de las actuaciones arbitrales, que tendrá carácter confidencial.

Artículo 9. *Propuesta y listado de árbitros acreditados.*

1. La administración pública a la que esté adscrita la Junta Arbitral, las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales que participen en la gestión del Sistema Arbitral de Consumo estarán obligados a formular la propuesta de los árbitros que vayan a intervenir en los procedimientos que sean llevados a cabo en cada Junta Arbitral. Las propuestas se dirigirán a la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral.

2. Las administraciones públicas solo podrán proponer como árbitros a personal a su servicio o al servicio de cualquier otra administración pública o del sector público institucional.

3. Las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales solo podrán proponer árbitros si previamente se encuentran inscritas en los registros estatal o autonómicos correspondientes al ámbito territorial de la Junta.

4. En las propuestas referidas en los apartados anteriores deberá indicarse si se efectúan para intervenir de forma general en todos los procedimientos o en aquellos relacionados con reclamaciones de algún sector económico concreto.

Artículo 10. *Acreditación de los árbitros.*

1. Las personas propuestas para actuar como árbitros deberán solicitar su acreditación a la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo en cuyos procedimientos vayan a intervenir. La solicitud de acreditación implicará la aceptación del desempeño de las funciones que le son propias y su inclusión en el listado elaborado por dicha Junta Arbitral. La acreditación de los miembros integrantes de los órganos arbitrales se realizará por la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo, atendiendo a los requisitos de honorabilidad y cualificación.

La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo se entenderá acreditada como árbitro siempre que reúna el requisito de estar en posesión de la licenciatura o grado en Derecho, ya decida el arbitraje en derecho o en equidad.

2. En el caso de que la propuesta sea realizada por las administraciones públicas será requisito necesario para su acreditación, independientemente de que se trate de un arbitraje resuelto en derecho o en equidad, estar en posesión de la licenciatura o grado en Derecho.

No obstante, en aquellos casos en que el titular de la presidencia de la Junta Arbitral aprecie ausencia de complejidad en la reclamación y el arbitraje sea resuelto en equidad, podrá acreditar a quien esté en condiciones de justificar un conocimiento general suficiente del Derecho, además de formación específica o experiencia profesional en derecho de consumo, durante un periodo superior a dos años.

3. En los arbitrajes que deban decidirse en derecho, los árbitros designados a propuesta de las asociaciones de consumidores y usuarios y de las organizaciones empresariales o profesionales deberán estar en posesión de grado o licenciatura en Derecho.

4. Concedida la acreditación, se notificará a los interesados por medios electrónicos, procediéndose a su inclusión en el listado público de árbitros de la Junta Arbitral de Consumo, que deberá ser permanentemente actualizado.

Artículo 11. *Retirada de la acreditación de los árbitros y baja en el listado correspondiente.*

1. La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral que haya concedido la acreditación de un árbitro será competente para proceder a su retirada y a la correspondiente baja en el listado de árbitros acreditados en los siguientes supuestos:

a) Por renuncia expresa del propio árbitro.

b) Cuando el árbitro deje de reunir los requisitos o cualificación exigidos para su acreditación.

c) Por incumplimiento o dejación de sus funciones o cuando exista un rechazo reiterado e injustificado a intervenir en los procedimientos.

d) Cuando lo solicite y justifique adecuadamente la entidad, asociación u organización que efectuó la propuesta.

e) Cuando la entidad, asociación u organización que efectuó la propuesta desaparezca, deje de reunir los requisitos para efectuar la propuesta o cese en la participación o colaboración con la Junta Arbitral.

f) Cuando el árbitro se encuentre desempeñando un cargo que pueda comprometer su independencia o apariencia de imparcialidad y, en consecuencia, la confianza de las partes.

2. El procedimiento de retirada de la acreditación, que en ningún caso tendrá carácter sancionador ni disciplinario, se iniciará de oficio o a instancia de parte, garantizándose los principios de audiencia y contradicción a los interesados, así como a la entidad, asociación u organización que hubieran efectuado la propuesta.

3. La retirada de la acreditación se entenderá sin perjuicio de la falta o imposibilidad de ejercicio de las funciones arbitrales en el curso de un procedimiento arbitral, a la que se refiere el artículo 19 de la Ley 60/2003, de 23 de diciembre, de Arbitraje, en cuyo caso la pretensión de remoción se sustanciará conforme a lo dispuesto en el apartado precedente.

Artículo 12. *Órganos arbitrales unipersonales.*

1. Conocerá de los asuntos un órgano arbitral unipersonal, acreditado a propuesta de la administración pública:

a) Cuando las partes en litigio así lo acuerden.

b) Cuando el importe de la pretensión de la controversia sea inferior a 600 euros, salvo que la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral de Consumo decida designar un órgano colegiado, de forma motivada, y a la vista de la complejidad del asunto.

c) Cuando se eleve a laudo conciliatorio el acuerdo consensuado alcanzado por las partes, salvo que en el momento de alcanzarse el acuerdo ya se hubiera designado un órgano arbitral colegiado, en cuyo caso conservará su competencia.

d) Cuando la persona titular de la presidencia aprecie ausencia de complejidad en el litigio, aunque la cuantía de la pretensión sea superior a 600 euros, debiendo, en este caso, indicarse expresamente tal circunstancia en el momento de la designación del órgano arbitral unipersonal.

2. Las partes, de común acuerdo, podrán oponerse, de forma expresa y motivadamente, a la designación de un órgano arbitral unipersonal, correspondiendo a la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral resolver sobre la oposición, una vez evaluados los motivos de oposición, y, en su caso, proceder a designar un órgano arbitral colegiado. La decisión adoptada sobre la oposición no podrá ser objeto de impugnación.

Artículo 13. *Órganos arbitrales colegiados.*

1. En los supuestos no previstos en el artículo 12, conocerá de los asuntos un órgano arbitral colegiado, integrado por tres árbitros acreditados, propuestos cada uno, respectivamente, por la administración pública, por las asociaciones de consumidores y usuarios y por las organizaciones empresariales.

2. La presidencia de los órganos arbitrales colegiados será asumida por el árbitro propuesto por la administración pública.

Artículo 14. *Designación de los órganos arbitrales.*

1. La designación de los órganos arbitrales que intervengan en los procedimientos, como titulares o suplentes, corresponde a la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral.

La designación de árbitros se realizará por turno, entre los que figuren en la lista de árbitros acreditados ante la Junta Arbitral de Consumo. En el mismo acto el presidente designará, igualmente por turno, árbitros suplentes, sin que tal nombramiento implique que corra su turno para ulteriores designaciones como árbitros titulares.

2. En el caso de que transcurran diez días hábiles sin que los árbitros objeto del llamamiento por turno hubieran podido ser nombrados, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral podrá proceder a su designación de manera directa.

3. Si el arbitraje se decidiera en derecho, todos los integrantes del órgano arbitral colegiado deberán acreditar estar en posesión del grado o licenciatura en Derecho.

Artículo 15. *Abstención y recusación de los órganos arbitrales.*

1. Los órganos arbitrales actuarán en el ejercicio de sus funciones con la debida independencia e imparcialidad, estando obligados a abstenerse si concurriese cualquier circunstancia que pueda dar lugar a dudas sobre tales obligaciones o a la existencia de un conflicto de intereses, y guardarán confidencialidad sobre los asuntos que conozcan.

Quienes hayan intervenido, con carácter previo, en cualquier intento de logro de una solución consensuada entre las partes, ya sea en el mismo asunto o en cualquier otro que tuviera relación estrecha con aquel, no podrán ser designados árbitros, debiendo abstenerse en el caso de que en el momento de la designación se desconociese dicha circunstancia.

2. Si concurriesen circunstancias que dieran lugar a dudas justificadas sobre su independencia e imparcialidad, las partes podrán solicitar la recusación en el plazo de cinco días hábiles desde el día siguiente al que se hubiera notificado su designación para decidir el litigio, o desde la fecha en que tuvieran conocimiento de ellas.

3. El recusado decidirá si acepta su recusación en el plazo de cinco días hábiles, excepto cuando se trate de la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral, en cuyo caso se considerará aceptada y sin posibilidad de ser rechazada.

Si la recusación fuese rechazada, resolverá la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral, previa audiencia del recusado, en el plazo de tres días hábiles.

4. La resolución de la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral acerca de la recusación deberá ser motivada y será notificada al interesado y a las partes que intervienen en el litigio.

5. Aceptada la recusación, el árbitro suplente continuará conociendo del procedimiento arbitral hasta su terminación, pudiendo, de forma motivada, ordenar la repetición de algunas actuaciones. En caso de no haber sido designado suplente se procederá a una nueva designación.

6. Si no prosperase la recusación planteada, la parte que la instó podrá hacer valer la recusación en la impugnación judicial del laudo.

7. El procedimiento arbitral quedará en suspenso en tanto no se decida sobre la recusación, ampliándose el plazo para dictar laudo previsto en el artículo 45 por un periodo igual al de la citada suspensión.

Sección 3.ª Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo

Artículo 16. *Naturaleza de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo.*

La Comisión de las Juntas Arbitrales es un órgano colegiado de naturaleza administrativa, adscrito funcionalmente al Ministerio con competencias en materia de consumo.

Artículo 17. *Composición y funcionamiento de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo.*

1. La Comisión de Juntas Arbitrales estará integrada por la persona titular de la Presidencia de la Junta Arbitral Nacional, que ostentará a su vez su presidencia, y por dos vocales, uno designado por la Comisión Sectorial de Consumo y otro por la asociación de mayor implantación en el ámbito estatal representativa de las entidades locales que ostenten la presidencia de una Junta Arbitral territorial.

La secretaría de la Comisión de las Juntas Arbitrales será desempeñada por la persona titular de la secretaría de la Junta Arbitral Nacional, que asistirá a las reuniones con voz, pero sin voto.

La duración del mandato de los vocales de la Comisión de las Juntas Arbitrales será de cuatro años, cesando en el cargo por renuncia, incapacidad o finalización de su mandato, continuando en este último caso en funciones hasta tanto se proceda a la nueva designación.

2. En caso de vacante, ausencia o enfermedad de los miembros de la Comisión, se designará a sus sustitutos de la siguiente forma:

a) La persona titular de la presidencia será sustituida por su suplente, si lo hubiera, o por la persona titular de la Subdirección General de Regulación y Derechos de las Personas Consumidoras de la Dirección General de Consumo u otro representante de la Dirección General de Consumo del Ministerio con competencias en materia de consumo, con rango de subdirector o subdirectora.

b) La persona titular de la secretaría de la Comisión de Juntas Arbitrales será sustituida por su suplente o, en su defecto, se procederá a su designación entre personal al servicio de la Subdirección General de Regulación y Derechos de las Personas Consumidoras.

3. En caso de vacante, ausencia o enfermedad de los vocales, la persona titular de la presidencia de la Comisión solicitará a los mismos órganos que designaron a los vocales titulares que procedan a la designación de sus sustitutos.

4. Los vocales de la Comisión de Juntas Arbitrales podrán ser reelegidos por un máximo de dos mandatos, procediéndose a la cobertura de las vacantes que se produzcan mediante nueva designación realizada en la misma forma que la inicial.

5. La Comisión de las Juntas Arbitrales podrá solicitar, para el desarrollo de sus funciones, la asistencia y apoyo de personas acreditadas como árbitros en cualquier Junta Arbitral de Consumo, requiriendo a estas su designación, con carácter general para cualquier asunto o para algunos en concreto, con el único requisito de que acrediten una amplia experiencia sobre la materia de que se trate.

6. Los acuerdos de la Comisión de Juntas Arbitrales se adoptarán por mayoría, entendiéndose válidamente adoptados si en la votación concurren, al menos, dos de sus miembros, en cuyo caso la adopción del acuerdo requerirá unanimidad.

Artículo 18. *Funciones de la Comisión de Juntas Arbitrales de Consumo.*

1. Corresponde a la Comisión de Juntas Arbitrales:

a) La resolución de los recursos interpuestos contra las resoluciones de admisión o inadmisión de las solicitudes de arbitraje, que se fundamenten en la vulneración del artículo 2.

b) La emisión de informes técnicos, dictámenes o recomendaciones que sirvan de apoyo a los órganos arbitrales en el ejercicio de sus funciones, en particular en los supuestos de laudos que contengan pronunciamientos dispares ante hechos, fundamentos y pretensiones sustancialmente iguales.

2. Los informes, dictámenes o recomendaciones serán emitidos a solicitud de las personas titulares de las presidencias de las Juntas Arbitrales o de los órganos arbitrales en el plazo máximo de un mes, a contar desde el día siguiente a la recepción de la solicitud por la Secretaría de la Comisión de las Juntas Arbitrales, pudiendo requerir a los solicitantes cuanta documentación e información se considere oportuna.

3. Los informes, dictámenes o recomendaciones emitidos por la Comisión de Juntas Arbitrales no tendrán carácter vinculante, pudiendo los órganos arbitrales apartarse de su contenido de forma motivada.

4. Todos los informes, dictámenes o recomendaciones emitidos por la Comisión serán publicados en el Portal de Internet del Ministerio con competencias en materia de consumo.

Sección 4.ª Consejo del Sistema Arbitral de Consumo

Artículo 19. *Naturaleza del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.*

El Consejo del Sistema Arbitral de Consumo es el órgano colegiado de representación y participación en materia de arbitraje de consumo, adscrito funcionalmente a la Dirección General de Consumo.

Artículo 20. *Composición del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.*

1. El Consejo del Sistema Arbitral de Consumo está integrado por las personas titulares de su presidencia y vicepresidencia, así como por los consejeros.

2. La presidencia corresponde a la persona titular de la Dirección General de Consumo.

3. La vicepresidencia será desempeñada por la persona titular de la presidencia de la Sección de Arbitraje y Reclamaciones de la Comisión Sectorial de Consumo.

4. Son consejeros del Sistema Arbitral de Consumo:

a) La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral Nacional.

b) Cuatro personas titulares de las presidencias de Juntas Arbitrales territoriales, dos de ellas designadas por la Comisión Sectorial de Consumo y dos por la asociación de mayor implantación en el ámbito estatal representativa de las entidades locales.

c) Dos representantes de las autoridades de consumo de las comunidades autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla, designados por la Comisión Sectorial de Consumo.

d) Un representante de la asociación de entidades locales con mayor implantación en el ámbito estatal, designado por dicha asociación.

e) Un representante del Consejo de Consumidores y Usuarios, designado por este órgano.

f) Un representante de las organizaciones empresariales, designado por las organizaciones más representativas de ámbito estatal.

La duración del mandato de los consejeros será de cuatro años. Cesarán en el cargo por renuncia, incapacidad, o vencimiento del término de su mandato, permaneciendo en este caso en su cargo hasta tanto se proceda a las nuevas designaciones.

5. La secretaría del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo, que tendrá voz, pero no voto, será desempeñada por la persona titular de la Subdirección General de Regulación y Derechos de las Personas Consumidoras de la Dirección General de Consumo.

Artículo 21. *Funcionamiento del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.*

1. El Consejo del Sistema Arbitral de Consumo se reunirá al menos una vez al año, considerándose válidamente constituido cuando concurran el Presidente y Secretario o, en su caso, quienes les suplan y la mitad, al menos, de sus miembros.

2. Los acuerdos se adoptarán por mayoría de votos emitidos. En caso de empate, dirimirá el asunto quien presida.

3. El Consejo del Sistema Arbitral de Consumo podrá ser convocado en cualquier momento para tratar un asunto que se someta a su decisión, siempre que así lo solicite un tercio de sus miembros.

Artículo 22. *Funciones del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo.*

Son funciones del Consejo del Sistema Arbitral de Consumo:

a) El seguimiento, el apoyo y las propuestas de mejora del Sistema Arbitral de Consumo.

b) La elaboración de directrices generales sobre cualquier asunto de especial interés que afecte a los diversos agentes que intervienen en el Sistema Arbitral de Consumo y requiera una respuesta homogénea.

c) El establecimiento de criterios homogéneos sobre la formación de los órganos arbitrales.

d) El desarrollo de cualquier función prevista legal o reglamentariamente y, en su caso, cualquier otro asunto que le encomiende la Comisión Sectorial de Consumo.

CAPÍTULO III

Convenio arbitral y ofertas públicas de adhesión de los empresarios

Artículo 23. *Formalización del convenio arbitral.*

1. El convenio arbitral, que podrá adoptar la forma de cláusula incorporada a un contrato o de acuerdo independiente de las partes, deberá expresar la voluntad de las partes de resolver a través del arbitraje de consumo las controversias derivadas de una relación de consumo.

2. El convenio arbitral deberá constar por escrito, en un documento o documentos firmados por las partes, en formato electrónico cuando lo exija una norma. El convenio deberá ser accesible en todo momento para su posterior consulta y permitir su fiel reproducción durante el periodo de tiempo en que esté en vigor.

3. Cuando exista oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, en el modo establecido por el artículo siguiente, el convenio arbitral se entenderá válidamente formalizado por la mera presentación de la solicitud de arbitraje, siempre que la pretensión esté incluida en el ámbito de la actividad de la empresa o establecimiento.

4. Se entenderá válidamente formalizado el convenio arbitral por la mera presentación de la solicitud de arbitraje si resulta acreditado que en ese momento el empresario utiliza o exhibe el distintivo público de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, sin existir oferta de adhesión previa o habiendo perdido esta sus efectos.

5. En caso de que no conste la existencia de convenio arbitral en cualquiera de las formas señaladas en los apartados precedentes, la Junta Arbitral competente, una vez admitida a trámite una solicitud de arbitraje, la trasladará al reclamado para su aceptación o rechazo, conforme a lo previsto en el artículo 36.2.

6. En el momento de la prestación del consentimiento por las partes para la resolución de su litigio mediante el arbitraje de consumo, deberán ser informadas, preferentemente en los formularios normalizados puestos a disposición por las Juntas Arbitrales, de que la

existencia de un convenio arbitral válido impide a los tribunales conocer de los litigios sometidos a arbitraje, siempre que la parte a quien interese lo invoque mediante declinatoria, así como de que la decisión que ponga fin al litigio tendrá carácter vinculante.

Artículo 24. *Oferta pública de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.*

1. Los empresarios podrán formular por escrito y a través de medios electrónicos oferta pública y unilateral de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

2. En la oferta de adhesión deberá indicarse si se opta por que el arbitraje se decida en equidad, en derecho o indistintamente a elección del consumidor, así como el plazo de validez de la oferta. En el supuesto de no constar cualquiera de estos extremos, la oferta se entenderá realizada en equidad y por tiempo indefinido.

3. La oferta pública de adhesión será única, se entenderá realizada a todo el Sistema Arbitral de Consumo, sin limitaciones, y abarcará todas las actividades que desarrolle el empresario bajo el mismo número de identificación fiscal, nombre comercial o marca.

Los empresarios que tengan la condición de personas físicas y desarrollen actividades diferentes de venta o prestación de servicios en distintos establecimientos, o mediante venta a distancia por canales diferentes, deberán identificar claramente en la oferta de adhesión la actividad o actividades para las que efectúan la oferta.

4. A efectos de lo dispuesto en este capítulo, no se considerará que existe limitación de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo cuando la adhesión se realice por un período superior un año, o se efectúe a las Juntas Arbitrales correspondientes al territorio en el que el empresario desarrolle principalmente su actividad. Cualquier otra condición incluida en la oferta de adhesión será considerada como limitación.

A estos efectos, se entiende que el empresario desarrolla principalmente su actividad en un determinado territorio cuando dirija su oferta de bienes y servicios a los consumidores domiciliados en ese territorio, a través de establecimientos abiertos al público o mediante técnicas de comunicación a distancia.

5. La oferta pública de adhesión, así como su denuncia, habrá de efectuarse por el empresario o representante con poder suficiente para disponer.

Artículo 25. *Competencia para resolver sobre las ofertas públicas de adhesión.*

1. Será competente para resolver sobre la admisión o inadmisión de las ofertas públicas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, la Junta Arbitral correspondiente al ámbito territorial en el que el empresario desarrolle principalmente su actividad.

Si en el ámbito territorial autonómico en el que el empresario desarrolla principalmente su actividad existieran varias Juntas Arbitrales, será competente para resolver sobre la oferta de adhesión la Junta Arbitral de superior ámbito territorial.

Si el empresario desarrolla su actividad principal en un ámbito territorial superior a una comunidad autónoma, será competente para resolver la oferta de adhesión la Junta Arbitral Nacional de Consumo.

2. Si, conforme a lo dispuesto en el apartado anterior, la Junta Arbitral ante la que se haya presentado la oferta pública de adhesión no resulta competente para su resolución, la trasladará en un plazo máximo de diez días hábiles a la Junta Arbitral competente para resolver, informando de ello al solicitante.

Artículo 26. *Resolución sobre la oferta pública de adhesión y concesión del distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.*

1. La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral que resulte competente para conocer de la oferta pública de adhesión, resolverá motivadamente sobre su aceptación o rechazo y, en caso de aceptarla, otorgará al empresario el distintivo oficial que figura en el anexo.

2. Los empresarios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo están obligados a utilizar en el distintivo oficial anteriormente referido en su portal de internet, debiendo constar también en las condiciones generales de los contratos de compraventa o de prestación de servicios que el empresario ofrezca al consumidor.

Si el empresario no dispusiera de portal de internet o no existiera documentación relativa a las condiciones generales, el distintivo deberá ser exhibido en cualquier soporte que permita al consumidor su conocimiento, en particular a través de folletos informativos propios, carteles con la información en lugar accesible al consumidor o cualquier otra comunicación comercial.

3. La utilización de este distintivo oficial, por parte de los empresarios adheridos, deberá ajustarse a lo dispuesto en el anexo.

4. El distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo podrá figurar en castellano o en las demás lenguas cooficiales del Estado en las respectivas comunidades autónomas donde se utilice.

Artículo 27. *Base de datos de empresarios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.*

1. El Ministerio con competencias en materia de consumo elaborará una base de datos electrónica de carácter público y de ámbito nacional en la que se incluyan la totalidad de ofertas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, aceptadas por cualquier Junta Arbitral.

2. Cada Junta Arbitral dispondrá de una base de datos pública, en formato electrónico y permanentemente actualizada, en la que se incluirán los datos de las ofertas públicas de adhesión vigentes o denunciadas sobre las que exista resolución, debiendo ser incorporados o dados de baja en la base de datos nacional de empresarios adheridos.

3. Las Juntas Arbitrales deberán comunicar cualquier modificación que se produzca en su base de datos de empresarios adheridos, con el fin de ser incorporadas a la base de datos de carácter nacional elaborada por el Ministerio con competencias en materia de consumo.

4. Las bases de datos electrónicas a las que se refieren los apartados anteriores serán accesibles a través de los portales de internet de las administraciones públicas a las que estén adscritas las Juntas Arbitrales y del Ministerio con competencias en materia de consumo, debiendo estar disponibles, igualmente, en las sedes de las Juntas Arbitrales, en un formato que garantice la accesibilidad universal.

Artículo 28. *Denuncia de la oferta pública de adhesión.*

1. Las ofertas públicas de adhesión efectuadas por al Sistema Arbitral de Consumo podrán ser denunciadas ante la Junta Arbitral competente por el empresario o representante con poder suficiente para disponer, ya sea por escrito o por medios electrónicos.

2. La denuncia tendrá efectos transcurrido un mes desde la fecha de su comunicación a la Junta Arbitral, salvo que en la oferta pública de adhesión o en la denuncia se establezca un plazo superior. En la resolución de la presidencia de la Junta Arbitral que declare la admisión de la denuncia deberá constar su fecha de efectos, procediéndose por la Junta Arbitral a su baja en el listado de empresarios adheridos y dando traslado de la baja de la oferta a la base de datos de carácter nacional, gestionada por el Ministerio con competencias en materia de consumo.

3. La denuncia no afectará a los convenios arbitrales válidamente formalizados con anterioridad a la fecha en que la denuncia de la oferta de adhesión deba surtir efecto.

Artículo 29. *Baja en las bases de datos de empresarios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo.*

1. Los empresarios adheridos al Sistema Arbitral de Consumo causarán baja en las bases de datos de empresarios adheridos y, en consecuencia, no podrán hacer uso del distintivo concedido a partir de la fecha de efectos de aquella, en los siguientes supuestos:

a) Denuncia por el empresario o extinción de la oferta por vencimiento del plazo de su vigencia.

b) Utilización fraudulenta o engañosa del distintivo de adhesión.

c) Incumplimiento reiterado de los laudos arbitrales dictados por los órganos arbitrales de consumo.

d) Comisión de reiteradas infracciones calificadas como graves o muy graves en materia de protección al consumidor, que hayan sido sancionadas, con carácter firme, por las administraciones públicas competentes.

e) Realización de prácticas, constatadas por las administraciones públicas competentes en materia de protección al consumidor, que lesionen gravemente los derechos e intereses legítimos de los consumidores, aunque no hayan sido sancionadas previamente.

f) Declaración de concurso de acreedores de la empresa.

g) Cese de la actividad del empresario, disolución o liquidación de la empresa y extinción de su personalidad.

2. La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral que hubiera concedido el distintivo oficial de empresario adherido, previa audiencia de este, dictará resolución motivada de retirada del distintivo y, en su caso, de su baja en las bases de datos correspondientes.

Artículo 30. *Fomento de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.*

Las administraciones públicas podrán establecer, de forma coordinada, incentivos en el ámbito de sus competencias para que los empresarios realicen ofertas de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, facilitando así el acceso a la justicia de los consumidores a través de este mecanismo de resolución alternativa de litigios.

CAPÍTULO IV

Procedimiento arbitral y actuaciones administrativas previas

Artículo 31. *Principios generales del procedimiento.*

1. El procedimiento arbitral de consumo tiene carácter unidireccional, en el sentido de que únicamente los consumidores y usuarios podrán presentar solicitudes de arbitraje con el fin de que sus litigios de consumo sean resueltos mediante este procedimiento.

2. El procedimiento arbitral de consumo se ajustará a los principios de audiencia, contradicción, igualdad entre las partes y gratuidad, garantizándose a los consumidores un acceso sencillo, por medios electrónicos o no, y con independencia del lugar en que se encuentren. Asimismo, se deberá garantizar la accesibilidad universal a sus procedimientos, trámites y oficinas y servicios de información y atención, utilizando medios y soportes que sigan los principios del diseño universal o, en su caso, implementando medios alternativos de adecuación efectiva para el acceso a ellos por parte de personas con discapacidad.

3. Los órganos arbitrales, las partes en litigio y quienes de cualquier manera intervengan en los procedimientos están obligados a guardar confidencialidad sobre la información que conozcan como consecuencia de su intervención.

4. El arbitraje de consumo se decidirá en equidad salvo que las partes, de común acuerdo, opten expresamente por la decisión en derecho. Si el empresario en su oferta de adhesión hubiera optado por que el litigio sea resuelto exclusivamente en derecho y el consumidor hubiera optado en su solicitud de forma expresa por que el litigio sea resuelto en equidad, se comunicará este hecho y se solicitará al reclamante su aceptación de la decisión en derecho, tratándose la solicitud como si no existiera adhesión previa en caso de falta de acuerdo.

5. Los órganos arbitrales colegiales adoptarán cualquier decisión o laudo por mayoría simple de miembros. En caso de empate en la adopción del acuerdo, decidirá la persona titular de la presidencia. No obstante, si el acuerdo tuviera puntos en los que sí existiera mayoría, se detallará en el propio acuerdo.

Los árbitros que se aparten de la decisión adoptada en un laudo podrán hacer constar su voto particular en el propio laudo.

6. Las normas jurídicas aplicables y las estipulaciones del contrato servirán de apoyo a la decisión en equidad que, en todo caso, deberá ser motivada.

7. La notificación de las actuaciones arbitrales, incluido el laudo, se realizará conforme a la práctica adoptada por la Junta Arbitral o, en su defecto, según lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Artículo 32. *Presentación de solicitudes de arbitraje.*

1. El consumidor o usuario que considere que un empresario ha vulnerado sus derechos, reconocidos legal o contractualmente, podrá presentar solicitud de arbitraje en el registro de la Junta Arbitral competente, si existiera, o en cualquiera de los lugares a que se refiere el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

2. En la solicitud de arbitraje deberán incluirse los siguientes datos:

a) Nombre, apellidos, domicilio y nacionalidad del consumidor, así como dirección de correo electrónico, en caso de disponer de ella.

En caso de que la solicitud sea formulada mediante representante, se identificará al mismo, aportando documento acreditativo de dicha representación.

b) Número de Documento Nacional de Identidad, número de pasaporte o Número de Identidad de Extranjero. En caso de formular la solicitud mediante representante, se indicarán el documento o número de identidad de ambos.

c) En el caso de que la Junta Arbitral notifique las actuaciones arbitrales de conformidad con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, el consumidor podrá elegir que la práctica de la notificación se realice por medios electrónicos o en lugar físico.

d) Nombre, apellidos o razón social, NIF y domicilio del empresario reclamado, así como, si fuera conocida, su dirección a efectos de notificaciones. En caso de que el consumidor no disponga de alguno de estos datos, aportará cualquier otro dato que pueda resultar de interés para la completa identificación y localización del empresario reclamado.

e) Descripción de los hechos que motivan la controversia, exposición clara y concreta de las pretensiones, determinando su cuantía, si tuviera carácter económico y, en su caso, los fundamentos en que basa la pretensión. Se aportará, asimismo, cuanta documentación o pruebas sean necesarias para el conocimiento y solución del litigio.

f) La respuesta del empresario a la reclamación interpuesta ante el mismo o, en caso de no haber sido atendida transcurrido un mes desde su presentación, se aportará acreditación de haber intentado la comunicación con aquel.

g) En su caso, copia del convenio arbitral.

h) Firma del solicitante, o de la persona que actúa en su representación, y lugar y fecha de aquella.

3. Las Juntas Arbitrales facilitarán a las partes modelos normalizados de, al menos, la solicitud de arbitraje y de su aceptación en caso de no existencia de convenio arbitral, de la contestación a la solicitud por el empresario y de cuantos documentos se considere que puedan facilitar los trámites del procedimiento arbitral.

Artículo 33. *Determinación de la competencia territorial de la Junta Arbitral de Consumo.*

La persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral ante la que se haya presentado la solicitud de arbitraje conocerá sobre la competencia territorial de la Junta, trasladándola, en otro caso, a la Junta Arbitral de Consumo competente en el plazo de diez días hábiles desde la fecha de la presentación de la solicitud.

Artículo 34. *Verificación del contenido de la solicitud de arbitraje.*

1. La Junta Arbitral competente en virtud del artículo anterior comprobará si la solicitud de arbitraje reúne los requisitos mínimos exigidos en el artículo 32.2.

2. En caso de que la solicitud de arbitraje no reuniese los requisitos indicados en el apartado anterior se requerirá a la parte reclamante su subsanación en un plazo que no podrá exceder de diez días hábiles, con la advertencia de que, si no aportara la documentación requerida en el plazo concedido, se le tendrá por desistido de su solicitud, procediéndose al archivo de las actuaciones.

Artículo 35. *Admisión e inadmisión de las solicitudes de arbitraje.*

1. Una vez examinada la solicitud de arbitraje y la documentación aportada, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral competente resolverá sobre la admisión o inadmisión de la solicitud de arbitraje, notificando dicha resolución al consumidor reclamante y al empresario reclamado en caso de que ya le hubiera sido trasladada a este la solicitud.

2. Además de por las causas previstas en el artículo 2, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral acordará la inadmisión de las solicitudes de arbitraje en los siguientes supuestos:

a) Cuando se trate de reclamaciones infundadas o no se aprecie en ellas afectación de los derechos y legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios.

b) Si el litigio hubiera sido resuelto o planteado ante un órgano jurisdiccional u otra entidad acreditada y notificada a la Comisión Europea de conformidad con lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, salvo que, en este último caso, se acredite el desistimiento del primer procedimiento.

En ningún caso se admitirá a trámite una solicitud de arbitraje previamente inadmitida por cualquier Junta Arbitral o sobre la que un órgano arbitral hubiera dado por terminadas sus actuaciones por cualquiera de las circunstancias previstas en el artículo 44, dejando expedita la vía judicial.

c) Si el consumidor no se hubiera puesto previamente en contacto con el empresario para tratar de resolver el asunto o no acredite haber intentado la comunicación con este. En todo caso, la reclamación habrá de ser admitida si hubiera transcurrido más de un mes desde que el consumidor presentó la reclamación al empresario y este no hubiera comunicado su resolución.

d) Si el consumidor presenta la solicitud de arbitraje transcurrido más de un año desde la interposición de la reclamación al efecto ante el empresario reclamado.

e) Si el contenido de la reclamación fuera vejatorio.

3. El plazo máximo para notificar la inadmisión de la solicitud de arbitraje será de veintiún días naturales a contar desde el día siguiente a la recepción en la Junta Arbitral competente de la solicitud completa.

4. La resolución de admisión o inadmisión de la solicitud en los supuestos previstos en el artículo 2 no pondrá fin a la vía administrativa y podrá ser impugnada por cualquiera de las partes ante la Comisión de Juntas Arbitrales.

El recurso se podrá interponer en el plazo de un mes desde su notificación ante la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo o ante el presidente de la Junta Arbitral territorial que dictó la resolución recurrida, en cuyo caso se dará traslado del recurso, con su informe y copia completa y ordenada del expediente, a la Comisión de las Juntas Arbitrales de Consumo en el plazo de quince días hábiles.

El plazo máximo para dictar y notificar la resolución del recurso será de tres meses desde que se interpuso. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se podrá entender desestimado el recurso. La resolución de este recurso pone fin a la vía administrativa.

5. En los demás supuestos la resolución sobre la admisión o inadmisión de la solicitud pondrá fin a la vía administrativa.

6. En el supuesto que se trate de impugnar la resolución de admisión de la solicitud por cualquier causa, habiendo sido notificada a las partes la designación del órgano arbitral, será este quien decida acerca de su propia competencia, incluida la oposición a la admisión de la solicitud de arbitraje.

Artículo 36. *Comprobación de existencia de convenio arbitral, traslado de la solicitud de arbitraje y contestación.*

1. Admitida la solicitud de arbitraje, la Junta Arbitral procederá a notificar la resolución a las partes y comprobará la existencia de convenio arbitral válido.

2. En el supuesto de que no exista convenio arbitral válidamente formalizado, se dará traslado de la solicitud de arbitraje al empresario reclamado, otorgándole un plazo de diez días hábiles para la aceptación o rechazo de la solicitud, debiendo aportar, en caso de aceptación de dicha solicitud, la contestación a esta y adjuntar los documentos y propuesta de pruebas de que intente valerse en el procedimiento.

En el mismo acto en que se pide la aceptación, se podrá invitar al empresario reclamado a proponer una solución que ponga fin al litigio.

3. Si el empresario acepta el arbitraje propuesto, se entenderá formalizado el convenio arbitral. En el caso de que el empresario proponga una solución consensuada y esta sea

aceptada por el consumidor, se procederá a elevar aquella a laudo conciliatorio, a no ser que exista constancia de que el acuerdo ya hubiera sido cumplido por las partes o estas, de común acuerdo, renuncien a dicha posibilidad.

4. Si el empresario, en el plazo otorgado no acepta la invitación para resolver el litigio, se procederá a dictar resolución de archivo de la solicitud, dejando expedita la vía judicial, dándose traslado al consumidor de cualquier propuesta del empresario para alcanzar una solución consensuada que resuelva de forma total o parcial el litigio.

Artículo 37. *Inicio del procedimiento arbitral.*

1. Formalizado convenio arbitral válido y constando la documentación completa y necesaria para la tramitación del procedimiento, la persona titular de la presidencia de la Junta Arbitral acordará el inicio del procedimiento arbitral.

El presidente de la Junta Arbitral de Consumo podrá acordar la acumulación de dos o más solicitudes de arbitraje en un mismo procedimiento, siempre que se trate del mismo empresario reclamado e idéntica pretensión, dando traslado a las partes de su decisión.

2. Acordado el inicio del procedimiento arbitral, se procederá a la designación del órgano arbitral que conocerá del litigio.

3. Serán notificadas a las partes, de forma individual o conjunta, la resolución o resoluciones en las que se acuerden las siguientes actuaciones:

a) La admisión a trámite de la solicitud si no hubiera sido notificada con anterioridad.
b) El inicio del procedimiento arbitral.
c) La designación del órgano arbitral.

4. Igualmente, y en caso de no haberse hecho con anterioridad, en la misma notificación anterior, o en otra diferente, se procederá a dar traslado de la solicitud de arbitraje al empresario reclamado, acompañándose del resto de la documentación aportada junto con la solicitud. En este acto, se otorgará al empresario un plazo de diez días hábiles para contestar a la solicitud de arbitraje, aportando los documentos y propuesta de pruebas de que intente valerse y formular, en su caso, reconvención a la pretensión.

En el mismo acto se podrá invitar al empresario a proponer una solución consensuada que ponga fin al litigio.

Artículo 38. *Elevación a laudo conciliatorio del acuerdo alcanzado entre las partes.*

Alcanzado un acuerdo entre las partes, existiendo convenio arbitral válido, el órgano arbitral designado procederá sin más trámite, salvo que considere indispensable la práctica de alguna actuación, a dictar el laudo conciliatorio, siempre que no se dé alguna de las circunstancias previstas en el artículo 36.3.

Artículo 39. *Traslado de la documentación a las partes.*

1. Las alegaciones contenidas en la contestación a la solicitud de arbitraje por el empresario reclamado, conforme a lo previsto en el artículo 36.2, párrafo primero y en el artículo 37.4 se integrarán, junto con la solicitud y la documentación aportada por las partes, en el procedimiento arbitral.

2. De todas las alegaciones, documentos y pruebas aportados al expediente por cada una de las partes en litigio, se dará traslado a la otra. Asimismo, se pondrán a su disposición cuantos dictámenes periciales o pruebas practicadas sirvan de fundamento en el laudo arbitral que ponga fin al procedimiento.

3. En cualquier momento del procedimiento, antes de que el órgano arbitral haya dictado el laudo según lo establecido en el artículo 44, se podrá instar a las partes a alcanzar un acuerdo consensuado.

Artículo 40. *Reconvención del empresario y modificación de la pretensión por el consumidor o usuario.*

1. El empresario reclamado podrá proponer reconvención a la solicitud de arbitraje en el momento de contestación a esta.

2. La reconvención solo podrá ser admitida por el órgano arbitral si existe conexión con la pretensión del consumidor. Admitida la reconvención, se otorgará a la persona reclamante un plazo de siete días hábiles a contar desde el día siguiente a su notificación para presentar alegaciones.

3. En cualquier momento, en el curso de las actuaciones arbitrales, el consumidor podrá modificar o ampliar la pretensión recogida en la solicitud, a menos que el órgano arbitral lo considere improcedente por razón de la demora con que se hubiere efectuado.

4. El empresario dispondrá de un plazo de siete días hábiles a partir del día siguiente a la notificación de la modificación o ampliación de la pretensión para dar contestación o, en su caso, proponer reconvención sobre la pretensión que haya sido modificada o ampliada, garantizándose, en todo caso, el principio de audiencia y contradicción de las partes, fijándose si fuera necesario una nueva fecha para la celebración de la audiencia, o una nueva audiencia en caso de que ya se hubiera celebrado con anterioridad.

5. La inadmisión de la modificación sustancial de la pretensión inicial o de la reconvención se recogerá en el laudo que ponga fin al procedimiento, debiendo ser fundamentada.

Artículo 41. *Audiencia.*

1. El órgano arbitral dará audiencia a las partes, en la forma que el mismo determine, de forma escrita u oral, en modo presencial, a través de videoconferencias o utilizando otros medios técnicos que permitan la identificación y comunicación con las partes.

2. Las partes serán citadas a la audiencia con suficiente antelación y con la advertencia expresa de que en ella podrán efectuar las alegaciones y proponer las pruebas que consideren necesarias para hacer valer sus derechos y no hubieran sido propuestas con anterioridad.

3. La citación a la audiencia podrá efectuarse conjuntamente con las notificaciones de los actos previstos el artículo 37, apartados 3 y 4.

4. De la audiencia se levantará acta que será firmada por la persona que haya sido designada para desempeñar la secretaría del órgano arbitral y deberá recoger fecha y lugar en el que se realiza, identificación de los asistentes, pretensión y, en su caso, reconvención y hechos o circunstancias constatados durante su celebración, así como acuerdos adoptados. En el supuesto de que exista una grabación de la audiencia, se acompañará al acta de la audiencia, sin necesidad de hacer constar en ella los hechos y circunstancias que permitan ser reproducidos.

Artículo 42. *Prueba.*

1. Las partes deberán aportar, junto con la solicitud de arbitraje o la contestación a esta, las pruebas de las que dispongan con relación al litigio, pudiendo, en su caso, proponer otras que serán practicadas, si fuera posible, en el acto de celebración de audiencia. El órgano arbitral resolverá sobre la admisión o rechazo de la práctica de dichas pruebas, pudiendo determinar de oficio otras pruebas complementarias cuando se considere necesario para la solución del litigio.

En el supuesto de imposibilidad de la práctica de las pruebas en el acto de audiencia, se adoptarán las medidas necesarias para garantizar los principios de igualdad y contradicción entre las partes en el momento que las pruebas se lleven a cabo.

2. El acuerdo del órgano arbitral sobre la práctica de la prueba en momento diferente del acto de audiencia será notificado a las partes con expresión de la fecha, hora y lugar de celebración, convocándolas a la práctica de aquellas pruebas en las que sea posible su presencia.

3. Los gastos ocasionados por la práctica de las pruebas serán satisfechos por la parte que la hubiera solicitado, o de forma igualitaria cuando hayan sido propuestas por ambas partes de común acuerdo.

4. El órgano arbitral podrá proponer de oficio la práctica de pruebas si lo considera necesario, siempre que las disponibilidades presupuestarias lo permitan, asumiendo en ese caso los gastos ocasionados la Junta Arbitral.

5. En el supuesto de que el órgano arbitral aprecie mala fe o temeridad podrá distribuir los gastos ocasionados por la práctica de las pruebas en distinta forma a la prevista en los apartados anteriores, recogiéndose en el laudo que se dicte.

Artículo 43. *Falta de comparecencia e inactividad de las partes.*

1. La no contestación, inactividad o incomparecencia injustificada de las partes en cualquier momento del procedimiento arbitral, incluida la audiencia, no impedirá que se dicte el laudo, ni privará de eficacia a este, siempre que el órgano arbitral pueda decidir el litigio con los hechos y documentos que consten en la solicitud de arbitraje y su contestación.

2. El silencio, la falta de actividad o la incomparecencia de las partes no se considerará como allanamiento o admisión de la pretensión o de los hechos alegados por la otra parte.

Artículo 44. *Terminación de actuaciones y emisión del laudo arbitral.*

1. La forma y el contenido del laudo que, en todo caso, será motivado, se regirá por lo dispuesto en la Ley 60/2003, de 23 de diciembre.

2. El órgano arbitral designado dará por terminadas sus actuaciones y dictará laudo poniendo fin al procedimiento arbitral, sin entrar en el fondo del asunto, quedando expedita la vía judicial, en los siguientes supuestos:

a) Cuando no disponga de los elementos indispensables para la solución del litigio.

b) Cuando las partes acuerden dar por terminadas las actuaciones.

c) Cuando compruebe que la prosecución de las actuaciones resulta imposible o innecesaria.

d) Cuando la persona reclamante desista de su solicitud, a menos que el reclamado se oponga a ello y el órgano arbitral le reconozca un interés legítimo en obtener una solución definitiva del litigio.

Artículo 45. *Plazo para la emisión y notificación del laudo arbitral.*

1. El laudo será dictado y notificado a las partes en un plazo de noventa días naturales contados desde que se acuerde el inicio del procedimiento.

2. En casos de especial complejidad, el órgano arbitral podrá acordar, de forma motivada, una prórroga de hasta noventa días naturales adicionales al plazo previsto en el apartado anterior, debiendo ser comunicada dicha ampliación a las partes.

3. Si las partes logran una solución consensuada sobre todos los aspectos del litigio, el plazo para dictar el laudo conciliatorio será de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación del inicio del procedimiento, siempre que en dicho momento el acuerdo hubiera sido conocido por el órgano arbitral o, en su defecto, desde la fecha en que este lo hubiera conocido.

ANEXO

Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo



1. Denominación: Distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.
2. Construcción gráfica:

Con carácter general, consistirá en una figura vertical constituida por cuatro elementos de texto e imagen. Las medidas exteriores del conjunto son 69 mm de ancho por 132 mm de alto. El primer elemento, arriba, consta de un rectángulo de 69 mm de ancho por 28 mm de alto. En línea negra de 0,5 mm. En su interior debe figurar la Junta Arbitral o el ámbito territorial de la oferta en letra mayúscula y centrado. Tipo de letra: helvética. Tamaño: 21,42. Escala horizontal: 100. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: negrita.

Debajo, el segundo elemento, solo texto, figura EMPRESARIO ADHERIDO en dos líneas. Tipo de letra: helvética. Escala horizontal: 100. Tamaño: 21,66. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: normal. La altura total de las dos líneas de texto es de 13 mm situadas a 3 mm del borde inferior del primer elemento y a 3 mm del tercero, debajo.

El tercer elemento consta de un recuadro de 69 x 69 mm, en color naranja, magenta 47 % y amarillo 100 %. En su interior figura el logotipo de Arbitraje, centrado y calado en blanco. Las medidas del logotipo son 53,4 x 63,7 mm.

El elemento inferior consta del texto ARBITRAJE DE CONSUMO, en dos líneas, la superior ARBITRAJE y la inferior DE CONSUMO, centrado, ocupando un espacio de 51,8 x 13 mm. Tipo de letra: helvética. Tamaño: 21,42. Escala horizontal: 100. Espaciado: 0. Interlineado: sólido. Estilo: negrita. Separado del tercer elemento por un espacio de 3 mm.

3. Para su uso en formato electrónico se establece un tamaño mínimo en píxeles de 75 de ancho por 138 de alto, debiendo guardar las proporciones en tamaños superiores.

4. En el caso de que el distintivo se incorpore en documentos en soporte papel o electrónico, en los que por sus dimensiones o características no puedan cumplirse lo estipulado en los apartados 2 o 3 para el tamaño o color del distintivo, podrán ser adaptados respetándose el contenido y proporciones señalados para el distintivo oficial.

§ 19

Ley Orgánica 1/2025, de 2 de enero, de medidas en materia de eficiencia del Servicio Público de Justicia. [Inclusión parcial]

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 3, de 3 de enero de 2025
Última modificación: 4 de junio de 2025
Referencia: BOE-A-2025-76

[. . .]

TÍTULO II

Medidas en materia de eficiencia procesal del Servicio Público de Justicia

CAPÍTULO I

Medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional

Sección 1.ª Disposiciones generales

Artículo 2. *Concepto y caracterización de los medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional.*

A los efectos de esta ley, se entiende por medio adecuado de solución de controversias cualquier tipo de actividad negociadora, reconocida en esta u otras leyes, estatales o autonómicas, a la que las partes de un conflicto acuden de buena fe con el objeto de encontrar una solución extrajudicial al mismo, ya sea por sí mismas o con la intervención de una tercera persona neutral.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación de los medios adecuados de solución de controversias.*

1. Las disposiciones de este título son de aplicación a los asuntos civiles y mercantiles, incluidos los conflictos transfronterizos. A estos efectos tendrán la consideración de conflictos transfronterizos los definidos en el artículo 3 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

En defecto de sometimiento expreso o tácito a lo dispuesto en este título, su regulación será aplicable cuando, al menos, una de las partes tenga su domicilio en España y la actividad negociadora se realice en territorio español.

2. Quedan excluidos, en todo caso, de lo dispuesto en este título las materias laboral, penal y concursal, así como los asuntos de cualquier naturaleza, con independencia del orden jurisdiccional ante el que deban ventilarse, en los que una de las partes sea una entidad perteneciente al sector público.

Artículo 4. *Principio de autonomía privada en el desarrollo de los medios adecuados de solución de controversias.*

1. Las partes son libres para convenir o transigir, a través de estos medios, sobre sus derechos e intereses, siempre que lo acordado no sea contrario a la ley, a la buena fe ni al orden público. Las partes pueden alcanzar acuerdos totales o parciales. En el caso de acuerdos parciales, las partes podrán presentar demanda para ejercitar sus pretensiones respecto a los extremos de la controversia en los que se mantenga la discrepancia.

No obstante, no podrán ser sometidos a medios adecuados de solución de controversias, ni aun por derivación judicial, los conflictos que versen sobre materias que no estén a disposición de las partes en virtud de la legislación aplicable, pero sí será posible su aplicación en relación con los efectos y medidas previstos en los artículos 102 y 103 del Código Civil, sin perjuicio de la homologación judicial del acuerdo alcanzado.

2. En ningún caso podrán aplicarse dichos medios de solución de controversias, a los conflictos de carácter civil que versen sobre alguna de las materias excluidas de la mediación, conforme a lo dispuesto en el apartado 9 del artículo 89 de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.

Artículo 5. *Requisito de procedibilidad.*

1. En el orden jurisdiccional civil, con carácter general, para que sea admisible la demanda se considerará requisito de procedibilidad acudir previamente a algún medio adecuado de solución de controversias de los previstos en el artículo 2. Para entender cumplido este requisito habrá de existir una identidad entre el objeto de la negociación y el objeto del litigio, aun cuando las pretensiones que pudieran ejercitarse, en su caso, en vía judicial sobre dicho objeto pudieran variar.

Se considerará cumplido este requisito si se acude previamente a la mediación, a la conciliación o a la opinión neutral de una persona experta independiente, si se formula una oferta vinculante confidencial o si se emplea cualquier otro tipo de actividad negociadora, reconocida en esta u otras leyes, estatales o autonómicas, pero que cumpla lo previsto en las secciones 1.ª y 2 ª, de este capítulo o en una ley sectorial. Singularmente, se considerará cumplido el requisito cuando la actividad negociadora se desarrolle directamente por las partes, o entre sus abogados o abogadas bajo sus directrices y con su conformidad, así como en los supuestos en que las partes hayan recurrido a un proceso de Derecho colaborativo.

2. Se exigirá actividad negociadora previa a la vía jurisdiccional como requisito de procedibilidad en todos los procesos declarativos del libro II y en los procesos especiales del libro IV de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, con excepción de los que tengan por objeto las siguientes materias:

a) la tutela judicial civil de derechos fundamentales;
b) la adopción de las medidas previstas en el artículo 158 del Código Civil;
c) la adopción de medidas judiciales de apoyo a las personas con discapacidad;
d) la filiación, paternidad y maternidad;
e) la tutela sumaria de la tenencia o de la posesión de una cosa o derecho por quien haya sido despojado de ellas o perturbado en su disfrute;
f) la pretensión de que el tribunal resuelva, con carácter sumario, la demolición o derribo de obra, edificio, árbol, columna o cualquier otro objeto análogo en estado de ruina y que amenace causar daños a quien demande;
g) el ingreso de menores con problemas de conducta en centros de protección específicos, la entrada en domicilios y restantes lugares para la ejecución forzosa de medidas de protección de menores o la restitución o retorno de menores en los supuestos de sustracción internacional;
h) el juicio cambiario.

3. No será preciso acudir a un medio adecuado de solución de controversias para la interposición de una demanda ejecutiva, la solicitud de medidas cautelares previas a la demanda, la solicitud de diligencias preliminares ni para la iniciación de expedientes de jurisdicción voluntaria, con excepción de los expedientes de intervención judicial en los casos de desacuerdo conyugal y en la administración de bienes gananciales, así como de los de

intervención judicial en caso de desacuerdo en el ejercicio de la patria potestad. Tampoco será preciso acudir a un medio adecuado de solución de controversias para presentar la petición de requerimiento europeo de pago conforme al Reglamento (CE) n.º 1896/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, por el que se establece un proceso monitorio europeo, o solicitar el inicio de un proceso europeo de escasa cuantía, conforme al Reglamento (CE) n.º 861/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de julio de 2007, por el que se establece un proceso europeo de escasa cuantía.

4. La iniciativa de acudir a los medios adecuados de solución de controversias puede proceder de una de las partes, de ambas de común acuerdo o bien de una decisión judicial o del letrado o la letrada de la Administración de Justicia de derivación de las partes a este tipo de medios.

Para el caso de que todas las partes plantearan acudir a un medio adecuado de solución de controversias y no existiera acuerdo sobre cuál de ellos utilizar, se empleará aquel que se haya propuesto antes temporalmente.

Artículo 6. *Asistencia letrada.*

1. Las partes podrán acudir a cualquiera de los medios adecuados de solución de controversias asistidas de abogado.

2. Únicamente será preceptiva la asistencia letrada a las partes cuando se utilice como medio adecuado de solución de controversias la formulación de una oferta vinculante, excepto cuando la cuantía del asunto controvertido no supere los dos mil euros o bien cuando una ley sectorial no exija la intervención de letrado o letrada para la realización o aceptación de la oferta.

3. En los casos en que no siendo preceptiva la asistencia letrada, cualquiera de las partes pretendiera servirse de ella, lo hará constar así en el requerimiento o en el plazo de tres días desde la fecha de recepción de la propuesta por la parte requerida. En ambos casos, deberá comunicarse tal circunstancia a la otra parte para que pueda decidir valerse también de asistencia letrada en el plazo de los tres días siguientes a la recepción de la notificación.

Artículo 7. *Efectos de la apertura del proceso de negociación y de su terminación sin acuerdo.*

1. La solicitud de una de las partes dirigida a la otra para iniciar un procedimiento de negociación a través de un medio adecuado de solución de controversias, en la que se defina adecuadamente el objeto de la negociación, interrumpirá la prescripción o suspenderá la caducidad de acciones desde la fecha en la que conste el intento de comunicación de dicha solicitud a la otra parte en el domicilio personal o lugar de trabajo que le conste a la persona solicitante, o bien a través del medio de comunicación electrónico empleado por las partes en sus relaciones previas.

La interrupción o la suspensión se prolongará hasta la fecha de la firma del acuerdo o de la terminación del proceso de negociación sin acuerdo.

El cómputo de los plazos se reiniciará o reanudará respectivamente en el caso de que no se mantenga la primera reunión dirigida a alcanzar un acuerdo o no se obtenga respuesta por escrito en el plazo de treinta días naturales a contar desde la fecha de recepción de la solicitud de negociación por la parte a la que se dirige, o desde la fecha del intento de comunicación, si dicha recepción no se produce.

En el caso de que alguna propuesta concreta de acuerdo no tenga respuesta por la contraparte en el plazo de treinta días naturales desde la fecha de recepción, se reiniciará o reanudará respectivamente el cómputo de plazos.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, en el caso de que intervenga una tercera persona neutral, se seguirán las siguientes reglas:

a) en el caso de intervenir una persona mediadora, se estará a lo dispuesto por el artículo 4 de la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles.

b) en el caso de intervenir una persona conciliadora, la solicitud de inicio de la conciliación interrumpirá la prescripción o suspenderá la caducidad de acciones desde la fecha en la que conste la recepción de dicha solicitud por la persona conciliadora,

reiniciándose o reanudándose, respectivamente, el cómputo de los plazos en el caso de que en el plazo de quince días naturales desde la fecha de la recepción de la solicitud por la persona conciliadora no se hubiese intentado por esta la comunicación con la otra parte, así como en el caso de que en el plazo de quince días naturales desde la recepción de la propuesta por la parte a la que se dirige la solicitud de conciliación, o desde la fecha de intento de la comunicación si dicha recepción no se produce, no se mantenga la primera reunión dirigida a alcanzar un acuerdo o no se obtenga respuesta por escrito.

En caso de que se abra la conciliación, la interrupción o la suspensión se prolongará hasta la fecha de la firma del acuerdo o cuando se produzca la terminación de la conciliación.

c) en el caso de intervenir una persona experta independiente, se interrumpirá la prescripción o suspenderá la caducidad de acciones desde la fecha de la designación de mutuo acuerdo de la persona experta, reiniciándose o reanudándose respectivamente el cómputo de los plazos a partir de la fecha de aceptación del acuerdo final por todas las partes o de emisión de la certificación prevista en el artículo 18.5.

d) en el caso de intervenir un letrado o letrada de la Administración de Justicia, se estará a lo dispuesto por la Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria, respecto a la suspensión de la caducidad y la interrupción de la prescripción, que se aplicará supletoriamente en los casos de intervención como conciliador de un notario o notaria, registrador o registradora.

3. En el caso de que la solicitud inicial de negociación no tenga respuesta o bien de que el proceso negociador finalice sin acuerdo, las partes deberán formular la demanda dentro del plazo de un año a contar, respectivamente, desde la fecha de recepción de la solicitud de negociación por la parte a la que se haya dirigido la misma o, en su caso, desde la fecha de terminación del proceso de negociación sin acuerdo, para que pueda entenderse cumplido el requisito de procedibilidad.

Si se hubieran acordado medidas cautelares durante la tramitación del proceso negociador, las partes deberán presentar la demanda ante el mismo tribunal que conoció de aquellas en los veinte días siguientes desde la terminación del proceso negociador sin acuerdo o desde la fecha en que deba entenderse finalizado el proceso de negociación sin acuerdo conforme a esta ley.

Si las medidas cautelares se hubieran acordado antes del inicio del proceso negociador, el plazo de veinte días para presentar la demanda se suspenderá y reanudará, respectivamente, en los términos previstos en el apartado 1.

4. Si se iniciara un proceso judicial con el mismo objeto que el de la previa actividad negociadora intentada sin acuerdo, los tribunales deberán tener en consideración la colaboración de las partes respecto a la solución consensuada y el eventual abuso del servicio público de Justicia al pronunciarse sobre las costas o en su tasación, y asimismo para la imposición de multas o sanciones previstas, todo ello en los términos establecidos en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

Artículo 8. *Actuaciones desarrolladas por medios telemáticos.*

1. Las partes podrán acordar que todas o alguna de las actuaciones de negociación en el marco de un medio adecuado de solución de controversias, se lleven a cabo por medios telemáticos, por videoconferencia u otro medio análogo de transmisión de la voz o la imagen, siempre que quede garantizada la identidad de los intervinientes y el respeto a las normas previstas en este título y, en su caso, a la normativa de desarrollo específicamente contemplada para la mediación.

2. Cuando el objeto de controversia sea una reclamación de cantidad que no exceda de seiscientos euros se desarrollará preferentemente por medios telemáticos, salvo que el empleo de éstos no sea posible para alguna de las partes.

Artículo 9. *Confidencialidad y protección de datos.*

1. El proceso de negociación y la documentación utilizada en el mismo son confidenciales, salvo la información relativa a si las partes acudieron o no al intento de negociación previa y al objeto de la controversia.

La obligación de confidencialidad se extiende a las partes, a los abogados o abogadas intervinientes y, en su caso, a la tercera persona neutral que intervenga, que quedarán sujetos al deber y derecho de secreto profesional, de modo que ninguno de ellos podrá revelar la información que hubieran podido obtener derivada del proceso de negociación.

2. En particular, las partes, los abogados o abogadas y la tercera persona neutral no podrán declarar o aportar documentación derivada del proceso de negociación o relacionada con el mismo ni ser obligados a ello en un procedimiento judicial o en un arbitraje, excepto:

a) Cuando todas las partes de manera expresa y por escrito se hayan dispensado recíprocamente o al abogado o abogada o a la tercera persona neutral del deber de confidencialidad.

b) Cuando se esté tramitando la impugnación de la tasación de costas y solicitud de exoneración o moderación de las mismas según lo previsto en el artículo 245 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil y a esos únicos fines, sin que pueda utilizarse para otros diferentes ni en procesos posteriores.

c) Cuando, mediante resolución judicial motivada, sea solicitada por los jueces y juezas del orden jurisdiccional penal.

d) Cuando sea necesario por razones de orden público, en particular cuando así lo requiera la protección del interés superior del menor o la prevención de daños a la integridad física o psicológica de una persona.

En consecuencia, y salvo dichas excepciones, si se pretendiese por alguna de las partes la aportación como prueba en el proceso de la información confidencial, no será admitida por los tribunales por aplicación de lo dispuesto en el artículo 283.3 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

3. En caso de que se revele información o se aporte documentación en infracción de lo dispuesto en este artículo, la autoridad judicial la inadmitirá y dispondrá que no se incorpore al expediente, sin perjuicio, además, de la responsabilidad que dicha infracción genere en los términos previstos en el ordenamiento jurídico.

4. Los tratamientos de datos de carácter personal de las personas físicas se realizarán con estricta sujeción a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Artículo 10. *Acreditación del intento de negociación y terminación del proceso sin acuerdo.*

1. A los efectos de acreditar que se ha intentado una actividad negociadora previa y cumplir el requisito de procedibilidad, dicha actividad negociadora o el intento de la misma deberá ser recogida documentalmente.

2. Si no hubiera intervenido una tercera persona neutral, la acreditación se cumplirá mediante cualquier documento firmado por ambas partes en el que se deje constancia de la identidad de las mismas y, en su caso, de las personas profesionales o expertas que hayan participado asesorándolas, la fecha, el objeto de la controversia, la fecha de la reunión o reuniones mantenidas, en su caso, y la declaración responsable de que las dos partes han intervenido de buena fe en el proceso. En su defecto, podrá acreditarse el intento de negociación mediante cualquier documento que pruebe que la otra parte ha recibido la solicitud o invitación para negociar o, en su caso, la propuesta, en qué fecha, y que ha podido acceder a su contenido íntegro.

3. En el caso de que haya intervenido una tercera persona neutral gestionando la actividad negociadora, esta deberá expedir, a petición de cualquiera de las partes, un documento en el que deberá hacer constar:

a) La identidad del tercero, su cualificación, colegio profesional, institución a la que pertenece o registro en el que esté inscrito.

b) La identidad de las partes.

c) El objeto de la controversia.

d) La fecha de la reunión o reuniones mantenidas.

e) La declaración solemne de que las dos partes han intervenido de buena fe en el proceso, para que surta efectos ante la autoridad judicial correspondiente.

En caso de que alguna de las partes no hubiese comparecido o hubiese rehusado la invitación a participar en la actividad negociadora, se consignará dicha circunstancia y, en su caso, la forma en la que se ha realizado la citación efectiva, la justificación de haber sido realizada, y la fecha de recepción de la misma.

4. Se entenderá que se ha producido la terminación del proceso sin acuerdo:

a) Si transcurrieran treinta días naturales a contar desde la fecha de recepción de la solicitud inicial de negociación por la otra parte y no se mantuviera la primera reunión o contacto dirigido a alcanzar un acuerdo o no se obtenga respuesta por escrito.

b) Si, una vez iniciada la actividad negociadora, transcurrieran treinta días desde que una de las partes haga una propuesta concreta de acuerdo a la otra, sin que se alcance acuerdo ni se obtenga respuesta por escrito. El plazo de treinta días comenzará a contar desde la fecha de recepción de la propuesta concreta de acuerdo.

c) Si transcurrieran tres meses desde la fecha de celebración de la primera reunión sin que se hubiera alcanzado un acuerdo. No obstante lo anterior, las partes tienen derecho a continuar de mutuo acuerdo con la actividad negociadora más allá de dicho plazo.

d) Si cualquiera de las partes se dirige por escrito a la otra dando por terminadas las negociaciones, quedando constancia del intento de comunicación de ser esa su voluntad.

Artículo 11. *Honorarios de los profesionales que intervengan.*

1. Cuando las partes acudan al proceso negociador asistidas por sus abogados o abogadas habrán de abonar los respectivos honorarios, salvo que se tenga derecho al beneficio de justicia gratuita.

2. Se asegurará la existencia de mecanismos públicos para la solución de conflictos de acceso gratuito para las partes. Si las partes deciden optar por otros mecanismos en el caso de que intervenga una tercera persona neutral, sus honorarios profesionales serán objeto de acuerdo previo con las partes intervinientes. Si la parte invitada a participar en el proceso negociador no acepta la intervención de la tercera persona neutral propuesta unilateralmente por la otra parte, deberá esta abonar íntegramente, de haberlos, los honorarios devengados hasta ese momento por la tercera persona neutral.

Sección 2.ª De los efectos de la actividad negociadora

Artículo 12. *Formalización del acuerdo.*

1. En el documento que recoja el acuerdo se deberá hacer constar la identidad y el domicilio de las partes y, en su caso, la identidad de sus abogadas y abogados y de la tercera persona neutral que haya intervenido, el lugar y fecha en que se suscribe, las obligaciones que cada parte asume y que se ha seguido un procedimiento de negociación ajustado a las previsiones de esta ley.

2. El acuerdo deberá firmarse por las partes y, en su caso, por sus representantes, y cada una de ellas tendrá derecho a obtener una copia. Si interviene una tercera persona neutral esta entregará un ejemplar a cada una de las partes y deberá reservarse otro ejemplar para su conservación.

3. Las partes podrán compelerse recíprocamente a elevar el acuerdo alcanzado a escritura pública.

De no atender la parte requerida la solicitud de elevación del acuerdo alcanzado a escritura pública, podrá otorgarse unilateralmente por la parte solicitante, debiendo hacerse la solicitud por medio del notario autorizante del instrumento público y dejar constancia en él.

No será necesaria la presencia del tercero neutral en el acto de otorgamiento de la escritura.

4. Los gastos de otorgamiento de escrituras serán abonados según lo acordado por las partes. En defecto de acuerdo, serán pagados por la parte que solicite la elevación a escritura pública, sin perjuicio de la repercusión como costas que, en su caso, pudiera producirse en el proceso de ejecución de conformidad con lo establecido en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, teniendo la consideración de derechos arancelarios.

5. Para llevar a cabo la elevación a escritura pública del acuerdo, el notario verificará el cumplimiento de los requisitos exigidos en esta ley y que su contenido no es contrario a Derecho.

6. Cuando el acuerdo haya de ejecutarse en otro Estado, además de la elevación a escritura pública será necesario el cumplimiento de los requisitos que, en su caso, puedan exigir los convenios internacionales en que España sea parte y las normas de la Unión Europea.

7. Cuando así lo exija la ley o el acuerdo se hubiere alcanzado en un proceso de negociación al que se hubiera derivado por el tribunal en el seno del proceso judicial, las partes podrán solicitar del tribunal su homologación.

Artículo 13. *Validez y eficacia del acuerdo.*

1. El acuerdo puede versar sobre una parte o sobre la totalidad de las materias sometidas a negociación. El acuerdo alcanzado será vinculante para las partes, que no podrán presentar demanda con igual objeto. Contra lo convenido en dicho acuerdo solo podrá ejercitarse la acción de nulidad por las causas que invalidan los contratos, sin perjuicio de la oposición que pueda plantearse, en su caso, en el proceso de ejecución.

2. Para que tenga valor de título ejecutivo el acuerdo habrá de ser elevado a escritura pública, o ser homologado judicialmente cuando proceda en los términos previstos en el artículo anterior, o bien constar en la certificación a que se refiere el artículo 103 bis de la Ley Hipotecaria si es consecuencia de una conciliación registral.

Sección 3.ª De las diferentes modalidades de negociación previa a la vía jurisdiccional

Artículo 14. *Medios adecuados de solución de controversias en vía no jurisdiccional con regulación especial.*

1. A los efectos de cumplir el requisito de procedibilidad para la iniciación de la vía jurisdiccional, y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 5.1, las partes podrán acudir a cualquiera de las modalidades de negociación previa reguladas en este capítulo, a la mediación regulada en la Ley 5/2012, de 6 de julio, o a cualquier otro medio adecuado de solución de controversias previsto en otras normas. En particular, las partes podrán cumplir dicho requisito mediante la negociación directa o, en su caso, a través de sus abogados o abogadas, así como a través de un proceso de Derecho colaborativo.

2. La mediación se regirá por lo dispuesto en la Ley 5/2012, de 6 de julio, de mediación en asuntos civiles y mercantiles, y, en su caso, por la legislación autonómica que resulte de aplicación. No obstante, a efectos de lo dispuesto en esta ley, la mediación es uno de los medios adecuados de solución de controversias con el que se podrá cumplir el requisito de procedibilidad al que se refiere el artículo 5.1.

3. La conciliación ante notario se regirá por lo dispuesto en el capítulo VII del título VII de la Ley del Notariado, de 28 de mayo de 1862, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 5.1.

4. La conciliación ante el registrador se regirá por lo dispuesto en el título IV bis de la Ley Hipotecaria, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 5.1.

5. La conciliación ante el letrado o letrada de la Administración de Justicia se regirá por lo establecido en el título IX de la Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria.

6. La conciliación ante el juez o la jueza de paz se regirá por lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil y por el título IX de la Ley 15/2015, de 2 de julio, de la Jurisdicción Voluntaria.

Artículo 15. *Conciliación privada.*

1. Toda persona física o jurídica que se proponga ejercitar las acciones legales que le corresponden en defensa de un derecho, puede requerir a una persona con conocimientos técnicos o jurídicos relacionados con la materia de que se trate, para que gestione una actividad negociadora tendente a alcanzar un acuerdo conciliatorio con la parte a la que se pretenda demandar.

2. Para intervenir como persona conciliadora se precisa:

a) Estar inscrita como ejerciente en uno de los colegios profesionales de la abogacía, procura, graduados sociales, economistas, notariado o en el de registradores de la propiedad, así como, en su caso, en cualquier otro colegio que esté reconocido legalmente; o bien estar inscrita como persona mediadora en los registros correspondientes o pertenecer a instituciones de mediación debidamente homologadas.

b) Ser imparcial y guardar los deberes de confidencialidad y secreto profesional.

c) En el caso de que se trate de una sociedad profesional, deberá cumplir los requisitos establecidos en la Ley 2/2007, de 15 de marzo, de sociedades profesionales, y estar inscrita en el Registro de Sociedades Profesionales del colegio profesional que corresponda a su domicilio, debiendo cumplir la persona que actúe como conciliadora los requisitos exigidos en este precepto.

3. El encargo profesional al conciliador puede realizarse por las dos partes de mutuo acuerdo o solo por una de ellas. En el encargo se ha de expresar sucintamente, pero con la necesaria claridad, el contenido de la discrepancia objeto de conciliación, así como la identidad y circunstancias de la otra u otras partes. De la misma forma se procederá cuando sean las dos partes, de mutuo acuerdo, las que soliciten la intervención de la persona que hayan convenido para la realización de tal actividad. A efectos de comunicación entre el conciliador y las partes, se deberá indicar específicamente el teléfono, el correo electrónico a efectos de citaciones, así como, en su caso, el medio del que se dispone para la realización de los encuentros virtuales mediante videoconferencia.

4. La persona conciliadora debe aceptar de forma expresamente documentada la responsabilidad de la gestión leal, objetiva, neutral e imparcial del encargo recibido. Estará sujeta a las responsabilidades que procedan por el ejercicio inadecuado de su función.

Artículo 16. *Funciones de la persona conciliadora.*

Las funciones de la persona conciliadora son, esencialmente:

a) Realizar una sesión inicial informando a las partes de las posibles causas que puedan afectar a su imparcialidad, de su profesión, formación y experiencia; así como de las características de la conciliación, su coste, la organización del procedimiento y las consecuencias jurídicas del acuerdo que se pudiera alcanzar.

b) Gestionar por sí misma, o por las personas que le auxilien y le den soporte administrativo, la recepción de la solicitud, la invitación a la otra parte, la citación para las reuniones presenciales o virtuales que se precisen.

c) Documentar un acta de inicio de la conciliación, firmada por todas las partes, delimitando el objeto de la controversia, los honorarios y si las partes van a comparecer por sí mismas o asistidas de letrado, letrada o representante legal.

d) Presidir las reuniones de las partes y dirigir todos los trámites del proceso de conciliación, bien sea personalmente o por medio de instrumentos telemáticos.

e) Dar la palabra de forma ordenada y equitativa a cada una de las partes, pudiendo realizar las sesiones conjuntas o individuales que estime pertinentes.

f) Poner de manifiesto a las partes las dimensiones extrajurídicas de la controversia y las ventajas que pueden obtenerse si se alcanza un acuerdo razonable.

g) Formular directamente a las partes posibles soluciones e invitarlas a que formulen posibles propuestas de solución que construyan un eficaz acuerdo común.

h) En el caso de que exista acuerdo total o parcial de las partes en el desarrollo del proceso de conciliación, requerir a las abogadas y los abogados de las partes, si estuviesen participando en el proceso, para que supervisen el acuerdo.

i) Elaborar un acta final en el que se recoja la propuesta sobre la que existe acuerdo total o parcial y firmar en su calidad de persona conciliadora dicho acuerdo junto con las partes y sus abogados y abogadas o representantes legales si estuviesen participando en el proceso.

j) En caso de desacuerdo, emitir una certificación acreditativa de que se ha intentado sin efecto la conciliación.

k) Si la parte requerida ha rehusado participar en el proceso conciliador, hacerlo constar en el certificado que emita.

Artículo 17. *Oferta vinculante confidencial.*

1. Cualquier persona que, con ánimo de dar solución a una controversia, formule una oferta vinculante confidencial a la otra parte, queda obligada a cumplir la obligación que asume, una vez que la parte a la que va dirigida la acepta expresamente. Dicha aceptación tendrá carácter irrevocable.

2. La forma de remisión tanto de la oferta como de la aceptación ha de permitir dejar constancia de la identidad del oferente, de su recepción efectiva por la otra parte y de la fecha en la que se produce dicha recepción, así como de su contenido.

3. La oferta vinculante tendrá carácter confidencial en todo caso, siéndole de aplicación lo dispuesto en el artículo 9.

4. En el caso de que la oferta vinculante sea rechazada, o no sea aceptada expresamente por la otra parte en el plazo de un mes o en cualquier otro plazo mayor establecido por la parte requirente, la oferta vinculante decaerá y la parte requirente podrá ejercitar la acción que le corresponda ante el tribunal competente, entendiendo que se ha cumplido el requisito de procedibilidad. Basta en este caso acreditar la remisión de la oferta a la otra parte por manifestación expresa en el escrito de demanda o en la contestación a la misma, en su caso, a cuyo documento procesal se ha de acompañar el justificante de haberla enviado y de que la misma ha sido recibida por la parte requerida, sin que pueda hacerse mención a su contenido.

Artículo 18. *Opinión de persona experta independiente.*

1. Las partes, con objeto de resolver una controversia, podrán designar de mutuo acuerdo a una persona experta independiente para que emita una opinión no vinculante respecto a la materia objeto de conflicto. Las partes estarán obligadas a entregar a la persona experta toda la información y pruebas de que dispongan sobre el objeto controvertido.

2. El dictamen podrá versar sobre cuestiones jurídicas o sobre cualquier otro aspecto técnico relacionado con la capacitación profesional del experto. Dicho dictamen, ya se emita antes de iniciarse un proceso judicial o durante la tramitación del mismo, tendrá carácter confidencial con los efectos previstos en el artículo 9.

3. Emitido el dictamen o la opinión no vinculante del experto, las partes dispondrán de un plazo de diez días hábiles desde su comunicación para hacer recomendaciones, observaciones o propuestas de mejora con el fin de aceptar la opinión escrita propuesta por el experto.

4. En el caso de que las conclusiones del dictamen fuesen aceptadas por todas las partes, el acuerdo se consignará en los términos previstos en el artículo 12 y tendrá los efectos previstos en el artículo 13.

5. En los casos en los que no se haya aceptado el dictamen por alguna de las partes o por ninguna de ellas, el experto designado extenderá a cada una de las partes una certificación de que se ha intentado llegar a un acuerdo por esta vía a los efectos de tener por cumplido el requisito de procedibilidad.

6. La persona experta deberá acreditar que está en posesión de los títulos oficiales que garanticen los conocimientos técnicos sobre la materia objeto de su informe. Su actuación deberá ser diligente y seguir los estándares propios de la actuación profesional que haya sido encomendada.

Al emitir su informe, todo experto deberá manifestar, bajo juramento o promesa de decir verdad, que ha actuado y, en su caso, actuará con la mayor objetividad posible, tomando en consideración tanto lo que pueda favorecer como lo que sea susceptible de causar perjuicio a cualquiera de las partes.

Artículo 19. *Proceso de Derecho colaborativo.*

1. Las partes podrán acudir a un proceso de Derecho colaborativo, por el que, acompañadas y asesoradas cada una de ellas por una o un profesional de la abogacía ejerciente y con colegiación en un Colegio de la Abogacía, acreditado en Derecho colaborativo, y con la intervención, en su caso, de terceras personas neutrales expertas en

las diferentes materias sobre las que verse la controversia o facilitadoras de la comunicación, buscaran la solución consensuada, total o parcial, a su controversia.

2. Los principios fundamentales del proceso colaborativo son: la buena fe, la negociación sobre intereses, la transparencia, la confidencialidad, el trabajo en equipo entre las partes, sus abogadas y abogados y las terceras personas expertas neutrales que pudieran, en su caso, participar, así como la renuncia a tribunales por parte de los y las profesionales de la abogacía que hayan intervenido en el proceso, caso de no conseguirse una solución, total o parcial, de la controversia.

3. Tras un proceso colaborativo, los profesionales de la abogacía que hayan intervenido en el mismo redactarán un acta final por el que se haga constar las partes, profesionales intervinientes, sesiones llevadas a cabo, así como los acuerdos adoptados y las cuestiones sobre las que no haya sido posible alcanzar un acuerdo entre las partes.

[...]

§ 20

Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. [Inclusión parcial]

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 281, de 24 de noviembre de 1995
Última modificación: 11 de junio de 2024
Referencia: BOE-A-1995-25444

TÍTULO PRELIMINAR

De las garantías penales y de la aplicación de la Ley penal

[. . .]

Artículo 2.

1. No será castigado ningún delito con pena que no se halle prevista por ley anterior a su perpetración. Carecerán, igualmente, de efecto retroactivo las leyes que establezcan medidas de seguridad.

2. No obstante, tendrán efecto retroactivo aquellas leyes penales que favorezcan al reo, aunque al entrar en vigor hubiera recaído sentencia firme y el sujeto estuviese cumpliendo condena. En caso de duda sobre la determinación de la Ley más favorable, será oído el reo. Los hechos cometidos bajo la vigencia de una Ley temporal serán juzgados, sin embargo, conforme a ella, salvo que se disponga expresamente lo contrario.

Artículo 3.

1. No podrá ejecutarse pena ni medida de seguridad sino en virtud de sentencia firme dictada por el Juez o Tribunal competente, de acuerdo con las leyes procesales.

2. Tampoco podrá ejecutarse pena ni medida de seguridad en otra forma que la prescrita por la Ley y reglamentos que la desarrollan, ni con otras circunstancias o accidentes que los expresados en su texto. La ejecución de la pena o de la medida de seguridad se realizará bajo el control de los Jueces y Tribunales competentes.

Artículo 4.

1. Las leyes penales no se aplicarán a casos distintos de los comprendidos expresamente en ellas.

2. En el caso de que un Juez o Tribunal, en el ejercicio de su jurisdicción, tenga conocimiento de alguna acción u omisión que, sin estar penada por la Ley, estime digna de represión, se abstendrá de todo procedimiento sobre ella y expondrá al Gobierno las razones que le asistan para creer que debiera ser objeto de sanción penal.

3. Del mismo modo acudirá al Gobierno exponiendo lo conveniente sobre la derogación o modificación del precepto o la concesión de indulto, sin perjuicio de ejecutar desde luego la

sentencia, cuando de la rigurosa aplicación de las disposiciones de la Ley resulte penada una acción u omisión que, a juicio del Juez o Tribunal, no debiera serlo, o cuando la pena sea notablemente excesiva, atendidos el mal causado por la infracción y las circunstancias personales del reo.

4. Si mediara petición de indulto, y el Juez o Tribunal hubiere apreciado en resolución fundada que por el cumplimiento de la pena puede resultar vulnerado el derecho a un proceso sin dilaciones indebidas, suspenderá la ejecución de la misma en tanto no se resuelva sobre la petición formulada.

También podrá el Juez o Tribunal suspender la ejecución de la pena, mientras no se resuelva sobre el indulto cuando, de ser ejecutada la sentencia, la finalidad de éste pudiera resultar ilusoria.

Artículo 5.

No hay pena sin dolo o imprudencia.

Artículo 6.

1. Las medidas de seguridad se fundamentan en la peligrosidad criminal del sujeto al que se impongan, exteriorizada en la comisión de un hecho previsto como delito.

2. Las medidas de seguridad no pueden resultar ni más gravosas ni de mayor duración que la pena abstractamente aplicable al hecho cometido, ni exceder el límite de lo necesario para prevenir la peligrosidad del autor.

Artículo 7.

A los efectos de determinar la ley penal aplicable en el tiempo, los delitos se consideran cometidos en el momento en que el sujeto ejecuta la acción u omite el acto que estaba obligado a realizar.

Artículo 8.

Los hechos susceptibles de ser calificados con arreglo a dos o más preceptos de este Código, y no comprendidos en los artículos 73 a 77, se castigarán observando las siguientes reglas:

1.ª El precepto especial se aplicará con preferencia al general.

2.ª El precepto subsidiario se aplicará sólo en defecto del principal, ya se declare expresamente dicha subsidiariedad, ya sea ésta tácitamente deducible.

3.ª El precepto penal más amplio o complejo absorberá a los que castiguen las infracciones consumidas en aquél.

4.ª En defecto de los criterios anteriores, el precepto penal más grave excluirá los que castiguen el hecho con pena menor.

Artículo 9.

Las disposiciones de este Título se aplicarán a los delitos que se hallen penados por leyes especiales. Las restantes disposiciones de este Código se aplicarán como supletorias en lo no previsto expresamente por aquéllas.

LIBRO I

Disposiciones generales sobre los delitos, las personas responsables, las penas, medidas de seguridad y demás consecuencias de la infracción penal.

TÍTULO I

De la infracción penal

CAPÍTULO I

De los delitos

Artículo 10.

Son delitos las acciones y omisiones dolosas o imprudentes penadas por la ley.

Artículo 11.

Los delitos que consistan en la producción de un resultado sólo se entenderán cometidos por omisión cuando la no evitación del mismo, al infringir un especial deber jurídico del autor, equivalga, según el sentido del texto de la ley, a su causación. A tal efecto se equiparará la omisión a la acción:

a) Cuando exista una específica obligación legal o contractual de actuar.

b) Cuando el omitente haya creado una ocasión de riesgo para el bien jurídicamente protegido mediante una acción u omisión precedente.

Artículo 12.

Las acciones u omisiones imprudentes sólo se castigarán cuando expresamente lo disponga la Ley.

Artículo 13.

1. Son delitos graves las infracciones que la Ley castiga con pena grave.
2. Son delitos menos graves las infracciones que la Ley castiga con pena menos grave.
3. Son delitos leves las infracciones que la ley castiga con pena leve.
4. Cuando la pena, por su extensión, pueda incluirse a la vez entre las mencionadas en los dos primeros números de este artículo, el delito se considerará, en todo caso, como grave. Cuando la pena, por su extensión, pueda considerarse como leve y como menos grave, el delito se considerará, en todo caso, como leve.

Artículo 14.

1. El error invencible sobre un hecho constitutivo de la infracción penal excluye la responsabilidad criminal. Si el error, atendidas las circunstancias del hecho y las personales del autor, fuera vencible, la infracción será castigada, en su caso, como imprudente.
2. El error sobre un hecho que cualifique la infracción o sobre una circunstancia agravante, impedirá su apreciación.
3. El error invencible sobre la ilicitud del hecho constitutivo de la infracción penal excluye la responsabilidad criminal. Si el error fuera vencible, se aplicará la pena inferior en uno o dos grados.

Artículo 15.

Son punibles el delito consumado y la tentativa de delito.

Artículo 16.

1. Hay tentativa cuando el sujeto da principio a la ejecución del delito directamente por hechos exteriores, practicando todos o parte de los actos que objetivamente deberían producir el resultado, y sin embargo éste no se produce por causas independientes de la voluntad del autor.
2. Quedará exento de responsabilidad penal por el delito intentado quien evite voluntariamente la consumación del delito, bien desistiendo de la ejecución ya iniciada, bien impidiendo la producción del resultado, sin perjuicio de la responsabilidad en que pudiera haber incurrido por los actos ejecutados, si éstos fueren ya constitutivos de otro delito.

3. Cuando en un hecho intervengan varios sujetos, quedarán exentos de responsabilidad penal aquél o aquéllos que desistan de la ejecución ya iniciada, e impidan o intenten impedir, seria, firme y decididamente, la consumación, sin perjuicio de la responsabilidad en que pudieran haber incurrido por los actos ejecutados, si éstos fueren ya constitutivos de otro delito.

Artículo 17.

1. La conspiración existe cuando dos o más personas se conciertan para la ejecución de un delito y resuelven ejecutarlo.

2. La proposición existe cuando el que ha resuelto cometer un delito invita a otra u otras personas a participar en él.

3. La conspiración y la proposición para delinquir sólo se castigarán en los casos especialmente previstos en la ley.

Artículo 18.

1. La provocación existe cuando directamente se incita por medio de la imprenta, la radiodifusión o cualquier otro medio de eficacia semejante, que facilite la publicidad, o ante una concurrencia de personas, a la perpetración de un delito.

Es apología, a los efectos de este Código, la exposición, ante una concurrencia de personas o por cualquier medio de difusión, de ideas o doctrinas que ensalcen el crimen o enaltezcan a su autor. La apología sólo será delictiva como forma de provocación y si por su naturaleza y circunstancias constituye una incitación directa a cometer un delito.

2. La provocación se castigará exclusivamente en los casos en que la Ley así lo prevea.

Si a la provocación hubiese seguido la perpetración del delito, se castigará como inducción.

CAPÍTULO II

De las causas que eximen de la responsabilidad criminal

Artículo 19.

Los menores de dieciocho años no serán responsables criminalmente con arreglo a este Código.

Cuando un menor de dicha edad cometa un hecho delictivo podrá ser responsable con arreglo a lo dispuesto en la ley que regule la responsabilidad penal del menor.

[. . .]

§ 21

Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro-alimentaria

Presidencia del Gobierno
«BOE» núm. 168, de 15 de julio de 1983
Última modificación: 2 de julio de 2025
Referencia: BOE-A-1983-19755

Norma derogada, con efectos de 3 de julio de 2025, con las excepciones indicadas en la disposición derogatoria única.a) del Real Decreto 562/2025, de 1 de julio. Ref. BOE-A-2025-13409

El Congreso de los Diputados, en su reunión del día 17 de septiembre de 1981, acordó un plan de medidas urgentes de defensa de la salud de los consumidores, entre las que se incluyen la «refundición y actualización de todas las normas vigentes en materia de inspección y vigilancia de las actividades alimentarias y de sanción de las infracciones».

Al dar cumplimiento al mandato parlamentario, se actualizan una serie de normas y disposiciones en distintas materias, en las que confluyen la defensa de la salud pública, la protección de los intereses de los consumidores y las legítimas exigencias de la industria, el comercio y los servicios.

La nueva normativa supone además una consideración de las actuales condiciones técnicas, económicas y sociales que rodean a los productos y servicios que se facilitan a los consumidores y usuarios y que exigen una clara delimitación de obligaciones y responsabilidades para evitar indefensiones individuales o colectivas ante el fraude, la adulteración, el abuso o la negligencia.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Sanidad y Consumo y de Agricultura, Pesca y Alimentación, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 22 de junio de 1983, dispongo:

Artículo 1. *Definiciones, obligaciones, prohibiciones.*

(Derogado)

Artículo 2. *Infracciones sanitarias.*

(Derogado)

Artículo 3. *Infracciones en materia de protección al consumidor.*

3.1 Son infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo:

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

3.1.2 La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes cuando su composición o calidad no se ajuste a las disposiciones vigentes o difiera de la declarada y anotada en el Registro correspondiente.

3.1.3 El fraude en cuanto al origen calidad, composición cantidad, peso o medida de cualquier clase de bienes o servicios destinados al público, o su presentación mediante determinados envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca a engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto o servicio.

3.1.4 **(Derogado)**

3.1.5 **(Derogado)**

3.2 **(Derogado)**

3.3 **(Derogado)**

Téngase en cuenta que se deroga este artículo a excepción de los apartados 3.1.1, 3.1.2 y 3.1.3, que seguirán vigentes en aquellas comunidades autónomas en las que, por no disponer de normativa en materia de calidad, tuviesen que requerir de un marco legal para la tipificación de las infracciones en materia de calidad alimentaria comercial y de los medios de producción, según establece la disposición derogatoria única.a).2º del Real Decreto 562/2025, de 1 de julio. Ref. BOE-A-2025-13409

Artículo 4. *Infracciones en materia de defensa de la calidad de la producción agroalimentaria.*

4.1 Son infraeciones antirreglamentarias:

4.1.1 La no presentación del certificado acreditativo de la inscripción oficial de la Empresa, industria, almacén, materia o producto en el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, cuando a ello se estuviere obligado o la no exhibición del mismo en el local correspondiente en la forma en que estuviera establecido.

4.1.2 La distribución de propaganda sin previa autorización del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, cuando ésta sea preceptiva o cuando no se ajuste a los requisitos oficiales establecidos.

4.1.3 El incumplimiento en la remisión dentro de los plazos marcados de los partes de existencia y movimientos de productos o materias, o la presentación de partes defectuosos, cuando éstos sean obligatorios.

4.1.4 La falta de talonarios matrices de facturas de venta, libros de movimientos o cuantos documentos obliguen a llevar las disposiciones vigentes.

4.1.5 La modificación relativa al cambio de titularidad y el arrendamiento de las industrias agrarias y alimentarias que no haya sido comunicado al Organismo administrativo correspondiente, según las normas en vigor.

4.1.6 La paralización de las actividades de las industrias agrarias y alimentarias sin haberlo comunicado al correspondiente Organismo administrativo con arreglo a la legislación vigente.

4.1.7 El incumplimiento de las instrucciones que sobre su actividad y competencia emanen del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, siempre que se trate de infracciones meramente formales no contempladas en los apartados siguientes:

4.2 Son infracciones por clandestinidad:

4.2.1 La tenencia en explotaciones agrarias e industrias elaboradoras o en locales anejos, de sustancias no autorizadas por la legislación especifica para la producción o elaboración de los productos.

4.2.2 La elaboración, distribución o venta de productos, materias o elementos de o para el sector agroalimentario sin que el titular responsable o el local posea la preceptiva autorización cuando legalmente fuera exigible dicho requisito.

4.2.3 La falta de inscripción de dichos productos, materias o elementos en la forma que para cada uno de ellos se hubiera establecido.

4.2.4 La tenencia o venta de productos a granel sin estar autorizados para ello, o la circunstancia de no reunir los envases los requisitos exigidos por las disposiciones correspondientes.

4.2.5 La falta de etiquetas o rotulación indeleble, que fueren preceptivas, o el no ajustarse las mismas a la forma o condiciones establecidas para dichos productos.

4.2.6 La no expedición de facturas comerciales, la omisión en las mismas o la deficiente extensión, de alguno de los datos exigidos por la legislacion vigente.

4.2.7 El suministrar, sin ajustarse a la realidad, cuantos datos sean legalmente exigibles.

4.2.8 La posesión de maquinaria o útiles sin la preceptiva inscripción de la misma en los registros legalmente establecidos, así como no darla de baja en dichos registros cuando por cualquier causa deje de utilizarse de una manera permanente.

4.2.9 La plantación o cultivo no autorizado de especies o variedades de plantas que estén sujetas a normativas especificas o la multiplicación, sin la autorización del obtentor, de variedades registradas.

4.2.10 La instalación o modificación en los casos de ampliación reducción, perfeccionamiento y traslado de las industrias agrarias y alimentarias con incumplimiento de las disposiciones vigentes en materia de regulación de dichas industrias.

4.2.11 El ejercicio de actividades en las industrias agrarias y alimentarias sin estar inscritas en el correspondiente Registro o cuando aquellas actividades no estén previstas en dicha inscripción, o ésta haya sido cancelada.

4.2.12 La transferencia de las autorizaciones para la instalación o modificación de industrias agrarias y alimentarias no liberalizadas sin permiso expreso de la Dirección General de Industrias Agrarias y Alimentarias en tanto no se haya montado la industria y ultimado la modificación, asi como el incumplimiento de las cláusulas de la autorización o requisitos exigibles, y el incumplimiento de los plazos previstos en dicha autorización, o, en su caso, en las prórrogas otorgadas para realizar las instalaciones o las modificaciones autorizadas.

4.2.13 Y, en general, toda actuación que con propósito de lucro tienda a eludir la efectividad de las normas y medidas de vigilancia o intervención establecidas en las materias a que se refiere este artículo.

4.3 Son infracciones por fraude:

4.3.1 La elaboración de medios de producción, productos agrarios y alimentarios, mediante tratamientos o procesos que no estén autorizados por la legislación vigente, así como la adición o sustracción de sustancias o elementos que modifiquen su composición con fines fraudulentos.

4.3.2 Las defraudaciones en la naturaleza, composición, calidad, riqueza, peso, exceso de humedad o cualquier otra discrepancia que existiese entre las características reales de la materia o elementos de que se trate y las ofrecidas por el productor, fabricante o vendedor, así como todo acto voluntario de naturaleza similar que suponga transgresión o incumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente.

4.3.3 El utilizar en las etiquetas, envases o propaganda, nombres, indicaciones de procedencia, clase de producto o indicaciones falsas que no correspondan al producto o induzcan a confusión en el usuario.

4.3.4 La falsificación de productos y la venta de los productos falsificados.

4.3.5 La aportación de datos falsos que puedan inducir a cualquier Organismo del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, a otorgar ayudas, subvenciones o beneficios de cualquier índole, sin que se cumplan los requisitos o se reúnan las condiciones previamente establecidas a partir del momento en que se conceda la subvención o beneficio.

Téngase en cuenta que este artículo se deroga, aunque seguirá vigente en aquellas comunidades autónomas en las que, por no disponer de normativa en materia de calidad,

tuviesen que requerir de un marco legal para la tipificación de las infracciones en materia de calidad alimentaria comercial y de los medios de producción, según establece la disposición derogatoria única.a).2º del Real Decreto 562/2025, de 1 de julio. Ref. BOE-A-2025-13409

Artículo 5. *Otras infracciones.*

(Derogado)

Artículo 6. *Calificación de las infracciones. Infracciones leves.*

Las infracciones contempladas en los artículos 3º. 2, 3º. 3, y 5º se califican como leves:

6.1 Cuando la aplicación, variación o señalamiento de precios o márgenes comerciales que excedan de los límites o incrementos aprobados por los Organismos administrativos sea de escasa entidad y se aprecie simple negligencia.

6.2 Cuando se trate de simples irregularidades en la observancia de las reglamentaciones relativas al mercado, sin trascendencia directa para los consumidores o usuarios.

6.3 Cuando se subsanen los defectos en plazo señalado por la autoridad competente, si el incumplimiento afecta a la normativa sobre el ejercicio de actividades comerciales.

6.4 Y en todos los demás casos en que no proceda su calificación como graves o muy graves.

Téngase en cuenta que este artículo se deroga, aunque seguirá vigente en los aspectos relacionados con el artículo 4, en aquellas comunidades autónomas en las que, por no disponer de normativa en materia de calidad, tuviesen que requerir de un marco legal para la tipificación de las infracciones en materia de calidad alimentaria comercial y de los medios de producción, según establece la disposición derogatoria única.a).2º del Real Decreto 562/2025, de 1 de julio. Ref. BOE-A-2025-13409

Artículo 7. *Calificación de las infracciones. Infracciones graves.*

7.1 Las infracciones contempladas en los artículos 3º. 1, y 4º. 3, se calificarán como graves, valorando las circunstancias siguientes:

7.1.1 Que, en todo o en parte, sean concurrentes con infracciones sanitarias graves o éstas hayan servido para facilitar o encubrir aquéllas.

7.1.2 Que se produzcan en el origen de su producción o distribución, de forma consciente y deliberada o por falta de los controles y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

7.2 Las infracciones contempladas en los artículos 3º. 2; 3º. 3, y 5º se calificarán como graves en función de las circunstancias siguientes:

7.2.1 La situación del predominio del infractor en un sector del mercado.

7.2.2 La cuantía del beneficio obtenido como consecuencia directa o indirecta de la infracción.

7.2.3 La gravedad de la alteración social que produzca la actuación infractora.

7.2.4 La generalización en un sector determinado de un mismo tipo de infracción.

7.2.5 La negativa reiterada a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección.

7.2.6 La reincidencia en infracciones leves, en los últimos tres meses.

Téngase en cuenta que este artículo se deroga, aunque seguirá vigente en los aspectos relacionados con el artículo 4, en aquellas comunidades autónomas en las que, por no disponer de normativa en materia de calidad, tuviesen que requerir de un marco legal para la tipificación

de las infracciones en materia de calidad alimentaria comercial y de los medios de producción, según establece la disposición derogatoria única.a).2º del Real Decreto 562/2025, de 1 de julio. Ref. BOE-A-2025-13409

Artículo 8. *Calificación de las infracciones. Infracciones muy graves.*

8.1 Las infracciones contempladas en los artículos 3º. 1, y 4º. 3, se calificarán como muy graves, en función de las circunstancias siguientes:

8.1.1 Las que, en todo o en parte, sean concurrentes con infracciones sanitarias muy graves o éstas hayan servido para facilitar o encubrir aquéllas.

8.1.2 Las que supongan la extensión de la alteración, adulteración o fraude a realizar por terceros a quienes se facilita la sustancia, medios o procedimientos para realizarlos, encubrirlos o enmascararlos.

8.1.3 La reincidencia en infracciones graves, en los últimos cinco años, que no sean a su vez consecuencia de reincidencia en infracciones leves.

8.2 Las infracciones contempladas en los artículos 3º. 2, 3º. 3, y 5º, se calificarán como muy graves, en función de las circunstancias siguientes:

8.2.1 La creación de una situación de desabastecimiento en un sector o zona del mercado nacional determinada por la infracción.

8.2.2 La aplicación de precios o márgenes comerciales en cuantía muy superior a los limites autorizados.

8.2.3 La concurrencia en la mayoría de los bienes y servicios ofrecidos por una Empresa, de precios que excedan tales limites aunque individualmente considerados no resulten excesivos.

8.2.4 La negativa absoluta a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección.

8.2.5 La reincidencia en infracciones graves en los últimos cinco años que no sean a su vez consecuencia de reincidencia en infracciones leves.

Téngase en cuenta que este artículo se deroga, aunque seguirá vigente en los aspectos relacionados con el artículo 4, en aquellas comunidades autónomas en las que, por no disponer de normativa en materia de calidad, tuviesen que requerir de un marco legal para la tipificación de las infracciones en materia de calidad alimentaria comercial y de los medios de producción, según establece la disposición derogatoria única.a).2º del Real Decreto 562/2025, de 1 de julio. Ref. BOE-A-2025-13409

Artículo 9. *Responsabilidad por infracciones.*

9.1 **(Derogado)**

9.2 De las infracciones en productos envasados será responsable la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta, salvo que se demuestre su falsificación o mala conservación del producto por el tenedor siempre que se especifiquen en el envase original las condiciones de conservación.

También será responsable el envasador cuando se pruebe su connivencia con el marquista.

9.3 De las infracciones cometidas en productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, excepto cuando se pueda identificar la responsabilidad de manera cierta, de un tenedor anterior.

Téngase en cuenta que los apartados 2 y 3 seguirán vigentes en materia de defensa del consumidor, a excepción del control oficial de productos alimenticios, según establece la

disposición derogatoria única.a).1º del Real Decreto 562/2025, de 1 de julio. Ref. BOE-A-2025-13409

9.4 **(Derogado)**
9.5 **(Derogado)**
9.6 **(Anulado)**

Artículo 10. *Sanciones.*

10.1 Las infracciones a que se refiere el presente Real Decreto serán sancionadas mediante la aplicación de las siguientes medidas:

Infracciones leves y antirreglamentarias tipificadas en el artículo 4º.1, multa hasta 601,01 euros.

Infracciones por clandestinidad, tipificadas en el artículo 4.2, multa comprendida entre 300,51 y 3.005,06 euros.

Infracciones graves, multa comprendida entre 601,02 y 15.025,30 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

Infracciones muy graves, multa comprendida entre 15.025,31 y 601.012,10 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el décuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

10.2 Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 6º, 7º y 8º del presente Real Decreto, la cuantía de la sanción se graduará de conformidad con los siguientes criterios:

– El volumen de ventas.

– La cuantía del beneficio ilícito obtenido.

– El efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios, el consumo o el uso de un determinado producto o servicio o sobre el propio sector productivo.

– El dolo, la culpa y la reincidencia.

10.3 La autoridad a que corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada y que pueda entrañar riesgo para el consumidor; lo mismo podrá acordarse en los supuestos contemplados en los cinco primeros apartados del artículo 4º, 2.

Dichas mercancías deberán ser destruidas si su utilización o consumo constituyera peligro para la salud pública. El Organo sancionador deberá, en todo caso, determinar el destino final que debe darse a las mercancías decomisadas.

Los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte y destrucción serán de cuenta del infractor.

En caso de que el decomiso no sea posible podrá ser sustituido por el pago del importe de su valor por la Empresa infractora.

Téngase en cuenta que se declara la nulidad del apartado 10.3 en la forma indicada por el fundamento jurídico 9 de la Sentencia del TS de 6 de junio de 1988, publicada por Orden de 27 de febrero de 1989. Ref. BOE-A-1989-8498.

10.4 En el caso de infracciones en materia de industrias agrarias y alimentarias la autoridad a que corresponda resolver el expediente podrá acordar como sanción accesoria la declaración de caducidad de las autorizaciones administrativas si la infracción corresponde a la tipificada en el articulo 4., 2.12, o la cancelación de la inscripción registral en las infracciones en esta materia en los casos contemplados en la legislación vigente (articulo 14 del Real Decreto 2685/1980, de 17 de octubre).

10.5 En los supuestos de infracciones calificadas como muy graves podrá decretarse el cierre temporal de la Empresa, establecimiento o industria infractora, por un período máximo de cinco años.

La facultad de acordar el cierre queda atribuida, en todo caso, al Consejo de Ministros.

10.6 No tendrá carácter de sanción la clausura o cierre de instalaciones que no cuenten con las autorizaciones o registros preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos.

10.7 Del acuerdo de cierre, se dará traslado a la Empresa sancionada y al Gobernador o Gobernadores civiles de las provincias donde radiquen los establecimientos o industrias a cerrar, a fin de que delegados de su autoridad procedan a la ejecución del acuerdo.

10.8 En el acuerdo del Consejo de Ministros sobre el cierre de la Empresa, establecimiento o industria podrán determinarse medidas complementarias para la plena eficacia de la decisión adoptada.

10.9 Los Gobernadores civiles de las provincias donde radiquen los establecimientos o industrias clausurados,ordenarán el levantamiento del cierre temporal tan pronto transcurra el plazo del mismo, dando cuenta de ello al Organo sancionador.

Téngase en cuenta que este artículo se deroga, aunque seguirá vigente en los aspectos relacionados con el artículo 4, en aquellas comunidades autónomas en las que, por no disponer de normativa en materia de calidad, tuviesen que requerir de un marco legal para la tipificación de las infracciones en materia de calidad alimentaria comercial y de los medios de producción, según establece la disposición derogatoria única.a).2º del Real Decreto 562/2025, de 1 de julio. Ref. BOE-A-2025-13409

Artículo 11. *Publicidad de las sanciones.*

(Derogado)

Artículo 12. *Efectos.*

(Derogado)

Artículo 13. *Inspección.*

13.1 En el ejercicio de su función, los Inspectores tendrán el carácter de autoridad y podrán solicitar el apoyo necesario de cualquier otra, así como de los Cuerpos de Seguridad del Estado.

13.2 Podrán acceder directamente a la documentación industrial, mercantil y contable de las Empresas que inspeccionen cuando lo consideren necesario en el curso de sus actuaciones que, en todo caso, tendrán carácter confidencial.

Tanto los Organos de las Administraciones públicas, como las Empresas con participación pública, Organismos oficiales, Organizaciones Profesionales y Organizaciones de Consumidores prestarán, cuando sean requeridos para ello, la información que se les solicite por los correspondientes servicios de inspección.

13.3 Cuando los Inspectores aprecien algún hecho que estimen que pueda constituir infracción, levantarán la correspondiente acta, en la que harán constar, además de las circunstancias personales del interesado y los datos relativos a la Empresa inspeccionada, los hechos que sirvan de base al correspondiente procedimiento sancionador.

13.4 Los Inspectores están obligados de modo estricto a cumplir el deber de sigilo profesional. El incumplimiento de este deber será sancionado conforme a los preceptos del Reglamento de Régimen Disciplinario de las Administraciones Públicas donde presten sus servicios y con carácter supletorio en el de los Funcionarios Civiles del Estado.

Téngase en cuenta que este artículo seguirá vigente en materia de defensa del consumidor, a excepción del control oficial de productos alimenticios, según establece la disposición derogatoria única.a).1º del Real Decreto 562/2025, de 1 de julio. Ref. BOE-A-2025-13409

Artículo 14. *Obligaciones de los interesados.*

14.1 Las personas físicas o jurídicas, Asociaciones o Entidades estarán obligadas, a requerimiento de los Organos competentes o de los Inspectores:

– A suministrar toda clase de información sobre instalaciones productos o servicios, permitiendo la directa comprobación de los Inspectores.

– A exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se descomponen los mismos.

– A facilitar que se obtenga copia o reproducción de la referida documentación.

– A permitir que se practique la oportuna toma de muestras de los productos o mercancías que elaboren, distribuyan o comercialicen.

– Y, en general, a consentir la realización de las visitas de inspección y a dar toda clase de facilidades para ello.

14.2 Cuando a requerimiento de la Administración o espontáneamente se aporten escandallos de precios, así como otra declaración o documentación, deberán ir firmados por el Presidente, Consejero-Delegado o persona con facultad bastante para representar y obligar a la Empresa.

La falsedad, así como la constancia en dichos documentos de datos inexactos o incompletos, se sancionará de conformidad con lo Previsto en el presente Real Decreto, sin perjuicio de que, si se observase la posible existencia de delito o falta, se pase el tanto de culpa a los Tribunales de justicia.

14.3 **(Anulado)**

14.4 En el supuesto de riesgo real o previsible para la salud pública se adoptarán cualesquiera otras medidas que ordenen las autoridades sanitarias.

> Téngase en cuenta que este artículo seguirá vigente en materia de defensa del consumidor, a excepción del control oficial de productos alimenticios, según establece la disposición derogatoria única.a).1º del Real Decreto 562/2025, de 1 de julio. Ref. BOE-A-2025-13409

Artículo 15. *Toma de muestras.*

15.1 La toma de muestras se realizará mediante acta formalizada, al menos por triplicado, ante el titular de la Empresa o establecimiento sujeto a inspección, o ante su representante legal o persona responsable, y en defecto de los mismos, ante cualquier dependiente.

Cuando las personas anteriormente citadas se negasen a intervenir en el acta, ésta será autorizada con la firma de un testigo, si fuere posible, sin perjuicio de exigir las responsabilidades contraídas por tal negativa. El acta será autorizada por el Inspector en todo caso.

En el acta se transcribirán íntegramente cuantos datos y circunstancias sean necesarios para la identificación de las muestras.

15.2 Cada muestra constará de tres ejemplares homogéneos, que serán acondicionados, precintados, lacrados y etiquetados de manera que con estas formalidades y con las firmas de los intervinientes estampadas sobre cada ejemplar, se garantice la identidad de las muestras con su contenido, durante el tiempo de la conservación de las mismas. Y en cuanto al depósito de los ejemplares se hará de la siguiente forma:

15.2.1 Si la Empresa o titular del establecimiento donde se levante el acta fueren fabricantes, envasadores o marquistas de las muestras recogidas y acondicionadas en la forma antes dicha, uno de los ejemplares quedará en su poder, bajo depósito en unión de una copia del acta, con la obligación de conservarla en perfecto estado para su posterior utilización en prueba contradictoria si fuese necesario. Por ello, la desaparición, destrucción o deterioro de dicho ejemplar de la muestra se presumirá maliciosa, salvo prueba en contrario. Los otros dos ejemplares de la muestra quedarán en poder de la inspección, remitiéndose uno al Laboratorio que haya de realizar el análisis inicial.

15.2.2 Por el contrario, si el dueño del establecimiento o la Empresa inspeccionada actuasen como meros distribuidores del producto investigado, quedará en su poder una copia del acta, pero los tres ejemplares de la muestra serán retirados por la inspección, en cuyo caso, uno de los ejemplares se Pondrá a disposición del fabricante, envasador o marquista interesado o persona debidamente autorizada que le represente -para que la retire si desea practicar la prueba contradictoria-, remitiéndose otro ejemplar al Laboratorio que haya de realizar el análisis inicial.

15.2.3 Las cantidades que habrán de ser retiradas de cada ejemplar de la muestra serán suficientes en función de las determinaciones analíticas que se pretendan realizar y, en todo caso, se ajustarán a las normas reglamentarias que se establezcan y, en su defecto, a las instrucciones dictadas por los Organos competentes.

Téngase en cuenta que este artículo seguirá vigente en materia de defensa del consumidor, a excepción del control oficial de productos alimenticios, según establece la disposición derogatoria única.a).1º del Real Decreto 562/2025, de 1 de julio. Ref. BOE-A-2025-13409

Artículo 16. *Análisis.*

16.1 Las pruebas periciales analíticas se realizarán en Laboratorios oficiales o en los privados acreditados por la Administración para estos fines, empleando para el análisis los métodos que, en su caso, se encuentren oficialmente aprobados y, en su defecto, los recomendados nacional o internacionalmente.

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

16.3 Cuando del resultado del análisis inicial se deduzcan infracciones a las disposiciones vigentes, se incoará expediente sancionador de acuerdo con el procedimiento contenido en la presente disposición. En este caso, y en el supuesto de que el expedientado no acepte dichos resultados, sin perjuicio de acreditar lo que convenga a su derecho por cualquier medio de prueba, podrá solicitar del instructor del expediente, la realización del análisis contradictorio, de acuerdo con una de las dos posibilidades siguientes:

– Designando, en el plazo de cinco días hábiles, contados a partir de la notificación del pliego de cargos, Perito de parte para su realización en el Laboratorio que practicó el análisis inicial, siguiendo las mismas técnicas empleadas por éste y en presencia del técnico que certificó dicho análisis o persona designada por el mismo. A tal fin, el instructor del expediente o el propio Laboratorio comunicara al interesado fecha y hora.

– Justificando ante el instructor, en el plazo de ocho días hábiles a partir de la notificación del pliego de cargos, que el ejemplar de muestra correspondiente ha sido presentado en un laboratorio oficial o privado autorizado para que se realice el análisis contradictorio por el técnico que designe dicho laboratorio, utilizando las mismas técnicas empleadas en el análisis inicial. El resultado analítico y, en su caso, el informe técnico complementario deberán ser remitidos al instructor del expediente en el plazo máximo de un mes a partir de la notificación del pliego de cargos, entendiéndose que transcurrido dicho plazo sin haberse practicado el análisis y haberse comunicado al instructor el expedientado decae en su derecho

16.4 La renuncia expresa o tácita a efectuar el análisis contradictorio o la no aportación de la muestra obrante en poder del interesado, supone la aceptación de los resultados a los que se hubiese llegado en la práctica del primer análisis.

16.5 Si existiera desacuerdo entre los dictámenes de los análisis inicial y contradictorio se designará por el Organo competente otro Laboratorio oficial u oficialmente acreditado que, teniendo a la vista los antecedentes de los anteriores análisis y utilizando la tercera muestra realizará con carácter urgente un tercer análisis que será dirimente y definitivo.

16.6 Los gastos que se deriven por la realización del análisis contradictorio serán de cuenta de quien lo promueva; los originados por la realización de los análisis inicial y dirimente serán a cargo de la Empresa encausada, salvo que los resultados del dirimente rectifiquen los del análisis inicial, en cuyo caso ambos serán sufragados por la Administración. El impago del importe de los análisis inicial y dirimente, cuando sean de cargo del expedientado dará lugar a que se libre la oportuna certificación de apremio, para su cobro con arreglo al Reglamento General de Recaudación.

16.7 En el supuesto de productos alimenticios de difícil conservación en su estado inicial o de productos perecederos en general, la prueba pericial analítica podrá practicarse según una de las dos modalidades siguientes:

a) La prueba analítica inicial se practicará de oficio en el Laboratorio designado al efecto por el Organismo competente notificándose al interesado cuando del resultado de dicho análisis se deduzcan infracciones a las disposiciones vigentes, para que, si lo desea, concurra al análisis contradictorio en el plazo que se señale, asistido de Perito de parte.

b) En los casos en que sea necesaria una actuación urgente, o en los que por razones técnicas fuese conveniente, la prueba pericial analítica se practicará de oficio en el Organismo competente, previa notificación al interesado para que concurra asistido de Perito de parte, en el plazo que se señale, a fin de realizarse en un solo acto el análisis inicial y el contradictorio sobre las muestras aportadas por la Administración y el interesado.

16.8 Igual providencia podrá adoptarse, convocando a un mismo acto y en el mismo Laboratorio a tres Peritos, dos de ellos nombrados por la Administración y uno en representación del interesado, para que practiquen los análisis inicial, contradictorio y, en su caso, el dirimente, sin solución de continuidad, cuando las situaciones de peligro para la salud pública o la importancia económica de la mercancía cautelarmente inmovilizada así lo aconsejen.

16.9 También podrán realizarse análisis o pruebas, en el mismo lugar de la inspección, cuando la naturaleza del producto así lo aconseje, si bien en tal supuesto habrán de practicarse por personal debidamente titulado y autorizado por Organo competente, y ofreciéndose en el mismo acto la posibilidad de prueba contradictoria conforme a cualquiera de las alternativas previstas en el apartado 7 de este mismo artículo.

16.10 Cuando la inspección investigue características de calidad de productos presentados en forma natural y sometidos a normalización y esta investigación no requiera la práctica de pruebas analíticas -cual es el caso de las frutas, hortalizas, canales de especies animales, etc-, se efectuarán los siguientes trámites:

– El Inspector hará constar en el acta los hechos y circunstancias que considere se ponen de manifiesto en la partida inspeccionada.

– El inspeccionado hará constar en el acta la aceptación de tales extremos o su discrepancia con los mismos; en este supuesto, tras la intervención de la mercancía, y en el plazo de dos días contados a partir de la inspección, solicitará la realización de una nueva inspección por otro Inspector del Departamento, que deberá tener al menos igual jerarquía administrativa que el Inspector actuante. En dicha inspección, el interesado podrá designar Perito de parte concurriendo también a la nueva inspección el Inspector que levantó acta inicial.

Los dictámenes evacuados por ambas partes se harán constar en el acta de esta última inspección, a la cual podrán acompañarse pruebas documentales, fotografías, etc.

Todo lo actuado se elevará a la autoridad competente que acordará la incoacción del expediente sancionador, si lo estima procedente.

Téngase en cuenta que este artículo seguirá vigente en materia de defensa del consumidor, a excepción del control oficial de productos alimenticios, según establece la disposición derogatoria única.a).1º del Real Decreto 562/2025, de 1 de julio. Ref. BOE-A-2025-13409

Artículo 17. *Procedimiento.*

(Derogado)

Artículo 18. *Prescripción y caducidad.*

(Derogado)

Artículo 19. *Organos competentes.*

(Derogado)

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.

(Derogada)

Segunda.

(Derogada)

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.

(Derogada)

Segunda.

(Derogada)

DISPOSICIONES FINALES

Primera.

(Derogada)

Segunda.

(Derogada)

§ 22

Real Decreto 562/2025, de 1 de julio, relativo a los controles y otras actividades oficiales realizados sobre la cadena agroalimentaria y operaciones relacionadas. [Inclusión parcial]

Ministerio de la Presidencia, Justicia y Relaciones con las Cortes
«BOE» núm. 158, de 2 de julio de 2025
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2025-13409

I

El Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, relativo a los controles y otras actividades oficiales realizados para garantizar la aplicación de la legislación sobre alimentos y piensos, y de las normas sobre salud y bienestar de los animales, sanidad vegetal y productos fitosanitarios, y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 999/2001, (CE) n.º 396/2005, (CE) n.º 1069/2009, (CE) n.º 1107/2009, (UE) n.º 1151/2012, (UE) n.º 652/2014, (UE) 2016/429 y (UE) 2016/2031 del Parlamento Europeo y del Consejo, los Reglamentos (CE) n.º 1/2005 y (CE) n.º 1099/2009 del Consejo, y las Directivas 98/58/CE, 1999/74/CE, 2007/43/CE, 2008/119/CE y 2008/120/CE del Consejo, y por el que se derogan los Reglamentos (CE) n.º 854/2004 y (CE) n.º 882/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, las Directivas 89/608/CEE, 89/662/CEE, 90/425/CEE, 91/496/CEE, 96/23/CE, 96/93/CE y 97/78/CE del Consejo y la Decisión 92/438/CEE del Consejo (Reglamento sobre controles oficiales), establece el marco de regulación de la Unión Europea en materia de controles y otras actividades oficiales realizados por parte de las autoridades competentes para garantizar la aplicación de la legislación de la Unión Europea relativa a la cadena agroalimentaria.

La entrada en vigor de dicho reglamento ha supuesto la derogación, entre otros, del Reglamento (CE) n.º 854/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas para la organización de controles oficiales de los productos de origen animal destinados al consumo humano, y del Reglamento (CE) n.º 882/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, sobre los controles oficiales efectuados para garantizar la verificación del cumplimiento de la legislación en materia de piensos y alimentos y la normativa sobre salud animal y bienestar de los animales. A su vez, la Directiva 96/23/CE del Consejo, de 29 de abril de 1996, relativa a las medidas de control aplicables respecto de determinadas sustancias y sus residuos en los animales vivos y sus productos, y por la que se derogan las Directivas 85/358/CEE y 86/469/CEE y las Decisiones 89/187/CEE y 91/664/CEE, ha sido también derogada por el Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, cuyo artículo 150 preveía que seguirá vigente parcialmente hasta el 14 de diciembre de 2022 o hasta la fecha anterior que se determine en el acto delegado que la Comisión adopte para sustituir a la directiva. En este sentido, el 26 de septiembre de 2022 se publicó el Reglamento Delegado (UE) 2022/1644 de la Comisión, de 7 de julio de 2022,

por el que se completa el Reglamento sobre controles oficiales, con requisitos específicos para la realización de controles oficiales del uso de sustancias farmacológicamente activas autorizadas como medicamentos veterinarios o como aditivos de piensos, y de sustancias farmacológicamente activas prohibidas o no autorizadas y sus residuos, así como el Reglamento de Ejecución (UE) 2022/1646 de la Comisión, de 23 de septiembre de 2022, relativo a disposiciones prácticas uniformes para la realización de controles oficiales en lo que respecta al uso de sustancias farmacológicamente activas autorizadas como medicamentos veterinarios o como aditivos de piensos, y de sustancias farmacológicamente activas prohibidas o no autorizadas y sus residuos, sobre el contenido específico de los planes nacionales de control plurianuales y disposiciones específicas para su preparación.

El Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, ha supuesto un cambio importante en la aplicación de los controles oficiales con respecto a la normativa anterior, de forma que se amplía el ámbito de aplicación a toda la cadena agroalimentaria; se diferencian las actividades realizadas por las autoridades competentes entre controles oficiales y otras actividades oficiales, estableciendo diferentes requisitos para cada una de ellas; se incluyen por primera vez los controles realizados por medios a distancia; se incrementan los requisitos de transparencia de las actividades de control oficial; se establecen reglas contra el fraude más estrictas, o se consolidan las comunicaciones entre las diferentes autoridades competentes a través de la creación de un sistema de gestión de la información único (en adelante, SGICO), entre otros cambios.

A nivel nacional, el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, es la norma que establece las directrices aplicables para la realización de controles oficiales, incluyendo la inspección y la toma de muestras, de aplicación en España. De la misma manera, el Real Decreto 1749/1998, de 31 de julio, por el que se establecen las medidas de control aplicables a determinadas sustancias y sus residuos en los animales vivos y sus productos, traspone la Directiva 96/23/CE del Consejo, de 29 de abril de 1996, a la normativa nacional.

El Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, no contempla los avances tecnológicos, científicos y sociales que se han producido desde su entrada en vigor, tales como la informatización de la administración y de la sociedad, o los avances científicos y de los requisitos aplicables a los laboratorios designados para realizar tareas de control oficial por la normativa europea. Esto supone que el procedimiento de inspección establecido por el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, se encuentre obsoleto con respecto a las posibilidades que permiten las nuevas herramientas informáticas. Asimismo, el esquema de toma de muestras y la realización de tres análisis supone un procedimiento innecesariamente extenso en el tiempo, con las repercusiones que ello conlleva; por lo que dado lo establecido por el Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, se considera conveniente la revisión de los procedimientos. Por otro lado, el mencionado Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, no contempla las tendencias de los nuevos requerimientos de la sociedad, como la cada vez mayor demanda de información con respecto a los controles oficiales y sus consecuencias por parte de la población o el auge de la comercialización de alimentos y otros productos a través de comercio a distancia.

Por otro lado, el Real Decreto 1749/1998, de 31 de julio, traspuso la Directiva 96/23/CE del Consejo, de 29 de abril de 1996, que ha sido derogada por el Reglamento sobre controles oficiales, y este, a su vez, ha sido complementado por el Reglamento Delegado (UE) 2022/1644 de la Comisión, de 7 de julio de 2022, por lo que la regulación del Real Decreto 1749/1998, de 31 de julio, ha quedado superada por aquellas nuevas normas.

En definitiva, ante la derogación de dos reglamentos de la Unión Europea (Reglamento (CE) n.º 854/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, y Reglamento (CE) n.º 882/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004), y una directiva de la Unión Europea (Directiva 96/23/CE del Consejo, de 29 de abril de 1996), ya traspuesta al ordenamiento en forma de real decreto (Real Decreto 1749/1998, de 31 de julio), se hace necesaria una ordenación y codificación normativa adecuada al reparto competencial nacional. De manera complementaria, se ha estimado necesario derogar parcialmente un real decreto nacional (Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio).

Por todo ello, y dadas las características técnicas de los requisitos regulados en este real decreto y el rango normativo de las disposiciones anteriores que ahora se complementan, se desarrollan o se derogan, se hace necesario conservar como instrumento idóneo para establecerlos el de una norma con rango de real decreto.

En consecuencia, se hace necesario un nuevo marco normativo a nivel nacional, sin perjuicio de las competencias de desarrollo y ejecución de las comunidades autónomas, que complemente al Reglamento sobre controles oficiales, y que a su vez actualice las actividades oficiales llevadas a cabo por las autoridades competentes en sus respectivos ámbitos de actuación.

II

A pesar de que el presente real decreto nace de la intención de adaptar los procedimientos de control establecidos en la legislación nacional a lo dispuesto por el Reglamento sobre controles oficiales, el hecho de que el procedimiento establecido en el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, sirviese a una amplia variedad de actividades de control ha obligado a que el ámbito de aplicación de este real decreto sea mayor que el del propio reglamento. En consecuencia, se ha dividido el texto del real decreto en cinco títulos, de los cuales el título II establece los requisitos y procedimiento para las actividades a las que aplica directamente el Reglamento sobre controles oficiales, mientras que el título III establece los requisitos y procedimientos para las actividades a las que el citado reglamento no resulta aplicable, pero sí este real decreto.

Por tanto, y sin perjuicio de la directa aplicación del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, ni de las competencias de desarrollo y ejecución de las comunidades y ciudades autónomas, este real decreto pretende establecer los requisitos aplicables a los controles y otras actividades oficiales para su desarrollo y aplicación en España.

Con respecto al ámbito de aplicación, en el título I se establece que este real decreto es aplicable a los controles oficiales que establece el Reglamento sobre controles oficiales, así como a las otras actividades oficiales que establece el artículo 1.2.a) del mencionado reglamento.

El citado Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, señala en su artículo 1.4.a) que, aunque no se aplica a los controles oficiales destinados a comprobar el cumplimiento del Reglamento (UE) 1308/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, por el que se crea la organización común de mercados de los productos agrarios y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) n.º 922/72, (CEE) n.º 234/79, (CE) n.º 1037/2001 y (CE) n.º 1234/2007, sí que se aplicará el Reglamento sobre controles oficiales, a los controles efectuados en virtud del artículo 89 del Reglamento (UE) 1306/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, cuando dichos controles identifiquen posibles prácticas fraudulentas o engañosas en relación con las normas de comercialización a que se refieren los artículos 73 a 91 de dicho reglamento. Por ello, este tipo de actividades se realizarán de acuerdo con el título II de este real decreto.

Adicionalmente, este real decreto resulta aplicable a los controles oficiales y otras actividades oficiales de los vinos amparados por Denominación de Origen Protegida o Indicación Geográfica Protegida, a los controles oficiales de los productos fertilizantes de acuerdo con la definición contenida en el Reglamento (UE) 2019/1009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, a los controles e inspecciones de las condiciones higiénico-sanitarias en medios de transporte internacional e instalaciones de los puestos de control fronterizo, instalaciones de los recintos portuarios y aeroportuarios distintas de los puntos de control fronterizos, así como el control sanitario sobre materias contumaces y otras mercancías procedentes de países o territorios terceros susceptibles de poner en riesgo la salud pública.

Además, cabe destacar que, aunque el real decreto es aplicable a todo el territorio nacional, el artículo 3.40) del Reglamento sobre controles oficiales define «introducción en la Unión» o «entrada en la Unión» como «la acción de introducir animales y mercancías en alguno de los territorios que se enumeran en el anexo I del presente Reglamento desde el exterior de esos territorios, excepto en relación con las normas a que se refiere el artículo 1,

apartado 2, letra g), en que por esos términos se entiende la acción de introducir mercancías en el "territorio de la Unión" tal y como se define en el artículo 1, apartado 3, párrafo segundo, del Reglamento (UE) 2016/2031».

En este sentido, el anexo I del reglamento incluye al territorio del Reino de España, con excepción de Ceuta y Melilla. A través de este real decreto no se enmienda la definición antes citada, ni los efectos consecuentes de la misma. De la misma manera, tampoco se modifica la definición de «tránsito», realizada por el artículo 3.44) del reglamento. No obstante, se incluye también en el ámbito de aplicación de este real decreto a los controles realizados a la importación o distribución de alimentos, productos y mercancías, según se definen en este real decreto, a las ciudades autónomas de Ceuta y de Melilla.

Se incluye también en este título I un artículo de definiciones, en el que se recogen aquellos términos no definidos expresamente en la normativa aplicable, o que se definen en el propio Reglamento sobre controles oficiales. Estas últimas se incluyen para hacer extensivo el uso de estos términos a aquellos ámbitos que no están incluidos expresamente en el propio reglamento, pero sí que entran dentro del ámbito de aplicación de este real decreto.

En el título II, se desarrollan, como se ha dicho anteriormente, los requisitos y el procedimiento aplicable a las actividades realizadas de acuerdo con el Reglamento sobre controles oficiales. Este título se divide en tres capítulos: en el primero se desarrollan los requisitos generales para las actividades de control; en el segundo, los requisitos del procedimiento para la toma de muestras y análisis, ensayo y diagnóstico, y en el tercero, los requisitos aplicables a los laboratorios.

Con respecto a los requisitos generales exigibles a los controles y otras actividades oficiales, desarrollados en el capítulo I, se establecen en primer lugar los requisitos a los que están sujetos los controles oficiales, incluyendo las actuaciones que son susceptibles de ser realizadas a distancia y sobre productos comercializados a través de medios de comunicación a distancia, así como las actuaciones que pueden llevar a cabo los agentes de control oficial en el marco de sus funciones. A continuación, se establecen los requisitos que deben cumplir los registros escritos de los controles oficiales, incluyendo menciones expresas a los controles oficiales realizados por medios de comunicación a distancia y a aquellos que requieran la presencia continuada de los agentes de control oficial en el establecimiento sometido a control. Por último, se incluyen los requisitos de transparencia a los que están sujetos los mencionados controles, y la publicidad de aquellos incidentes o situaciones de riesgo para la salud humana, animal, vegetal o medioambiental, incluyendo los principios a los que debe estar sometida la autoridad competente a la hora de hacer pública la información pertinente.

En cuanto a la toma de muestras y análisis, ensayo o diagnóstico, en el capítulo II se procede a complementar lo dispuesto en los artículos 34, 35 y 36 del Reglamento sobre controles oficiales. En este sentido, se establecen, en primer lugar, los requisitos aplicables a toda toma de muestras realizada por el agente de control oficial, para a continuación especificar aquellos a los que está sujeto dicho acto en caso de que se realice en el marco de un control oficial.

Seguidamente, se desarrolla el procedimiento a través del cual se realiza el análisis, ensayo o diagnóstico sobre la muestra y la comunicación de los resultados al operador.

Se reconoce, a su vez, el derecho del operador a un segundo dictamen pericial según se recoge en el artículo 35 del Reglamento sobre controles oficiales, en formato de revisión documental según se establece en el artículo 35.1 del reglamento y, cuando proceda, segundo análisis, ensayo o diagnóstico de acuerdo con el artículo 35.2 y el considerando 48 del reglamento. Con respecto a la revisión documental, se establece el marco sobre el cual se realizará y los criterios que debe cumplir la persona experta reconocida y con las cualificaciones adecuadas para ser considerada como tal. De forma adicional, cuando se disponga de cantidad suficiente de muestra, el operador tendrá derecho a un segundo análisis, ensayo o diagnóstico en el marco del segundo dictamen pericial establecido en el artículo 35 del Reglamento sobre controles oficiales, cumpliendo los requisitos establecidos en el artículo 13 de este real decreto.

No obstante, se especifica, de acuerdo con el artículo 35 del Reglamento sobre controles oficiales, que existen situaciones en las que no resulta pertinente, adecuado o técnicamente viable recoger cantidad suficiente de muestra que permita un segundo análisis.

Con el objetivo de servir de apoyo para adoptar una decisión con respecto a qué situaciones entran dentro de estos preceptos, se recoge una lista no exhaustiva de ejemplos, de acuerdo con el considerando 48 y el artículo 35 del mencionado reglamento, así como con la Comunicación de la Comisión sobre la ejecución del Reglamento sobre controles oficiales.

Además, se incluye una serie de criterios, entre los que se encuentra la representatividad del resultado analítico, la distribución o prevalencia del analito en el producto muestreado o el riesgo en la salud pública o sanidad animal del resultado analítico, para facilitar la valoración de si en una situación particular es necesario recoger suficiente cantidad de muestra.

En particular, se han incluido en esta lista no exhaustiva los muestreos para la realización de análisis microbiológicos y de compuestos químicos volátiles debido a que la prevalencia del peligro puede ser particularmente baja en el animal o la mercancía o su distribución especialmente escasa o irregular, a pesar de lo cual su presencia puede suponer un riesgo grave para la salud pública. Además, en determinadas tomas de muestras en animales vivos y material genético en frontera, realizadas con el fin de detectar la presencia de enfermedades animales, el riesgo de salud pública o sanidad animal derivado de un resultado inicial desfavorable no justifica la realización de un segundo análisis, ensayo o diagnóstico en el marco del segundo dictamen pericial.

El carácter no exhaustivo de este listado se debe a que, al no definir el Reglamento sobre controles oficiales los conceptos de pertinente, adecuado o técnicamente viable, su delimitación supondría un acotamiento de la aplicación de una normativa europea por medio de una normativa nacional, lo cual iría en contra de los principios que regulan la normativa de la Unión.

A continuación, se relacionan las circunstancias específicas a las que está sujeta la toma de muestras realizada por medios de comunicación a distancia, y la toma de muestras y análisis, ensayo o diagnóstico en el ámbito de otras actividades oficiales.

En el capítulo III se establecen los requisitos aplicables a los laboratorios oficiales designados para realizar funciones en el marco de los controles oficiales y otras actividades oficiales, así como a los laboratorios nacionales de referencia, según lo dispuesto en los artículos 37, 38, 39, 40, 41 y 42 para los primeros, y artículos 100 y 101 respecto a los laboratorios nacionales de referencia, del Reglamento sobre controles oficiales.

A continuación, se desarrollan, en el título III, los requisitos y el procedimiento para las actividades que se realizan de acuerdo con este real decreto, pero a las que el Reglamento sobre controles oficiales no les resulta de aplicación. Este título se desarrolla con la misma estructura que el título II, con la diferencia de que, en lugar de hacer mención a los artículos del reglamento, se transcriben los preceptos del mismo que resultan aplicables a estas actividades.

Otra diferencia con respecto al título II es que, al contrario que en el artículo 11, la lista de situaciones en las que no resulta pertinente, adecuado o técnicamente viable recoger suficiente cantidad de muestra sí que es, en este caso, exhaustiva, al no resultarles aplicable el reglamento.

Por último, no se incluye en este título III la regulación de los Laboratorios Nacionales de Referencia, al ser este un concepto aplicable únicamente en el marco del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

En el título IV se establecen las posibles medidas a adoptar en situaciones de riesgo o en caso de sospecha o constatación de incumplimiento de la normativa; la comunicación entre autoridades competentes en estas situaciones; la publicidad de los incidentes o de las situaciones de riesgo, y la responsabilidad de los incumplimientos y el régimen sancionador aplicable.

A través de lo dispuesto en el título V se crea la Comisión Nacional de Coordinación del Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria (en adelante, PNCOCA), como órgano encargado de la coordinación a nivel de la Administración General del Estado para la elaboración y aprobación del PNCOCA de acuerdo con el artículo 109 del Reglamento sobre

controles oficiales, y se actualiza la denominación, composición y funciones de la Comisión Nacional de Coordinación del Plan de la Investigación y Control de Sustancias Farmacológicamente Activas y sus residuos en Animales Vivos y sus Productos, establecida anteriormente por el artículo 4 del Real Decreto 1749/1998, de 31 de julio, que pasa a denominarse Comisión Nacional de Coordinación del Control de Sustancias Farmacológicamente Activas y sus Residuos.

Se incluyen, finalmente, una disposición adicional acerca del tratamiento de la información recogida en el marco de la aplicación de este real decreto; una disposición transitoria referente a las actividades iniciadas previamente a la entrada en vigor de este real decreto; una disposición derogatoria para la derogación parcial del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, y completa del Real Decreto 1749/1998, de 31 de julio; 4 disposiciones finales, y un anexo.

De entre las disposiciones finales, destaca la disposición final primera, por la que se modifica el Real Decreto 1086/2020, de 9 de diciembre, por el que se regulan y flexibilizan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones de la Unión Europea en materia de higiene, de la producción y comercialización de los productos alimenticios, así como las actividades de la producción y comercialización de los productos alimenticios excluidas de su ámbito de aplicación, incluyendo que los establecimientos dedicados a la maduración de alimentos con características tradicionales podrán estar localizados en cuevas geológicas naturales y en bodegas tradicionales excavadas en el terreno. Las restantes disposiciones finales se refieren al título competencial; a la facultad de desarrollo y ejecución, y a la entrada en vigor del presente real decreto.

III

Este real decreto se ajusta a los principios de buena regulación a los que se refiere el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en particular, a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia. Así, este real decreto, atendiendo a los principios de necesidad y eficacia, persigue un interés general como es el de mejorar el marco regulatorio de la seguridad y calidad alimentaria, la sanidad animal y la salud pública, de manera supletoria a lo establecido en el marco del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017. Además, ajustándose al principio de proporcionalidad, supone la regulación imprescindible para atender al interés general antes expuesto, sin que suponga un incremento de las cargas administrativas, atendiendo al principio de eficiencia. Igualmente, su adopción contribuirá de manera importante a la seguridad jurídica del ámbito regulado, al ser coherente con el ordenamiento europeo.

En la tramitación de este real decreto, se han sustanciado los trámites preceptivos de consulta pública previa y de información pública. Asimismo, han sido consultadas las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y de Melilla, las entidades locales a través de la Federación Española de Municipios y Provincias, las asociaciones de consumidores y usuarios a través del Consejo de Consumidores y Usuarios, la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria y el sector de la alimentación.

Asimismo, ha sido sometido al procedimiento previsto en la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información, así como a lo dispuesto en el Real Decreto 1337/1999, de 31 de julio, por el que se regula la remisión de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas y reglamentos relativos a los servicios de la sociedad de la información.

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en los apartados 10.ª, 13.ª y 16.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva, respectivamente, sobre régimen aduanero y arancelario, y comercio exterior; en materia de bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica y en materia de sanidad exterior, y bases y coordinación general de la sanidad.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030; del Ministro de Agricultura, Pesca y Alimentación; del Ministro de Economía, Comercio y

Empresa y de la Ministra de Sanidad, con la aprobación previa del Ministro para la Transformación Digital y de la Función Pública, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 1 de julio de 2025,

DISPONGO:

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. Este real decreto tiene por objeto establecer los requisitos para la realización de los controles y otras actividades oficiales, en particular los referidos al muestreo y análisis, ensayo y diagnóstico, así como las actuaciones derivadas, incluyendo las medidas a adoptar por las autoridades competentes, las autoridades de control ecológico, los organismos delegados o las personas físicas en las que se hayan delegado ciertas funciones de control oficial, en su caso.

Todo ello de acuerdo con lo previsto en el Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, relativo a los controles y otras actividades oficiales realizados para garantizar la aplicación de la legislación sobre alimentos y piensos, y de las normas sobre salud y bienestar de los animales, sanidad vegetal y productos fitosanitarios, y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 999/2001, (CE) n.º 396/2005, (CE) n.º 1069/2009, (CE) n.º 1107/2009, (UE) n.º 1151/2012, (UE) n.º 652/2014, (UE) 2016/429 y (UE) 2016/2031 del Parlamento Europeo y del Consejo, los Reglamentos (CE) n.º 1/2005 y (CE) n.º 1099/2009 del Consejo, y las Directivas 98/58/CE, 1999/74/CE, 2007/43/CE, 2008/119/CE y 2008/120/CE del Consejo, y por el que se derogan los Reglamentos (CE) n.º 854/2004 y (CE) n.º 882/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, las Directivas 89/608/CEE, 89/662/CEE, 90/425/CEE, 91/496/CEE, 96/23/CE, 96/93/CE y 97/78/CE del Consejo y la Decisión 92/438/CEE del Consejo (Reglamento sobre controles oficiales), y en otras disposiciones de la Unión Europea o de carácter nacional, sin perjuicio de las competencias de desarrollo y ejecución de las comunidades autónomas.

2. Este real decreto se aplicará a:

a) Los controles oficiales dentro del ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

b) Las otras actividades oficiales realizadas en el ámbito de aplicación del artículo 1.2.a) del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

Las actividades a las que se refiere este apartado se llevarán a cabo de acuerdo con lo dispuesto en el título II de este real decreto, sin perjuicio de la directa aplicación del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

3. Adicionalmente, se aplicará a los siguientes ámbitos, no incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017:

a) Los controles oficiales y otras actividades oficiales de los vinos amparados por Denominación de Origen Protegida o Indicación Geográfica Protegida recogidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) n.º 1308/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de diciembre de 2013, por el que se crea la organización común de mercados de los productos agrarios y por el que se derogan los Reglamentos (CEE) n.º 922/72, (CEE) n.º 234/79, (CE) n.º 1037/2001 y (CE) n.º 1234/2007, y del Reglamento (UE) 2024/1143 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de abril de 2024, relativo a las indicaciones geográficas de la Unión para vinos, bebidas espirituosas y productos agrícolas, así como especialidades tradicionales garantizadas y términos de calidad facultativos para productos agrícolas, por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 1308/2013, (UE) 2019/787 y (UE) 2019/1753, y se deroga el Reglamento (UE) n.º 1151/2012.

b) Los controles oficiales de los productos fertilizantes de acuerdo con la definición contenida en el Reglamento (UE) 2019/1009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de junio de 2019, por el que se establecen disposiciones relativas a la puesta a disposición en el mercado de los productos fertilizantes UE y se modifican los Reglamentos (CE) n.º 1069/2009 y (CE) n.º 1107/2009 y se deroga el Reglamento (CE) n.º 2003/2003, que no entren en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, independientemente de si se comercializan bajo la normativa comunitaria o las nacionales.

c) Los controles oficiales a los que no les resulte aplicable el Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, consistentes en verificar las adecuadas condiciones higiénicas de los medios de transporte internacional y de las instalaciones de los puestos de control fronterizos y otras instalaciones portuarias y aeroportuarias distintas de las anteriores, sin perjuicio de lo establecido en el Reglamento 2019/1014 de la Comisión, de 12 de junio de 2019, que establece normas detalladas sobre los requisitos mínimos para los puestos de control fronterizos, incluidos los centros de inspección, y para el formato, las categorías y las abreviaturas que se han de utilizar para elaborar listas de puestos de control fronterizos y puntos de control.

d) El control de las materias contumaces y otras mercancías procedentes de países o territorios terceros susceptibles de poner en riesgo la salud pública, cuando no les resulte aplicable el Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

e) Los controles oficiales realizados para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas a las que se refiere el artículo 1.2 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, cuando dichos requisitos sean aplicables a los alimentos, animales y mercancías, según se definen en el artículo 2.2, apartados e), f), y g), que se importen o introduzcan en las ciudades autónomas de Ceuta y de Melilla.

Las actividades a las que hace referencia este apartado 3 se realizarán de acuerdo con lo previsto en el título III de este real decreto.

4. Este real decreto no será de aplicación:

a) En aquellos casos en los que la normativa sectorial desarrolle metodología específica relativa al control oficial, en cuyo caso este real decreto se aplicará de forma supletoria a esta, como en el caso de los controles organolépticos del aceite de oliva, que se rigen por el Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2105 de la Comisión, de 29 de julio de 2022, por el que se establecen las normas relativas a los controles de conformidad de las normas de comercialización del aceite de oliva y a los métodos de análisis de las características del aceite de oliva.

b) A aquellas otras actividades oficiales no recogidas en el apartado 1.2.a) del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, entre otras, las destinadas a comprobar la presencia de enfermedades animales o plagas de los vegetales, a prevenir o contener la propagación de dichas enfermedades animales o plagas vegetales o a erradicarlas, a conceder autorizaciones o aprobaciones y a expedir certificados o atestaciones oficiales.

c) A organismos delegados y personas físicas delegadas, y en su caso, a las autoridades de control ecológico, en el ámbito de la verificación del cumplimiento del pliego de condiciones de las bebidas espirituosas y productos agrícolas y alimenticios con Denominación de Origen Protegida, Indicación Geográfica Protegida o Especialidad Tradicional Garantizada, así como en el ámbito de la producción y el etiquetado de los productos ecológicos establecido en el artículo 1.2.i) del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, en cuanto a lo dispuesto en el artículo 7.4 respecto al cumplimiento de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 2. *Definiciones.*

1. Las definiciones de «controles oficiales» y de «otras actividades oficiales» que establece el artículo 2 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del

Consejo, de 15 de marzo de 2017, serán aplicables en todo el ámbito de aplicación de este real decreto.

No obstante, de ello no se deducirá que las actividades no incluidas en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, según el título III de este real decreto, tengan que cumplir en su totalidad dicho reglamento, a menos que se especifique lo contrario en este real decreto.

2. Se entenderá por:

a) Muestra: conjunto compuesto de una o varias porciones de materia seleccionada a partir de un producto, o de una o varias unidades seleccionadas de entre una población de unidades, destinada a la realización de un análisis, ensayo o diagnóstico.

b) Agentes de control oficial: personal de las autoridades competentes, las autoridades de control ecológico, los organismos delegados o las propias personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial, en su caso, que hayan sido nombradas para realizar funciones de inspección y control en el marco de las actividades establecidas en el artículo 1.2 y 1.3, y cuenten para ello con las cualificaciones y formación necesarias establecidas.

c) Operador: será aplicable la definición contenida en el artículo 3.29) del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, a las actividades recogidas en el artículo 1.2. Con respecto a las actividades recogidas en el artículo 1.3, un operador será toda persona física o jurídica sujeta a una o más de las obligaciones previstas en la normativa que resulte aplicable.

En el ámbito de la producción ecológica, se incluirán en este término a los grupos de operadores, según se definen en el artículo 36 del Reglamento (UE) 2018/848, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, sobre producción ecológica y etiquetado de los productos ecológicos y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 834/2007 del Consejo.

d) Control organoléptico: actividad realizada por las autoridades competentes, los organismos delegados o las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial para comprobar que los productos o mercancías poseen las adecuadas condiciones, perceptibles por los sentidos en relación con el aspecto visual, sabor, olor y textura, etc. que determinan su aptitud para el consumo o uso declarado o para verificar las condiciones del pliego de condiciones o el cumplimiento con lo establecido en la normativa.

e) Animales: término definido en el artículo 3.9) del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017;

f) Alimento: término definido en el artículo 3.12) del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017;

g) Mercancías: término definido en el artículo 3.11) del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, aplicándose igualmente a todo aquello sujeto a las actividades recogidas en el artículo 1.2 y 1.3;

h) Acta: documento administrativo con valor de prueba en el que se reflejan los hechos constatados, resultados y actuaciones derivadas de una actuación efectuada por una autoridad competente, directamente o a través de los agentes de control oficial.

i) Acta de inspección: documento administrativo con valor de prueba en el que se reflejan los hechos constatados, resultados y actuaciones derivadas de una inspección.

j) Acta de toma de muestras: documento administrativo con valor de prueba en el que se reflejan los aspectos relacionados con una toma de muestra.

3. Cuando este real decreto se aplique a bebidas espirituosas, las referencias del mismo a «Indicaciones Geográficas Protegidas» se entenderán realizadas a «Indicaciones Geográficas».

TÍTULO II

De las actividades incluidas en el ámbito de aplicación del Reglamento sobre controles oficiales

CAPÍTULO I

Requisitos generales para los controles y otras actividades oficiales

Artículo 3. *Organización de los controles oficiales.*

1. Las autoridades competentes llevarán a cabo, a través de los agentes de control oficial, controles oficiales de acuerdo con el artículo 9 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017. Asimismo, se utilizarán los métodos y técnicas recogidos en el artículo 14 del citado reglamento.

2. Los controles oficiales señalados en el artículo 1.2.a) se realizarán de acuerdo con las orientaciones establecidas en el Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria (en adelante, PNCOCA), de acuerdo con los planes autonómicos o municipales de control oficial o conforme a los protocolos específicos, en su defecto. En el caso de actividades y productos no incluidos en el PNCOCA, los controles oficiales se realizarán conforme a los planes establecidos de acuerdo con su normativa específica.

3. Los controles oficiales para verificar el cumplimiento de la normativa por parte de los operadores podrán realizarse mediante control *in situ* o mediante control oficial a distancia, cuando esta forma de control sea preferible, siempre que ello no suponga menoscabar su eficacia, para posibilitar su ejecución o para mejorar la eficacia y eficiencia de la actuación.

4. A los efectos del apartado anterior, podrá ser procedente la realización de controles oficiales a distancia, en particular en los siguientes casos:

a) Control de la comercialización por medios de comunicación a distancia;
b) control de la publicidad de operadores, productos y mercancías;
c) control del etiquetado de productos y de prácticas informativas leales en el etiquetado, información o publicidad de productos;
d) revisiones o auditorías documentales del sistema de autocontrol de las empresas;
e) control de la trazabilidad;
f) control de seguimiento de incumplimientos;
g) control del registro o autorización de los establecimientos, instalaciones, explotaciones o productos incluidos en el marco de las actividades referidas en el artículo 1.2;
h) control de la notificación de complementos alimenticios;
i) control de la comunicación de puesta en el mercado de los alimentos para grupos específicos de población,
j) control de la adecuación de los menús escolares,
k) control de la documentación técnica preceptiva;
l) otros controles que, a juicio de la autoridad competente, puedan realizarse a distancia.

5. El agente de control oficial podrá realizar *in situ* los controles referentes a la trazabilidad y etiquetado en muestras tomadas previamente en mercado, en presencia de un testigo, dejando registro escrito conforme al artículo 7.

6. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a las autoridades de control ecológico, organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado o atribuido determinadas funciones de control oficial, en su caso, en el ámbito de tales funciones.

Artículo 4. *Ejecución de los controles oficiales.*

1. En el ejercicio de sus funciones, los agentes de control oficial tendrán el carácter de autoridad y podrán solicitar el apoyo necesario de cualquier otra autoridad, así como de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.

2. En el marco de sus actuaciones, los agentes de control oficial podrán:

a) Personarse y, en su caso, entrar, sin previa notificación y en cualquier momento, salvo normativa propia que diga lo contrario, en todo centro o establecimiento, instalación, medio

de transporte o explotación sujeto a este real decreto, previa identificación como agente de control oficial en caso de no ser un lugar de acceso público;

b) efectuar u ordenar la realización de las pruebas, investigaciones o exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de la normativa;

c) efectuar exámenes o controles documentales, de identidad y físicos necesarios para comprobar el cumplimiento de las disposiciones vigentes;

d) tomar muestras, en su caso sin identificarse hasta encontrarse en su posesión cuando se trate de productos comercializados por medios a distancia, con objeto de comprobar el cumplimiento de la legislación aplicable;

e) tomar fotografías, vídeos y cualquier otro medio de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen con el fin de sustentar los hallazgos comprobados en el curso del control cumpliendo, en su caso, con los requisitos establecidos por el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales;

f) acceder directamente a la documentación y sistemas informatizados de gestión de la información pertinentes relativos a la seguridad, calidad y fraude en el ámbito de aplicación del artículo 1.2, y obtener en caso necesario copia de la información que considere oportuna para sustentar los hallazgos constatados;

g) acceder al resto de documentación industrial, mercantil y contable de los operadores que inspeccionen cuando lo consideren necesario en el curso de sus actuaciones y obtener en caso necesario copia de esta;

h) realizar cuantas actividades sean necesarias para el adecuado cumplimiento de las funciones de inspección y control que desarrollen, en especial, adoptar, en caso de necesidad, medidas y órdenes de ejecución de acuerdo con el título IV.

3. Los operadores estarán obligados, a requerimiento del agente de control oficial, a facilitar toda clase de información sobre instalaciones, productos o servicios, actividades, equipos, medios de transporte, explotaciones (incluyendo parcelas y cultivos), animales, mercancías y controles propios que están bajo su control permitiendo la directa comprobación por parte del agente de control oficial, así como a proporcionar la documentación solicitada por el agente de control oficial y a facilitar que se obtenga copia o reproducción de la referida documentación.

4. La carencia de toda o parte de la documentación reglamentaria exigida al operador o su defectuosa gestión, cuando afecte fundamentalmente a la determinación de los hechos imputados o a su calificación, se presumirá constitutiva de incumplimiento, salvo prueba en contrario.

5. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a las autoridades de control ecológico, organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado o atribuido determinadas funciones de control oficial, en su caso, en el ámbito de tales funciones.

Artículo 5. *Controles oficiales sobre productos para determinar su aptitud para el uso o destino declarado.*

1. En el caso de los controles oficiales realizados sobre productos para determinar su aptitud para el uso o destino declarado que no requieran la remisión de muestra a un laboratorio oficial, en particular, en el caso de inspección *postmortem* en mataderos o exámenes organolépticos, el agente de control oficial hará constar en el registro escrito, al menos cuando se detecten incumplimientos, los hechos y circunstancias que considere que los ponen de manifiesto en la partida inspeccionada. En caso de incumplimiento, se procederá a adoptar medidas de acuerdo con el título IV.

2. Cuando el operador no esté conforme con lo reflejado en el registro escrito, podrá solicitar la realización, en un plazo de veinticuatro horas a partir del control, de un nuevo control oficial, que se llevará a cabo en un plazo inferior a veinticuatro horas desde que se realice la solicitud. Siempre que el carácter del producto lo permita, dicho control será

realizado por un agente de control oficial que deberá tener, al menos, igual jerarquía administrativa que el agente de control oficial que realizó el primer control, pudiendo designar el operador perito de parte, y concurriendo también el agente de control oficial que realizó el control inicial. Una vez realizado, se realizará un nuevo registro escrito en el que se recogerán los hechos y circunstancias que se consideren relevantes, así como las valoraciones del cumplimiento de la legislación emitidas por ambas partes. Todo ello se elevará a la autoridad competente que acordará la adopción de medidas de acuerdo con el título IV, incluyendo la incoación del expediente sancionador, si lo estima procedente.

3. Lo dispuesto en el presente artículo no se aplicará a los controles sanitarios oficiales para determinar la aptitud para el uso o destino declarado de productos de consumo o uso humano procedentes de terceros países, que se regirán por el artículo 6.

Artículo 6. *Controles oficiales de índole sanitaria para determinar la aptitud para el uso o destino declarado de productos de consumo o uso humano procedentes de terceros países.*

1. El presente artículo se aplicará a los controles físicos realizados para comprobar las características organolépticas y de temperatura y verificar el cumplimiento de la aptitud sanitaria de las mercancías de consumo o uso humano, incluidas en el ámbito de aplicación de los artículos 44 y 47 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, y de los artículos 4, 5 y 6 del Reglamento Delegado (UE) 2019/2126 de la Comisión, de 10 de octubre de 2019, por el que se completa el Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, en lo que respecta a las normas relativas a los controles oficiales específicos de determinadas categorías de animales y mercancías, a las medidas que deben adoptarse tras la realización de esos controles y a determinadas categorías de animales y mercancías exentas de controles oficiales en los puestos de control fronterizos.

2. Cuando se hayan realizado los controles a los que se refiere el apartado anterior y el operador no esté conforme con los resultados de los mismos, podrá solicitar por escrito, en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas, la realización de un nuevo examen por un perito de parte, que se llevará a cabo en un plazo inferior a veinticuatro horas desde la presentación de la solicitud. Si el resultado de este segundo examen confirma el resultado del primero, se procederá a dictaminar la no aptitud de la mercancía para el destino solicitado. En el caso de que el resultado obtenido no ratifique el inicial, la Administración designará a otro inspector oficial para la realización de un nuevo control físico, que se llevará a cabo en un plazo máximo de cuarenta y ocho horas desde la recepción del informe pericial y cuyo resultado será dirimente y definitivo.

Artículo 7. *Registros escritos de los controles y otras actividades oficiales.*

1. Los agentes de control oficial elaborarán registros escritos de los controles oficiales que lleven a cabo. Estos registros podrán realizarse en versión electrónica o en papel, y podrán consistir en:

a) Un acta de inspección y/o de toma de muestras;

b) un informe, que puede complementar y desarrollar los hallazgos constatados en el acta, o ser un elemento único en el que se recojan los hallazgos constatados en el transcurso de un control oficial;

c) cualquier otro sistema que deje constancia inequívoca de la información necesaria del control oficial realizado, incluidos los asientos o registros en herramientas informáticas.

2. Los registros señalados en el apartado anterior contendrán toda la información necesaria del control oficial realizado, incluyendo lo establecido en el artículo 13.1 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, y, adicionalmente, lo siguiente:

a) Datos del operador objeto del control;

b) datos de las circunstancias en que se ha realizado el control oficial: lugar, fecha y hora, así como cualquier otra información necesaria para identificar el control realizado;

c) identificación del agente de control oficial que realiza el control y, en su caso, entidad a la que pertenece, así como firma o medio de identificación inequívoca;

d) producto objeto de control, cuando se considere relevante;
e) en el caso de toma de muestras, al menos cuando proceda, los siguientes datos:

1.º Identificación de la muestra/número de precinto,
2.º datos del animal/producto,
3.º partida/lote,
4.º fecha de caducidad o consumo preferente,
5.º peso/volumen,
6.º modo de conservación/temperatura,
7.º finalidad y método de muestreo,
8.º normativa aplicable,
9.º si se ha tomado o no cantidad suficiente de muestra para segundo análisis, ensayo o diagnóstico y en caso negativo su causa, y
10.º otra información relevante en función del tipo de muestra;

f) cuantos datos y circunstancias adicionales sean necesarios, en particular, aquellos que puedan servir de base a un posible procedimiento sancionador;
g) cuando la naturaleza del control realizado lo permita, observaciones realizadas por el operador, así como aceptación, en su caso, del contenido del registro escrito por su parte.

3. En todos los controles oficiales, y en particular en aquellos realizados a distancia, los registros escritos podrán incorporar cualquier material que dé soporte al control oficial realizado, como fotografías, capturas de pantalla, copias de documentos, o cualquier otro medio de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, con el fin de sustentar los hallazgos comprobados en el curso del control cumpliendo, en su caso, con los requisitos de protección de la intimidad de las personas que resulten aplicables. La documentación o imágenes que se añadan deberán contener datos que permitan su correspondencia inequívoca con el registro del control realizado.
4. Se pondrá a disposición del operador una copia de los registros del control oficial realizado, al menos, a solicitud del operador o en caso de incumplimiento o sospecha de este en el marco de los controles oficiales realizados, según lo establecido en el artículo 13.2 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017. Esta copia se facilitará cumpliendo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre. En caso de que a partir del control oficial realizado se deriven investigaciones posteriores y la aportación de la copia del registro pueda menoscabar el resultado de dichas investigaciones, se podrá demorar la aportación de la copia el tiempo que resulte estrictamente necesario para no interferir en estas.
5. En el caso de los controles oficiales que requieran la presencia continua o regular de los agentes de control oficial en los locales del operador, estos deberán cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 13.3 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.
6. Los hechos constatados por los agentes de control oficial y que se formalicen en los registros, observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de sus respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios operadores.
7. Cuando la autoridad competente lo determine, los agentes de control oficial podrán expedir registros de otras actividades oficiales. En caso de que de las otras actividades oficiales efectuadas se puedan derivar actuaciones por parte de la autoridad competente, dichos registros se deberán realizar cumpliendo con lo establecido en este artículo. En estos casos, se deberá proporcionar copia del registro escrito según lo establecido en el apartado 4.

Artículo 8. *Transparencia y confidencialidad de los controles y otras actividades oficiales.*

1. De forma periódica y al menos con periodicidad anual, las autoridades competentes informarán a la población sobre la organización y realización de los controles oficiales, a través de la publicación de:

a) El Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria (PNCOCA),
b) el Informe anual de resultados del PNCOCA, y

c) los planes autonómicos y municipales de control y sus resultados, en su caso.

2. Las autoridades competentes podrán hacer públicos los resultados de los controles oficiales de los operadores individuales con las condiciones establecidas en los artículos 8 y 11 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

3. Las autoridades de control ecológico, organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial, en su caso, están obligadas de modo estricto a cumplir el deber de secreto profesional sobre los controles y otras actividades oficiales que realicen.

CAPÍTULO II

Requisitos para la toma de muestras y análisis, ensayo y diagnóstico

Artículo 9. *Procedimiento general para la toma de muestras para análisis, ensayo o diagnóstico en el marco del control oficial.*

1. Se considerará toma de muestras al acto mediante el cual el agente de control oficial recoge una muestra. Los métodos de muestreo se efectuarán conforme al artículo 34 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

2. Se dejará registro escrito de la toma de muestras conforme al artículo 7. En el caso de tomas de muestras realizadas en instalaciones fronterizas, la fecha de la firma del acta de toma de muestras no podrá ser posterior a la fecha de firma del Documento Sanitario Común de Entrada.

3. En el momento de la toma de muestras por parte del agente de control oficial, al menos cuando el operador lo solicite, se recogerá cantidad suficiente de muestra que permita la realización en caso necesario de un segundo análisis, ensayo o diagnóstico conforme al artículo 15. Las muestras que se recojan quedarán en poder del agente de control oficial, o de la autoridad competente en su caso, hasta su remisión al laboratorio.

4. En el momento de la toma de muestras o de forma previa, se informará al operador del procedimiento a seguir, y de la posibilidad de solicitar la recogida de cantidad suficiente de muestra que permita un segundo análisis, ensayo o diagnóstico. Cuando no se recoja, se informará al operador y se dejará constancia de tal hecho y su motivación en el registro escrito del muestreo.

5. En caso de haberse recogido cantidad suficiente de muestra para la posible realización de un segundo análisis, ensayo o diagnóstico según el artículo 15, la subdivisión de la muestra en muestras independientes podrá realizarse por el agente de control oficial, la autoridad competente o por el laboratorio que lleve a cabo el análisis, ensayo o diagnóstico inicial.

6. La muestra se tomará, manipulará, acondicionará, precintará, identificará y etiquetará de manera que se asegure su validez jurídica, científica y técnica y la idoneidad de su contenido en todo momento para los análisis, ensayos o diagnósticos que vayan a realizarse, incluyendo durante su transporte y almacenamiento.

Artículo 10. *Situaciones particulares para el procedimiento de toma de muestras para análisis, ensayo o diagnóstico en el marco del control oficial.*

1. Cuando la toma de muestras se efectúe en el establecimiento de un operador que únicamente realice actividades de venta al por menor o de distribución que no afecten al envasado, o no esté presente el operador responsable, y no se cumpla lo dispuesto en el artículo 11, se procederá por defecto a la recogida de muestras contemplada en el artículo 9.3.

2. No obstante a lo establecido en el artículo 9.3, en el caso de muestras de productos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor, así como para las muestras de productos comercializados a granel recogidas en el marco de las actividades que figuran en el artículo 1.2, o cuando así lo considere el agente de control oficial, el acto de toma de muestras y su

manipulación para la obtención de cantidad suficiente de muestra podrá ser realizado directamente por el operador, bajo la supervisión del agente de control oficial y siguiendo sus instrucciones, de manera que se puedan reproducir todos los factores que de manera cotidiana se dan cuando se manipulan dichos productos.

3. En el caso de las tomas de muestras de animales y mercancías comercializados por medios de comunicación a distancia, se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo 17.

Artículo 11. *Excepciones a la recogida de suficiente cantidad de muestra que permita un segundo análisis, ensayo o diagnóstico en el marco del control oficial.*

1. No será necesario recoger cantidad suficiente de muestra que permita un segundo análisis, ensayo o diagnóstico cuando no sea pertinente, adecuado o técnicamente viable.

Algunas situaciones en las que se podría dar esta circunstancia son:

a) Muestras destinadas a ser sometidas a análisis microbiológicos;

b) muestras destinadas a ser sometidas a análisis de compuestos químicos volátiles o inestables o de cualquier otro analito cuyas propiedades o cantidad en la muestra pueda variar significativamente con el transcurso del tiempo;

c) cuando la obtención de suficiente cantidad de muestra no se pueda realizar sin poner en cuestión su validez jurídica, científica y técnica, así como la identidad y correspondencia de esta con respecto a la utilizada para la realización del análisis, ensayo o diagnóstico establecido en el artículo 12;

d) cuando no se pueda obtener una cantidad suficiente que sea igualmente representativa del lote muestreado de las mercancías que las autoridades competentes hayan encargado, sin identificarse, a los operadores por medios de comunicación a distancia. En la medida de lo posible, las autoridades competentes deben procurar proteger el derecho del operador a un segundo dictamen pericial encargando para ello unidades suficientes;

e) muestras tomadas de animales vivos o material genético de animales vivos en instalaciones fronterizas;

f) otras situaciones, en cuyo caso deberá justificarse adecuadamente.

2. Para valorar si resulta pertinente, adecuado o técnicamente viable recoger suficiente cantidad de muestra que permita un segundo análisis, ensayo o diagnóstico se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

a) La prevalencia en el producto del peligro biológico, químico o físico, en aquellos casos en los que esta pueda ser especialmente baja o su distribución pueda ser especialmente escasa o irregular, de modo que la detección del peligro en material adicional no sea posible con suficiente fiabilidad;

b) el carácter perecedero de las muestras, en aquellos casos en los que dicha característica pueda suponer una limitación en el plazo en el que el análisis, ensayo o diagnóstico daría resultados significativos, o impida que las muestras puedan almacenarse y manipularse de forma que se asegure su validez jurídica, científica y técnica según lo dispuesto en el artículo 9.6;

c) la cantidad disponible de sustrato;

d) los casos en que el análisis, ensayo o diagnóstico sea aconsejable realizarlo sobre elementos o sustratos de prueba de volumen reducido que no permita obtener la cantidad suficiente de muestra que permita un segundo análisis, ensayo o diagnóstico;

e) la existencia de situaciones de urgencia o de peligro para la salud pública, la integridad del agente de control oficial o del operador.

Artículo 12. *Análisis, ensayo o diagnóstico.*

1. El agente de control oficial, o la autoridad competente cuando se considere oportuno, remitirá sin demora injustificada la muestra al laboratorio oficial que haya de realizar el análisis, ensayo o diagnóstico, teniendo en cuenta las características de la muestra y del análisis, ensayo o diagnóstico a realizar. Se evitarán, en todo caso, retrasos que puedan

influir en el posterior resultado del análisis, ensayo o diagnóstico o en la continuidad del procedimiento de control y actuaciones posteriores.

2. En los controles oficiales, el análisis, ensayo o diagnóstico de la muestra se realizará en un laboratorio oficial designado para dicho análisis, ensayo o diagnóstico, conforme al artículo 18.

3. El laboratorio que haya recibido la muestra realizará sin demora el análisis, ensayo o diagnóstico y emitirá un informe de ensayo sobre los resultados analíticos correspondientes de acuerdo con la expresión de resultados recogidos en la legislación y conforme a lo establecido en el alcance de su acreditación. En caso de que sea pertinente y se solicite por parte de la autoridad competente, el informe de ensayo, o un informe técnico complementario, podrá incluir también una valoración del cumplimiento de la legislación aplicable del resultado del ensayo, análisis o diagnóstico.

4. El agente de control oficial o la autoridad competente en su caso, realizará una valoración del cumplimiento con la legislación del resultado del análisis, ensayo o diagnóstico, a menos que se considere innecesaria en vista de la realizada, en su caso, por el propio laboratorio.

5. La autoridad competente informará del resultado al operador al menos cuando este sea desfavorable y adoptará las medidas coercitivas y correctivas pertinentes, pudiendo incluir, en su caso, la incoación de un expediente sancionador, así como las medidas de gestión del riesgo necesarias de acuerdo con el título IV. En caso de que a partir del resultado se deriven investigaciones posteriores, e informar al operador pueda menoscabar el resultado de dichas investigaciones, se demorará dicha notificación el tiempo que resulte estrictamente necesario para no interferir en estas.

6. Los apartados 2 y 3 no serán aplicables en el caso de análisis organolépticos de los productos con Denominación de Origen Protegida (DOP), Indicación Geográfica Protegida (IGP) o Especialidades Tradicionales Garantizadas (ETG) realizados con recursos internos del organismo delegado, o análisis especialmente poco habituales de acuerdo con lo establecido en el artículo 37.6 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

7. La información al operador contemplada en el apartado 5 será realizada, en su caso, por las autoridades de control ecológico, organismos delegados y las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial.

Artículo 13. *Derecho del operador a un segundo dictamen pericial en el marco del control oficial.*

1. Las autoridades competentes garantizarán que los operadores cuyos animales o mercancías sean sometidos a muestreo, análisis, ensayo o diagnóstico en el contexto de controles oficiales puedan ejercer su derecho a un segundo dictamen pericial en caso de análisis, ensayo o diagnóstico desfavorable, según lo dispuesto en el artículo 35 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

2. El segundo dictamen pericial podrá implicar una revisión documental según lo dispuesto en el artículo 14 o, en aquellos casos en los que se disponga de suficiente cantidad de muestra de acuerdo con el artículo 9.3, un segundo análisis, ensayo o diagnóstico según lo dispuesto en el artículo 15, o ambos.

3. El operador podrá solicitar este segundo dictamen pericial en el plazo de 10 días hábiles a partir del siguiente al de la notificación del resultado desfavorable. Dicha solicitud incluirá:

a) En caso de solicitar revisión documental, el operador indicará la persona experta encargada de realizarla, y aportará la documentación que demuestre que cumple con los requisitos que se establecen en el anexo. Si el experto designado por el operador no puede acreditar experiencia laboral en la totalidad de las funciones de los puntos 1.º, 2.º y 3.º del apartado b) del anexo, a petición del operador, podrá aceptarse la participación de un segundo experto, de forma que en conjunto los cumplan, siempre que acredite un mínimo de 2 años de experiencia en dichas funciones. En caso de que el operador no designe persona experta, o cuando este no reúna los requisitos establecidos en el anexo, el personal de la

autoridad competente podrá ser designado como experto o expertos a efectos de la revisión documental, debiendo reunir los requisitos del anexo.

b) En caso de solicitar segundo análisis, ensayo o diagnóstico, el operador indicará el laboratorio oficial elegido para su realización, que será elegido entre los que figuren en la base de datos correspondiente a la que hace referencia el artículo 18.5, previo acuerdo con el laboratorio en cuestión. En caso de que no comunique el laboratorio elegido en la solicitud, se considerará que el operador renuncia a la elección de laboratorio y se realizará en el mismo laboratorio que realizó el primero, o en otro laboratorio oficial a elección de la autoridad competente, que deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 18.

4. La autoridad competente valorará la solicitud y, en caso de que se aprecie un error subsanable, o cuando la autoridad competente considere que el experto designado no cumple con los requisitos establecidos en el anexo, comunicará este hecho al operador y le permitirá la subsanación de la solicitud o la designación de otro experto en el plazo de diez días hábiles a partir del siguiente al de la comunicación.

5. El incumplimiento de los plazos indicados en el periodo de prueba contemplado en el artículo 77 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, debido a razones técnicas excepcionales, deberá justificarse debidamente. Se tendrá en cuenta, asimismo, el artículo 22.1.e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, con respecto a la suspensión del plazo máximo para resolver un procedimiento y notificar la resolución.

6. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a las autoridades de control ecológico, organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial.

Artículo 14. *Revisión documental en el marco del control oficial.*

1. Cuando se proceda a realizar la revisión documental, la autoridad competente indicará el formato y la forma, así como la fecha, en su caso, para el acceso a la información necesaria. No se remitirá aquella documentación que ya obre en poder de la persona interesada, a menos que la autoridad competente lo considere necesario.

2. La revisión documental se realizará, cuando proceda, sobre los siguientes documentos:

a) Registro de toma de muestras;

b) documento que indique referencias de la base legal de la toma de muestras;

c) método de muestreo;

d) documentación relativa a las condiciones de conservación de la muestra, incluyendo su transporte, y al registro de la muestra en el laboratorio;

e) acreditación del laboratorio, así como de la determinación analítica y matriz objeto de análisis, ensayo o diagnóstico;

f) designación del laboratorio;

g) método de análisis, ensayo o diagnóstico: procedimiento analítico utilizado conforme a la normativa vigente, en su caso;

h) informe de ensayo; y

i) resultado del análisis, ensayo o diagnóstico y valoración del cumplimiento de la autoridad competente, en su caso.

A efectos del acceso a documentos por parte de la persona interesada para la revisión documental, las autoridades competentes tendrán en cuenta las disposiciones legales aplicables referentes a la confidencialidad.

3. El operador, o el propio experto, en su caso, aportará en el plazo de diez días hábiles desde el acceso a la información un informe, facultativo y no vinculante, acerca del muestreo y primer análisis, ensayo o diagnóstico, que será tenido en cuenta por la autoridad competente para la resolución del expediente. La no emisión del mencionado informe en el plazo señalado supondrá la aceptación de las condiciones en que se han realizado el muestreo y análisis, ensayo o diagnóstico.

4. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a las autoridades de control ecológico, organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial.

Artículo 15. *Segundo análisis, ensayo o diagnóstico en el marco del control oficial.*

1. La autoridad competente valorará la idoneidad del laboratorio escogido por el operador, en especial la existencia de posibles conflictos de interés, y remitirá la muestra al laboratorio oficial elegido para la realización del segundo análisis, ensayo o diagnóstico. En caso de que el laboratorio no se considere idóneo, se informará de ello al operador y el análisis, ensayo o diagnóstico se realizará en el mismo laboratorio que realizó el primero, o en otro laboratorio oficial a elección de la autoridad competente, que deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 18.

No obstante, la autoridad competente podrá acordar que sea el propio laboratorio oficial que realizó el primer análisis, ensayo o diagnóstico el que se encargue del transporte de la muestra, en cuyo caso la autoridad competente establecerá los mecanismos necesarios para asegurar la validez jurídica, científica y técnica de la muestra, y la idoneidad de su contenido en todo momento.

2. En el caso de que se detecten incidencias al recibirse la muestra en el laboratorio que pudieran afectar al resultado, se harán constar en el informe de resultados.

3. El análisis, ensayo o diagnóstico se realizará cumpliendo con los requisitos exigidos en los apartados 2 a 4 y 6 del artículo 12. El segundo análisis, ensayo o diagnóstico deberá incluir, al menos, la/s sustancia/s o componente/s para los que se evidenció el resultado desfavorable. Además, en aquellos ámbitos de aplicación en los que así se establezca o sea necesario para la verificación de la conformidad o para salvaguardar la salud pública, los límites de cuantificación o detección o cualquier otro límite analítico aplicable del segundo análisis, ensayo o diagnóstico deberán cumplir con la legislación y, en caso de no estar legislado, deberán ser menores o iguales que los del primero. Cuando no haya ningún laboratorio que cumpla estos requisitos, se realizará en el mismo laboratorio que realizó el primer análisis, ensayo o diagnóstico o, en su caso, en el laboratorio nacional de referencia.

4. El resultado del segundo análisis, ensayo o diagnóstico, cuando se haya realizado, prevalecerá sobre el del primero.

5. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a las autoridades de control ecológico, organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial, en su caso.

Artículo 16. *Toma de muestras y análisis, ensayo o diagnóstico en otras actividades oficiales.*

1. Las autoridades competentes podrán realizar toma de muestras en el marco de las otras actividades oficiales para el seguimiento de un determinado peligro o sospecha de incumplimiento en un producto, realizado, entre otros motivos, con vistas a disponer de información sobre la exposición de la población a ese peligro, así como para valorar el nivel de cumplimiento de los productos puestos en el mercado con las normas aplicables y establecer prioridades para sucesivos programas de control y criterios a aplicar en los análisis de riesgos utilizados para la selección de los productos a controlar.

2. Cuando la toma de muestras y análisis, ensayo o diagnóstico se realice en el contexto de otras actividades oficiales, resultarán aplicables los artículos 34 y 37 a 42 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, teniendo en cuenta la excepción dispuesta en el artículo 40.1.b) del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

3. Sobre la base del resultado de los análisis, ensayos o diagnósticos realizados en el marco de otras actividades oficiales, en caso de que la autoridad competente considere que puedan existir riesgos para la salud humana, la sanidad animal, la sanidad vegetal, el bienestar de los animales, el medio ambiente o para los derechos de las personas consumidoras, o en caso de sospecha de incumplimientos, podrán adoptarse las medidas de actuación previstas en el título IV que resulten apropiadas.

4. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a las autoridades de control ecológico, organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial, en su caso.

Artículo 17. *Toma de muestras de animales y mercancías comercializadas por medios de comunicación a distancia.*

1. Podrán utilizarse a efectos de control oficial y de otras actividades oficiales muestras de animales y mercancías comercializadas por medios de comunicación a distancia, cumpliendo en todo caso con lo dispuesto en el artículo 36 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

2. En el contexto de la toma de muestras de acuerdo con el artículo 16, la notificación a la que se refiere el artículo 36.2.a) del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, se realizará al menos cuando del resultado del análisis, ensayo o diagnóstico puedan derivarse actuaciones por parte de las autoridades competentes.

3. El agente de control oficial dejará constancia de las evidencias, incluidos documentos gráficos, que acrediten el proceso de compra, apertura del paquete enviado, método de entrega, condiciones de transporte y toma de muestras en un registro escrito, conforme a lo establecido en el artículo 7.

4. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a las autoridades de control ecológico, organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial, en su caso.

CAPÍTULO III

Requisitos aplicables a los laboratorios

Artículo 18. *Designación de laboratorios oficiales.*

1. Los laboratorios oficiales deberán ser designados por las autoridades competentes conforme a lo establecido en el artículo 37 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

2. Los laboratorios designados por las autoridades competentes pueden ser tanto públicos como privados, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 37 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

En caso de que el laboratorio designado sea privado y realice funciones de análisis, ensayo o diagnóstico para operadores sometidos a control oficial deberán establecerse mecanismos que garanticen la ausencia de conflicto de intereses con respecto a las funciones como laboratorio oficial, de acuerdo con el artículo 37.4.c) del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

3. Los laboratorios oficiales, previa información a la autoridad competente que los ha designado, podrán subcontratar alguna de sus funciones únicamente con otros laboratorios oficiales.

4. Las autoridades competentes organizarán auditorías de los laboratorios oficiales que hayan designado de acuerdo con el artículo 39 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017. En caso de que el laboratorio oficial designado se encuentre en otro Estado miembro de la Unión Europea, o en un país tercero que sea parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, dichas auditorías podrán delegarse, previo acuerdo, en la autoridad competente del Estado miembro o tercer país en el que se encuentre ubicado.

5. Los laboratorios designados como laboratorio oficial por alguna autoridad competente ubicada en España estarán incluidos en las correspondientes bases de datos de la autoridad competente de la Administración General del Estado en función de sus competencias y las funciones que tengan atribuidas.

En el caso de los laboratorios oficiales que realicen actividades en el ámbito referido en el artículo 2.3.a) de la Ley 11/2001, de 5 de julio, por la que se crea la Agencia Española de Seguridad Alimentaria, dicha base de datos será la Red de Laboratorios de Seguridad Alimentaria (RELSA), de acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición.

6. En el supuesto de que existan indicios de alguna de las situaciones descritas en el artículo 39.2 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15

de marzo de 2017, la autoridad competente adoptará las medidas que considere oportunas, que incluirán la organización de auditorías adicionales, la solicitud de adopción de medidas correctoras y, en caso de que estas no sean adoptadas, la retirada de la designación, bien por completo o bien para determinadas tareas.

Artículo 19. *Laboratorios Nacionales de Referencia.*

1. La designación de los laboratorios nacionales de referencia se llevará a cabo de acuerdo con el artículo 100 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, por las autoridades competentes de la Administración General del Estado, en función de su ámbito competencial. Dicha designación les permitirá actuar también como laboratorios oficiales para la realización de análisis, ensayos o diagnósticos según los artículos 12, 15 y 16 de este real decreto.

2. En el caso de los laboratorios nacionales de referencia para actividades de control oficial que se realicen en el ámbito referido en el artículo 2.3.a) de la Ley 11/2001, de 5 de julio, por la que se crea la Agencia Española de Seguridad Alimentaria, estos serán designados por la Presidencia de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, previa aprobación por parte de la Comisión Institucional y el Consejo Rector de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, y será comunicada a la Comisión Europea por la presidencia de la Agencia.

3. Aquellos laboratorios nacionales de referencia cuyo ámbito competencial recaiga en el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, seguirán los procedimientos de designación establecidos a tal efecto por el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.

4. Los laboratorios nacionales de referencia, además de las funciones indicadas en el artículo 101 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, y siempre que desde el laboratorio se considere que es técnicamente viable:

a) Podrán realizar los análisis, ensayos o diagnósticos de control oficial y de otras actividades oficiales cuando así lo estime la autoridad competente y sea técnicamente viable;

b) llevarán a cabo, en su caso, los segundos análisis, ensayos o diagnósticos cuando no haya otro laboratorio oficial disponible según lo dispuesto en el artículo 15.

5. Las autoridades competentes de la Administración General del Estado harán pública la lista de laboratorios nacionales de referencia dentro de su ámbito de competencias.

TÍTULO III

De las actividades no incluidas en el ámbito de aplicación del Reglamento sobre controles oficiales

CAPÍTULO I

Requisitos generales para los controles y otras actividades oficiales

Artículo 20. *Organización de los controles oficiales y otras actividades oficiales.*

1. Las autoridades competentes llevarán a cabo, a través de los agentes de control oficial, controles oficiales de todos los operadores con regularidad, en función del riesgo y con una frecuencia apropiada, teniendo en cuenta la información de la que se disponga.

2. Los controles oficiales se efectuarán sin notificación previa, salvo en los casos en que dicha notificación sea necesaria y esté debidamente justificada para el control oficial que se deba efectuar. Por lo que respecta a los controles a petición del operador, la autoridad competente podrá decidir si los controles oficiales se han de efectuar con aviso previo o sin él. Los controles oficiales con previo aviso no excluirán los controles oficiales sin previo aviso.

3. Los controles oficiales se efectuarán en la medida de lo posible de tal manera que se reduzcan al mínimo las cargas administrativas y las perturbaciones operativas para los operadores, pero sin mermar la eficacia de dichos controles.

4. Los controles oficiales se llevarán a cabo a través de:

a) El examen de los controles establecidos por los operadores y los resultados obtenidos;
b) la inspección de:

1.º El equipo, los medios de transporte, las instalaciones y otros lugares bajo su control y sus inmediaciones,
2.º animales y mercancías, incluidas las mercancías semielaboradas, las materias primas, los ingredientes, los coadyuvantes tecnológicos y otros productos utilizados en la preparación y la fabricación de mercancías, o bien en la alimentación o el tratamiento de animales,
3.º los productos y los procesos de limpieza y mantenimiento,
4.º trazabilidad, etiquetado, presentación, publicidad y materiales de envase pertinentes incluidos los destinados a entrar en contacto con los alimentos;

c) los controles de las condiciones de higiene de los locales de los operadores;
d) la evaluación de los procedimientos de buenas prácticas de fabricación, prácticas correctas de higiene, buenas prácticas agrícolas, y de los procedimientos basados en los principios de análisis de riesgos y puntos de control críticos (ARPCC), cuando sea obligatorio conforme a su legislación sectorial;
e) un examen de documentos, registros de trazabilidad y otros registros que puedan ser pertinentes para evaluar el cumplimiento de las normas que resulten aplicables, incluidos en su caso documentos que acompañen a alimentos, piensos y cualquier sustancia o material que se introduzca o salga de un establecimiento;
f) las entrevistas con los operadores y con su personal;
g) la comprobación de mediciones llevadas a cabo por el operador y otros resultados de ensayos;
h) el muestreo, el análisis, el diagnóstico y los ensayos;
i) las auditorías de operadores;
j) cualquier otra actividad requerida para detectar casos de incumplimiento.

5. Los controles oficiales realizados en el marco de las actividades establecidas en el artículo 1.3 se realizarán conforme a los planes establecidos de acuerdo con su normativa específica.
6. Los controles oficiales para verificar el cumplimiento de la normativa por parte de los operadores podrán realizarse mediante control *in situ* o mediante control oficial a distancia, cuando esta forma de control sea preferible, siempre que ello no suponga menoscabar su eficacia, para posibilitar su ejecución o para mejorar la eficacia y eficiencia de la actuación.
7. A los efectos del apartado anterior, podrá ser procedente la realización de controles oficiales a distancia, en particular en los siguientes casos:

a) Control de la comercialización por medios de comunicación a distancia;
b) control de la publicidad de operadores, productos y mercancías;
c) control del etiquetado de productos y de prácticas informativas leales en el etiquetado, información o publicidad de productos;
d) revisiones o auditorías documentales del sistema de autocontrol de las empresas;
e) control de la trazabilidad;
f) control de seguimiento de incumplimientos;
g) control del registro o autorización de los establecimientos, instalaciones, explotaciones o productos incluidos en el marco de las actividades dentro del ámbito de aplicación de este real decreto;
h) control de la documentación técnica preceptiva;
i) otros controles que, a juicio de la autoridad competente, puedan realizarse a distancia.

8. El agente de control oficial podrá realizar in situ los controles referentes a la trazabilidad y etiquetado en muestras tomadas previamente en mercado, en presencia de un testigo, dejando registro escrito conforme al artículo 23.
9. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a los organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial, en su caso, en el ámbito de tales funciones.

10. Lo dispuesto en los apartados 1, 2, 3 y 4 no será de obligado cumplimiento en el caso de las actividades establecidas en el artículo 1.3.a).

Artículo 21. *Ejecución de los controles oficiales y otras actividades oficiales.*

1. En el ejercicio de sus funciones, los agentes de control oficial tendrán el carácter de autoridad y podrán solicitar el apoyo necesario de cualquier otra autoridad, así como de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad.

2. En el marco de sus actuaciones, los agentes de control oficial podrán:

a) Personarse y, en su caso, entrar, sin previa notificación y en cualquier momento, salvo normativa propia que diga lo contrario, en todo centro o establecimiento, instalación, medio de transporte o explotación sujeto a este real decreto, previa identificación como agente de control oficial en caso de no ser un lugar de acceso público;

b) efectuar u ordenar la realización de las pruebas, investigaciones o exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de la normativa;

c) efectuar exámenes o controles documentales, de identidad y físicos necesarios para comprobar el cumplimiento de las disposiciones vigentes;

d) tomar muestras, en su caso sin identificarse hasta encontrarse en su posesión cuando se trate de productos comercializados por medios a distancia, con objeto de comprobar el cumplimiento de la legislación aplicable;

e) tomar fotografías, vídeos y cualquier otro medio de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen con el fin de sustentar los hallazgos comprobados en el curso del control cumpliendo, en su caso, con los requisitos establecidos por el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales;

f) acceder directamente a la documentación y sistemas informatizados de gestión de la información pertinentes relativos a la seguridad, calidad y fraude en el ámbito de aplicación establecido en el artículo 1.3, y obtener en caso necesario copia de la información que considere oportuna para sustentar los hallazgos constatados;

g) acceder al resto de documentación industrial, mercantil y contable de los operadores que inspeccionen cuando lo consideren necesario en el curso de sus actuaciones y obtener en caso necesario copia de esta;

h) realizar cuantas actividades sean necesarias para el adecuado cumplimiento de las funciones de inspección y control que desarrollen, en especial, adoptar, en caso de necesidad, medidas y órdenes de ejecución de acuerdo con el título IV.

3. Los operadores estarán obligados, a requerimiento del agente de control oficial, a facilitar toda clase de información sobre instalaciones, productos o servicios, actividades, equipos, medios de transporte, explotaciones (incluyendo parcelas y cultivos), animales, mercancías y controles propios que están bajo su control permitiendo la directa comprobación por parte del agente de control oficial, así como a proporcionar la documentación solicitada por el agente de control oficial y a facilitar que se obtenga copia o reproducción de la referida documentación.

4. La carencia de toda o parte de la documentación reglamentaria exigida al operador o su defectuosa gestión, cuando afecte fundamentalmente a la determinación de los hechos imputados o a su calificación, se presumirá constitutiva de incumplimiento, salvo prueba en contrario.

5. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a los organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial, en su caso, en el ámbito de tales funciones.

Artículo 22. *Controles oficiales de índole sanitaria para determinar la aptitud para el uso o destino declarado de productos de consumo o uso humano procedentes de terceros países.*

1. El procedimiento establecido en el artículo 6 de este real decreto será aplicable a los controles físicos realizados para comprobar el cumplimiento de la aptitud sanitaria de las

materias contumaces y otras mercancías procedentes de países o territorios terceros susceptibles de poner en riesgo la salud pública que quedan fuera del ámbito de aplicación del referido Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, y que se encuentran recogidas en el anexo II de la Orden PJC/756/2024, de 22 de julio, por la que se delimitan las actuaciones a realizar en los servicios de control oficial en frontera dependientes funcionalmente del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y del Ministerio de Sanidad.

2. El procedimiento establecido en el artículo 6 será de aplicación también a las mercancías de consumo o uso humano introducidas o importadas en los territorios de Ceuta y Melilla.

Artículo 23. *Registros escritos de los controles y otras actividades oficiales.*

1. Los agentes de control oficial elaborarán registros escritos de los controles oficiales que lleven a cabo. Estos registros podrán realizarse en versión electrónica o en papel, y podrán consistir en:

a) Un acta de inspección y/o de toma de muestras;

b) un informe, que puede complementar y desarrollar los hallazgos constatados en el acta, o ser un elemento único en el que se recojan los hallazgos constatados en el transcurso de un control oficial;

c) cualquier otro sistema que deje constancia inequívoca de la información necesaria del control oficial realizado, incluidos los asientos o registros en herramientas informáticas.

2. Los registros señalados en el apartado anterior contendrán toda la información necesaria del control oficial realizado, incluyendo lo siguiente:

a) Datos del operador objeto del control;

b) datos de las circunstancias en que se ha realizado el control oficial: lugar, fecha y hora, así como cualquier otra información necesaria para identificar el control realizado;

c) identificación del agente de control oficial que realiza el control y, en su caso, entidad a la que pertenece, así como firma o medio de identificación inequívoca;

d) descripción del producto objeto de control, cuando se considere relevante;

e) método de control oficial aplicado;

f) en su caso, resultado del control oficial realizado;

g) en el caso de toma de muestras, al menos cuando proceda, los siguientes datos:

1.º Identificación de la muestra/número de precinto,
2.º datos del animal/producto,
3.º partida/lote,
4.º fecha de caducidad o consumo preferente,
5.º peso/volumen,
6.º modo de conservación/temperatura,
7.º finalidad y método de muestreo,
8.º normativa aplicable,
9.º si se ha tomado o no cantidad suficiente de muestra para segundo análisis, ensayo o diagnóstico y en caso negativo su causa, y
10.º otra información relevante en función del tipo de muestra;

h) en su caso, medidas que se exijan al operador como resultado del control realizado;

i) cuantos datos y circunstancias adicionales sean necesarios, en particular, aquellos que puedan servir de base a un posible procedimiento sancionador;

j) cuando la naturaleza del control realizado lo permita, observaciones realizadas por el operador, así como aceptación, en su caso, del contenido del registro escrito por su parte.

3. En todos los controles oficiales, y en particular en aquellos realizados a distancia, los registros escritos podrán incorporar cualquier material que dé soporte al control oficial realizado, como fotografías, capturas de pantalla, copias de documentos, o cualquier otro medio de reproducción de la palabra, el sonido y la imagen, con el fin de sustentar los hallazgos comprobados en el curso del control cumpliendo, en su caso, con los requisitos de protección de la intimidad de las personas que resulten aplicables. La documentación o

imágenes que se añadan deberán contener datos que permitan su correspondencia inequívoca con el registro del control realizado.

4. Se pondrá a disposición del operador una copia de los registros del control oficial realizado, al menos, a solicitud del operador o en caso de incumplimiento o sospecha de este en el marco de los controles oficiales realizados. En caso de que a partir del control oficial realizado se deriven investigaciones posteriores y la aportación de la copia del registro pueda menoscabar el resultado de dichas investigaciones, se podrá demorar la aportación de la copia el tiempo que resulte estrictamente necesario para no interferir en estas.

5. Los hechos constatados por los agentes de control oficial y que se formalicen en los registros, observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de sus respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios operadores.

6. Cuando la autoridad competente lo determine, los agentes de control oficial podrán expedir registros de otras actividades oficiales. En caso de que de las otras actividades oficiales efectuadas se puedan derivar actuaciones por parte de la autoridad competente, dichos registros se deberán realizar cumpliendo con lo establecido en este artículo. En estos casos, se deberá proporcionar copia del registro escrito según lo establecido en el apartado 4.

Artículo 24. *Transparencia y confidencialidad de los controles y otras actividades oficiales.*

1. Las autoridades competentes realizarán los controles oficiales con un elevado nivel de transparencia y, podrán poner a disposición del público, también mediante publicación en internet, información pertinente sobre la organización y la realización de los controles oficiales.

2. Las autoridades competentes podrán publicar, o poner a disposición del público de otra forma, información sobre la calificación de los operadores individuales basándose en los resultados de uno o varios controles oficiales, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

a) Que los criterios de calificación sean objetivos, transparentes y estén públicamente disponibles, y

b) que se hayan adoptado las medidas apropiadas para garantizar la equidad, coherencia y transparencia del proceso de calificación.

3. Las autoridades competentes garantizarán que, con arreglo al apartado 2, no se divulgue a terceros la información obtenida en el desempeño de sus funciones en el contexto de los controles oficiales y otras actividades oficiales que, por su naturaleza, estén amparadas por el secreto profesional con arreglo a la legislación nacional o de la Unión.

CAPÍTULO II

Requisitos para la toma de muestras y análisis, ensayo y diagnóstico

Artículo 25. *Procedimiento general para la toma de muestras para análisis, ensayo o diagnóstico en el marco del control oficial.*

1. Se considerará toma de muestras al acto mediante el cual el agente de control oficial recoge una muestra.

Tanto para el muestreo como para el análisis se realizarán de acuerdo con la normativa que resulte aplicable.

En su defecto, los laboratorios oficiales utilizarán uno de los siguientes métodos, en función de su idoneidad para sus necesidades específicas de análisis, ensayo y diagnóstico:

a) Los métodos disponibles que se ajusten a las normas o los protocolos pertinentes internacionalmente reconocidos, incluidos los aceptados por el Comité Europeo de Normalización (CEN), o los métodos pertinentes desarrollados o recomendados por los laboratorios de referencia de la Unión Europea y validados conforme a protocolos científicos aceptados a escala internacional;

b) de no existir las normas o protocolos pertinentes mencionados en la letra a), los métodos que cumplan las normas pertinentes establecidas a escala nacional o, de no existir dichas normas, los métodos pertinentes desarrollados o recomendados por los laboratorios de referencia nacionales y validados conforme a protocolos científicos aceptados a escala internacional, o los métodos pertinentes desarrollados y validados con estudios de validación de métodos realizados por el laboratorio o entre varios laboratorios conforme a protocolos científicos aceptados a escala internacional.

2. Cuando sean necesarios con carácter de urgencia análisis, ensayos o diagnósticos de laboratorio y no exista ninguno de los métodos mencionados en los apartados 1 y 2 del presente artículo, el laboratorio nacional de referencia pertinente o, si no existe laboratorio nacional de referencia, cualquier otro laboratorio oficial, podrá utilizar otros métodos diferentes de los contemplados en el apartado 1 del presente artículo hasta que se valide un método apropiado conforme a protocolos científicos internacionalmente aceptados.

3. Se dejará registro escrito de la toma de muestras conforme al artículo 23. En el caso de tomas de muestras realizadas en instalaciones fronterizas en el marco de las actividades establecidas en el artículo 1.3, la fecha de la firma del acta de toma de muestras no podrá ser posterior a la fecha de firma del Documento Sanitario Común de Entrada.

4. En el momento de la toma de muestras por parte del agente de control oficial, al menos cuando el operador lo solicite, se recogerá cantidad suficiente de muestra que permita, la realización en caso necesario de un segundo análisis, ensayo o diagnóstico conforme al artículo 31. Las muestras que se recojan quedarán en poder del agente de control oficial, o de la autoridad competente en su caso, hasta su remisión al laboratorio.

5. En el momento de la toma de muestras o de forma previa, se informará al operador del procedimiento a seguir, y de la posibilidad de solicitar la recogida de cantidad suficiente de muestra que permita un segundo análisis, ensayo o diagnóstico. Cuando no se recoja, se informará al operador, y se dejará constancia de tal hecho y su motivación en el registro escrito del muestreo.

6. En caso de haberse recogido cantidad suficiente de muestra para la posible realización de un segundo análisis, ensayo o diagnóstico según el artículo 31, la subdivisión de la muestra en muestras independientes podrá realizarse por el agente de control oficial, la autoridad competente o por el laboratorio que lleve a cabo el análisis, ensayo o diagnóstico inicial.

7. La muestra se tomará, manipulará, acondicionará, precintará, identificará y etiquetará de manera que se asegure su validez jurídica, científica y técnica y la idoneidad de su contenido en todo momento para los análisis, ensayos o diagnósticos que vayan a realizarse, incluyendo durante su transporte y almacenamiento.

Artículo 26. *Situaciones particulares para el procedimiento de toma de muestras para análisis, ensayo o diagnóstico en el marco del control oficial.*

1. Cuando la toma de muestras se efectúe en el establecimiento de un operador que únicamente realice actividades de venta al por menor o de distribución que no afecten al envasado, o no esté presente el operador responsable, y no se cumpla lo dispuesto en el artículo 27, se procederá por defecto a la recogida de muestras contemplada en el artículo 25.4.

2. En el caso de las tomas de muestras de animales y mercancías comercializados por medios de comunicación a distancia, se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo 33.

3. No obstante a lo establecido en el artículo 25.4, en el caso de muestras de productos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor, así como para las muestras de productos comercializados a granel recogidas en el marco de las actividades que figuran en el artículo 1.3, o cuando así lo considere el agente de control oficial, el acto de toma de muestras y su manipulación para la obtención de cantidad suficiente de muestra podrá ser realizado directamente por el operador, bajo la supervisión del agente de control oficial y siguiendo sus

instrucciones, de manera que se puedan reproducir todos los factores que de manera cotidiana se dan cuando se manipulan dichos productos.

Artículo 27. *Excepciones a la recogida de suficiente cantidad de muestra que permita un segundo análisis, ensayo o diagnóstico en el marco del control oficial.*

No será necesario recoger cantidad suficiente de muestra que permita un segundo análisis, ensayo o diagnóstico cuando no sea pertinente, adecuado o técnicamente viable.

Las situaciones en las que se puede dar esta circunstancia son:

a) Muestras destinadas a ser sometidas a análisis microbiológicos;

b) muestras destinadas a ser sometidas a análisis de compuestos químicos volátiles o inestables o de cualquier otro analito cuyas propiedades o cantidad en la muestra pueda variar significativamente con el transcurso del tiempo;

c) cuando la obtención de suficiente cantidad de muestra no se pueda realizar sin poner en cuestión su validez jurídica, científica y técnica, así como la identidad y correspondencia de esta con respecto a la utilizada para la realización del análisis, ensayo o diagnóstico establecido en el artículo 28;

d) cuando no se pueda obtener una cantidad suficiente que sea igualmente representativa del lote muestreado de las mercancías que las autoridades competentes hayan encargado, sin identificarse, a los operadores por medios de comunicación a distancia. En la medida de lo posible, las autoridades competentes deben procurar proteger el derecho del operador a un segundo dictamen pericial encargando para ello unidades suficientes;

e) Otras situaciones, en cuyo caso se utilizarán los siguientes aspectos:

1.º La prevalencia en el producto del peligro biológico, químico o físico, en aquellos casos en los que esta pueda ser especialmente baja o su distribución pueda ser especialmente escasa o irregular, de modo que la detección del peligro en material adicional no sea posible con suficiente fiabilidad;

2.º el carácter perecedero de las muestras, en aquellos casos en los que dicha característica pueda suponer una limitación en el plazo en el que el análisis, ensayo o diagnóstico daría resultados significativos, o impida que las muestras puedan almacenarse y manipularse de forma que se asegure su validez jurídica, científica y técnica según lo dispuesto en el artículo 25.7;

3.º la cantidad disponible de sustrato;

4.º los casos en que el análisis, ensayo o diagnóstico sea aconsejable realizarlo sobre elementos o sustratos de prueba de volumen reducido que no permita obtener la cantidad suficiente de muestra que permita un segundo análisis, ensayo o diagnóstico;

5.º si existen situaciones de urgencia o de peligro para la salud pública, o la integridad del agente de control oficial o del operador.

Artículo 28. *Análisis, ensayo o diagnóstico.*

1. El agente de control oficial, o la autoridad competente cuando se considere oportuno, remitirá sin demora injustificada la muestra al laboratorio oficial que haya de realizar el análisis, ensayo o diagnóstico, teniendo en cuenta las características de la muestra y del análisis, ensayo o diagnóstico a realizar. Se evitarán, en todo caso, retrasos que puedan influir en el posterior resultado del análisis, ensayo o diagnóstico o en la continuidad del procedimiento de control y actuaciones posteriores.

2. El laboratorio encargado de realizar el análisis cumplirá con lo dispuesto en el artículo 34.

3. El laboratorio que haya recibido la muestra realizará sin demora el análisis, ensayo o diagnóstico y emitirá un informe de ensayo sobre los resultados analíticos correspondientes de acuerdo con la expresión de resultados recogidos en la legislación y conforme a lo establecido en el alcance de su acreditación. En caso de que sea pertinente y se solicite por parte de la autoridad competente, el informe de ensayo o un informe técnico complementario, podrá incluir también una valoración del cumplimiento de la legislación aplicable del resultado del ensayo, análisis o diagnóstico.

4. El agente de control oficial o la autoridad competente en su caso, realizará una valoración del cumplimiento con la legislación del resultado del análisis, ensayo o diagnóstico, a menos que se considere innecesaria en vista de la realizada, en su caso, por el propio laboratorio.

5. La autoridad competente informará del resultado al operador al menos cuando este sea desfavorable y adoptará las medidas coercitivas y correctivas pertinentes, pudiendo incluir, en su caso, la incoación de un expediente sancionador, así como las medidas de gestión del riesgo necesarias de acuerdo con el título IV. En caso de que a partir del resultado se deriven investigaciones posteriores, e informar al operador pueda menoscabar el resultado de dichas investigaciones, se demorará dicha notificación el tiempo que resulte estrictamente necesario para no interferir en estas.

6. Los apartados 2 y 3 no serán aplicables en el caso de análisis organolépticos de los vinos con Denominación de Origen Protegida (DOP) o Indicación Geográfica Protegida (IGP) realizados con recursos internos del organismo delegado, o análisis especialmente poco habituales.

7. La información al operador contemplada en el apartado 5 será realizada, en su caso, por los organismos delegados y las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial.

Artículo 29. *Derecho del operador a un segundo dictamen pericial en el marco del control oficial.*

1. Las autoridades competentes garantizarán que los operadores cuyos animales o mercancías sean sometidos a muestreo, análisis, ensayo o diagnóstico en el contexto de controles oficiales puedan ejercer su derecho a un segundo dictamen pericial en caso de análisis, ensayo o diagnóstico desfavorable.

2. El segundo dictamen pericial podrá implicar una revisión documental según lo dispuesto en el artículo 30 o, en aquellos casos en los que se disponga de suficiente cantidad de muestra de acuerdo con el artículo 25.4, un segundo análisis, ensayo o diagnóstico según lo dispuesto en el artículo 31, o ambos.

3. El operador podrá solicitar este segundo dictamen pericial en el plazo de 10 días hábiles a partir del siguiente al de la notificación del resultado desfavorable. Dicha solicitud incluirá:

a) En caso de solicitar revisión documental, el operador indicará la persona experta encargada de realizarla, y aportará la documentación que demuestre que cumple con los requisitos que se establecen en el anexo. Si el experto designado por el operador no puede acreditar experiencia laboral en la totalidad de las funciones de los puntos 1.º, 2.º y 3.º del apartado b) del anexo, a petición del operador, podrá aceptarse la participación de un segundo experto, de forma que en conjunto los cumplan, siempre que acredite un mínimo de 2 años de experiencia en dichas funciones. En caso de que el operador no designe persona experta, o cuando este no reúna los requisitos establecidos en el anexo, el personal de la autoridad competente podrá ser designado como experto o expertos a efectos de la revisión documental, debiendo reunir los requisitos del anexo.

b) En caso de solicitar segundo análisis, ensayo o diagnóstico, el operador indicará el laboratorio oficial elegido para su realización, que será elegido entre los que cumplan con las condiciones establecidas en el artículo 34, previo acuerdo con el laboratorio en cuestión. En caso de que no comunique el laboratorio elegido en la solicitud, se considerará que el operador renuncia a la elección de laboratorio y se realizará en el mismo laboratorio que realizó el primero, o en otro laboratorio oficial a elección de la autoridad competente, el cual deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 34.

4. La autoridad competente valorará la solicitud y, en caso de que se aprecie un error subsanable, o cuando la autoridad competente considere que el experto designado no cumple con los requisitos establecidos en el anexo, comunicará este hecho al operador y le permitirá la subsanación de la solicitud o la designación de otro experto en el plazo de diez días hábiles a partir del siguiente al de la comunicación.

5. El incumplimiento de los plazos indicados en el periodo de prueba contemplado en el artículo 77 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, debido a razones técnicas excepcionales,

deberá justificarse debidamente. Se tendrá en cuenta, asimismo, el artículo 22.1.e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, con respecto a la suspensión del plazo máximo para resolver un procedimiento y notificar la resolución.

6. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a los organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial.

Artículo 30. *Revisión documental en el marco del control oficial.*

1. Cuando se proceda a realizar la revisión documental, la autoridad competente indicará el formato y la forma, así como la fecha, en su caso, para el acceso a la información necesaria. No se remitirá aquella documentación que ya obre en poder de la persona interesada, a menos que la autoridad competente lo considere necesario.

2. La revisión documental se realizará, cuando proceda, sobre los siguientes documentos:

a) Registro de toma de muestras;
b) documento que indique referencias de la base legal de la toma de muestras;
c) método de muestreo;
d) documentación relativa a las condiciones de conservación de la muestra, incluyendo su transporte, y al registro de la muestra en el laboratorio;
e) acreditación del laboratorio, así como de la determinación analítica y matriz objeto de análisis, ensayo o diagnóstico;
f) designación del laboratorio, en su caso;
g) método de análisis, ensayo o diagnóstico: procedimiento analítico utilizado conforme a la normativa vigente, en su caso;
h) informe de ensayo; y
i) resultado del análisis, ensayo o diagnóstico y valoración del cumplimiento de la autoridad competente, en su caso.

A efectos del acceso a documentos por parte de la persona interesada para la revisión documental, las autoridades competentes tendrán en cuenta las disposiciones legales aplicables referentes a la confidencialidad.

3. El operador, o el propio experto, en su caso, aportará en el plazo de diez días hábiles desde el acceso a la información un informe, facultativo y no vinculante, acerca del muestreo y primer análisis, ensayo o diagnóstico, que será tenido en cuenta por la autoridad competente para la resolución del expediente. La no emisión del mencionado informe en el plazo señalado supondrá la aceptación de las condiciones en que se han realizado el muestreo y análisis, ensayo o diagnóstico.

4. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a los organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial.

Artículo 31. *Segundo análisis, ensayo o diagnóstico en el marco del control oficial.*

1. La autoridad competente valorará la idoneidad del laboratorio escogido por el operador, en especial la existencia de posibles conflictos de interés, y remitirá la muestra al laboratorio oficial elegido para la realización del segundo análisis, ensayo o diagnóstico, al que le resultará aplicable lo dispuesto en el artículo 34. En caso de qué en el laboratorio no se considere idóneo se informará de ello al operador y el análisis, ensayo o diagnóstico se realizará en el mismo laboratorio que realizó el primero, o en otro laboratorio oficial a elección de la autoridad competente, al que le resultará aplicable lo dispuesto en el artículo 34. No obstante, la autoridad competente podrá acordar que sea el propio laboratorio oficial que realizó el primer análisis, ensayo o diagnóstico el que se encargue del transporte de la muestra, en cuyo caso la autoridad competente establecerá los mecanismos necesarios para asegurar la validez jurídica, científica y técnica de la muestra, y la idoneidad de su contenido en todo momento.

2. En el caso de que se detecten incidencias al recibirse la muestra en el laboratorio que pudieran afectar al resultado, se harán constar en el informe de resultados.

3. El análisis, ensayo o diagnóstico se realizará cumpliendo con los requisitos exigidos en los apartados 2 a 4 y 6 del artículo 28. El segundo análisis, ensayo o diagnóstico deberá incluir al menos la/s sustancia/s o componente/s que se analizaron en el primero. Además, en aquellos ámbitos de aplicación en los que así se establezca o sea necesario para la verificación de la conformidad o para salvaguardar la salud pública, los límites de cuantificación o detección o cualquier otro límite analítico aplicable del segundo análisis, ensayo o diagnóstico deberán cumplir con la legislación y, en caso de no estar legislado, deberán ser menores o iguales que los del primero. Cuando no haya ningún laboratorio que cumpla estos requisitos, se realizará en el mismo laboratorio que realizó el primer análisis, ensayo o diagnóstico o, en su caso, en el laboratorio nacional de referencia.

4. El resultado del segundo análisis, ensayo o diagnóstico, cuando se haya realizado, prevalecerá sobre el del primero.

5. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a los organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial, en su caso.

Artículo 32. *Toma de muestras y análisis, ensayo o diagnóstico en otras actividades oficiales.*

1. Las autoridades competentes podrán realizar toma de muestras en el marco de las otras actividades oficiales para el seguimiento de un determinado peligro o sospecha de incumplimiento en un producto, realizado, entre otros motivos, con vistas a disponer de información sobre la exposición de la población a ese peligro, así como para valorar el nivel de cumplimiento de los productos puestos en el mercado con las normas aplicables y establecer prioridades para sucesivos programas de control y criterios a aplicar en los análisis de riesgos utilizados para la selección de los productos a controlar.

2. Cuando la toma de muestras y análisis, ensayo o diagnóstico se realice en el contexto de otras actividades oficiales, no será necesario que el laboratorio oficial que realice el análisis, ensayo o diagnóstico esté acreditado para la realización del mismo.

3. Sobre la base del resultado de los análisis, ensayos o diagnósticos realizados en el marco de otras actividades oficiales, en caso de que la autoridad competente considere que puedan existir riesgos para la salud humana, la sanidad animal, la sanidad vegetal, el bienestar de los animales, el medio ambiente o para los derechos de las personas consumidoras, o en caso de sospecha de incumplimientos, podrán adoptarse las medidas de actuación previstas en el título IV que resulten apropiadas.

4. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a los organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial, en su caso.

Artículo 33. *Toma de muestras de mercancías comercializadas por medios de comunicación a distancia.*

1. Podrán utilizarse a efectos de control oficial y de otras actividades oficiales muestras de mercancías comercializadas por medios de comunicación a distancia y que las autoridades competentes hayan encargado, sin identificarse, a los operadores.

2. Las autoridades competentes, una vez en posesión de las muestras, adoptarán todas las medidas necesarias para asegurarse de que los operadores a los que se hayan pedido dichas muestras, de conformidad con el apartado 1:

a) Sean informados de que dichas muestras se han tomado en el marco de un control oficial y, en su caso, son sometidas a análisis o a ensayo a efectos de dicho control oficial, y

b) cuando las muestras mencionadas en dicho apartado sean sometidas a análisis o ensayo, puedan ejercer el derecho a un segundo dictamen pericial.

3. En el contexto de la toma de muestras de acuerdo con el artículo 32, la notificación a la que se refiere el apartado 2.a) se realizará al menos cuando del resultado del análisis, ensayo o diagnóstico puedan derivarse actuaciones por parte de las autoridades competentes.

4. El agente de control oficial dejará constancia de las evidencias, incluidos documentos gráficos, que acrediten el proceso de compra, apertura del paquete enviado, método de

entrega, condiciones de transporte y toma de muestras en un registro escrito, conforme a lo establecido en el artículo 23.

5. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a los organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial, en su caso.

CAPÍTULO III

Requisitos aplicables a los laboratorios

Artículo 34. *Laboratorios oficiales.*

1. En el caso de los controles a los que se refiere el artículo 1.3.a), se considerarán laboratorios oficiales para la realización de análisis, ensayos y diagnósticos aquellos laboratorios acreditados para dicho análisis, ensayo o diagnóstico, conforme a la norma EN ISO IEC 17025.

2. En el caso de los controles a los que se refiere el artículo 1.3.b), se considerarán laboratorios oficiales para la realización de análisis, ensayos y diagnósticos aquellos que cumplan con lo dispuesto en el artículo 31 del Real Decreto 506/2013, de 28 de junio, sobre productos fertilizantes.

3. Con respecto a los controles establecidos en el artículo 1.3., apartados c), d) y e), los laboratorios oficiales deberán ser designados por las autoridades competentes, pudiendo ser tanto públicos como privados, siempre que cumplan los siguientes requisitos:

a) Disponer de la experiencia, el equipamiento y la infraestructura necesarios para la realización de análisis o ensayos o diagnósticos de las muestras;

b) cuente con personal suficiente con la cualificación, la formación y la experiencia adecuadas;

c) garantice que las tareas que tiene encomendadas se realizan de manera imparcial y sin conflictos de intereses en lo que respecta al ejercicio de sus funciones como laboratorio oficial;

d) pueda entregar en tiempo oportuno los resultados del análisis, ensayo o diagnóstico efectuado con las muestras tomadas durante los controles oficiales y otras actividades oficiales; y

e) funcione de acuerdo con la norma EN ISO/IEC 17025 y esté acreditado de acuerdo con dicha norma por un organismo nacional de acreditación que funcione de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 765/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008.

4. En caso de que el laboratorio oficial sea privado y realice funciones de análisis, ensayo o diagnóstico deberán establecerse mecanismos que garanticen la ausencia de conflicto de intereses con respecto a las funciones como laboratorio oficial.

5. Los laboratorios oficiales, previa información a la autoridad competente, podrán subcontratar alguna de sus funciones únicamente con otros laboratorios oficiales.

6. En el supuesto de que existan indicios de que el laboratorio ha dejado de cumplir los requisitos para actuar como laboratorio oficial, la autoridad competente adoptará las medidas que considere oportunas, que incluirán la solicitud de adopción de medidas correctoras y, en caso de que estas no sean adoptadas, la retirada de la consideración de laboratorio oficial, bien por completo o bien para determinadas tareas.

TÍTULO IV

Actuaciones en caso de riesgo o de sospecha o de constatación de incumplimientos

Artículo 35. *Medidas en situaciones de riesgo o de sospecha o constatación de incumplimientos.*

1. Las autoridades competentes podrán adoptar medidas provisionales de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, ante la sospecha o constatación de un incumplimiento o en cualquier otra situación que pueda suponer un riesgo para la salud pública, sanidad animal, sanidad vegetal, el bienestar de los animales, el medio ambiente o que vaya en contra de los derechos de las personas consumidoras. Asimismo, podrán adoptar las medidas cautelares y de protección de la salud de acuerdo con la normativa que resulte aplicable en cada caso.

2. Ante la sospecha de un incumplimiento o riesgo para la salud pública, la sanidad animal, la sanidad vegetal, el bienestar de los animales, para el medio ambiente o que afecte a los derechos de las personas consumidoras, los agentes de control oficial llevarán a cabo actuaciones, de conformidad con este real decreto, con el fin de confirmar o descartar esa sospecha.

3. En caso de sospecha de incumplimiento o riesgo para la salud pública, la sanidad animal, la sanidad vegetal, el bienestar de los animales, para el medio ambiente o que afecte a los derechos de las personas consumidoras, o en caso de constatación del mismo, los agentes de control oficial adoptarán las medidas que estimen necesarias para su corrección y prevención de los mencionados riesgos, teniendo en cuenta lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, Ley 40/2015, de 1 de octubre, y cualquier otra norma que resulte aplicable. En caso de sospecha, estas podrán consistir en, al menos:

a) La toma de muestras y análisis, ensayo o diagnóstico de control oficial, a ser posible del mismo lote de mercancías o productos a partir del cual se detectó el resultado analítico no conforme en el marco de otras actividades oficiales, según proceda. En el ámbito de aplicación de la producción ecológica, esta toma de muestras y análisis de control oficial se engloba dentro de la investigación oficial establecida en el artículo 41.1.a) del Reglamento (UE) 2018/848 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018.

b) La intensificación de los controles oficiales de los animales, mercancías, productos y operadores durante un plazo adecuado y que se estime oportuno.

c) La inmovilización oficial cautelar de animales, mercancías, productos, envases, etiquetas u otros elementos y de toda sustancia o producto no autorizado para la actividad del operador y, en su caso, la prohibición de la introducción o importación de la mercancía afectada, según proceda. En el ámbito de aplicación de la producción ecológica, conforme al artículo 41.1.b) del Reglamento (UE) 2018/848 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, antes de tomar la decisión de prohibición provisional de comercialización y uso del producto como ecológico o en conversión, el agente de control oficial brindará la oportunidad al operador de presentar sus observaciones.

d) Cualquier otra medida que consideren apropiada y proporcionada en función de la sospecha de incumplimiento o riesgo.

4. En el caso de las actividades realizadas de acuerdo con el título II, cuando las autoridades competentes o los propios agentes de control oficial sospechen o constaten la existencia de un incumplimiento o riesgo para la salud pública, sanidad animal, sanidad vegetal, el bienestar de los animales, para el medio ambiente o vaya en contra de los derechos de las personas consumidoras, actuarán según lo dispuesto en el apartado 3 y en los artículos 65, 137 y 138 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, Ley 40/2015, de 1 de octubre, y cualquier otra norma que resulte aplicable.

5. Las autoridades competentes actuarán, en su caso, de conformidad con lo dispuesto en este real decreto para garantizar la calidad de los productos, la prevención del fraude, la lealtad de las transacciones comerciales, la seguridad jurídica de los diferentes operadores y el cumplimiento de la normativa que protege los derechos de las personas consumidoras.

6. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a las autoridades de control ecológico, organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial, cuando la normativa específica que les resulte de aplicación lo permita.

7. En cuanto a las actividades realizadas de acuerdo con el título II, las autoridades competentes, conforme al artículo 31 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, no podrán delegar en un organismo delegado ni en una persona física la decisión relativa a las funciones contempladas en el artículo 138, apartado 1, letra b) y en el artículo 138, apartados 2 y 3 de este. No obstante lo anterior, y conforme al artículo 40.2 del Reglamento (UE) 2018/848 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, tales medidas sí podrán delegarse en el ámbito de aplicación de la producción y el etiquetado de los productos ecológicos.

Artículo 36. *Notificación y publicidad de la información en situaciones de riesgo o de sospecha o constatación de incumplimientos.*

1. En caso de sospecha o constatación de incumplimiento, y en situaciones de riesgo para la salud pública, la sanidad animal, la sanidad vegetal, el bienestar de los animales, para el medio ambiente o que vaya en contra de los derechos de las personas consumidoras, las autoridades competentes lo notificarán, en su caso, a través del sistema de comunicación entre autoridades competentes que corresponda, según la normativa que resulte aplicable.

2. En caso de violaciones intencionadas de la legislación que se determinen a partir de las actividades establecidas en el artículo 1.2, ante la detección de una práctica fraudulenta o engañosa de ámbito transfronterizo, las autoridades competentes lo notificarán a través de la red de lucha contra el fraude, definida en el artículo 2 del Reglamento (UE) 2019/1715 de la Comisión, de 30 de septiembre de 2019, por el que se establecen las normas para el funcionamiento del sistema de gestión de la información sobre los controles oficiales y sus componentes (Reglamento SGICO).

3. Lo dispuesto en este artículo será igualmente aplicable a las autoridades de control ecológico, organismos delegados y a las personas físicas en las que se hayan delegado determinadas funciones de control oficial, cuando la normativa específica que les resulte de aplicación lo permita.

Artículo 37. *Publicidad de incidentes y situaciones de riesgo.*

1. Cuando las autoridades competentes determinen que existe un interés público superior en la revelación de información amparada por el secreto profesional, y en particular ante cualquier incidente o situación de riesgo para la salud pública, la sanidad animal, la sanidad vegetal, el medio ambiente, la calidad de los productos, la defensa contra el fraude o para los derechos de las personas consumidoras, y teniendo en cuenta la gravedad y el alcance de dichos riesgos, se podrá hacer pública la información relativa a los controles y otras actividades oficiales.

En este caso, las autoridades competentes deberán asegurarse de que se elimine la información o los documentos sensibles desde el punto de vista comercial, o partes de ellos, que no sean necesarios para los fines previstos.

2. Los principios generales de actuación en relación con la publicidad de un incidente o situación de riesgo serán:

a) Principio de protección de la salud, cuando exista certeza o duda razonable de que exista un riesgo para la salud derivado de un producto puesto en el mercado;

b) principio de cautela, cuando exista posibilidad de efectos nocivos para la salud pública, la sanidad animal, la sanidad vegetal, el bienestar de los animales o para el medio ambiente, pero exista incertidumbre científica, para lo que mantendrá informado al público sobre aquellos productos que puedan suponer un riesgo, del riesgo en sí mismo y de las medidas adoptadas por las autoridades competentes, o que deban adoptar las personas consumidoras, cuando sea aconsejable o necesaria su actuación para minimizar los riesgos, en espera de disponer de información científica adicional que permita una determinación del riesgo más exhaustiva;

c) principio de eficacia, a raíz del cual se evitará cualquier tipo de alarma innecesaria a la población, así como el exceso de información, que puede disminuir la eficacia de los mensajes;

d) principio de proporcionalidad, por el cual no se crearán perjuicios innecesarios a las empresas, ni se restringirá el comercio más de lo requerido para alcanzar el objetivo de protección de la salud pública, sanidad animal o vegetal, del medio ambiente y de protección de los derechos de las personas consumidoras;

e) principios de transparencia y confidencialidad, a raíz de los cuales la información al público se realizará cuando existan motivos razonables para sospechar que un producto puede presentar un riesgo para la salud pública o la sanidad animal o vegetal o para el medio ambiente, evitándose la divulgación de información amparada por el secreto profesional, salvo que las circunstancias así lo exijan con el fin de proteger la salud humana o animal, lo que se estudiará caso por caso.

3. Las autoridades competentes podrán exigir a los operadores que aporten, en el plazo más breve posible y sin demora indebida, teniendo en cuenta las características de la mercancía y su volumen de distribución, la información relativa a incidentes para su publicación en páginas web oficiales de la autoridad competente, a fin de contribuir a la difusión de la información y proteger la salud de la población.

Lo anterior deberá entenderse sin perjuicio de las responsabilidades establecidas en los artículos 19 y 20 del Reglamento (CE) n.º 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria.

Artículo 38. *Responsabilidad por incumplimientos.*

1. Serán responsables de los incumplimientos los operadores implicados en la fase de importación, producción, fabricación, transformación, acondicionado, envasado, almacenamiento, transporte, distribución o comercialización de animales o productos en el ámbito de aplicación de este real decreto que fuesen responsables del cumplimiento de la normativa aplicable en la explotación, instalación, establecimiento o medio de transporte bajo su control en el que se comprobase que se han producido dichos incumplimientos.

2. En el caso de los incumplimientos en productos envasados o aquellos incumplimientos referidos a la información alimentaria, así como de etiquetado, presentación y publicidad de los productos objeto de las actividades incluidas en el artículo 1.2 y 1.3, el responsable será el operador con cuyo nombre o razón social, nombre comercial o código identificativo cuando la normativa aplicable al producto así lo permita u obligue, se comercialice el producto o, en caso de que no esté establecido en la Unión Europea, el importador del producto al mercado de la Unión Europea, excepto cuando se pueda identificar la responsabilidad de manera cierta de un operador diferente.

3. En cuanto a los incumplimientos en productos a granel será responsable el tenedor de estos, excepto cuando se pueda identificar la responsabilidad de manera cierta de un tenedor anterior.

Artículo 39. *Régimen sancionador.*

1. En caso de incumplimiento de lo dispuesto en este real decreto o en la normativa que resulte aplicable a las actividades citadas en el artículo 1.2 y 1.3, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir, se estará a lo dispuesto en los siguientes regímenes sancionadores, además de en las previsiones en materia sancionadora contempladas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y la Ley 40/2015, de 1 de octubre:

a) Ley 8/2003, de 24 de abril, de sanidad animal,

b) Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de sanidad vegetal,

c) Ley 8/2010, de 31 de marzo, por la que se establece el régimen sancionador previsto en los Reglamentos (CE) relativos al registro, a la evaluación, a la autorización y a la restricción de las sustancias y mezclas químicas (REACH) y sobre la clasificación, el etiquetado y el envasado de sustancias y mezclas (CLP), que lo modifica,

d) Ley 7/2022, de 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular,

e) Texto refundido de la Ley de Aguas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio,

f) Ley 42/2007, de 13 de diciembre, del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad,

g) Ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición,

h) Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública,

i) Ley 28/2015, de 30 de julio, para la defensa de la calidad alimentaria,

j) Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad,

k) Ley 9/2003, de 25 de abril, por la que se establece el régimen jurídico de la utilización confinada, liberación voluntaria y comercialización de organismos modificados genéticamente,

l) Ley 32/2007, de 7 de noviembre, para el cuidado de los animales, en su explotación, transporte, experimentación y sacrificio,

m) Texto refundido de la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2015, de 24 de julio,

n) Ley 6/2015, de 12 de mayo, de Denominaciones de Origen e Indicaciones Geográficas Protegidas de ámbito territorial supraautonómico,

ñ) Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre,

o) Ley 30/2022, de 23 de diciembre, por la que se regulan el sistema de gestión de la Política Agrícola Común y otras materias conexas,

p) Ley 24/2003, de 10 de julio, de la Viña y del Vino, o en

q) Normativa autonómica que resulte aplicable.

2. En defecto de un plazo establecido en la legislación específica de aplicación, el plazo máximo para notificar la resolución administrativa que recaiga en virtud de lo dispuesto en el apartado 1 del presente artículo será de seis meses, computados desde la fecha del acuerdo de iniciación del correspondiente procedimiento sancionador.

3. La publicidad de las sanciones se adaptará a lo establecido en las leyes indicadas en el apartado 1.

TÍTULO V

Comisión Nacional de Coordinación del Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena alimentaria y Comisión Nacional de Coordinación del Control de Sustancias Farmacológicamente Activas y sus Residuos

Artículo 40. *Comisión Nacional de Coordinación del Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena alimentaria.*

1. Se crea, de conformidad con el artículo 22.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, la Comisión Nacional de Coordinación del Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria (PNCOCA), adscrita al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 a través de la Secretaría General de Consumo y Juego, como órgano de coordinación a nivel de la Administración General del Estado encargado de la coordinación para la elaboración y aprobación del PNCOCA de acuerdo con el artículo 109 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017.

2. La Comisión Nacional del PNCOCA estará compuesta por los siguientes miembros:

a) Presidencia: la persona titular de la dirección ejecutiva del organismo autónomo Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición. En caso de ausencia, vacante o enfermedad será suplida por la Vicepresidencia.

b) Vicepresidencia: la persona titular de la Dirección General de la Sanidad de la Producción Agroalimentaria y Bienestar Animal del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. Para los casos de ausencia, vacante o enfermedad, la Vicepresidencia será sustituida por una persona con rango de Subdirección General o asimilado, que actuará en representación de la Subdirección a la que pertenece la Vicepresidencia.

c) Secretaría: una persona, que ocupe un puesto de Jefatura de Área o asimilado, designada por la persona titular de la Subdirección General de Control Oficial y Alertas de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, que actuará con voz, pero sin voto. Para los casos de ausencia, vacante o enfermedad, la Secretaría será sustituida por otra persona que ocupe un puesto de Jefatura de Área o asimilado, que actuará en representación de la Subdirección a la que pertenece la Secretaría.

d) Vocalías:

1.º Una persona, con rango al menos de Subdirección General o asimilado, en representación de la Subdirección General de Control Oficial y Alertas de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición. Para los casos de ausencia, vacante o enfermedad, será sustituida por una persona designada a tal efecto con al menos rango de Jefatura de Área.

2.º Una persona, con rango de al menos Subdirección General o asimilado, en representación de la Secretaría General de Recursos Agrarios y Seguridad Alimentaria del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. Para los casos de ausencia, vacante o enfermedad, será sustituida por una persona designada a tal efecto con al menos rango de Jefatura de Área.

3.º Una persona, con rango de al menos Subdirección General o asimilado, en representación de la Subdirección General de Sanidad Exterior de la Dirección General de Salud Pública y Equidad en Salud del Ministerio de Sanidad. Para los casos de ausencia, vacante o enfermedad, será sustituida por una persona designada a tal efecto con al menos rango de Jefatura de Área.

4.º Una persona, con rango de al menos Subdirección General o asimilado, en representación de la Subdirección General de Coordinación, Calidad y Cooperación en Consumo de la Dirección General de Consumo del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. Para los casos de ausencia, vacante o enfermedad, será sustituida por una persona designada a tal efecto con al menos rango de Jefatura de Área.

5.º Una persona, con rango de al menos Subdirección General o asimilado, en representación de la Subdirección General de Inspección, Certificación y Asistencia Técnica de Comercio Exterior del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa. Para los casos de ausencia, vacante o enfermedad, será sustituida por una persona designada a tal efecto con al menos rango de Jefatura de Área.

Una vez nombradas, estas vocalías formarán parte de la comisión de forma plena. Cada una de las vocalías de la comisión contará con un suplente, designado de idéntica manera, que actuará en representación de la Unidad a la que pertenece la vocalía.

La Presidencia de la Comisión velará por el cumplimiento del principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres en la composición de la comisión, de conformidad con la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

3. Sin perjuicio de las competencias de planificación, ejecución y revisión del sistema de las comunidades y ciudades autónomas y las administraciones locales, así como de los órganos de coordinación para ello establecidos entre estas y la Administración General del Estado, son funciones de la Comisión Nacional del PNCOCA:

a) Diseñar y proponer la estructura, contenidos mínimos y objetivos estratégicos del PNCOCA;

b) establecer, en coordinación con las autoridades competentes implicadas, el marco temporal del PNCOCA, así como sus procesos y plazos de revisión, actualización y adaptación;

c) coordinar las actividades de los servicios de la Administración General del Estado y de las comunidades y ciudades autónomas encargadas de elaborar y ejecutar los programas que integran el PNCOCA;

d) proponer los mecanismos de evaluación del cumplimiento de los objetivos del plan;

e) proponer los mecanismos de recopilación de datos de control oficial a nivel nacional para elaborar el informe anual de resultados, de acuerdo con lo que establece el artículo 113 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017;

f) consensuar la política de publicación de datos de control oficial siguiendo los principios de transparencia y confidencialidad.

4. La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición actuará como el organismo encargado de la coordinación general del PNCOCA y punto de contacto único con la Comisión Europea a efectos de los artículos 109 y 113 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, y como punto de contacto con la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA).

5. La Comisión Nacional del PNCOCA ajustará su funcionamiento a lo previsto en la sección 3.ª del capítulo II del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

6. La creación y el funcionamiento de la Comisión Nacional del PNCOCA serán atendidos con los medios personales, técnicos y presupuestarios asignados al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

Artículo 41. *Comisión Nacional de Coordinación del Control de Sustancias Farmacológicamente Activas y sus Residuos.*

1. Se crea, de conformidad con el artículo 22.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, la Comisión Nacional de Coordinación del Control de Sustancias Farmacológicamente Activas y sus Residuos, adscrita al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030 a través de la Secretaría General de Consumo y Juego, como órgano de coordinación para la ejecución del Plan de la Investigación y Control de Sustancias Farmacológicamente Activas y sus Residuos en Animales Vivos y sus Productos en el territorio nacional.

2. La Comisión Nacional de Coordinación del Control de Sustancias Farmacológicamente Activas y sus Residuos está compuesta por los siguientes miembros:

a) Presidencia: la persona titular de la dirección ejecutiva del organismo autónomo Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición. En caso de ausencia, vacante o enfermedad será suplida por la Vicepresidencia.

b) Vicepresidencia: la persona titular de la Dirección General de la Sanidad de la Producción Agroalimentaria y Bienestar Animal del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. Para los casos de ausencia, vacante o enfermedad, la Vicepresidencia será sustituida por una persona con rango de Subdirección General o asimilado, que actuará en representación de la Subdirección a la que pertenece la Vicepresidencia.

c) Secretaría: la persona titular de la Subdirección General de Sanidad e Higiene Animal y Trazabilidad del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, que actuará con voz, pero sin voto. Para los casos de ausencia, vacante o enfermedad, la Secretaría será sustituida por una persona con rango de Jefatura de Área o asimilado, que actuará en representación de la Subdirección a la que pertenece la Secretaría.

d) Vocalías:

1.º Una persona, con rango al menos de Subdirección General o asimilado, en representación de la Subdirección General de Control Oficial y Alertas de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición. Para los casos de ausencia, vacante o enfermedad, será sustituida por una persona designada a tal efecto con al menos rango de Jefatura de Área.

2.º Una persona, con rango al menos de Subdirección General o asimilado, en representación de la Subdirección General de Acuerdos Sanitarios y Control en Frontera del Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación. Para los casos de ausencia, vacante o enfermedad, será sustituida por una persona designada a tal efecto con al menos rango de Jefatura de Área.

3.º Una persona, con rango al menos de Subdirección General o asimilado, en representación de la Agencia Estatal Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS). Para los casos de ausencia, vacante o enfermedad, será sustituida por una persona designada a tal efecto por la persona titular de su Dirección Ejecutiva, con al menos rango de Jefatura de Área.

4.º Una persona, con rango al menos de Subdirección General o asimilado, en representación del Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030. Para los casos de ausencia, vacante o enfermedad, será sustituida por una persona designada a tal

efecto por la persona titular de la Dirección General de Consumo, con al menos rango de Jefatura de Área.

5.º Una persona en representación de cada comunidad autónoma, pudiendo ser sustituida por una persona designada a tal efecto, nombradas por los órganos competentes de cada comunidad autónoma.

Una vez nombrados, estas vocalías formarán parte de la Comisión de forma plena.

e) Asesores:

1.º Las personas titulares de la dirección de los Laboratorios Nacionales de Referencia en residuos de sustancias farmacológicamente activas.

2.º Una persona representante designada por la persona titular de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior.

Estas personas actuarán con voz, pero sin voto. No obstante, cuando así lo estime la Presidencia de la Comisión, oída esta, podrá solicitar el asesoramiento de personas ajenas a esta, con reconocida cualificación científica, en relación con determinados asuntos, así como la colaboración de las asociaciones afectadas.

La Presidencia de la Comisión velará por el cumplimiento del principio de presencia equilibrada de mujeres y hombres en la composición de la Comisión, de conformidad con la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

3. Serán funciones de la Comisión Nacional de Coordinación del Plan de la Investigación y del Control de Sustancias Farmacológicamente Activas y sus Residuos:

a) Elaborar el Plan de la Investigación y Control de Sustancias Farmacológicamente Activas y sus Residuos, para su comunicación a la Comisión Europea;

b) coordinar las actividades de los servicios de la Administración General del Estado y de las comunidades autónomas encargadas de efectuar los controles y la vigilancia de los diferentes residuos. La mencionada coordinación se extenderá a todos los servicios que participen en la lucha contra la utilización fraudulenta de sustancias o productos en la ganadería;

c) reunir el conjunto de datos remitidos por los servicios de la Administración General del Estado y de las comunidades autónomas para evaluar los medios aplicados y los resultados obtenidos en la ejecución de las medidas previstas;

d) remitir, por parte de la presidencia de esta Comisión, los datos requeridos a la Comisión Europea y la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria;

e) coordinar las medidas ante incumplimientos que se detecten en su ámbito de actuación;

f) formular, en cualquier momento, las propuestas que se estimen precisas para la mejora de la eficacia de los planes.

4. La Comisión Nacional de Coordinación del Control de Sustancias Farmacológicamente Activas y sus Residuos ajustará su funcionamiento a lo previsto en la sección 3.ª del capítulo II del título preliminar de la Ley 40/2015, de 1 de octubre.

5. La creación y el funcionamiento de la Comisión Nacional del Control de Sustancias Farmacológicamente Activas y sus Residuos serán atendidos con los medios personales, técnicos y presupuestarios asignados al Ministerio de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030.

Disposición adicional única. *Tratamiento de la información.*

La información gestionada como consecuencia de la aplicación de este real decreto, deberá hacerse de acuerdo con la normativa reguladora del Esquema Nacional de Seguridad, del Esquema Nacional de Interoperabilidad y las directrices fijadas por el Ministerio para la Transformación Digital y de la Función Pública. Una vez salvadas las consideraciones de privacidad, propiedad intelectual o secreto comercial precisas, y cuando proceda, deberá ser publicada como datos abiertos.

Además, la información gestionada y documentos generados como consecuencia de la aplicación de este real decreto se ceñirán a lo establecido en el Real Decreto 1495/2011, de 24 de octubre, por el que se desarrolla la Ley 37/2007, de 16 de noviembre, sobre reutilización de la información del sector público, para el ámbito del sector público estatal.

Disposición transitoria única. *Actividades iniciadas previamente a la entrada en vigor.*

Los controles oficiales y otras actividades oficiales, así como sus actuaciones derivadas, que se hayan iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de este real decreto, se regirán por las normas vigentes en el momento en el que se iniciaron, sin perjuicio de la aplicabilidad directa del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, en su ámbito de aplicación propio y a partir de su entrada en vigor.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogados:

a) El Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, a excepción de:

1.º Los apartados 2 y 3 del artículo 9, así como los artículos 13, 14, 15 y 16 que seguirán vigentes en materia de defensa del consumidor, a excepción del control oficial de productos alimenticios.

2.º Los apartados 3.1.1, 3.1.2 y 3.1.3 del artículo 3 de infracciones en materia de protección al consumidor, el artículo 4 relativo a las infracciones en materia de defensa de la calidad de la producción agroalimentaria, así como los aspectos relacionados con el artículo 4 contemplados en los artículos 6, 7, 8 y 10, en aquellas comunidades autónomas en las que, por no disponer de normativa en materia de calidad, tuviesen que requerir de un marco legal para la tipificación de las infracciones en materia de calidad alimentaria comercial y de los medios de producción.

b) El Real Decreto 1749/1998, de 31 de julio, por el que se establecen las medidas de control aplicables a determinadas sustancias y sus residuos en los animales vivos y sus productos, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en este real decreto.

[. . .]

Disposición final segunda. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en los apartados 10.ª, 13.ª, 16.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva, respectivamente, sobre régimen aduanero y arancelario, y comercio exterior; en materia de bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica; y en materia de sanidad exterior, y bases y coordinación general de la sanidad.

Disposición final tercera. *Facultad de desarrollo y ejecución.*

Se faculta a las personas titulares de los Ministerios de Derechos Sociales, Consumo y Agenda 2030, de Agricultura, Pesca y Alimentación, de Sanidad y de Economía, Comercio y Empresa, para que en el marco de sus competencias respectivas adopten las medidas que sean necesarias para el desarrollo y ejecución de este real decreto.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor y aplicación.*

1. Este real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

2. No obstante lo anterior, en el caso de vinos, bebidas espirituosas y productos agrícolas y alimenticios con Denominación de Origen Protegida o Indicación Geográfica Protegida o Especialidad Tradicional Garantizada, el capítulo II del título II y el capítulo II del título III no será aplicable hasta que transcurran 12 meses desde su entrada en vigor, excepto si el organismo delegado o la persona física delegada adapta sus procedimientos de control con anterioridad a dicho plazo.

ANEXO

Requisitos exigibles a las personas expertas reconocidas y cualificadas a efectos de la revisión documental

Se considerará persona experta reconocida y con las cualificaciones necesarias para la realización de la revisión documental a toda aquella persona que cumpla los siguientes requisitos:

a) Esté en posesión de un diploma, certificado u otro título que acredite un ciclo de formación universitaria –o un ciclo de formación equivalente– de enseñanza teórica y práctica, en función del control en cuestión, en una de las titulaciones siguientes: veterinaria, ingeniería agronómica, ingeniería de montes, farmacia, medicina, química, biología, ciencia y tecnología de los alimentos o cualquier otra titulación equivalente en las materias relacionadas con los controles realizados en el marco de las actividades que figuran en el artículo 1.2 o artículo 1.3, en su caso.

b) Pueda acreditar experiencia laboral de mínimo dos años en la realización de funciones en su ámbito profesional acerca de:

1.º Muestreo y análisis, ensayo o diagnóstico de alimentos, piensos y otros productos dentro de las actividades establecidas en el artículo 1.2 o 1.3, en función del ámbito aplicable al producto para el que se obtuvo un resultado no favorable;

2.º el método específico de análisis, ensayo o diagnóstico utilizado, para la determinación analítica en cuestión, en la matriz en la que se detectó el resultado desfavorable;

3.º la interpretación de los requisitos y criterios de la legislación que resulte aplicable, los resultados específicos y las medidas de seguimiento adecuadas en función del caso.

c) Pueda acreditar la ausencia de conflicto de intereses sobre la revisión documental a realizar o que al menos estén declarados e informados.

§ 23

Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 298, de 12 de noviembre de 2020
Última modificación: 9 de mayo de 2023
Referencia: BOE-A-2020-14046

FELIPE VI

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley:

PREÁMBULO

I

Desde el 1 de julio de 2016 es de aplicación el Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, que supuso la transposición al ordenamiento jurídico español de la derogada Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica, se encuentra desde entonces jurídicamente desplazada en todo aquello regulado por el citado Reglamento. El objeto de esta Ley es, por tanto, adaptar nuestro ordenamiento jurídico al marco regulatorio de la Unión Europea, evitando así la existencia de vacíos normativos susceptibles de dar lugar a situaciones de inseguridad jurídica en la prestación de servicios electrónicos de confianza.

La presente Ley no realiza una regulación sistemática de los servicios electrónicos de confianza, que ya han sido legislados por el Reglamento (UE) 910/2014, el cual, por respeto al principio de primacía del Derecho de la Unión Europea, no debe reproducirse total o parcialmente. La función de esta Ley es complementarlo en aquellos aspectos concretos que el Reglamento no ha armonizado y cuyo desarrollo prevé en los ordenamientos de los diferentes Estados miembros, cuyas disposiciones han de ser interpretadas de acuerdo con él.

II

En lugar de una revisión de la Directiva 1999/93/CE, la elección de un reglamento como instrumento legislativo por el legislador europeo, de aplicación directa en los Estados miembros, vino motivada por la necesidad de reforzar la seguridad jurídica en el seno de la Unión, terminando con la dispersión normativa provocada por las transposiciones de la citada Directiva en los ordenamientos jurídicos internos a través de leyes nacionales, que había provocado una importante fragmentación e imposibilitado la prestación de servicios transfronterizos en el mercado interior, agravada por las diferencias en los sistemas de supervisión aplicados en cada Estado miembro.

Así, mediante el Reglamento (UE) 910/2014 se persigue regular en un mismo instrumento normativo de aplicación directa en los Estados miembros dos realidades, la identificación y los servicios de confianza electrónicos en sentido amplio, armonizando y facilitando el uso transfronterizo de los servicios en línea, públicos y privados, así como el comercio electrónico en la UE, contribuyendo así al desarrollo del mercado único digital.

Por una parte, en el ámbito de la identificación electrónica, el Reglamento instaura la aceptación mutua, para el acceso a los servicios públicos en línea, de los sistemas nacionales de identificación electrónica que hayan sido notificados a la Comisión Europea por parte de los Estados miembros, con objeto de facilitar la interacción telemática segura con las Administraciones públicas y su utilización para la realización de trámites transfronterizos, eliminando esta barrera electrónica que excluía a los ciudadanos del pleno disfrute de los beneficios del mercado interior.

Por otra parte, introduce la regulación armónica de nuevos servicios electrónicos cualificados de confianza, adicionales a la tradicional firma electrónica, tales como el sello electrónico de persona jurídica, el servicio de validación de firmas y sellos cualificados, el servicio de conservación de firmas y sellos cualificados, el servicio de sellado electrónico de tiempo, el servicio de entrega electrónica certificada y el servicio de expedición de certificados de autenticación web, que pueden ser combinados entre sí para la prestación de servicios complejos e innovadores.

Se establece un régimen jurídico específico para los citados servicios electrónicos de confianza cualificados, consecuente con las elevadas exigencias de supervisión y seguridad que soportan, y cuyo reflejo es la singular relevancia probatoria que poseen respecto de los servicios no cualificados. Se refuerza así la seguridad jurídica de las transacciones electrónicas entre empresas, particulares y Administraciones públicas.

III

La aplicabilidad directa del Reglamento no priva a los Estados miembros de toda capacidad normativa sobre la materia regulada, es más, aquellos están obligados a adaptar los ordenamientos nacionales para garantizar que aquella cualidad se haga efectiva. Esta adaptación puede exigir tanto la modificación o derogación de normas existentes, como la adopción de nuevas disposiciones llamadas a completar la regulación europea.

En tal sentido, el objetivo de la presente Ley, como se indicaba ut supra, es complementar el Reglamento (UE) 910/2014 en aquellos aspectos que este no ha armonizado y que se dejan al criterio de los Estados miembros. Por tanto, la Ley se abstiene de reproducir las previsiones del Reglamento, abordando únicamente aquellas cuestiones que la norma europea remite a la decisión de los Estados miembros o que no se encuentran armonizadas, adquiriendo la regulación coherencia y sentido en el marco de la normativa europea.

Así, en virtud del principio de proporcionalidad, esta Ley contiene la regulación imprescindible para cubrir aquellos aspectos previstos en el Reglamento (UE) 910/2014, como es el caso, entre otros, del régimen de previsión de riesgo de los prestadores cualificados, el régimen sancionador, la comprobación de la identidad y atributos de los solicitantes de un certificado cualificado, la inclusión de requisitos adicionales a nivel nacional para certificados cualificados tales como identificadores nacionales, o su tiempo máximo de vigencia, así como las condiciones para la suspensión de los certificados.

El Reglamento (UE) 910/2014 garantiza la equivalencia jurídica entre la firma electrónica cualificada y la firma manuscrita, pero permite a los Estados miembros determinar los

efectos de las otras firmas electrónicas y de los servicios electrónicos de confianza en general. En este aspecto, se modifica la regulación anterior al atribuir a los documentos electrónicos para cuya producción o comunicación se haya utilizado un servicio de confianza cualificado una ventaja probatoria. A este respecto, se simplifica la prueba, pues basta la mera constatación de la inclusión del citado servicio en la lista de confianza de prestadores cualificados de servicios electrónicos regulada en el artículo 22 del Reglamento (UE) 910/2014.

Por lo que respecta a los certificados electrónicos, se introducen en la Ley varias disposiciones relativas a la expedición y contenido de los certificados cualificados, cuyo tiempo máximo de vigencia se mantiene en cinco años. En este sentido, no se permite a los prestadores de servicios el denominado «encadenamiento» en la renovación de certificados cualificados utilizando uno vigente, más que una sola vez, por razones de seguridad en el tráfico jurídico. Sin perjuicio de lo anterior, el Reglamento (UE) 910/2014 contempla la posibilidad de verificación de la identidad del solicitante de un certificado cualificado utilizando otros métodos de identificación reconocidos a escala nacional que garanticen una seguridad equivalente en términos de fiabilidad a la presencia física. Haciéndose eco de esta previsión, la Ley habilita a que reglamentariamente se regulen las condiciones y requisitos técnicos que lo harían posible.

Los certificados cualificados expedidos a personas físicas incluirán el número de Documento Nacional de Identidad, número de identidad de extranjero o número de identificación fiscal, salvo en los casos en los que el titular carezca de todos ellos. La misma regla se aplica en cuanto al número de identificación fiscal de las personas jurídicas o sin personalidad jurídica titulares de certificados cualificados, que en defecto de este han de utilizar un código que les identifique de forma unívoca y permanente en el tiempo, tal como se recoja en los registros oficiales.

En lo que se refiere a las obligaciones de los prestadores, la Ley establece el requisito de constitución de una garantía económica para la prestación de servicios cualificados de confianza. Se fija una cuantía mínima única de 1.500.000 euros, que se incrementa en 500.000 euros por cada tipo de servicio adicional que se preste, lo que se estima suficiente para cubrir los riesgos derivados del servicio, tiene en cuenta la diversidad de servicios en el mercado y no penaliza a los prestadores con mayor oferta.

Una de las exigencias del Reglamento (UE) 910/2014 se centra en garantizar la seguridad de los servicios de confianza frente a actos deliberados o fortuitos que afecten a sus productos, redes o sistemas de información. En este sentido, todos los prestadores de servicios de confianza, cualificados y no cualificados, están sometidos a la obligación de adoptar las medidas técnicas y organizativas adecuadas para gestionar los riesgos para la seguridad de los servicios de confianza que prestan, así como de notificar al órgano de supervisión cualquier violación de la seguridad o pérdida de la integridad que tenga un impacto significativo en el servicio de confianza prestado. Esta Ley sanciona el incumplimiento de las citadas obligaciones.

En respuesta a la evolución de la tecnología y las demandas del mercado, el Reglamento (UE) 910/2014 abre la posibilidad de prestación de servicios innovadores basados en soluciones móviles y en la nube, como la firma y sello electrónicos remotos, en los que el entorno es gestionado por un prestador de servicios de confianza en nombre del titular. A fin de garantizar que estos servicios electrónicos obtengan el mismo reconocimiento jurídico que aquellos utilizados en un entorno completamente gestionado por el usuario, estos prestadores deben aplicar procedimientos de seguridad específicos y utilizar sistemas y productos fiables, incluidos canales de comunicación electrónica seguros, para garantizar que el entorno es fiable y se utiliza bajo el control exclusivo del titular. Se pretende alcanzar, así, un equilibrio entre la facilidad para el acceso y el uso de los servicios, sin detrimento de la seguridad.

IV

Esta Ley deroga la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y con ella aquellos preceptos incompatibles con el Reglamento (UE) 910/2014.

Así sucede con los antiguos certificados de firma de personas jurídicas, introducidos por la citada Ley de firma electrónica. El nuevo paradigma instaurado por el mencionado

reglamento implica que únicamente las personas físicas están capacitadas para firmar electrónicamente, por lo que no prevé la emisión de certificados de firma electrónica a favor de personas jurídicas o entidades sin personalidad jurídica. A estas se reservan los sellos electrónicos, que permiten garantizar la autenticidad e integridad de documentos tales como facturas electrónicas. Sin perjuicio de lo anterior, las personas jurídicas podrán actuar por medio de los certificados de firma de aquellas personas físicas que legalmente les representen.

La Ley permite la posibilidad de que el órgano supervisor mantenga un servicio de difusión de información sobre los prestadores cualificados que operan en el mercado, con el fin de proporcionar a los usuarios información útil sobre los servicios que ofrecen en el desarrollo de su actividad.

Mediante la presente Ley se deroga también el artículo 25 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, referido a los terceros de confianza, debido a que los servicios ofrecidos por este tipo de proveedores se encuentran subsumidos en los tipos regulados por el Reglamento (UE) 910/2014, fundamentalmente en los servicios de entrega electrónica certificada y de conservación de firmas y sellos electrónicos.

V

Si bien la prestación de servicios electrónicos de confianza se realiza en régimen de libre competencia, el Reglamento (UE) 910/2014 prevé, para los servicios cualificados, un sistema de verificación previa de cumplimiento de los requisitos que en él se imponen. Así, se diseña un sistema mixto de colaboración público-privada para la supervisión de los prestadores cualificados, pues su inclusión en la lista de confianza, que permite iniciar esa actividad, debe basarse en un informe de evaluación de la conformidad emitido por un organismo de evaluación acreditado por un organismo nacional de acreditación, establecido en alguno de los Estados miembros de la Unión Europea. A partir de entonces, los prestadores cualificados deberán remitir el citado informe al menos cada veinticuatro meses.

Por su parte, los prestadores de servicios no cualificados pueden prestar servicios sin verificación previa de cumplimiento de requisitos, sin perjuicio de su sujeción a las potestades de seguimiento y control posterior de la Administración. No obstante, deberán comunicar al órgano supervisor la prestación del servicio en el plazo de tres meses desde que inicien su actividad, a los meros efectos de conocer su existencia y posibilitar su supervisión.

Por último, se define el régimen sancionador aplicable a los prestadores cualificados y no cualificados de servicios electrónicos de confianza, sin perjuicio de la posibilidad ya prevista en el artículo 20.3 del Reglamento (UE) 910/2014 de retirar la cualificación al prestador o servicio que presta, y su exclusión de la lista de confianza, en determinados supuestos. Asimismo, se han adecuado las cuantías de las sanciones, reduciéndose a la mitad la máxima imponible respecto a la legislación anterior, y se ha previsto la división en tramos de la horquilla sancionadora para la determinación de la multa imponible, en atención a los criterios de graduación concurrentes.

VI

Con arreglo a todo lo anterior, la presente Ley contiene veinte artículos, cuatro disposiciones adicionales, dos transitorias, una disposición derogatoria y siete disposiciones finales.

Las disposiciones adicionales se refieren: la primera a Fe pública y servicios electrónicos de confianza; la segunda a los efectos jurídicos de los sistemas utilizados en las Administraciones públicas; la tercera al Documento Nacional de Identidad y sus certificados electrónicos, y la cuarta al secreto de la identidad de los miembros del Centro Nacional de Inteligencia.

La disposición transitoria primera se refiere a la comunicación de actividad por prestadores de servicios no cualificados ya existentes, y la disposición transitoria segunda mantiene en vigor el Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del Documento Nacional de Identidad y sus certificados de firma electrónica, el

cual constituye desarrollo reglamentario parcial de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

En las disposiciones finales se modifican diversas leyes. En la primera, la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de medidas de impulso de la sociedad de la información, de forma que las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica deberán disponer de un medio seguro de interlocución telemática, no necesariamente basado en certificados electrónicos. Con ello, se flexibiliza la norma y se da cabida a otros medios de identificación generalmente usados en el sector privado.

En la disposición final segunda, se modifica la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, con objeto de adaptarla al nuevo marco regulatorio de los servicios electrónicos de confianza definido en esta Ley y en el Reglamento (UE) 910/2014.

En la disposición final tercera, se modifica la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, para adaptar su regulación al Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, referente a plataformas digitales.

En la disposición final cuarta se introduce una nueva disposición adicional séptima en la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, para adaptar su regulación al Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimientos de los clientes en el mercado interior.

La disposición final quinta contiene el título competencial, en virtud del cual la Ley se dicta al amparo de las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación civil, telecomunicaciones y seguridad pública, conforme al artículo 149.1.8.ª, 21.ª y 29.ª de la Constitución Española. El artículo 3 y la disposición final segunda se dictan, además, al amparo de lo previsto en el artículo 149.1.6.ª de la Constitución, el cual atribuye al Estado competencia exclusiva en materia de legislación procesal. Por su parte la disposición adicional segunda se dicta al amparo de lo previsto en el artículo 149.1.18.ª de la Constitución, en relación con la competencia estatal exclusiva sobre las bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas y el procedimiento administrativo común.

Finalmente las disposiciones finales sexta y séptima se refieren al desarrollo reglamentario de la Ley y a su entrada en vigor, respectivamente.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto de la Ley.*

La presente Ley tiene por objeto regular determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza, como complemento del Reglamento (UE) n.º 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior y por el que se deroga la Directiva 1999/93/CE.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Esta Ley se aplicará a los prestadores públicos y privados de servicios electrónicos de confianza establecidos en España.

Así mismo, se aplicará a los prestadores residentes o domiciliados en otro Estado que tengan un establecimiento permanente situado en España, siempre que ofrezcan servicios no supervisados por la autoridad competente de otro país de la Unión Europea.

Artículo 3. *Efectos jurídicos de los documentos electrónicos.*

1. Los documentos electrónicos públicos, administrativos y privados, tienen el valor y la eficacia jurídica que corresponda a su respectiva naturaleza, de conformidad con la legislación que les resulte aplicable.

2. La prueba de los documentos electrónicos privados en los que se hubiese utilizado un servicio de confianza no cualificado se regirá por lo dispuesto en el apartado 3 del artículo 326 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. Si el servicio fuese cualificado, se estará a lo previsto en el apartado 4 del mismo precepto.

TÍTULO II

Certificados electrónicos

Artículo 4. *Vigencia y caducidad de los certificados electrónicos.*

1. Los certificados electrónicos se extinguen por caducidad a la expiración de su período de vigencia, o mediante revocación por los prestadores de servicios electrónicos de confianza en los supuestos previstos en el artículo siguiente.

2. El período de vigencia de los certificados cualificados no será superior a cinco años.

Dicho período se fijará en atención a las características y tecnología empleada para generar los datos de creación de firma, sello, o autenticación de sitio web.

Artículo 5. *Revocación y suspensión de los certificados electrónicos.*

1. Los prestadores de servicios electrónicos de confianza extinguirán la vigencia de los certificados electrónicos mediante revocación en los siguientes supuestos:

a) Solicitud formulada por el firmante, la persona física o jurídica representada por este, un tercero autorizado, el creador del sello o el titular del certificado de autenticación de sitio web.

b) Violación o puesta en peligro del secreto de los datos de creación de firma o de sello, o del prestador de servicios de confianza, o de autenticación de sitio web, o utilización indebida de dichos datos por un tercero.

c) Resolución judicial o administrativa que lo ordene.

d) Fallecimiento del firmante; capacidad modificada judicialmente sobrevenida, total o parcial, del firmante; extinción de la personalidad jurídica o disolución del creador del sello en el caso de tratarse de una entidad sin personalidad jurídica, y cambio o pérdida de control sobre el nombre de dominio en el supuesto de un certificado de autenticación de sitio web.

e) Terminación de la representación en los certificados electrónicos con atributo de representante. En este caso, tanto el representante como la persona o entidad representada están obligados a solicitar la revocación de la vigencia del certificado en cuanto se produzca la modificación o extinción de la citada relación de representación.

f) Cese en la actividad del prestador de servicios de confianza salvo que la gestión de los certificados electrónicos expedidos por aquel sea transferida a otro prestador de servicios de confianza.

g) Descubrimiento de la falsedad o inexactitud de los datos aportados para la expedición del certificado y que consten en él, o alteración posterior de las circunstancias verificadas para la expedición del certificado, como las relativas al cargo.

h) En caso de que se advierta que los mecanismos criptográficos utilizados para la generación de los certificados no cumplen los estándares de seguridad mínimos necesarios para garantizar su seguridad.

i) Cualquier otra causa lícita prevista en la declaración de prácticas del servicio de confianza.

2. Los prestadores de servicios de confianza suspenderán la vigencia de los certificados electrónicos en los supuestos previstos en las letras a), c) y h) del apartado anterior, así como en los casos de duda sobre la concurrencia de las circunstancias previstas en sus letras b) y g), siempre que sus declaraciones de prácticas de certificación prevean la posibilidad de suspender los certificados.

3. En su caso, y de manera previa o simultánea a la indicación de la revocación o suspensión de un certificado electrónico en el servicio de consulta sobre el estado de validez o revocación de los certificados por él expedidos, el prestador de servicios electrónicos de confianza comunicará al titular, por un medio que acredite la entrega y recepción efectiva

siempre que sea factible, esta circunstancia, especificando los motivos y la fecha y la hora en que el certificado quedará sin efecto.

En los casos de suspensión, la vigencia del certificado se extinguirá si transcurrido el plazo de duración de la suspensión, el prestador no la hubiera levantado.

Artículo 6. *Identidad y atributos de los titulares de certificados cualificados.*

1. La identidad del titular en los certificados cualificados se consignará de la siguiente forma:

a) En el supuesto de certificados de firma electrónica y de autenticación de sitio web expedidos a personas físicas, por su nombre y apellidos y su número de Documento Nacional de Identidad, número de identidad de extranjero o número de identificación fiscal, o a través de un pseudónimo que conste como tal de manera inequívoca. Los números anteriores podrán sustituirse por otro código o número identificativo únicamente en caso de que el titular carezca de todos ellos por causa lícita, siempre que le identifique de forma unívoca y permanente en el tiempo.

b) En el supuesto de certificados de sello electrónico y de autenticación de sitio web expedidos a personas jurídicas, por su denominación o razón social y su número de identificación fiscal. En defecto de este, deberá indicarse otro código identificativo que le identifique de forma unívoca y permanente en el tiempo, tal como se recoja en los registros oficiales.

2. Si los certificados admiten una relación de representación incluirán la identidad de la persona física o jurídica representada en las formas previstas en el apartado anterior, así como una indicación del documento, público si resulta exigible, que acredite de forma fehaciente las facultades del firmante para actuar en nombre de la persona o entidad a la que represente y, en caso de ser obligatoria la inscripción, de los datos registrales.

Artículo 7. *Comprobación de la identidad y otras circunstancias de los solicitantes de un certificado cualificado.*

1. La identificación de la persona física que solicite un certificado cualificado exigirá su personación ante los encargados de verificarla y se acreditará mediante el Documento Nacional de Identidad, pasaporte u otros medios admitidos en Derecho. Podrá prescindirse de la personación de la persona física que solicite un certificado cualificado si su firma en la solicitud de expedición de un certificado cualificado ha sido legitimada en presencia notarial.

2. Reglamentariamente, mediante Orden de la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, se determinarán otras condiciones y requisitos técnicos de verificación de la identidad a distancia y, si procede, otros atributos específicos de la persona solicitante de un certificado cualificado, mediante otros métodos de identificación como videoconferencia o vídeo-identificación que aporten una seguridad equivalente en términos de fiabilidad a la presencia física según su evaluación por un organismo de evaluación de la conformidad. La determinación de dichas condiciones y requisitos técnicos se realizará a partir de los estándares que, en su caso, hayan sido determinados a nivel comunitario.

Serán considerados métodos de identificación reconocidos a escala nacional, a los efectos de lo previsto en el presente apartado, aquellos que aporten una seguridad equivalente en términos de fiabilidad a la presencia física y cuya equivalencia en el nivel de seguridad sea certificada por un organismo de evaluación de la conformidad, de acuerdo con lo previsto en la normativa en materia de servicios electrónicos de confianza.

3. La forma en que se ha procedido a identificar a la persona física solicitante podrá constar en el certificado. En otro caso, los prestadores de servicios de confianza deberán colaborar entre sí para determinar cuándo se produjo la última personación.

4. En el caso de certificados cualificados de sello electrónico y de firma electrónica con atributo de representante, los prestadores de servicios de confianza comprobarán, además de los datos señalados en los apartados anteriores, los datos relativos a la constitución y personalidad jurídica, y a la persona o entidad representada, respectivamente, así como la extensión y vigencia de las facultades de representación del solicitante mediante los documentos, públicos si resultan exigibles, que sirvan para acreditar los extremos citados de

manera fehaciente y su inscripción en el correspondiente registro público si así resulta exigible. Esta comprobación podrá realizarse, asimismo, mediante consulta en el registro público en el que estén inscritos los documentos de constitución y de apoderamiento, pudiendo emplear los medios telemáticos facilitados por los citados registros públicos.

5. Cuando el certificado cualificado contenga otras circunstancias personales o atributos del solicitante, como su condición de titular de un cargo público, su pertenencia a un colegio profesional o su titulación, estas deberán comprobarse mediante los documentos oficiales que las acrediten, de conformidad con su normativa específica.

6. Lo dispuesto en los apartados anteriores podrá no ser exigible cuando la identidad u otras circunstancias permanentes de los solicitantes de los certificados constaran ya al prestador de servicios de confianza en virtud de una relación preexistente, en la que, para la identificación del interesado, se hubiese empleado el medio señalado en el apartado 1 y el período de tiempo transcurrido desde la identificación fuese menor de cinco años.

7. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital velará por que los prestadores cualificados de servicios electrónicos de confianza puedan contribuir a la elaboración de la norma reglamentaria prevista en el apartado 2 del presente artículo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 26.6 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

TÍTULO III

Obligaciones y responsabilidad de los prestadores de servicios electrónicos de confianza

Artículo 8. *Protección de los datos personales.*

1. El tratamiento de los datos personales que precisen los prestadores de servicios electrónicos de confianza para el desarrollo de su actividad y los órganos administrativos para el ejercicio de las funciones atribuidas por esta Ley se sujetará a lo dispuesto en la legislación aplicable en materia de protección de datos de carácter personal.

2. Los prestadores de servicios electrónicos de confianza que consignen un pseudónimo en un certificado electrónico deberán constatar la verdadera identidad del titular del certificado y conservar la documentación que la acredite.

3. Dichos prestadores de servicios de confianza estarán obligados a revelar la citada identidad cuando lo soliciten los órganos judiciales y otras autoridades públicas en el ejercicio de funciones legalmente atribuidas, con sujeción a lo dispuesto en la legislación aplicable en materia de protección de datos personales.

Artículo 9. *Obligaciones de los prestadores de servicios electrónicos de confianza.*

1. Los prestadores de servicios electrónicos de confianza deberán:

a) Publicar información veraz y acorde con esta Ley y el Reglamento (UE) 910/2014.

b) No almacenar ni copiar, por sí o a través de un tercero, los datos de creación de firma, sello o autenticación de sitio web de la persona física o jurídica a la que hayan prestado sus servicios, salvo en caso de su gestión en nombre del titular.

En este caso, utilizarán sistemas y productos fiables, incluidos canales de comunicación electrónica seguros, y se aplicarán procedimientos y mecanismos técnicos y organizativos adecuados, para garantizar que el entorno sea fiable y se utilice bajo el control exclusivo del titular del certificado. Además, deberán custodiar y proteger los datos de creación de firma, sello o autenticación de sitio web frente a cualquier alteración, destrucción o acceso no autorizado, así como garantizar su continua disponibilidad.

2. Los prestadores de servicios de confianza que expidan certificados electrónicos deberán disponer de un servicio de consulta sobre el estado de validez o revocación de los certificados emitidos accesible al público.

3. Los prestadores cualificados de servicios electrónicos de confianza deberán cumplir las siguientes obligaciones adicionales:

a) El período de tiempo durante el que deberán conservar la información relativa a los servicios prestados de acuerdo con el artículo 24.2.h) del Reglamento (UE) 910/2014, será de 15 años desde la extinción del certificado o la finalización del servicio prestado.

En caso de que expidan certificados cualificados de sello electrónico o autenticación de sitio web a personas jurídicas, los prestadores de servicios de confianza registrarán también la información que permita determinar la identidad de la persona física a la que se hayan entregado los citados certificados, para su identificación en procedimientos judiciales o administrativos.

b) Constituir un seguro de responsabilidad civil por importe mínimo de 1.500.000 euros, excepto si el prestador pertenece al sector público. Si presta más de un servicio cualificado de los previstos en el Reglamento (UE) 910/2014, se añadirán 500.000 euros más por cada tipo de servicio.

La citada garantía podrá ser sustituida total o parcialmente por una garantía mediante aval bancario o seguro de caución, de manera que la suma de las cantidades aseguradas sea coherente con lo dispuesto en el párrafo anterior.

Las cuantías y los medios de aseguramiento y garantía establecidos en los dos párrafos anteriores podrán ser modificados mediante real decreto.

c) El prestador cualificado que vaya a cesar en su actividad deberá comunicarlo a los clientes a los que preste sus servicios y al órgano de supervisión con una antelación mínima de dos meses al cese efectivo de la actividad, por un medio que acredite la entrega y recepción efectiva siempre que sea factible. El plan de cese del prestador de servicios puede incluir la transferencia de clientes, una vez acreditada la ausencia de oposición de los mismos, a otro prestador cualificado, el cual podrá conservar la información relativa a los servicios prestados hasta entonces.

Igualmente, comunicará al órgano de supervisión cualquier otra circunstancia relevante que pueda impedir la continuación de su actividad. En especial, deberá comunicar, en cuanto tenga conocimiento de ello, la apertura de cualquier proceso concursal que se siga contra él.

d) Enviar el informe de evaluación de la conformidad al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en los términos previstos en el artículo 20.1 del Reglamento (UE) 910/2014. El incumplimiento de esta obligación conllevará la retirada de la cualificación al prestador y al servicio que este presta, y su eliminación de la lista de confianza prevista en el artículo 22 del citado Reglamento, previo requerimiento al prestador del servicio para que cese en el citado incumplimiento.

Artículo 10. *Responsabilidad de los prestadores de servicios electrónicos de confianza.*

Los prestadores de servicios electrónicos de confianza asumirán toda la responsabilidad frente a terceros por la actuación de las personas u otros prestadores en los que deleguen la ejecución de alguna o algunas de las funciones necesarias para la prestación de servicios electrónicos de confianza, incluyendo las actuaciones de comprobación de identidad previas a la expedición de un certificado cualificado.

Artículo 11. *Limitaciones de responsabilidad de los prestadores de servicios electrónicos de confianza.*

1. El prestador de servicios electrónicos de confianza no será responsable de los daños y perjuicios ocasionados a la persona a la que ha prestado sus servicios o a terceros de buena fe, si esta incurre en alguno de los supuestos previstos en el Reglamento (UE) 910/2014 o en los siguientes:

a) No haber proporcionado al prestador de servicios de confianza información veraz, completa y exacta para la prestación del servicio de confianza, en particular, sobre los datos que deban constar en el certificado electrónico o que sean necesarios para su expedición o para la extinción o suspensión de su vigencia, cuando su inexactitud no haya podido ser detectada, actuando con la debida diligencia, por el prestador de servicios.

b) La falta de comunicación sin demora indebida al prestador de servicios de cualquier modificación de las circunstancias que incidan en la prestación del servicio de confianza, en particular, aquellas reflejadas en el certificado electrónico.

c) Negligencia en la conservación de sus datos de creación de firma, sello o autenticación de sitio web, en el aseguramiento de su confidencialidad y en la protección de todo acceso o revelación de estos o, en su caso, de los medios que den acceso a ellos.

d) No solicitar la suspensión o revocación del certificado electrónico en caso de duda en cuanto al mantenimiento de la confidencialidad de sus datos de creación de firma, sello o autenticación de sitio web o, en su caso, de los medios que den acceso a ellos.

e) Utilizar los datos de creación de firma, sello o autenticación de sitio web cuando haya expirado el período de validez del certificado electrónico o el prestador de servicios de confianza le notifique la extinción o suspensión de su vigencia.

2. El prestador de servicios de confianza tampoco será responsable por los daños y perjuicios si el destinatario actúa de forma negligente. Se entenderá que el destinatario actúa de forma negligente cuando no tenga en cuenta la suspensión o pérdida de vigencia del certificado electrónico, o cuando no verifique la firma o sello electrónico.

3. El prestador de servicios de confianza no será responsable por los daños y perjuicios en caso de inexactitud de los datos que consten en el certificado electrónico si estos le han sido acreditados mediante documento público u oficial, inscrito en un registro público si así resulta exigible.

Artículo 12. *Inicio de la prestación de servicios electrónicos de confianza no cualificados.*

Los prestadores de servicios de confianza no cualificados no necesitan verificación administrativa previa de cumplimiento de requisitos para iniciar su actividad, pero deberán comunicar su actividad al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en el plazo de tres meses desde que la inicien, que publicará en su página web el listado de prestadores de servicios de confianza no cualificados en una lista diferente a la de los prestadores de servicios de confianza cualificados, con la descripción detallada y clara de las características propias y diferenciales de los prestadores cualificados y de los prestadores no cualificados.

En el mismo plazo deberán comunicar la modificación de los datos inicialmente transmitidos y el cese de su actividad.

Artículo 13. *Obligaciones de seguridad de la información.*

1. Los prestadores cualificados y no cualificados de servicios electrónicos de confianza notificarán al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital las violaciones de seguridad o pérdidas de la integridad señaladas en el artículo 19.2 del Reglamento (UE) 910/2014, sin perjuicio de su notificación a la Agencia Española de Protección de Datos, a otros organismos relevantes o a las personas afectadas.

2. Los prestadores de servicios tienen la obligación de tomar las medidas necesarias para resolver los incidentes de seguridad que les afecten.

3. Los prestadores de servicios ampliarán, en un plazo máximo de un mes tras la notificación del incidente y, de haber tenido lugar, tras su resolución, la información suministrada en la notificación inicial con arreglo a las directrices y formularios que pueda establecer el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital.

TÍTULO IV

Supervisión y control

Artículo 14. *Órgano de supervisión.*

1. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, como órgano de supervisión, controlará el cumplimiento por los prestadores de servicios electrónicos de confianza cualificados y no cualificados que ofrezcan sus servicios al público de las obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 910/2014 y en esta Ley.

2. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital podrá acordar las medidas apropiadas para el cumplimiento del Reglamento (UE) 910/2014 y de esta Ley.

En particular, podrá dictar directrices para la elaboración y comunicación de informes y documentos, así como recomendaciones para el cumplimiento de las obligaciones técnicas y de seguridad exigibles a los servicios de confianza, así como sobre requisitos y normas técnicas de auditoría y certificación para la evaluación de la conformidad de los prestadores cualificados de servicios de confianza. Al efecto, se tendrán en consideración las normas, instrucciones, guías y recomendaciones emitidas por el Centro Criptológico Nacional en el marco de sus competencias, así como informes, especificaciones o normas elaboradas por la Agencia de Seguridad de las Redes y de la Información de la Unión Europea (ENISA) o por organismos de estandarización europeos e internacionales.

Artículo 15. *Actuaciones inspectoras.*

1. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital realizará las actuaciones inspectoras que sean precisas para el ejercicio de su función de supervisión y control. Los funcionarios adscritos al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital que realicen la inspección tendrán la consideración de autoridad pública en el desempeño de sus cometidos.

2. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital podrá recurrir a entidades independientes y técnicamente cualificadas para que le asistan en las labores de supervisión y control sobre los prestadores de servicios de confianza que le asigna el Reglamento (UE) 910/2014 y esta Ley.

3. Podrá requerirse la realización de pruebas en laboratorios o entidades especializadas para acreditar el cumplimiento de determinados requisitos. En este caso, los prestadores de servicios correrán con los gastos que ocasione esta evaluación.

Artículo 16. *Mantenimiento de la lista de confianza.*

1. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital establecerá, mantendrá y publicará la lista de confianza con información relativa a los prestadores cualificados de servicios de confianza sujetos a esta Ley, junto con la información relacionada con los servicios de confianza cualificados prestados por ellos, según lo previsto en el artículo 22 del Reglamento (UE) 910/2014.

2. El plazo máximo para dictar y notificar resolución en el procedimiento de verificación previa de cumplimiento de los requisitos establecidos en el citado Reglamento será de 6 meses, transcurridos los cuales se podrá entender desestimada la solicitud.

3. La revocación de la cualificación a un prestador o a un servicio mediante su retirada de la lista de confianza es independiente de la aplicación del régimen sancionador.

Artículo 17. *Información y colaboración.*

1. Los prestadores de servicios de confianza, la entidad nacional de acreditación, los organismos de evaluación de la conformidad, los organismos de certificación y cualquier otra persona o entidad relacionada con el prestador de servicios de confianza, tienen la obligación de facilitar al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital toda la información y colaboración precisas para el ejercicio de sus funciones.

Si el organismo de certificación perteneciera a la Autoridad Nacional de Certificación de la Ciberseguridad o estuviese supervisado por ella, se acordarán con dicha Autoridad los mecanismos de colaboración y el contenido de la información necesaria.

Los prestadores de servicios de confianza deberán permitir a sus funcionarios o al personal inspector el acceso a sus instalaciones y la consulta de cualquier documentación relevante para la inspección de que se trate, siendo de aplicación, en su caso, lo dispuesto en el artículo 8.6 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa. En sus inspecciones podrán ir acompañados de expertos o peritos en las materias sobre las que versen aquellas.

2. La información referente a los prestadores cualificados de servicios de confianza podrá ser objeto de publicación en la dirección de Internet del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital para su difusión y conocimiento.

3. A más tardar el 1 de febrero de cada año, los prestadores cualificados de servicios de confianza remitirán al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital un informe

sobre sus datos de actividad del año civil precedente, con objeto de cumplimiento por parte de este de las obligaciones de información a la Comisión Europea.

4. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital informará a la Agencia Española de Protección de Datos en caso de resultar infringidas las normas sobre protección de datos de carácter personal, así como sobre los incidentes en materia de seguridad que impliquen violaciones de los datos de carácter personal.

TÍTULO V

Infracciones y sanciones

Artículo 18. *Infracciones.*

1. Las infracciones de los preceptos del Reglamento (UE) 910/2014 y de esta Ley se clasifican en muy graves, graves y leves.

2. Son infracciones muy graves:

a) La comisión de una infracción grave en el plazo de dos años desde que hubiese sido sancionado por una infracción grave de la misma naturaleza, contados desde que recaiga la resolución sancionadora firme.

b) La expedición de certificados cualificados sin realizar todas las comprobaciones previas relativas a la identidad u otras circunstancias del titular del certificado o al poder de representación de quien lo solicita en su nombre, señaladas en el Reglamento (UE) 910/2014 y en esta Ley, cuando ello afecte a la mayoría de los certificados cualificados expedidos en el año anterior al inicio del procedimiento sancionador o desde el inicio de la actividad del prestador si este periodo es menor.

3. Son infracciones graves:

a) La resistencia, obstrucción, excusa o negativa a la actuación inspectora de los órganos facultados para llevarla a cabo con arreglo a esta Ley.

b) Actuar en el mercado como prestador cualificado de servicios de confianza, ofrecer servicios de confianza como cualificados o utilizar la etiqueta de confianza «UE» sin haber obtenido la cualificación de los citados servicios.

c) En caso de que el prestador expida certificados electrónicos, almacenar o copiar, por sí o a través de un tercero, los datos de creación de firma, sello o autenticación de sitio web de la persona física o jurídica a la que hayan prestado sus servicios, salvo en caso de su gestión en nombre del titular.

d) No proteger adecuadamente los datos de creación de firma, sello o autenticación de sitio web cuya gestión se le haya encomendado en la forma establecida en el artículo 9.1.b) de esta Ley.

e) No registrar o conservar la información a la que se refiere el artículo 9.3.a) de esta Ley.

f) El incumplimiento de la obligación de notificación de incidentes establecida en el artículo 19.2 del Reglamento (UE) 910/2014, en los términos previstos en el artículo 13 de esta Ley.

g) En caso de prestadores cualificados de servicios de confianza, el incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en los artículos 24.2, letras b), c), d), e), f), g), h), y k), 24.3 y 24.4 del Reglamento (UE) 910/2014, con las precisiones establecidas, en su caso, por esta Ley.

h) La expedición de certificados cualificados sin realizar todas las comprobaciones previas relativas a la identidad u otras circunstancias del titular del certificado o al poder de representación de quien lo solicita en su nombre, señaladas en el Reglamento (UE) 910/2014 y en esta Ley, cuando no constituya infracción muy grave.

i) La ausencia de adopción de medidas, o la adopción de medidas insuficientes, para la resolución de los incidentes de seguridad en los productos, redes y sistemas de información, en el plazo de diez días desde que aquellos se hubieren producido.

j) El incumplimiento de las resoluciones dictadas por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital para requerir a un prestador de servicios de confianza

que corrija cualquier incumplimiento de los requisitos establecidos en esta Ley y en el Reglamento (UE) 910/2014.

k) La falta o deficiente presentación de información solicitada por parte del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en su función de inspección y control, a partir del segundo requerimiento.

l) No cumplir con las obligaciones de constatar la verdadera identidad del titular de un certificado electrónico y de conservar la documentación que la acredite, en caso de consignación de un pseudónimo.

m) El incumplimiento por parte de los prestadores cualificados y no cualificados de servicios de confianza de la obligación establecida en el artículo 19.1 del Reglamento (UE) 910/2014 de adoptar las medidas técnicas y organizativas adecuadas para gestionar los riesgos para la seguridad de los servicios de confianza que presten.

n) No extinguir la vigencia de los certificados electrónicos en los supuestos señalados en esta Ley.

o) La prestación de servicios cualificados careciendo del correspondiente seguro obligatorio, en los términos previstos en el artículo 9.3.b) de esta Ley.

4. Constituyen infracciones leves:

a) Publicar información no veraz o no acorde con esta Ley y el Reglamento (UE) 910/2014.

b) No comunicar el inicio de actividad, su modificación o cese por los prestadores de servicios no cualificados en el plazo establecido en el artículo 12 de esta Ley.

c) El incumplimiento por los prestadores cualificados de servicios de confianza de alguna de las obligaciones establecidas en el artículo 24.2, letras a) e i) del Reglamento (UE) 910/2014.

d) El incumplimiento por los prestadores cualificados de servicios de confianza de su obligación de remitir un informe anual de actividad al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital antes del 1 de febrero de cada año.

e) El incumplimiento del deber de comunicación establecido en el artículo 9.3.c) de esta Ley.

f) La falta o deficiente presentación de información solicitada por parte del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en su función de inspección y control.

Artículo 19. *Sanciones.*

1. Por la comisión de infracciones recogidas en el artículo anterior, se impondrán al infractor las siguientes sanciones:

a) Por la comisión de infracciones muy graves, una multa por importe de 150.001 hasta 300.000 euros.

b) Por la comisión de infracciones graves, una multa por importe de 50.001 hasta 150.000 euros.

c) Por la comisión de infracciones leves, una multa por importe de hasta 50.000 euros.

2. La cuantía de las sanciones que se impongan se determinará aplicando una graduación de importe mínimo, medio y máximo a cada nivel de infracción, teniendo en cuenta lo siguiente:

a) El grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad.

b) La continuidad o persistencia en la conducta infractora.

c) La naturaleza y cuantía de los perjuicios causados.

d) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme en vía administrativa.

e) El volumen de facturación del prestador responsable.

f) El número de personas afectadas por la infracción.

g) La gravedad del riesgo generado por la conducta.

h) Las acciones realizadas por el prestador encaminadas a paliar los efectos o consecuencias de la infracción.

3. Las resoluciones sancionadoras por la comisión de infracciones muy graves serán publicadas en el sitio de Internet del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, con indicación, en su caso, de los recursos interpuestos contra ellas.

Artículo 19 bis. *Apercibimiento.*

1. Los órganos con competencia sancionadora, atendida la naturaleza de los hechos y la concurrencia significativa de los criterios establecidos en el artículo anterior, podrán acordar no iniciar la apertura del procedimiento sancionador y, en su lugar, apercibir al sujeto responsable, a fin de que en el plazo que el órgano sancionador determine, acredite la adopción de las medidas correctoras que, en cada caso, resulten pertinentes, siempre que los hechos fuesen constitutivos de infracción leve o grave conforme a lo dispuesto en esta ley.

2. Si el apercibimiento no fuera atendido en el plazo que el órgano sancionador hubiera determinado, procederá la apertura del correspondiente procedimiento sancionador por dicho incumplimiento.

Artículo 20. *Potestad sancionadora.*

1. La imposición de sanciones por el incumplimiento de lo previsto en esta ley corresponderá, en el caso de infracciones muy graves, a la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y en el de infracciones graves y leves, a la persona titular de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial.

2. La potestad sancionadora regulada en esta ley se ejercerá de conformidad con lo establecido al respecto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en sus normas de desarrollo. El procedimiento tendrá una duración máxima de nueve meses a contar desde la fecha del acuerdo de iniciación. El plazo máximo de duración del procedimiento simplificado será de tres meses.

Disposición adicional primera. *Fe pública y servicios electrónicos de confianza.*

Lo dispuesto en esta Ley no sustituye ni modifica las normas que regulan las funciones que corresponden a los funcionarios que tengan legalmente atribuida la facultad de dar fe en documentos en lo que se refiere al ámbito de sus competencias.

Disposición adicional segunda. *Efectos jurídicos de los sistemas utilizados en las Administraciones públicas.*

Todos los sistemas de identificación, firma y sello electrónico previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, tendrán plenos efectos jurídicos.

Disposición adicional tercera. *Documento Nacional de Identidad y sus certificados electrónicos.*

1. El Documento Nacional de Identidad electrónico es el Documento Nacional de Identidad que permite acreditar electrónicamente la identidad personal de su titular, en los términos establecidos en el artículo 8 de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, así como la firma electrónica de documentos.

2. Todas las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, reconocerán la eficacia del Documento Nacional de Identidad para acreditar la identidad y los demás datos personales del titular que consten en el mismo, así como la identidad del firmante y la integridad de los documentos firmados con sus certificados electrónicos.

3. Los órganos competentes del Ministerio del Interior para la expedición del Documento Nacional de Identidad cumplirán las obligaciones que la presente Ley impone a los prestadores de servicios electrónicos de confianza que expidan certificados cualificados.

4. Sin perjuicio de la aplicación de la normativa vigente en materia del Documento Nacional de Identidad en todo aquello que se adecúe a sus características particulares, el Documento Nacional de Identidad se regirá por su normativa específica.

Disposición adicional cuarta. *Secreto de la identidad de los miembros del Centro Nacional de Inteligencia.*

Lo dispuesto en los artículos 7 y 8 de esta Ley se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 11/2002, de 6 de mayo, reguladora del Centro Nacional de Inteligencia, en relación con la obligación de guardar secreto sobre la identidad de sus miembros.

Disposición transitoria primera. *Comunicación de actividad por prestadores de servicios no cualificados ya existentes.*

Los prestadores de servicios no cualificados que ya vinieran prestando servicios deberán comunicar su actividad al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital en el plazo de tres meses a contar desde la entrada en vigor de esta Ley.

Se exceptúan aquellos que hubieran comunicado los servicios prestados al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital antes de la entrada en vigor de esta Ley.

Disposición transitoria segunda. *Desarrollo reglamentario del Documento Nacional de Identidad.*

Hasta que se desarrolle reglamentariamente el Documento Nacional de Identidad, se mantendrá en vigor el Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del Documento Nacional de Identidad y sus certificados de firma electrónica.

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta Ley, y en particular:

a) La Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

b) El artículo 25 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

c) La Orden del Ministerio de Fomento de 21 de febrero de 2000 por la que se aprueba el Reglamento de acreditación de prestadores de servicios de certificación y de certificación de determinados productos de firma electrónica.

Disposición final primera. *Modificación de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.*

Se modifica el apartado 1 del artículo 2 de la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, que queda redactado como sigue:

> «1. Sin perjuicio de la utilización de otros medios de comunicación a distancia con los clientes, las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica deberán facilitar a sus usuarios un medio seguro de interlocución telemática que les permita la realización de, al menos, los siguientes trámites:
>
> a) Contratación electrónica de servicios, suministros y bienes, la modificación y finalización o rescisión de los correspondientes contratos, así como cualquier acto o negocio jurídico entre las partes, sin perjuicio de lo establecido en la normativa sectorial.
>
> b) Consulta de sus datos de cliente, que incluirán información sobre su historial de facturación de, al menos, los últimos tres años y el contrato suscrito, incluidas las condiciones generales si las hubiere.
>
> c) Presentación de quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación para el consumidor y asegurando una atención personal directa.
>
> d) Ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.»

Disposición final segunda. *Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.*

Uno. Se modifica el apartado 3 del artículo 326 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, que queda redactado en los siguientes términos:

«3. Cuando la parte a quien interese la eficacia de un documento electrónico lo solicite o se impugne su autenticidad, integridad, precisión de fecha y hora u otras características del documento electrónico que un servicio electrónico de confianza no cualificado de los previstos en el Reglamento (UE) 910/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior, permita acreditar, se procederá con arreglo a lo establecido en el apartado 2 del presente artículo y en el Reglamento (UE) n.º 910/2014.»

Dos. Se añade un apartado 4 al citado artículo 326, con el siguiente tenor:

«4. Si se hubiera utilizado algún servicio de confianza cualificado de los previstos en el Reglamento citado en el apartado anterior, se presumirá que el documento reúne la característica cuestionada y que el servicio de confianza se ha prestado correctamente si figuraba, en el momento relevante a los efectos de la discrepancia, en la lista de confianza de prestadores y servicios cualificados.

Si aun así se impugnare el documento electrónico, la carga de realizar la comprobación corresponderá a quien haya presentado la impugnación. Si dichas comprobaciones obtienen un resultado negativo, serán las costas, gastos y derechos que origine la comprobación exclusivamente a cargo de quien hubiese formulado la impugnación. Si, a juicio del tribunal, la impugnación hubiese sido temeraria, podrá imponerle, además, una multa de 300 a 1200 euros.»

Disposición final tercera. *Modificación de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.*

La Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, se modifica en los siguientes términos:

Uno. Se añade un nuevo artículo 12 ter que queda redactado como sigue:

«Artículo 12 ter. *Obligaciones relativas a la portabilidad de datos no personales.*

Los proveedores de servicios de intermediación que alojen o almacenen datos de usuarios a los que presten servicios de redes sociales o servicios de la sociedad de la información equivalentes deberán remitir a dichos usuarios, a su solicitud, los contenidos que les hubieran facilitado, sin impedir su transmisión posterior a otro proveedor. La remisión deberá efectuarse en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.

Asimismo, deberán transmitir dichos contenidos directamente a otro proveedor designado por el usuario, siempre que sea técnicamente posible, según prevé el artículo 95 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Para el cumplimiento de estas obligaciones será aplicable lo dispuesto en el artículo 12.5 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.»

Dos. El primer párrafo del apartado 1 del artículo 35 queda redactado como sigue:

«1. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital controlará el cumplimiento por los prestadores de servicios de la sociedad de la información de las obligaciones establecidas en esta Ley y en sus disposiciones de desarrollo, en lo que se refiere a los servicios propios de la sociedad de la información, así como en el Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de

2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea, por parte de aquellos proveedores incluidos en su ámbito de aplicación.»

Tres. Se añade un nuevo artículo 36 bis que queda redactado como sigue:

«Artículo 36 bis. *Deber de comunicación de las organizaciones y asociaciones representativas de usuarios profesionales o de los usuarios de sitios web corporativos.*

Las organizaciones y asociaciones que posean un interés legítimo de representación de usuarios profesionales o de los usuarios de sitios web corporativos, y que, cumpliendo con los requisitos del artículo 14.3 del Reglamento (UE) 2019/1150, hubieren solicitado al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital su inclusión en la lista elaborada al efecto por la Comisión Europea, notificarán inmediatamente al citado Ministerio cualquier circunstancia que afecte a su entidad que derive en un incumplimiento sobrevenido de los mencionados requisitos.»

Cuatro. El primer párrafo del artículo 37 queda redactado como sigue:

«Los prestadores de servicios de la sociedad de la información a los que les sea de aplicación la presente Ley, así como los proveedores incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 2019/1150, están sujetos al régimen sancionador establecido en este Título.»

Cinco. Se añaden doce nuevas letras de la j) a la u) al apartado 3 del artículo 38 con la siguiente redacción:

«j) La exigencia del pago de un canon por atender la obligación prevista en el artículo 12 ter, fuera de los supuestos establecidos en el artículo 12.5 del Reglamento (UE) 2016/679.

k) El incumplimiento habitual de la obligación prevista en el artículo 12 ter.

l) El incumplimiento habitual por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de la obligación establecida en el apartado 5 del artículo 3 del Reglamento (UE) 2019/1150 en materia de visibilidad de la identidad del usuario profesional.

m) El incumplimiento habitual por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de cualquiera de las obligaciones en materia de restricción, suspensión y terminación del servicio establecidas en los apartados 1, 2 y 3 del artículo 4 del Reglamento (UE) 2019/1150.

n) El incumplimiento habitual por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea o proveedores de motores de búsqueda en línea de cualquiera de las obligaciones en materia de clasificación establecidas en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2019/1150 que les resulten aplicables.

o) El incumplimiento habitual por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de la obligación de incluir en sus condiciones generales la información exigida en el artículo 6 del Reglamento (UE) 2019/1150 sobre los bienes y servicios auxiliares ofrecidos.

p) El incumplimiento habitual por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea o los proveedores de motores de búsqueda en línea de la obligación de incluir en sus condiciones generales la información exigida en los apartados 1 y 2, respectivamente, con las precisiones establecidas en el apartado 3, del artículo 7 del Reglamento (UE) 2019/1150, en materia de tratamiento diferenciado de bienes o servicios.

q) El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de intermediación de la obligación establecida en la letra a) del artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/1150, así como el incumplimiento habitual de las obligaciones contenidas en las letras b) y c) del citado precepto.

r) El incumplimiento habitual por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de la obligación de informar sobre el acceso a datos por parte de los usuarios profesionales establecida en el artículo 9 del Reglamento (UE) 2019/1150.

s) El incumplimiento habitual por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de la obligación de justificar las restricciones a la oferta de condiciones diferentes por otros medios prevista en el artículo 10 del Reglamento (UE) 2019/1150.

t) El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea que no sean pequeñas empresas, de la obligación de establecer un sistema interno y gratuito para tramitar las reclamaciones de los usuarios profesionales, en los términos previstos por el artículo 11 del Reglamento (UE) 2019/1150.

u) El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea que no sean pequeñas empresas, de la obligación de designar al menos dos mediadores, o de cualquier otra de las obligaciones en materia de mediación establecidas en el artículo 12 del Reglamento (UE) 2019/1150.»

Seis. Se añaden diez nuevas letras de la j) a la s) al apartado 4 del artículo 38 con la siguiente redacción:

«j) La exigencia del pago de un canon por atender la obligación prevista en el artículo 12 ter, cuando así lo permita el artículo 12.5 del Reglamento (UE) 2016/679, si su cuantía excediese el importe de los costes afrontados.

k) El incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 12 ter, cuando no constituya infracción grave.

l) El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de la obligación establecida en el apartado 5 del artículo 3 del Reglamento (UE) 2019/1150 en materia de visibilidad de la identidad del usuario profesional, cuando no constituya infracción grave.

m) El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de cualquiera de las obligaciones en materia de restricción, suspensión y terminación del servicio establecidas en los apartados 1, 2 y 3 del artículo 4 del Reglamento (UE) 2019/1150, cuando no constituya infracción grave.

n) El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea o proveedores de motores de búsqueda en línea de cualquiera de las obligaciones en materia de clasificación establecidas en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2019/1150 que les resulten aplicables, cuando no constituya infracción grave.

o) El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de la obligación de incluir en sus condiciones generales la información exigida en el artículo 6 del Reglamento (UE) 2019/1150 sobre los bienes y servicios auxiliares ofrecidos, cuando no constituya infracción grave.

p) El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea y los proveedores de motores de búsqueda en línea de la obligación de incluir en sus condiciones generales la información exigida en los apartados 1 y 2, respectivamente, con las precisiones establecidas en el apartado 3, del artículo 7 del Reglamento (UE) 2019/1150, en materia de tratamiento diferenciado de bienes o servicios, cuando no constituya infracción grave.

q) El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de las obligaciones en materia de cláusulas contractuales específicas establecidas en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2019/1150, cuando no constituya infracción grave.

r) El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de la obligación de informar sobre el acceso a datos por parte de los usuarios profesionales establecida en el artículo 9 del Reglamento (UE) 2019/1150, cuando no constituya infracción grave.

s) El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de la obligación de justificar las restricciones a la oferta de condiciones diferentes por otros medios prevista en el artículo 10 del Reglamento (UE) 2019/1150, cuando no constituya infracción grave.»

Siete. El artículo 43 queda redactado como sigue:

«Artículo 43. *Competencia sancionadora.*

1. La imposición de sanciones por el incumplimiento de lo previsto en esta Ley corresponderá, en el caso de infracciones muy graves, a la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y en el de infracciones graves y leves, a la persona titular de la Secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial.

No obstante lo anterior, la imposición de sanciones por incumplimiento de las resoluciones dictadas por los órganos competentes en función de la materia o entidad de que se trate a que se refieren las letras a) y b) del artículo 38.2 de esta Ley corresponderá al órgano que dictó la resolución incumplida. Igualmente, corresponderá a la Agencia de Protección de Datos la imposición de sanciones por la comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 38.3 c), d) e i) y 38.4 d), g) y h) de esta Ley.

2. La potestad sancionadora regulada en esta Ley se ejercerá de conformidad con lo establecido al respecto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en sus normas de desarrollo. El procedimiento tendrá una duración máxima de nueve meses a contar desde la fecha del acuerdo de iniciación. El plazo máximo de duración del procedimiento simplificado será de tres meses.»

Disposición final cuarta. *Modificación de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.*

Se introduce una nueva disposición adicional séptima con el siguiente contenido:

«Disposición adicional séptima. *Incumplimiento de la prohibición de discriminación.*

El incumplimiento de la prohibición de discriminación prevista en el artículo 16.3 de esta Ley y el Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes en el mercado interior y por el que se modifican los Reglamentos (CE) 2006/2004 y (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE, se reputará desleal a los efectos de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, sin perjuicio del régimen de infracciones y sanciones contenido en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.»

Disposición final quinta. *Título competencial.*

Esta Ley se dicta al amparo de las competencias exclusivas que corresponden al Estado en materia de legislación civil, telecomunicaciones y seguridad pública, conforme a lo dispuesto en el artículo 149.1.8.ª, 21.ª y 29.ª de la Constitución Española.

El artículo 3 y la disposición final segunda se dictan, además, al amparo de lo previsto en el artículo 149.1.6.ª de la Constitución, el cual atribuye al Estado competencia exclusiva en materia de legislación procesal. Por su parte la disposición adicional segunda se dicta al amparo de lo previsto en el artículo 149.1.18.ª de la Constitución, en relación con la competencia estatal exclusiva sobre las bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas y el procedimiento administrativo común.

Disposición final sexta. *Desarrollo reglamentario.*

Se habilita al Gobierno para dictar las disposiciones reglamentarias que sean precisas para el desarrollo y aplicación de esta Ley.

Disposición final séptima. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 24

Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 166, de 12 de julio de 2002
Última modificación: 23 de enero de 2025
Referencia: BOE-A-2002-13758

JUAN CARLOS I REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente Ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

La presente Ley tiene como objeto la incorporación al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio, relativa a determinados aspectos de los servicios de la sociedad de la información, en particular, el comercio electrónico en el mercado interior (Directiva sobre el comercio electrónico). Asimismo, incorpora parcialmente la Directiva 98/27/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo, relativa a las acciones de cesación en materia de protección de los intereses de los consumidores, al regular, de conformidad con lo establecido en ella, una acción de cesación contra las conductas que contravengan lo dispuesto en esta Ley.

Lo que la Directiva 2000/31/CE denomina "sociedad de la información" viene determinado por la extraordinaria expansión de las redes de telecomunicaciones y, en especial, de Internet como vehículo de transmisión e intercambio de todo tipo de información. Su incorporación a la vida económica y social ofrece innumerables ventajas, como la mejora de la eficiencia empresarial, el incremento de las posibilidades de elección de los usuarios y la aparición de nuevas fuentes de empleo.

Pero la implantación de Internet y las nuevas tecnologías tropieza con algunas incertidumbres jurídicas, que es preciso aclarar con el establecimiento de un marco jurídico adecuado, que genere en todos los actores intervinientes la confianza necesaria para el empleo de este nuevo medio.

Eso es lo que pretende esta Ley, que parte de la aplicación a las actividades realizadas por medios electrónicos de las normas tanto generales como especiales que las regulan, ocupándose tan sólo de aquellos aspectos que, ya sea por su novedad o por las peculiaridades que implica su ejercicio por vía electrónica, no están cubiertos por dicha regulación.

II

Se acoge, en la Ley, un concepto amplio de "servicios de la sociedad de la información", que engloba, además de la contratación de bienes y servicios por vía electrónica, el suministro de información por dicho medio (como el que efectúan los periódicos o revistas que pueden encontrarse en la red), las actividades de intermediación relativas a la provisión de acceso a la red, a la transmisión de datos por redes de telecomunicaciones, a la realización de copia temporal de las páginas de Internet solicitadas por los usuarios, al alojamiento en los propios servidores de información, servicios o aplicaciones facilitados por otros o a la provisión de instrumentos de búsqueda o de enlaces a otros sitios de Internet, así como cualquier otro servicio que se preste a petición individual de los usuarios (descarga de archivos de vídeo o audio...), siempre que represente una actividad económica para el prestador. Estos servicios son ofrecidos por los operadores de telecomunicaciones, los proveedores de acceso a Internet, los portales, los motores de búsqueda o cualquier otro sujeto que disponga de un sitio en Internet a través del que realice alguna de las actividades indicadas, incluido el comercio electrónico.

Desde un punto de vista subjetivo, la Ley se aplica, con carácter general, a los prestadores de servicios establecidos en España. Por "establecimiento" se entiende el lugar desde el que se dirige y gestiona una actividad económica, definición esta que se inspira en el concepto de domicilio fiscal recogido en las normas tributarias españolas y que resulta compatible con la noción material de establecimiento predicada por el Derecho comunitario. La Ley resulta igualmente aplicable a quienes sin ser residentes en España prestan servicios de la sociedad de la información a través de un "establecimiento permanente" situado en España. En este último caso, la sujeción a la Ley es únicamente parcial, respecto a aquellos servicios que se presten desde España.

El lugar de establecimiento del prestador de servicios es un elemento esencial en la Ley, porque de él depende el ámbito de aplicación no sólo de esta Ley, sino de todas las demás disposiciones del ordenamiento español que les sean de aplicación, en función de la actividad que desarrollen. Asimismo, el lugar de establecimiento del prestador determina la ley y las autoridades competentes para el control de su cumplimiento, de acuerdo con el principio de la aplicación de la ley del país de origen que inspira la Directiva 2000/31/CE.

Por lo demás, sólo se permite restringir la libre prestación en España de servicios de la sociedad de la información procedentes de otros países pertenecientes al Espacio Económico Europeo en los supuestos previstos en la Directiva 2000/31/CE, que consisten en la producción de un daño o peligro graves contra ciertos valores fundamentales como el orden público, la salud pública o la protección de los menores. Igualmente, podrá restringirse la prestación de servicios provenientes de dichos Estados cuando afecten a alguna de las materias excluidas del principio de país de origen, que la Ley concreta en su artículo 3, y se incumplan las disposiciones de la normativa española que, en su caso, resulte aplicable a las mismas.

III

Se prevé la anotación del nombre o nombres de dominio de Internet que correspondan al prestador de servicios en el registro público en que, en su caso, dicho prestador conste inscrito para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad, con el fin de garantizar que la vinculación entre el prestador, su establecimiento físico y su "establecimiento" o localización en la red, que proporciona su dirección de Internet, sea fácilmente accesible para los ciudadanos y la Administración pública.

La Ley establece, asimismo, las obligaciones y responsabilidades de los prestadores de servicios que realicen actividades de intermediación como las de transmisión, copia, alojamiento y localización de datos en la red. En general, éstas imponen a dichos prestadores un deber de colaboración para impedir que determinados servicios o contenidos ilícitos se sigan divulgando. Las responsabilidades que pueden derivar del incumplimiento de estas normas no son sólo de orden administrativo, sino de tipo civil o penal, según los bienes jurídicos afectados y las normas que resulten aplicables.

Destaca, por otra parte, en la Ley, su afán por proteger los intereses de los destinatarios de servicios, de forma que éstos puedan gozar de garantías suficientes a la hora de

contratar un servicio o bien por Internet. Con esta finalidad, la Ley impone a los prestadores de servicios la obligación de facilitar el acceso a sus datos de identificación a cuantos visiten su sitio en Internet; la de informar a los destinatarios sobre los precios que apliquen a sus servicios y la de permitir a éstos visualizar, imprimir y archivar las condiciones generales a que se someta, en su caso, el contrato. Cuando la contratación se efectúe con consumidores, el prestador de servicios deberá, además, guiarles durante el proceso de contratación, indicándoles los pasos que han de dar y la forma de corregir posibles errores en la introducción de datos, y confirmar la aceptación realizada una vez recibida.

En lo que se refiere a las comunicaciones comerciales, la Ley establece que éstas deban identificarse como tales, y prohíbe su envío por correo electrónico u otras vías de comunicación electrónica equivalente, salvo que el destinatario haya prestado su consentimiento.

IV

Se favorece igualmente la celebración de contratos por vía electrónica, al afirmar la Ley, de acuerdo con el principio espiritualista que rige la perfección de los contratos en nuestro Derecho, la validez y eficacia del consentimiento prestado por vía electrónica, declarar que no es necesaria la admisión expresa de esta técnica para que el contrato surta efecto entre las partes, y asegurar la equivalencia entre los documentos en soporte papel y los documentos electrónicos a efectos del cumplimiento del requisito de "forma escrita" que figura en diversas leyes.

Se aprovecha la ocasión para fijar el momento y lugar de celebración de los contratos electrónicos, adoptando una solución única, también válida para otros tipos de contratos celebrados a distancia, que unifica el criterio dispar contenido hasta ahora en los Códigos Civil y de Comercio.

Las disposiciones contenidas en esta Ley sobre aspectos generales de la contratación electrónica, como las relativas a la validez y eficacia de los contratos electrónicos o al momento de prestación del consentimiento, serán de aplicación aun cuando ninguna de las partes tenga la condición de prestador o destinatario de servicios de la sociedad de la información.

La Ley promueve la elaboración de códigos de conducta sobre las materias reguladas en esta Ley, al considerar que son un instrumento de autorregulación especialmente apto para adaptar los diversos preceptos de la Ley a las características específicas de cada sector.

Por su sencillez, rapidez y comodidad para los usuarios, se potencia igualmente el recurso al arbitraje y a los procedimientos alternativos de resolución de conflictos que puedan crearse mediante códigos de conducta, para dirimir las disputas que puedan surgir en la contratación electrónica y en el uso de los demás servicios de la sociedad de la información. Se favorece, además, el uso de medios electrónicos en la tramitación de dichos procedimientos, respetando, en su caso, las normas que, sobre la utilización de dichos medios, establezca la normativa específica sobre arbitraje.

De conformidad con lo dispuesto en las Directivas 2000/31/CE y 98/27/CE, se regula la acción de cesación que podrá ejercitarse para hacer cesar la realización de conductas contrarias a la presente Ley que vulneren los intereses de los consumidores y usuarios. Para el ejercicio de esta acción, deberá tenerse en cuenta, además de lo dispuesto en esta Ley, lo establecido en la Ley general de incorporación de la Directiva 98/27/CE.

La Ley prevé, asimismo, la posibilidad de que los ciudadanos y entidades se dirijan a diferentes Ministerios y órganos administrativos para obtener información práctica sobre distintos aspectos relacionados con las materias objeto de esta Ley, lo que requerirá el establecimiento de mecanismos que aseguren la máxima coordinación entre ellos y la homogeneidad y coherencia de la información suministrada a los usuarios.

Finalmente, se establece un régimen sancionador proporcionado pero eficaz, como indica la Directiva 2000/31/CE, para disuadir a los prestadores de servicios del incumplimiento de lo dispuesto en esta Ley.

Asimismo, se contempla en la Ley una serie de previsiones orientadas a hacer efectiva la accesibilidad de las personas con discapacidad a la información proporcionada por medios electrónicos, y muy especialmente a la información suministrada por las Administraciones

públicas, compromiso al que se refiere la resolución del Consejo de la Unión Europea de 25 de marzo de 2002, sobre accesibilidad de los sitios web públicos y de su contenido.

La presente disposición ha sido elaborada siguiendo un amplio proceso de consulta pública y ha sido sometida al procedimiento de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas previsto en la Directiva 98/34/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de junio, modificada por la Directiva 98/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de julio, y en el Real Decreto 1337/1999, de 31 de julio.

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Objeto

Artículo 1. *Objeto.*

1. Es objeto de la presente Ley la regulación del régimen jurídico de los servicios de la sociedad de la información y de la contratación por vía electrónica, en lo referente a las obligaciones de los prestadores de servicios incluidos los que actúan como intermediarios en la transmisión de contenidos por las redes de telecomunicaciones, las comunicaciones comerciales por vía electrónica, la información previa y posterior a la celebración de contratos electrónicos, las condiciones relativas a su validez y eficacia y el régimen sancionador aplicable a los prestadores de servicios de la sociedad de la información.

2. Las disposiciones contenidas en esta Ley se entenderán sin perjuicio de lo dispuesto en otras normas estatales o autonómicas ajenas al ámbito normativo coordinado, o que tengan como finalidad la protección de la salud y seguridad pública, incluida la salvaguarda de la defensa nacional, los intereses del consumidor, el régimen tributario aplicable a los servicios de la sociedad de la información, la protección de datos personales y la normativa reguladora de defensa de la competencia.

CAPÍTULO II

Ámbito de aplicación

Artículo 2. *Prestadores de servicios establecidos en España.*

1. Esta Ley será de aplicación a los prestadores de servicios de la sociedad de la información establecidos en España y a los servicios prestados por ellos.

Se entenderá que un prestador de servicios está establecido en España cuando su residencia o domicilio social se encuentren en territorio español, siempre que éstos coincidan con el lugar en que esté efectivamente centralizada la gestión administrativa y la dirección de sus negocios. En otro caso, se atenderá al lugar en que se realice dicha gestión o dirección.

2. Asimismo, esta Ley será de aplicación a los servicios de la sociedad de la información que los prestadores residentes o domiciliados en otro Estado ofrezcan a través de un establecimiento permanente situado en España.

Se considerará que un prestador opera mediante un establecimiento permanente situado en territorio español cuando disponga en el mismo, de forma continuada o habitual, de instalaciones o lugares de trabajo, en los que realice toda o parte de su actividad.

3. A los efectos previstos en este artículo, se presumirá que el prestador de servicios está establecido en España cuando el prestador o alguna de sus sucursales se haya inscrito en el Registro Mercantil o en otro registro público español en el que fuera necesaria la inscripción para la adquisición de personalidad jurídica.

La utilización de medios tecnológicos situados en España, para la prestación o el acceso al servicio, no servirá como criterio para determinar, por sí solo, el establecimiento en España del prestador.

4. Los prestadores de servicios de la sociedad de la información establecidos en España estarán sujetos a las demás disposiciones del ordenamiento jurídico español que les sean de aplicación, en función de la actividad que desarrollen, con independencia de la utilización de medios electrónicos para su realización.

Artículo 3. *Prestadores de servicios establecidos en otro Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 7.1 y 8, esta Ley se aplicará a los prestadores de servicios de la sociedad de la información establecidos en otro Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo cuando el destinatario de los servicios radique en España y los servicios afecten a las materias siguientes:

a) Derechos de propiedad intelectual o industrial.
b) Emisión de publicidad por instituciones de inversión colectiva.
c) Actividad de seguro directo realizada en régimen de derecho de establecimiento o en régimen de libre prestación de servicios.
d) Obligaciones nacidas de los contratos celebrados por personas físicas que tengan la condición de consumidores.
e) Régimen de elección por las partes contratantes de la legislación aplicable a su contrato.
f) Licitud de las comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente no solicitadas.

2. En todo caso, la constitución, transmisión, modificación y extinción de derechos reales sobre bienes inmuebles sitos en España se sujetará a los requisitos formales de validez y eficacia establecidos en el ordenamiento jurídico español.
3. Los prestadores de servicios a los que se refiere el apartado 1 quedarán igualmente sometidos a las normas del ordenamiento jurídico español que regulen las materias señaladas en dicho apartado.
4. No será aplicable lo dispuesto en los apartados anteriores a los supuestos en que, de conformidad con las normas reguladoras de las materias enumeradas en el apartado 1, no fuera de aplicación la ley del país en que resida o esté establecido el destinatario del servicio.

Artículo 4. *Prestadores establecidos en un Estado no perteneciente a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo.*

A los prestadores establecidos en países que no sean miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, les será de aplicación lo dispuesto en los artículos 7.2 y 11.2.
Los prestadores que dirijan sus servicios específicamente al territorio español quedarán sujetos, además, a las obligaciones previstas en esta Ley, siempre que ello no contravenga lo establecido en tratados o convenios internacionales que sean aplicables.

Artículo 5. *Servicios excluidos del ámbito de aplicación de la Ley.*

1. Se regirán por su normativa específica las siguientes actividades y servicios de la sociedad de la información:

a) Los servicios prestados por notarios y registradores de la propiedad y mercantiles en el ejercicio de sus respectivas funciones públicas.
b) Los servicios prestados por abogados y procuradores en el ejercicio de sus funciones de representación y defensa en juicio.

2. Las disposiciones de la presente Ley, con la excepción de lo establecido en el artículo 7.1, serán aplicables a los servicios de la sociedad de la información relativos a juegos de azar que impliquen apuestas de valor económico, sin perjuicio de lo establecido en su legislación específica estatal o autonómica.

TÍTULO II

Prestación de servicios de la sociedad de la información

CAPÍTULO I

Principio de libre prestación de servicios

Artículo 6. *No sujeción a autorización previa.*

La prestación de servicios de la sociedad de la información no estará sujeta a autorización previa.

Esta norma no afectará a los regímenes de autorización previstos en el ordenamiento jurídico que no tengan por objeto específico y exclusivo la prestación por vía electrónica de los correspondientes servicios.

Artículo 7. *Principio de libre prestación de servicios.*

1. La prestación de servicios de la sociedad de la información que procedan de un prestador establecido en algún Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo se realizará en régimen de libre prestación de servicios, sin que pueda establecerse ningún tipo de restricciones a los mismos por razones derivadas del ámbito normativo coordinado, excepto en los supuestos previstos en los artículos 3 y 8.

2. La aplicación del principio de libre prestación de servicios de la sociedad de la información a prestadores establecidos en Estados no miembros del Espacio Económico Europeo se atendrá a los acuerdos internacionales que resulten de aplicación.

Artículo 8. *Restricciones a la prestación de servicios y procedimiento de cooperación intracomunitario.*

1. En caso de que un determinado servicio de la sociedad de la información atente o pueda atentar contra los principios que se expresan a continuación, los órganos competentes para su protección, en ejercicio de las funciones que tengan legalmente atribuidas, podrán adoptar las medidas necesarias para que se interrumpa su prestación o para retirar los datos que los vulneran. Los principios a que alude este apartado son los siguientes:

a) La salvaguarda del orden público, la investigación penal, la seguridad pública y la defensa nacional.

b) La protección de la salud pública o de las personas físicas o jurídicas que tengan la condición de consumidores o usuarios, incluso cuando actúen como inversores.

c) El respeto a la dignidad de la persona y al principio de no discriminación por motivos de raza, sexo, religión, opinión, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social, y

d) La protección de la juventud y de la infancia.

e) La salvaguarda de los derechos de propiedad intelectual.

En la adopción y cumplimiento de las medidas de restricción a que alude este apartado se respetarán, en todo caso, las garantías, normas y procedimientos previstos en el ordenamiento jurídico para proteger los derechos a la intimidad personal y familiar, a la protección de los datos personales, a la libertad de expresión o a la libertad de información, cuando éstos pudieran resultar afectados.

En todos los casos en los que la Constitución y las leyes reguladoras de los respectivos derechos y libertades así lo prevean de forma excluyente, sólo la autoridad judicial competente podrá adoptar las medidas previstas en este artículo, en tanto garante del derecho a la libertad de expresión, del derecho de producción y creación literaria, artística, científica y técnica, la libertad de cátedra y el derecho de información.

2. Los órganos competentes para la adopción de las medidas a que se refiere el apartado anterior, con el objeto de identificar al responsable del servicio de la sociedad de la información que está realizando la conducta presuntamente vulneradora, podrán requerir a los prestadores de servicios de la sociedad de la información la cesión de los datos que

permitan tal identificación a fin de que pueda comparecer en el procedimiento. Tal requerimiento exigirá la previa autorización judicial de acuerdo con lo previsto en el apartado primero del artículo 122 bis de la Ley reguladora de la Jurisdicción contencioso-administrativa. Una vez obtenida la autorización, los prestadores estarán obligados a facilitar los datos necesarios para llevar a cabo la identificación.

3. La adopción de restricciones a la prestación de servicios de la sociedad de la información provenientes de prestadores establecidos en un Estado de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo distinto a España deberá seguir el procedimiento de cooperación intracomunitario descrito en el siguiente apartado de este artículo, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación procesal y de cooperación judicial.

4. Cuando un órgano competente acuerde, en ejercicio de las competencias que tenga legalmente atribuidas, y de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo a) del apartado 4 del artículo 3 de la Directiva 2000/31/CE, establecer restricciones que afecten a un servicio de la sociedad de la información que proceda de alguno de los Estados miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo distinto de España, dicho órgano deberá seguir el siguiente procedimiento:

a) El órgano competente requerirá al Estado miembro en que esté establecido el prestador afectado para que adopte las medidas oportunas. En el caso de que no las adopte o resulten insuficientes, dicho órgano notificará, con carácter previo, a la Comisión Europea o, en su caso, al Comité Mixto del Espacio Económico Europeo y al Estado miembro de que se trate las medidas que tiene intención de adoptar.

b) En los supuestos de urgencia, el órgano competente podrá adoptar las medidas oportunas, notificándolas al Estado miembro de procedencia y a la Comisión Europea o, en su caso, al Comité Mixto del Espacio Económico Europeo con la mayor brevedad y, en cualquier caso, como máximo, en el plazo de quince días desde su adopción. Así mismo, deberá indicar la causa de dicha urgencia.

Los requerimientos y notificaciones a que alude este apartado se realizarán siempre a través del órgano de la Administración General del Estado competente para la comunicación y transmisión de información a las Comunidades Europeas.

5. Los órganos competentes de otros Estados Miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo podrán requerir la colaboración de los prestadores de servicios de intermediación establecidos en España en los términos previstos en el apartado 2 del artículo 11 de esta ley si lo estiman necesario para garantizar la eficacia de las medidas de restricción que adopten al amparo del apartado anterior.

6. Las medidas de restricción que se adopten al amparo de este artículo deberán, en todo caso, cumplir las garantías y los requisitos previstos en los apartados 3 y 4 del artículo 11 de esta ley.

CAPÍTULO II

Obligaciones y régimen de responsabilidad de los prestadores de servicios de la sociedad de la información

Sección 1.ª Obligaciones

Artículo 9. *Constancia registral del nombre de dominio.*

(Sin contenido)

Artículo 10. *Información general.*

1. Sin perjuicio de los requisitos que en materia de información se establecen en la normativa vigente, el prestador de servicios de la sociedad de la información estará obligado a disponer de los medios que permitan, tanto a los destinatarios del servicio como a los órganos competentes, acceder por medios electrónicos, de forma permanente, fácil, directa y gratuita, a la siguiente información:

a) Su nombre o denominación social; su residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de sus establecimientos permanentes en España; su dirección de correo electrónico y cualquier otro dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.

b) Los datos de su inscripción en el Registro Mercantil en el que, en su caso, se encuentren inscritos o de aquel otro registro público en el que lo estuvieran para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad.

c) En el caso de que su actividad estuviese sujeta a un régimen de autorización administrativa previa, los datos relativos a dicha autorización y los identificativos del órgano competente encargado de su supervisión.

d) Si ejerce una profesión regulada deberá indicar:

1.º Los datos del Colegio profesional al que, en su caso, pertenezca y número de colegiado.

2.º El título académico oficial o profesional con el que cuente.

3.º El Estado de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo en el que se expidió dicho título y, en su caso, la correspondiente homologación o reconocimiento.

4.º Las normas profesionales aplicables al ejercicio de su profesión y los medios a través de los cuales se puedan conocer, incluidos los electrónicos.

e) El número de identificación fiscal que le corresponda.

f) Cuando el servicio de la sociedad de la información haga referencia a precios, se facilitará información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío.

g) Los códigos de conducta a los que, en su caso, esté adherido y la manera de consultarlos electrónicamente.

2. La obligación de facilitar esta información se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en el apartado 1.

3. Cuando se haya atribuido un rango de numeración telefónica a servicios de tarificación adicional en el que se permita el acceso a servicios de la sociedad de la información y se requiera su utilización por parte del prestador de servicios, esta utilización y la descarga de programas informáticos que efectúen funciones de marcación, deberán realizarse con el consentimiento previo, informado y expreso del usuario.

A tal efecto, el prestador del servicio deberá proporcionar al menos la siguiente información:

a) Las características del servicio que se va a proporcionar.

b) Las funciones que efectuarán los programas informáticos que se descarguen, incluyendo el número telefónico que se marcará.

c) El procedimiento para dar fin a la conexión de tarificación adicional, incluyendo una explicación del momento concreto en que se producirá dicho fin, y

d) El procedimiento necesario para restablecer el número de conexión previo a la conexión de tarificación adicional.

La información anterior deberá estar disponible de manera claramente visible e identificable.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de lo establecido en la normativa de telecomunicaciones, en especial, en relación con los requisitos aplicables para el acceso por parte de los usuarios a los rangos de numeración telefónica, en su caso, atribuidos a los servicios de tarificación adicional.

Artículo 11. *Deber de colaboración de los prestadores de servicios de intermediación.*

1. Cuando un órgano competente hubiera ordenado, en ejercicio de las competencias que legalmente tenga atribuidas, que se interrumpa la prestación de un servicio de la sociedad de la información o la retirada de determinados contenidos provenientes de prestadores establecidos en España, y para ello fuera necesaria la colaboración de los prestadores de servicios de intermediación, dicho órgano podrá ordenar a los citados prestadores que suspendan el correspondiente servicio de intermediación utilizado para la

provisión del servicio de la sociedad de la información o de los contenidos cuya interrupción o retirada hayan sido ordenados respectivamente.

2. Si para garantizar la efectividad de la resolución que acuerde la interrupción de la prestación de un servicio o la retirada de contenidos procedentes de un prestador establecido en un Estado no perteneciente a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo, el órgano competente estimara necesario impedir el acceso desde España a los mismos, y para ello fuera necesaria la colaboración de los prestadores de servicios de intermediación establecidos en España, dicho órgano podrá ordenar a los citados prestadores de servicios de intermediación que suspendan el correspondiente servicio de intermediación utilizado para la provisión del servicio de la sociedad de la información o de los contenidos cuya interrupción o retirada hayan sido ordenados respectivamente.

3. En la adopción y cumplimiento de las medidas a que se refieren los apartados anteriores, se respetarán, en todo caso, las garantías, normas y procedimientos previstos en el ordenamiento jurídico para proteger los derechos a la intimidad personal y familiar, a la protección de los datos personales, a la libertad de expresión o a la libertad de información, cuando estos pudieran resultar afectados.

En todos los casos en que la Constitución, las normas reguladoras de los respectivos derechos y libertades o las que resulten aplicables a las diferentes materias atribuyan competencia a los órganos jurisdiccionales de forma excluyente para intervenir en el ejercicio de actividades o derechos, sólo la autoridad judicial competente podrá adoptar las medidas previstas en este artículo. En particular, la autorización del secuestro de páginas de Internet o de su restricción cuando ésta afecte a los derechos y libertades de expresión e información y demás amparados en los términos establecidos en el artículo 20 de la Constitución solo podrá ser decidida por los órganos jurisdiccionales competentes.

4. Las medidas a que hace referencia este artículo serán objetivas, proporcionadas y no discriminatorias, y se adoptarán de forma cautelar o en ejecución de las resoluciones que se dicten, conforme a los procedimientos administrativos legalmente establecidos o a los previstos en la legislación procesal que corresponda.

En particular, cuando resulte necesario para proteger los derechos de la víctima o grupos o personas discriminadas, los jueces y tribunales podrán acordar, de conformidad con la legislación procesal, motivadamente, y siempre de acuerdo con el principio de proporcionalidad, cualquiera de las medidas de restricción o interrupción de la prestación de servicios o de retirada de datos de páginas de internet que contempla la presente ley.

Artículo 12. *Deber de retención de datos de tráfico relativos a las comunicaciones electrónicas.*

(Derogado)

Artículo 12 bis. *Obligaciones de información sobre seguridad.*

1. Los proveedores de servicios de intermediación establecidos en España de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2 de esta Ley que realicen actividades consistentes en la prestación de servicios de acceso a Internet, estarán obligados a informar a sus clientes de forma permanente, fácil, directa y gratuita, sobre los diferentes medios de carácter técnico que aumenten los niveles de la seguridad de la información y permitan, entre otros, la protección frente a virus informáticos y programas espía, y la restricción de los correos electrónicos no solicitados.

2. Los proveedores de servicios de acceso a Internet y los prestadores de servicios de correo electrónico o de servicios similares deberán informar a sus clientes de forma permanente, fácil, directa y gratuita sobre las medidas de seguridad que apliquen en la provisión de los mencionados servicios.

3. Igualmente, los proveedores de servicios referidos en el apartado 1 informarán sobre las herramientas existentes para el filtrado y restricción del acceso a determinados contenidos y servicios en Internet no deseados o que puedan resultar nocivos para la juventud y la infancia.

4. Los proveedores de servicios mencionados en el apartado 1 facilitarán información a sus clientes acerca de las posibles responsabilidades en que puedan incurrir por el uso de

Internet con fines ilícitos, en particular, para la comisión de ilícitos penales y por la vulneración de la legislación en materia de propiedad intelectual e industrial.

5. Las obligaciones de información referidas en los apartados anteriores se darán por cumplidas si el correspondiente proveedor incluye la información exigida en su página o sitio principal de Internet en la forma establecida en los mencionados apartados.

Artículo 12 ter. *Obligaciones relativas a la portabilidad de datos no personales.*

Los proveedores de servicios de intermediación que alojen o almacenen datos de usuarios a los que presten servicios de redes sociales o servicios de la sociedad de la información equivalentes deberán remitir a dichos usuarios, a su solicitud, los contenidos que les hubieran facilitado, sin impedir su transmisión posterior a otro proveedor. La remisión deberá efectuarse en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica.

Asimismo, deberán transmitir dichos contenidos directamente a otro proveedor designado por el usuario, siempre que sea técnicamente posible, según prevé el artículo 95 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.

Para el cumplimiento de estas obligaciones será aplicable lo dispuesto en el artículo 12.5 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

Sección 2.ª Régimen de responsabilidad

Artículo 13. *Responsabilidad de los prestadores de los servicios de la sociedad de la información.*

1. Los prestadores de servicios de la sociedad de la información están sujetos a la responsabilidad civil, penal y administrativa establecida con carácter general en el ordenamiento jurídico, sin perjuicio de lo dispuesto en esta Ley.

2. Para determinar la responsabilidad de los prestadores de servicios por el ejercicio de actividades de intermediación, se estará a lo establecido en los artículos siguientes.

Artículo 14. *Responsabilidad de los operadores de redes y proveedores de acceso.*

1. Los operadores de redes de telecomunicaciones y proveedores de acceso a una red de telecomunicaciones que presten un servicio de intermediación que consista en transmitir por una red de telecomunicaciones datos facilitados por el destinatario del servicio o en facilitar acceso a ésta no serán responsables por la información transmitida, salvo que ellos mismos hayan originado la transmisión, modificado los datos o seleccionado éstos o a los destinatarios de dichos datos.

No se entenderá por modificación la manipulación estrictamente técnica de los archivos que alberguen los datos, que tiene lugar durante su transmisión.

2. Las actividades de transmisión y provisión de acceso a que se refiere el apartado anterior incluyen el almacenamiento automático, provisional y transitorio de los datos, siempre que sirva exclusivamente para permitir su transmisión por la red de telecomunicaciones y su duración no supere el tiempo razonablemente necesario para ello.

Artículo 15. *Responsabilidad de los prestadores de servicios que realizan copia temporal de los datos solicitados por los usuarios.*

Los prestadores de un servicio de intermediación que transmitan por una red de telecomunicaciones datos facilitados por un destinatario del servicio y, con la única finalidad de hacer más eficaz su transmisión ulterior a otros destinatarios que los soliciten, los almacenen en sus sistemas de forma automática, provisional y temporal, no serán responsables por el contenido de esos datos ni por la reproducción temporal de los mismos, si:

a) No modifican la información.

b) Permiten el acceso a ella sólo a los destinatarios que cumplan las condiciones impuestas a tal fin, por el destinatario cuya información se solicita.

c) Respetan las normas generalmente aceptadas y aplicadas por el sector para la actualización de la información.

d) No interfieren en la utilización lícita de tecnología generalmente aceptada y empleada por el sector, con el fin de obtener datos sobre la utilización de la información, y e) Retiran la información que hayan almacenado o hacen imposible el acceso a ella, en cuanto tengan conocimiento efectivo de:

1.º Que ha sido retirada del lugar de la red en que se encontraba inicialmente.

2.º Que se ha imposibilitado el acceso a ella, o 3.º Que un tribunal u órgano administrativo competente ha ordenado retirarla o impedir que se acceda a ella.

Artículo 16. *Responsabilidad de los prestadores de servicios de alojamiento o almacenamiento de datos.*

1. Los prestadores de un servicio de intermediación consistente en albergar datos proporcionados por el destinatario de este servicio no serán responsables por la información almacenada a petición del destinatario, siempre que:

a) No tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información almacenada es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización, o

b) Si lo tienen, actúen con diligencia para retirar los datos o hacer imposible el acceso a ellos.

Se entenderá que el prestador de servicios tiene el conocimiento efectivo a que se refiere el párrafo a) cuando un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, ordenado su retirada o que se imposibilite el acceso a los mismos, o se hubiera declarado la existencia de la lesión, y el prestador conociera la correspondiente resolución, sin perjuicio de los procedimientos de detección y retirada de contenidos que los prestadores apliquen en virtud de acuerdos voluntarios y de otros medios de conocimiento efectivo que pudieran establecerse.

2. La exención de responsabilidad establecida en el apartado 1 no operará en el supuesto de que el destinatario del servicio actúe bajo la dirección, autoridad o control de su prestador.

Artículo 17. *Responsabilidad de los prestadores de servicios que faciliten enlaces a contenidos o instrumentos de búsqueda.*

1. Los prestadores de servicios de la sociedad de la información que faciliten enlaces a otros contenidos o incluyan en los suyos directorios o instrumentos de búsqueda de contenidos no serán responsables por la información a la que dirijan a los destinatarios de sus servicios, siempre que:

a) No tengan conocimiento efectivo de que la actividad o la información a la que remiten o recomiendan es ilícita o de que lesiona bienes o derechos de un tercero susceptibles de indemnización, o

b) Si lo tienen, actúen con diligencia para suprimir o inutilizar el enlace correspondiente.

Se entenderá que el prestador de servicios tiene el conocimiento efectivo a que se refiere el párrafo a) cuando un órgano competente haya declarado la ilicitud de los datos, ordenado su retirada o que se imposibilite el acceso a los mismos, o se hubiera declarado la existencia de la lesión, y el prestador conociera la correspondiente resolución, sin perjuicio de los procedimientos de detección y retirada de contenidos que los prestadores apliquen en virtud de acuerdos voluntarios y de otros medios de conocimiento efectivo que pudieran establecerse.

2. La exención de responsabilidad establecida en el apartado 1 no operará en el supuesto de que el proveedor de contenidos al que se enlace o cuya localización se facilite actúe bajo la dirección, autoridad o control del prestador que facilite la localización de esos contenidos.

CAPÍTULO III

Códigos de conducta

Artículo 18. *Códigos de conducta.*

1. Las administraciones públicas impulsarán, a través de la coordinación y el asesoramiento, la elaboración y aplicación de códigos de conducta voluntarios, por parte de las corporaciones, asociaciones u organizaciones comerciales, profesionales y de consumidores, en las materias reguladas en esta Ley. La Administración General del Estado fomentará, en especial, la elaboración de códigos de conducta de ámbito comunitario o internacional.

Los códigos de conducta que afecten a los consumidores y usuarios estarán sujetos, además, al capítulo V de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal.

Los códigos de conducta podrán tratar, en particular, sobre los procedimientos para la detección y retirada de contenidos ilícitos y la protección de los destinatarios frente al envío por vía electrónica de comunicaciones comerciales no solicitadas, así como sobre los procedimientos extrajudiciales para la resolución de los conflictos que surjan por la prestación de los servicios de la sociedad de la información.

2. En la elaboración de dichos códigos, habrá de garantizarse la participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y la de las organizaciones representativas de personas con discapacidades físicas o psíquicas, cuando afecten a sus respectivos intereses.

Cuando su contenido pueda afectarles, los códigos de conducta tendrán especialmente en cuenta la protección de los menores y de la dignidad humana, pudiendo elaborarse, en caso necesario, códigos específicos sobre estas materias.

Los poderes públicos estimularán, en particular, el establecimiento de criterios comunes acordados por la industria para la clasificación y etiquetado de contenidos y la adhesión de los prestadores a los mismos.

3. Los códigos de conducta a los que hacen referencia los apartados precedentes deberán ser accesibles por vía electrónica. Se fomentará su traducción a otras lenguas oficiales, en el Estado y de la Unión Europea, con objeto de darles mayor difusión.

TÍTULO III

Comunicaciones comerciales por vía electrónica

Artículo 19. *Régimen jurídico.*

1. Las comunicaciones comerciales y las ofertas promocionales se regirán, además de por la presente Ley, por su normativa propia y la vigente en materia comercial y de publicidad.

2. En todo caso, será de aplicación la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su normativa de desarrollo, en especial, en lo que se refiere a la obtención de datos personales, la información a los interesados y la creación y mantenimiento de ficheros de datos personales.

Artículo 20. *Información exigida sobre las comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y concursos.*

1. Las comunicaciones comerciales realizadas por vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales, y la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan también deberá ser claramente identificable.

2. En los supuestos de ofertas promocionales, como las que incluyan descuentos, premios y regalos, y de concursos o juegos promocionales, previa la correspondiente autorización, se deberá asegurar, además del cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado anterior y en las normas de ordenación del comercio, que queden claramente identificados como tales y que las condiciones de acceso y, en su caso, de participación sean fácilmente accesibles y se expresen de forma clara e inequívoca.

3. Lo dispuesto en los apartados anteriores se entiende sin perjuicio de lo que dispongan las normativas dictadas por las Comunidades Autónomas con competencias exclusivas sobre consumo.

4. En todo caso, queda prohibido el envío de comunicaciones comerciales en las que se disimule o se oculte la identidad del remitente por cuenta de quien se efectúa la comunicación o que contravengan lo dispuesto en este artículo, así como aquéllas en las que se incite a los destinatarios a visitar páginas de Internet que contravengan lo dispuesto en este artículo.

Artículo 21. *Prohibición de comunicaciones comerciales realizadas a través de correo electrónico o medios de comunicación electrónica equivalentes.*

1. Queda prohibido el envío de comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por los destinatarios de las mismas.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación cuando exista una relación contractual previa, siempre que el prestador hubiera obtenido de forma lícita los datos de contacto del destinatario y los empleara para el envío de comunicaciones comerciales referentes a productos o servicios de su propia empresa que sean similares a los que inicialmente fueron objeto de contratación con el cliente.

En todo caso, el prestador deberá ofrecer al destinatario la posibilidad de oponerse al tratamiento de sus datos con fines promocionales mediante un procedimiento sencillo y gratuito, tanto en el momento de recogida de los datos como en cada una de las comunicaciones comerciales que le dirija.

Cuando las comunicaciones hubieran sido remitidas por correo electrónico, dicho medio deberá consistir necesariamente en la inclusión de una dirección de correo electrónico u otra dirección electrónica válida donde pueda ejercitarse este derecho, quedando prohibido el envío de comunicaciones que no incluyan dicha dirección.

Artículo 22. *Derechos de los destinatarios de servicios.*

1. El destinatario podrá revocar en cualquier momento el consentimiento prestado a la recepción de comunicaciones comerciales con la simple notificación de su voluntad al remitente.

A tal efecto, los prestadores de servicios deberán habilitar procedimientos sencillos y gratuitos para que los destinatarios de servicios puedan revocar el consentimiento que hubieran prestado. Cuando las comunicaciones hubieran sido remitidas por correo electrónico dicho medio deberá consistir necesariamente en la inclusión de una dirección de correo electrónico u otra dirección electrónica válida donde pueda ejercitarse este derecho quedando prohibido el envío de comunicaciones que no incluyan dicha dirección.

Asimismo, deberán facilitar información accesible por medios electrónicos sobre dichos procedimientos.

2. Los prestadores de servicios podrán utilizar dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos en equipos terminales de los destinatarios, a condición de que los mismos hayan dado su consentimiento después de que se les haya facilitado información clara y completa sobre su utilización, en particular, sobre los fines del tratamiento de los datos, con arreglo a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

Cuando sea técnicamente posible y eficaz, el consentimiento del destinatario para aceptar el tratamiento de los datos podrá facilitarse mediante el uso de los parámetros adecuados del navegador o de otras aplicaciones.

Lo anterior no impedirá el posible almacenamiento o acceso de índole técnica al solo fin de efectuar la transmisión de una comunicación por una red de comunicaciones electrónicas o, en la medida que resulte estrictamente necesario, para la prestación de un servicio de la sociedad de la información expresamente solicitado por el destinatario.

TÍTULO IV

Contratación por vía electrónica

Artículo 23. *Validez y eficacia de los contratos celebrados por vía electrónica.*

1. Los contratos celebrados por vía electrónica producirán todos los efectos previstos por el ordenamiento jurídico, cuando concurran el consentimiento y los demás requisitos necesarios para su validez.

Los contratos electrónicos se regirán por lo dispuesto en este Título, por los Códigos Civil y de Comercio y por las restantes normas civiles o mercantiles sobre contratos, en especial, las normas de protección de los consumidores y usuarios y de ordenación de la actividad comercial.

2. Para que sea válida la celebración de contratos por vía electrónica no será necesario el previo acuerdo de las partes sobre la utilización de medios electrónicos.

3. Siempre que la Ley exija que el contrato o cualquier información relacionada con el mismo conste por escrito, este requisito se entenderá satisfecho si el contrato o la información se contiene en un soporte electrónico.

4. No será de aplicación lo dispuesto en el presente Título a los contratos relativos al Derecho de familia y sucesiones.

Los contratos, negocios o actos jurídicos en los que la Ley determine para su validez o para la producción de determinados efectos la forma documental pública, o que requieran por Ley la intervención de órganos jurisdiccionales, notarios, registradores de la propiedad y mercantiles o autoridades públicas, se regirán por su legislación específica.

Artículo 24. *Prueba de los contratos celebrados por vía electrónica.*

1. La prueba de la celebración de un contrato por vía electrónica y la de las obligaciones que tienen su origen en él se sujetará a las reglas generales del ordenamiento jurídico.

Cuando los contratos celebrados por vía electrónica estén firmados electrónicamente se estará a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. En todo caso, el soporte electrónico en que conste un contrato celebrado por vía electrónica será admisible en juicio como prueba documental.

Artículo 25. *Intervención de terceros de confianza.*

(Derogado)

Artículo 26. *Ley aplicable.*

Para la determinación de la ley aplicable a los contratos electrónicos se estará a lo dispuesto en las normas de Derecho internacional privado del ordenamiento jurídico español, debiendo tomarse en consideración para su aplicación lo establecido en los artículos 2 y 3 de esta Ley.

Artículo 27. *Obligaciones previas a la contratación.*

1. Además del cumplimiento de los requisitos en materia de información que se establecen en la normativa vigente, el prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de poner a disposición del destinatario, antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:

a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.

b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.

c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y

d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

La obligación de poner a disposición del destinatario la información referida en el párrafo anterior se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en dicho párrafo.

Cuando el prestador diseñe específicamente sus servicios de contratación electrónica para ser accedidos mediante dispositivos que cuenten con pantallas de formato reducido, se entenderá cumplida la obligación establecida en este apartado cuando facilite de manera permanente, fácil, directa y exacta la dirección de Internet en que dicha información es puesta a disposición del destinatario.

2. El prestador no tendrá la obligación de facilitar la información señalada en el apartado anterior cuando:

a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o

b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación específica, las ofertas o propuestas de contratación realizadas por vía electrónica serán válidas durante el período que fije el oferente o, en su defecto, durante todo el tiempo que permanezcan accesibles a los destinatarios del servicio.

4. Con carácter previo al inicio del procedimiento de contratación, el prestador de servicios deberá poner a disposición del destinatario las condiciones generales a que, en su caso, deba sujetarse el contrato, de manera que éstas puedan ser almacenadas y reproducidas por el destinatario.

Artículo 28. *Información posterior a la celebración del contrato.*

1. El oferente está obligado a confirmar la recepción de la aceptación al que la hizo por alguno de los siguientes medios:

a) El envío de un acuse de recibo por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente a la dirección que el aceptante haya señalado, en el plazo de las veinticuatro horas siguientes a la recepción de la aceptación, o

b) La confirmación, por un medio equivalente al utilizado en el procedimiento de contratación, de la aceptación recibida, tan pronto como el aceptante haya completado dicho procedimiento, siempre que la confirmación pueda ser archivada por su destinatario.

En los casos en que la obligación de confirmación corresponda a un destinatario de servicios, el prestador facilitará el cumplimiento de dicha obligación, poniendo a disposición del destinatario alguno de los medios indicados en este apartado. Esta obligación será exigible tanto si la confirmación debiera dirigirse al propio prestador o a otro destinatario.

2. Se entenderá que se ha recibido la aceptación y su confirmación cuando las partes a que se dirijan puedan tener constancia de ello.

En el caso de que la recepción de la aceptación se confirme mediante acuse de recibo, se presumirá que su destinatario puede tener la referida constancia desde que aquél haya sido almacenado en el servidor en que esté dada de alta su cuenta de correo electrónico, o en el dispositivo utilizado para la recepción de comunicaciones.

3. No será necesario confirmar la recepción de la aceptación de una oferta cuando:

a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o

b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente, cuando estos medios no sean empleados con el exclusivo propósito de eludir el cumplimiento de tal obligación.

Artículo 29. *Lugar de celebración del contrato.*

Los contratos celebrados por vía electrónica en los que intervenga como parte un consumidor se presumirán celebrados en el lugar en que éste tenga su residencia habitual.

Los contratos electrónicos entre empresarios o profesionales, en defecto de pacto entre las partes, se presumirán celebrados en el lugar en que esté establecido el prestador de servicios.

TÍTULO V

Solución judicial y extrajudicial de conflictos

CAPÍTULO I

Acción de cesación

Artículo 30. *Acción de cesación.*

1. Contra las conductas contrarias a la presente Ley que lesionen intereses colectivos o difusos de los consumidores podrá interponerse acción de cesación.

2. La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta contraria a la presente Ley y a prohibir su reiteración futura. Asimismo, la acción podrá ejercerse para prohibir la realización de una conducta cuando ésta haya finalizado al tiempo de ejercitar la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inminente.

3. La acción de cesación se ejercerá conforme a las prescripciones de la Ley de Enjuiciamiento Civil para esta clase de acciones.

Artículo 31. *Legitimación activa.*

Están legitimados para interponer la acción de cesación:

a) Las personas físicas o jurídicas titulares de un derecho o interés legítimo, incluidas aquéllas que pudieran verse perjudicadas por infracciones de las disposiciones contenidas en los artículos 21 y 22, entre ellas, los proveedores de servicios de comunicaciones electrónicas que deseen proteger sus intereses comerciales legítimos o los intereses de sus clientes.

b) Los grupos de consumidores o usuarios afectados, en los casos y condiciones previstos en la Ley de Enjuiciamiento Civil.

c) Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

d) El Ministerio Fiscal.

e) El Instituto Nacional del Consumo y los órganos correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales competentes en materia de defensa de los consumidores.

f) Las entidades de otros Estados miembros de la Unión Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos o difusos de los consumidores que estén habilitadas ante la Comisión Europea mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el "Diario Oficial de las Comunidades Europeas".

Los Jueces y Tribunales aceptarán dicha lista como prueba de la capacidad de la entidad habilitada para ser parte, sin perjuicio de examinar si la finalidad de la misma y los intereses afectados legitiman el ejercicio de la acción.

CAPÍTULO II

Solución extrajudicial de conflictos

Artículo 32. *Solución extrajudicial de conflictos.*

1. El prestador y el destinatario de servicios de la sociedad de la información podrán someter sus conflictos a los arbitrajes previstos en la legislación de arbitraje y de defensa de los consumidores y usuarios, y a los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos que se instauren por medio de códigos de conducta u otros instrumentos de autorregulación.

2. En los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos a que hace referencia el apartado anterior, podrá hacerse uso de medios electrónicos, en los términos que establezca su normativa específica.

TÍTULO VI

Información y control

Artículo 33. *Información a los destinatarios y prestadores de servicios.*

Los destinatarios y prestadores de servicios de la sociedad de la información podrán dirigirse a cualesquiera órganos competentes en materia de sociedad de la información, sanidad y consumo de las Administraciones Públicas, para:

a) Conseguir información general sobre sus derechos y obligaciones contractuales en el marco de la normativa aplicable a la contratación electrónica,

b) Informarse sobre los procedimientos de resolución judicial y extrajudicial de conflictos, y

c) Obtener los datos de las autoridades, asociaciones u organizaciones que puedan facilitarles información adicional o asistencia práctica.

La comunicación con dichos órganos podrá hacerse por medios electrónicos.

Artículo 34. *Comunicación de resoluciones relevantes.*

1. El Consejo General del Poder Judicial remitirá al Ministerio de Justicia, en la forma y con la periodicidad que se acuerde mediante Convenio entre ambos órganos, todas las resoluciones judiciales que contengan pronunciamientos relevantes sobre la validez y eficacia de los contratos celebrados por vía electrónica, sobre su utilización como prueba en juicio, o sobre los derechos, obligaciones y régimen de responsabilidad de los destinatarios y los prestadores de servicios de la sociedad de la información.

2. Los órganos arbitrales y los responsables de los demás procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos a que se refiere el artículo 32.1 comunicarán al Ministerio de Justicia los laudos o decisiones que revistan importancia para la prestación de servicios de la sociedad de la información y el comercio electrónico de acuerdo con los criterios indicados en el apartado anterior.

3. En la comunicación de las resoluciones, laudos y decisiones a que se refiere este artículo, se tomarán las precauciones necesarias para salvaguardar el derecho a la intimidad y a la protección de los datos personales de las personas identificadas en ellos.

4. El Ministerio de Justicia remitirá a la Comisión Europea y facilitará el acceso de cualquier interesado a la información recibida de conformidad con este artículo.

Artículo 35. *Supervisión y control.*

1. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital controlará:

a) El cumplimiento por los prestadores de servicios de la sociedad de la información de las obligaciones establecidas en esta Ley y en sus disposiciones de desarrollo, en lo que se refiere a los servicios propios de la sociedad de la información.

b) El cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea, por parte de aquellos proveedores incluidos en su ámbito de aplicación.

c) El cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Reglamento (UE) 2022/868 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2022, relativo a la gobernanza europea de datos y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2018/1724 por parte de proveedores de servicios de intermediación de datos y organizaciones reconocidas de gestión de datos con fines altruistas incluidos en su ámbito de aplicación.

No obstante, las referencias a los órganos competentes contenidas en los artículos 8, 10, 11, 15, 16, 17 y 38 se entenderán hecha a los órganos jurisdiccionales o administrativos que, en cada caso, lo sean en función de la materia.

2. Los órganos citados en el apartado 1 de este artículo podrán realizar las actuaciones inspectoras que sean precisas para el ejercicio de su función de control.

Los funcionarios adscritos a dichos órganos y que ejerzan la inspección a que se refiere el párrafo anterior tendrán la consideración de autoridad pública en el desempeño de sus cometidos.

3. En todo caso, y no obstante lo dispuesto en el apartado anterior, cuando las conductas realizadas por los prestadores de servicios de la sociedad de la información estuvieran sujetas, por razón de la materia o del tipo de entidad de que se trate, a ámbitos competenciales, de tutela o de supervisión específicos, con independencia de que se lleven a cabo utilizando técnicas y medios telemáticos o electrónicos, los órganos a los que la legislación sectorial atribuya competencias de control, supervisión, inspección o tutela específica ejercerán las funciones que les correspondan.

Artículo 35 bis. *Registro nacional de organizaciones reconocidas de gestión de datos con fines altruistas.*

1. El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital establecerá, mantendrá y publicará el registro nacional de organizaciones reconocidas de gestión de datos con fines altruistas, según lo previsto en el artículo 17 del Reglamento (UE) 2022/868 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2022, relativo a la gobernanza europea de datos y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2018/1724.

2. El plazo máximo para dictar y notificar resolución en el procedimiento de verificación previa de cumplimiento de los requisitos establecidos en el citado Reglamento (UE) 2022/868 para la inscripción en el registro de las organizaciones de gestión de datos con fines altruistas será de 12 semanas, transcurridas las cuales se podrá entender desestimada la solicitud.

Artículo 36. *Deber de colaboración.*

1. Los prestadores de servicios de la sociedad de la información tienen la obligación de facilitar al Ministerio de Ciencia y Tecnología y a los demás órganos a que se refiere el artículo anterior toda la información y colaboración precisas para el ejercicio de sus funciones.

Igualmente, deberán permitir a sus agentes o al personal inspector el acceso a sus instalaciones y la consulta de cualquier documentación relevante para la actividad de control de que se trate, siendo de aplicación, en su caso, lo dispuesto en el artículo 8.5 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

2. Cuando, como consecuencia de una actuación inspectora, se tuviera conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de infracciones tipificadas en otras leyes, estatales o autonómicas, se dará cuenta de los mismos a los órganos u organismos competentes para su supervisión y sanción.

Artículo 36 bis. *Deber de comunicación de las organizaciones y asociaciones representativas de usuarios profesionales o de los usuarios de sitios web corporativos.*

Las organizaciones y asociaciones que posean un interés legítimo de representación de usuarios profesionales o de los usuarios de sitios web corporativos, y que, cumpliendo con los requisitos del artículo 14.3 del Reglamento (UE) 2019/1150, hubieren solicitado al Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital su inclusión en la lista elaborada al efecto por la Comisión Europea, notificarán inmediatamente al citado Ministerio cualquier circunstancia que afecte a su entidad que derive en un incumplimiento sobrevenido de los mencionados requisitos.

TÍTULO VII

Infracciones y sanciones

Artículo 37. *Responsables.*

Están sujetos al régimen sancionador establecido en este título:

a) Los prestadores de servicios de la sociedad de la información a los que les sea de aplicación la presente Ley.

b) Los proveedores incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 2019/1150.

c) Los proveedores de servicios de intermediación de datos y las organizaciones reconocidas de gestión de datos con fines altruistas incluidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 2022/868.

Cuando las infracciones previstas en el artículo 38.3 i) y 38.4 g) se deban a la instalación de dispositivos de almacenamiento y recuperación de la información como consecuencia de la cesión por parte del prestador del servicio de la sociedad de la información de espacios propios para mostrar publicidad, será responsable de la infracción, además del prestador del servicio de la sociedad de la información, la red publicitaria o agente que gestione directamente con aquel la colocación de anuncios en dichos espacios en caso de no haber adoptado medidas para exigirle el cumplimiento de los deberes de información y la obtención del consentimiento del usuario.

Artículo 38. *Infracciones.*

1. Las infracciones de los preceptos de esta Ley se calificarán como muy graves, graves y leves.

2. Son infracciones muy graves:

a) **(Sin contenido)**

b) El incumplimiento de la obligación de suspender la transmisión, el alojamiento de datos, el acceso a la red o la prestación de cualquier otro servicio equivalente de intermediación, cuando un órgano administrativo competente lo ordene, en virtud de lo dispuesto en el artículo 11.

c) **(Derogado)**

d) **(Derogado)**

3. Son infracciones graves:

a) **(Derogado)**

b) El incumplimiento significativo de lo establecido en los párrafos a) y f) del artículo 10.1.

c) El envío masivo de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente, o su envío insistente o sistemático a un mismo destinatario del servicio cuando en dichos envíos no se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 21.

d) El incumplimiento significativo de la obligación del prestador de servicios establecida en el apartado 1 del artículo 22, en relación con los procedimientos para revocar el consentimiento prestado por los destinatarios.

e) No poner a disposición del destinatario del servicio las condiciones generales a que, en su caso, se sujete el contrato, en la forma prevista en el artículo 27.

f) El incumplimiento habitual de la obligación de confirmar la recepción de una aceptación, cuando no se haya pactado su exclusión o el contrato se haya celebrado con un consumidor.

g) La resistencia, excusa o negativa a la actuación inspectora de los órganos facultados para llevarla a cabo con arreglo a esta ley.

h) El incumplimiento significativo de lo establecido en el apartado 3 del artículo 10.

i) La reincidencia en la comisión de la infracción leve prevista en el apartado 4 g) cuando así se hubiera declarado por resolución firme dictada en los tres años inmediatamente anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.

j) La exigencia del pago de un canon por atender la obligación prevista en el artículo 12 ter, fuera de los supuestos establecidos en el artículo 12.5 del Reglamento (UE) 2016/679.

k) El incumplimiento habitual de la obligación prevista en el artículo 12 ter.

l) El incumplimiento significativo o reiterado por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de cualquiera de las obligaciones establecidas en los artículos 3 a 12 del Reglamento (UE) 2019/1150.

m) El incumplimiento significativo o reiterado por parte de los proveedores de motores de búsqueda en línea de cualquiera de las obligaciones establecidas en los artículos 5 y 7 del Reglamento (UE) 2019/1150.

n) El incumplimiento significativo o reiterado por parte de los proveedores de servicios de intermediación de datos de cualquiera de las obligaciones previstas en el artículo 11 del Reglamento (UE) 2022/868.

ñ) El incumplimiento significativo o reiterado por parte de los proveedores de servicios de intermediación de datos de cualquiera de las condiciones para la prestación de servicios de intermediación de datos establecidas en el artículo 12 del Reglamento (UE) 2022/868.

o) Actuar en el mercado como proveedor de servicios de intermediación de datos utilizando el logotipo común y la denominación «proveedor de servicios de intermediación de datos reconocido en la Unión» sin que la autoridad competente haya confirmado que cumple los requisitos necesarios según lo previsto en el artículo 11.9 del Reglamento (UE) 2022/868.

p) El incumplimiento significativo o reiterado por parte de las organizaciones reconocidas de gestión de datos con fines altruistas de cualquiera de los requisitos exigidos en virtud de los artículos 18, 19, 20, 21 y 22 del Reglamento (UE) 2022/868.

q) Actuar en el mercado como organización reconocida de gestión de datos con fines altruistas utilizando el logotipo común y la denominación «organización de gestión de datos con fines altruistas reconocida en la Unión» sin que la autoridad competente haya confirmado que cumple los requisitos necesarios previstos en el artículo 18 del Reglamento (UE) 2022/868.

r) El incumplimiento significativo o reiterado por parte de proveedores de servicios de intermediación de datos y de organizaciones reconocidas de gestión de datos con fines altruistas de las obligaciones establecidas en el artículo 31 del Reglamento (UE) 2022/868 en materia de transferencias de datos no personales a terceros países.

4. Son infracciones leves:

a) El incumplimiento de lo previsto en el artículo 12 bis.

b) No informar en la forma prescrita por el artículo 10.1 sobre los aspectos señalados en los párrafos b), c), d), e) y g) del mismo, o en los párrafos a) y f) cuando no constituya infracción grave.

c) El incumplimiento de lo previsto en el artículo 20 para las comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y concursos.

d) El envío de comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente cuando en dichos envíos no se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 21 y no constituya infracción grave.

e) No facilitar la información a que se refiere el artículo 27.1, cuando las partes no hayan pactado su exclusión o el destinatario sea un consumidor.

f) El incumplimiento de la obligación de confirmar la recepción de una petición en los términos establecidos en el artículo 28, cuando no se haya pactado su exclusión o el contrato se haya celebrado con un consumidor, salvo que constituya infracción grave.

g) Utilizar dispositivos de almacenamiento y recuperación de datos cuando no se hubiera facilitado la información u obtenido el consentimiento del destinatario del servicio en los términos exigidos por el artículo 22.2.

h) El incumplimiento de la obligación del prestador de servicios establecida en el apartado 1 del artículo 22, en relación con los procedimientos para revocar el consentimiento prestado por los destinatarios cuando no constituya infracción grave.

i) El incumplimiento de lo establecido en el apartado 3 del artículo 10, cuando no constituya infracción grave.

j) La exigencia del pago de un canon por atender la obligación prevista en el artículo 12 ter, cuando así lo permita el artículo 12.5 del Reglamento (UE) 2016/679, si su cuantía excediese el importe de los costes afrontados.

k) El incumplimiento de la obligación prevista en el artículo 12 ter, cuando no constituya infracción grave.

l) El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de intermediación en línea de cualquiera de las obligaciones establecidas en los artículos 3 a 12 del Reglamento (UE) 2019/1150, cuando no constituya infracción grave.

m) El incumplimiento por parte de los proveedores de motores de búsqueda en línea de cualquiera de las obligaciones establecidas en los artículos 5 y 7 del Reglamento (UE) 2019/1150, cuando no constituya infracción grave.

n) El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de intermediación de datos de cualquiera de las obligaciones previstas en el artículo 11 del Reglamento (UE) 2022/868, cuando no constituya infracción grave.

ñ) El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de intermediación de datos de cualquiera de las condiciones establecidas en el artículo 12 del Reglamento (UE) 2022/868, cuando no constituya infracción grave.

o) El incumplimiento por parte de las organizaciones reconocidas de gestión de datos con fines altruistas de cualquiera de los requisitos exigidos en virtud de los artículos 18, 19, 20, 21 y 22 del Reglamento (UE) 2022/868, cuando no constituya infracción grave.

p) El incumplimiento por parte de proveedores de servicios de intermediación de datos y de organizaciones reconocidas de gestión de datos con fines altruistas de las obligaciones establecidas en el artículo 31 del Reglamento (UE) 2022/868 en materia de transferencias de datos no personales a terceros países, cuando no constituya infracción grave.

Artículo 39. *Sanciones.*

1. Por la comisión de las infracciones recogidas en el artículo anterior, se impondrán las siguientes sanciones:

a) Por la comisión de infracciones muy graves, multa de 150.001 hasta 600.000 euros. La reiteración en el plazo de tres años de dos o más infracciones muy graves, sancionadas con carácter firme, podrá dar lugar, en función de sus circunstancias, a la sanción de prohibición de actuación en España, durante un plazo máximo de dos años.

b) comisión de infracciones graves, multa de 30.001 hasta 150.000 euros.

c) Por la comisión de infracciones leves, multa de hasta 30.000 euros.

2. Cuando las infracciones sancionables con arreglo a lo previsto en esta Ley hubieran sido cometidas por prestadores de servicios establecidos en Estados que no sean miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, el órgano que hubiera impuesto la correspondiente sanción podrá ordenar a los prestadores de servicios de intermediación que tomen las medidas necesarias para impedir el acceso desde España a los servicios ofrecidos por aquéllos por un período máximo de dos años en el caso de infracciones muy graves, un año en el de infracciones graves y seis meses en el de infracciones leves.

3. Sin perjuicio de las sanciones económicas que pudieran imponerse con arreglo a esta ley, por la comisión de la infracción prevista en la letra p) del apartado 3 del artículo 38, o la letra o) del apartado 4 del artículo 38, se cancelará la inscripción en los registros públicos nacional y de la Unión de organizaciones reconocidas de gestión de datos con fines altruistas, así como se revocará el derecho a utilizar la denominación organización de gestión de datos con fines altruistas reconocida en la Unión.

4. Las infracciones podrán llevar aparejada alguna o algunas de las siguientes sanciones accesorias:

a) Las infracciones graves y muy graves podrán llevar aparejada la publicación, a costa del sancionado, de la resolución sancionadora en el "Boletín Oficial del Estado", o en el diario oficial de la administración pública que, en su caso, hubiera impuesto la sanción; en dos periódicos cuyo ámbito de difusión coincida con el de actuación de la citada administración pública o en la página de inicio del sitio de Internet del prestador, una vez que aquélla tenga carácter firme.

Para la imposición de esta sanción, se considerará la repercusión social de la infracción cometida, por el número de usuarios o de contratos afectados, y la gravedad del ilícito.

b) Sin perjuicio de las sanciones económicas a las que se refiere el artículo 39.1 b), a los prestadores de servicios de intermediación de datos que hayan cometido alguna de las

infracciones graves previstas en las letras n), ñ) y o) del artículo 38.3, se les podrá imponer como sanción accesoria el cese definitivo de la actividad de prestación en los términos establecidos en el artículo 14.4 del Reglamento (UE) 2022/868.

Artículo 39 bis. *Moderación de las sanciones.*

El órgano sancionador establecerá la cuantía de la sanción aplicando la escala relativa a la clase de infracciones que preceda inmediatamente en gravedad a aquella en que se integra la considerada en el caso de que se trate, en los siguientes supuestos:

a) Cuando se aprecie una cualificada disminución de la culpabilidad del imputado o de la antijuridicidad del hecho como consecuencia de la concurrencia significativa de varios de los criterios enunciados en el artículo 40.

b) Cuando la entidad infractora haya regularizado la situación irregular de forma diligente.

c) Cuando pueda apreciarse que la conducta del afectado ha podido inducir a la comisión de la infracción.

d) Cuando el infractor haya reconocido espontáneamente su culpabilidad.

e) Cuando se haya producido un proceso de fusión por absorción y la infracción fuese anterior a dicho proceso, no siendo imputable a la entidad absorbente.

Artículo 39 ter. *Apercibimiento.*

1. Los órganos con competencia sancionadora, atendida la naturaleza de los hechos y la concurrencia significativa de los criterios establecidos en los artículos 39 bis y 40, podrán acordar no iniciar la apertura del procedimiento sancionador y, en su lugar, apercibir al sujeto responsable, a fin de que en el plazo que el órgano sancionador determine, acredite la adopción de las medidas correctoras que, en cada caso, resulten pertinentes, siempre que los hechos fuesen constitutivos de infracción leve o grave conforme a lo dispuesto en esta Ley.

2. Si el apercibimiento no fuera atendido en el plazo que el órgano sancionador hubiera determinado, procederá la apertura del correspondiente procedimiento sancionador por dicho incumplimiento.

Artículo 40. *Graduación de la cuantía de las sanciones.*

La cuantía de las multas que se impongan se graduará atendiendo a los siguientes criterios:

a) La existencia de intencionalidad.

b) Plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.

c) La reincidencia por comisión de infracciones de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

d) La naturaleza y cuantía de los perjuicios causados.

e) Los beneficios obtenidos por la infracción.

f) Volumen de facturación a que afecte la infracción cometida.

g) La adhesión a un código de conducta o a un sistema de autorregulación publicitaria aplicable respecto a la infracción cometida, que cumpla con lo dispuesto en el artículo 18 o en la disposición final octava y que haya sido informado favorablemente por el órgano u órganos competentes.

h) La adopción de medidas para mitigar o reparar el daño causado por la infracción.

Artículo 41. *Medidas de carácter provisional.*

1. En los procedimientos sancionadores por infracciones graves o muy graves se podrán adoptar, con arreglo a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y sus normas de desarrollo, las medidas de carácter provisional previstas en dichas normas que se estimen necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que definitivamente se dicte, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y las exigencias de los intereses generales.

En particular, podrán acordarse las siguientes:

a) Suspensión temporal de la actividad del prestador de servicios y, en su caso, cierre provisional de sus establecimientos.

b) Precinto, depósito o incautación de registros, soportes y archivos informáticos y de documentos en general, así como de aparatos y equipos informáticos de todo tipo.

c) Advertir al público de la existencia de posibles conductas infractoras y de la incoación del expediente sancionador de que se trate, así como de las medidas adoptadas para el cese de dichas conductas.

2. En la adopción y cumplimiento de las medidas a que se refiere el apartado anterior, se respetarán, en todo caso, las garantías, normas y procedimientos previstos en el ordenamiento jurídico para proteger los derechos a la intimidad personal y familiar, a la protección de los datos personales, a la libertad de expresión o a la libertad de información, cuando éstos pudieran resultar afectados.

En todos los casos en que la Constitución, las normas reguladoras de los respectivos derechos y libertades o las que resulten aplicables a las diferentes materias atribuyan competencia a los órganos jurisdiccionales para intervenir en el ejercicio de actividades o derechos, sólo la autoridad judicial competente podrá adoptar las medidas previstas en este artículo.

3. En todo caso, se respetará el principio de proporcionalidad de la medida a adoptar con los objetivos que se pretendan alcanzar en cada supuesto.

4. En casos de urgencia y para la inmediata protección de los intereses implicados, las medidas provisionales previstas en el presente artículo podrán ser acordadas antes de la iniciación del expediente sancionador. Las medidas deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción, el cual podrá ser objeto del recurso que proceda.

En todo caso, dichas medidas quedarán sin efecto si no se inicia el procedimiento sancionador en dicho plazo o cuando el acuerdo de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de las mismas.

Artículo 42. *Multa coercitiva.*

El órgano administrativo competente para resolver el procedimiento sancionador podrá imponer multas coercitivas por importe que no exceda de 6.000 euros por cada día que transcurra sin cumplir las medidas provisionales que hubieran sido acordadas.

Artículo 43. *Competencia sancionadora.*

1. La imposición de sanciones por el incumplimiento de lo previsto en esta Ley corresponderá, en el caso de infracciones muy graves, a la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y en el de infracciones graves y leves, a la persona titular de la Secretaria de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial.

No obstante lo anterior, la imposición de sanciones por incumplimiento de las resoluciones dictadas por los órganos competentes en función de la materia o entidad de que se trate a que se refieren las letras a) y b) del artículo 38.2 de esta Ley corresponderá al órgano que dictó la resolución incumplida. Igualmente, corresponderá a la Agencia de Protección de Datos la imposición de sanciones por la comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 38.3 c), d) e i) y 38.4 d), g) y h) de esta Ley.

2. La potestad sancionadora regulada en esta Ley se ejercerá de conformidad con lo establecido al respecto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y en sus normas de desarrollo. El procedimiento tendrá una duración máxima de nueve meses a contar desde la fecha del acuerdo de iniciación. El plazo máximo de duración del procedimiento simplificado será de tres meses.

Artículo 44. *Concurrencia de infracciones y sanciones.*

1. No podrá ejercerse la potestad sancionadora a que se refiere la presente Ley cuando haya recaído sanción penal, en los casos en que se aprecie identidad de sujeto, hecho y fundamento.

No obstante, cuando se esté tramitando un proceso penal por los mismos hechos o por otros cuya separación de los sancionables con arreglo a esta Ley sea racionalmente imposible, el procedimiento quedará suspendido respecto de los mismos hasta que recaiga pronunciamiento firme de la autoridad judicial.

Reanudado el expediente, en su caso, la resolución que se dicte deberá respetar los hechos declarados probados en la resolución judicial.

2. La imposición de una sanción prevista en esta Ley no impedirá la tramitación y resolución de otro procedimiento sancionador por los órganos u organismos competentes en cada caso cuando la conducta infractora se hubiera cometido utilizando técnicas y medios telemáticos o electrónicos y resulte tipificada en otra Ley, siempre que no haya identidad del bien jurídico protegido.

3. No procederá la imposición de sanciones según lo previsto en esta Ley cuando los hechos constitutivos de infracción lo sean también de otra tipificada en la normativa sectorial a la que esté sujeto el prestador del servicio y exista identidad del bien jurídico protegido.

Cuando, como consecuencia de una actuación sancionadora, se tuviera conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de infracciones tipificadas en otras leyes, se dará cuenta de los mismos a los órganos u organismos competentes para su supervisión y sanción.

Artículo 45. *Prescripción.*

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

Disposición adicional primera. *Significado de los términos empleados por esta Ley.*

A los efectos de la presente Ley, los términos definidos en el anexo tendrán el significado que allí se les asigna.

Disposición adicional segunda. *Medicamentos y productos sanitarios.*

La prestación de servicios de la sociedad de la información relacionados con los medicamentos y los productos sanitarios se regirá por lo dispuesto en su legislación específica.

Disposición adicional tercera. *Sistema Arbitral de Consumo.*

El prestador y el destinatario de servicios de la sociedad de la información podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante la adhesión de aquéllos al Sistema Arbitral de Consumo competente que se prestará también por medios electrónicos, conforme al procedimiento establecido reglamentariamente.

Disposición adicional cuarta. *Modificación de los Códigos Civil y de Comercio.*

Uno. Se modifica el artículo 1.262 del Código Civil, que queda redactado de la siguiente manera:

> «El consentimiento se manifiesta por el concurso de la oferta y de la aceptación sobre la cosa y la causa que han de constituir el contrato.
>
> Hallándose en lugares distintos el que hizo la oferta y el que la aceptó, hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que, habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe. El contrato, en tal caso, se presume celebrado en el lugar en que se hizo la oferta.
>
> En los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación.»

Dos. Se modifica el artículo 54 del Código de Comercio, que queda redactado de la siguiente manera:

> «Hallándose en lugares distintos el que hizo la oferta y el que la aceptó, hay consentimiento desde que el oferente conoce la aceptación o desde que,

habiéndosela remitido el aceptante, no pueda ignorarla sin faltar a la buena fe. El contrato, en tal caso, se presume celebrado en el lugar en que se hizo la oferta.

En los contratos celebrados mediante dispositivos automáticos hay consentimiento desde que se manifiesta la aceptación.»

Disposición adicional quinta. *Accesibilidad para las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos.*

(Derogada)

Disposición adicional sexta. *Sistema de asignación de nombres de dominio bajo el ".es".*

Uno. Esta disposición regula, en cumplimiento de lo previsto en la disposición adicional decimosexta de la Ley 17/2001, de 7 de diciembre, de Marcas, los principios inspiradores del sistema de asignación de nombres de dominio bajo el código de país correspondiente a España ".es".

Dos. La entidad pública empresarial Red.es es la autoridad de asignación, a la que corresponde la gestión del registro de nombres de dominio de Internet bajo el ".es", de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional sexta de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones.

Tres. La asignación de nombres de dominio de Internet bajo el ".es" se realizará de conformidad con los criterios que se establecen en esta disposición, en el Plan Nacional de Nombres de Dominio de Internet, en las demás normas específicas que se dicten en su desarrollo por la autoridad de asignación y, en la medida en que sean compatibles con ellos, con las prácticas generalmente aplicadas y las recomendaciones emanadas de las entidades y organismos internacionales que desarrollan actividades relacionadas con la gestión del sistema de nombres de dominio de Internet.

Los criterios de asignación de nombres de dominio bajo el ".es" deberán garantizar un equilibrio adecuado entre la confianza y seguridad jurídica precisas para el desarrollo del comercio electrónico y de otros servicios y actividades por vía electrónica, y la flexibilidad y agilidad requeridas para posibilitar la satisfacción de la demanda de asignación de nombres de dominio bajo el ".es", contribuyendo, de esta manera, al desarrollo de la sociedad de la información en España.

Podrán crearse espacios diferenciados bajo el ".es", que faciliten la identificación de los contenidos que alberguen en función de su titular o del tipo de actividad que realicen. Entre otros, podrán crearse indicativos relacionados con la educación, el entretenimiento y el adecuado desarrollo moral de la infancia y juventud. Estos nombres de dominio de tercer nivel se asignarán en los términos que se establezcan en el Plan Nacional de Nombres de Dominio de Internet.

Cuatro. Podrán solicitar la asignación de nombres de dominio bajo el ".es", en los términos que se prevean en el Plan Nacional de Nombres de Dominio de Internet, todas las personas o entidades, con o sin personalidad jurídica, que tengan intereses o mantengan vínculos con España, siempre que reúnan los demás requisitos exigibles para la obtención de un nombre de dominio.

Los nombres de dominio bajo el ".es" se asignarán al primer solicitante que tenga derecho a ello, sin que pueda otorgarse, con carácter general, un derecho preferente para la obtención o utilización de un nombre de dominio a los titulares de determinados derechos.

La asignación de un nombre de dominio confiere a su titular el derecho a su utilización, el cual estará condicionado al cumplimiento de los requisitos que en cada caso se establezcan, así como a su mantenimiento en el tiempo. La verificación por parte de la autoridad de asignación del incumplimiento de estos requisitos dará lugar a la cancelación del nombre de dominio, previa la tramitación del procedimiento que en cada caso se determine y que deberá garantizar la audiencia de los interesados.

Los beneficiarios de un nombre de dominio bajo el ".es" deberán respetar las reglas y condiciones técnicas que pueda establecer la autoridad de asignación para el adecuado funcionamiento del sistema de nombres de dominio bajo el ".es".

La responsabilidad del uso correcto de un nombre de dominio de acuerdo con las leyes, así como del respeto a los derechos de propiedad intelectual o industrial, corresponde a la persona u organización para la que se haya registrado dicho nombre de dominio, en los

términos previstos en esta Ley. La autoridad de asignación procederá a la cancelación de aquellos nombres de dominio cuyos titulares infrinjan esos derechos o condiciones, siempre que así se ordene en la correspondiente resolución judicial, sin perjuicio de lo que se prevea en aplicación del apartado ocho de esta disposición adicional.

Cinco. En el Plan Nacional de Nombres de Dominio de Internet se establecerán mecanismos apropiados para prevenir el registro abusivo o especulativo de nombres de dominio, el aprovechamiento indebido de términos de significado genérico o topónimos y, en general, para prevenir los conflictos que se puedan derivar de la asignación de nombres de dominio.

Asimismo, el Plan incluirá las cautelas necesarias para minimizar el riesgo de error o confusión de los usuarios en cuanto a la titularidad de nombres de dominio.

A estos efectos, la entidad pública empresarial Red.es establecerá la necesaria coordinación con los registros públicos españoles. Sus titulares deberán facilitar el acceso y consulta a dichos registros públicos, que, en todo caso, tendrá carácter gratuito para la entidad.

Cinco bis. La autoridad de asignación suspenderá cautelarmente o cancelará, de acuerdo con el correspondiente requerimiento judicial previo, los nombres de dominio mediante los cuales se esté cometiendo un delito o falta tipificado en el Código Penal. Del mismo modo procederá la autoridad de asignación cuando por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado se le dirija requerimiento de suspensión cautelar dictado como diligencia de prevención dentro de las 24 horas siguientes al conocimiento de los hechos.

Asimismo, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 8, 11 y concordantes de esta Ley, la autoridad administrativa o judicial competente como medida para obtener la interrupción de la prestación de un servicio de la sociedad de la información o la retirada de un contenido, podrá requerir a la autoridad de asignación para que suspenda cautelarmente o cancele un nombre de dominio.

De la misma forma se procederá en los demás supuestos previstos legalmente.

En los supuestos previstos en los dos párrafos anteriores, sólo podrá ordenarse la suspensión cautelar o la cancelación de un nombre de dominio cuando el prestador de servicios o persona responsable no hubiera atendido el requerimiento dictado para el cese de la actividad ilícita.

En todos los casos en que la Constitución, las normas reguladoras de los respectivos derechos y libertades o las que resulten aplicables a las diferentes materias atribuyan competencia a los órganos jurisdiccionales de forma excluyente para intervenir en el ejercicio de actividades o derechos, sólo la autoridad judicial competente podrá requerir la suspensión cautelar o la cancelación. En particular, cuando dichas medidas afecten a los derechos y libertades de expresión e información y demás amparados en los términos establecidos en el artículo 20 de la Constitución solo podrán ser decididas por los órganos jurisdiccionales competentes.

La suspensión consistirá en la imposibilidad de utilizar el nombre de dominio a los efectos del direccionamiento en Internet y la prohibición de modificar la titularidad y los datos registrales del mismo, si bien podrá añadir nuevos datos de contacto. El titular del nombre de dominio únicamente podrá renovar el mismo o modificar la modalidad de renovación. La suspensión cautelar se mantendrá hasta que sea levantada o bien, confirmada en una resolución definitiva que ordene la cancelación del nombre de dominio.

La cancelación tendrá los mismos efectos que la suspensión hasta la expiración del período de registro y si el tiempo restante es inferior a un año, por un año adicional, transcurrido el cual el nombre de dominio podrá volver a asignarse.

Seis. La asignación de nombres de dominio se llevará a cabo por medios telemáticos que garanticen la agilidad y fiabilidad de los procedimientos de registro.

La presentación de solicitudes y la práctica de notificaciones se realizarán por vía electrónica, salvo en los supuestos en que así esté previsto en los procedimientos de asignación y demás operaciones asociadas al registro de nombres de dominio.

Los agentes registradores, como intermediarios en los procedimientos relacionados con el registro de nombres de dominio, podrán prestar servicios auxiliares para la asignación y renovación de éstos, de acuerdo con los requisitos y condiciones que determine la autoridad

de asignación, los cuales garantizarán, en todo caso, el respeto al principio de libre competencia entre dichos agentes.

Siete. El Plan Nacional de Nombres de Dominio de Internet se aprobará mediante Orden del Ministro de Ciencia y Tecnología, a propuesta de la entidad pública empresarial Red.es.

El Plan se completará con los procedimientos para la asignación y demás operaciones asociadas al registro de nombres de dominio y direcciones de Internet que establezca el Presidente de la entidad pública empresarial Red.es, de acuerdo con lo previsto en la disposición adicional decimoctava de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social.

Ocho. En los términos que permitan las disposiciones aplicables, la autoridad de asignación podrá establecer un sistema de resolución extrajudicial de conflictos sobre la utilización de nombres de dominio, incluidos los relacionados con los derechos de propiedad industrial. Este sistema, que asegurará a las partes afectadas las garantías procesales adecuadas, se aplicará sin perjuicio de las eventuales acciones judiciales que las partes puedan ejercitar.

Nueve. Con la finalidad de impulsar el desarrollo de la Administración electrónica, la entidad pública empresarial Red.es podrá prestar el servicio de notificaciones administrativas telemáticas y acreditar de forma fehaciente la fecha y hora de su recepción.

Disposición adicional séptima. *Fomento de la Sociedad de la Información.*

El Ministerio de Ciencia y Tecnología como Departamento de la Administración General del Estado responsable de la propuesta al Gobierno y de la ejecución de las políticas tendentes a promover el desarrollo en España de la Sociedad de la Información, la generación de valor añadido nacional y la consolidación de una industria nacional sólida y eficiente de productos, servicios y contenidos de la Sociedad de la Información, presentará al Gobierno para su aprobación y a las Cortes Generales un plan cuatrienal para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de convergencia con Europa con objetivos mensurables, estructurado en torno a acciones concretas, con mecanismos de seguimiento efectivos, que aborde de forma equilibrada todos los frentes de actuación, contemplando diversos horizontes de maduración de las iniciativas y asegurando la cooperación y la coordinación del conjunto de las Administraciones públicas.

Este plan establecerá, asimismo, los objetivos, las acciones, los recursos y la periodificación del proceso de convergencia con los países de nuestro entorno comunitario en línea con las decisiones y recomendaciones de la Unión Europea.

En este sentido, el plan deberá:

Potenciar decididamente las iniciativas de formación y educación en las tecnologías de la información para extender su uso; especialmente, en el ámbito de la educación, la cultura, la gestión de las empresas, el comercio electrónico y la sanidad.

Profundizar en la implantación del gobierno y la administración electrónica incrementando el nivel de participación ciudadana y mejorando el grado de eficiencia de las Administraciones públicas.

Disposición adicional octava. *Colaboración de los registros de nombres de dominio establecidos en España en la lucha contra actividades ilícitas.*

1. Los registros de nombres de dominio establecidos en España estarán sujetos a lo establecido en el apartado Cinco bis de la disposición adicional sexta, respecto de los nombres de dominio que asignen.

2. Las entidades de registro de nombres de dominio establecidas en España estarán obligadas a facilitar los datos relativos a los titulares de los nombres de dominio que soliciten las autoridades públicas para el ejercicio de sus competencias de inspección, control y sanción cuando las infracciones administrativas que se persigan tengan relación directa con la actividad de una página de Internet identificada con los nombres de dominio que asignen.

Tales datos se facilitarán así mismo, cuando sean necesarios para la investigación y mitigación de incidentes de ciberseguridad en los que estén involucrados equipos relacionados con un nombre de dominio de los encomendados a su gestión. Dicha

información será proporcionada al órgano, organismo o entidad que se determine legal o reglamentariamente.

En ambos supuestos, la solicitud deberá formularse mediante escrito motivado en el que se especificarán los datos requeridos y la necesidad y proporcionalidad de los datos solicitados para el fin que se persigue. Si los datos demandados son datos personales, su cesión no precisará el consentimiento de su titular.

Disposición adicional novena. *Gestión de incidentes de ciberseguridad que afecten a la red de Internet.*

1. Los prestadores de servicios de la Sociedad de la Información, los registros de nombres de dominio y los agentes registradores que estén establecidos en España están obligados a prestar su colaboración con el CERT competente, en la resolución de incidentes de ciberseguridad que afecten a la red de Internet y actuar bajo las recomendaciones de seguridad indicadas o que sean establecidas en los códigos de conducta que de esta Ley se deriven.

Los órganos, organismos públicos o cualquier otra entidad del sector público que gestionen equipos de respuesta a incidentes de seguridad colaborarán con las autoridades competentes para la aportación de las evidencias técnicas necesarias para la persecución de los delitos derivados de dichos incidentes de ciberseguridad.

2. Para el ejercicio de las funciones y obligaciones anteriores, los prestadores de servicios de la Sociedad de la información, respetando el secreto de las comunicaciones, suministrarán la información necesaria al CERT competente, y a las autoridades competentes, para la adecuada gestión de los incidentes de ciberseguridad, incluyendo las direcciones IP que puedan hallarse comprometidas o implicadas en los mismos.

De la misma forma, los órganos, organismos públicos o cualquier otra entidad del sector público que gestionen equipos de respuesta a incidentes de seguridad podrán intercambiar información asociada a incidentes de ciberseguridad con otros CERTs o autoridades competentes a nivel nacional e internacional, siempre que dicha información sea necesaria para la prevención de incidentes en su ámbito de actuación.

3. El Gobierno pondrá en marcha, en el plazo de seis meses, un programa para impulsar un esquema de cooperación público-privada con el fin de identificar y mitigar los ataques e incidentes de ciberseguridad que afecten a la red de Internet en España. Para ello, se elaborarán códigos de conducta en materia de ciberseguridad aplicables a los diferentes prestadores de servicios de la sociedad de la información, y a los registros de nombres de dominio y agentes registradores establecidos en España.

Los códigos de conducta determinarán el conjunto de normas, medidas y recomendaciones a implementar que permitan garantizar una gestión eficiente y eficaz de dichos incidentes de ciberseguridad, el régimen de colaboración y condiciones de adhesión e implementación, así como los procedimientos de análisis y revisión de las iniciativas resultantes.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información coordinará las actuaciones que se pongan en marcha derivadas de estos códigos de conducta.

4. Conforme a los códigos de conducta que se definan en particular, los prestadores de servicios de la sociedad de la información deberán identificar a los usuarios afectados por los incidentes de ciberseguridad que les sean notificados por el CERT competente, e indicarles las acciones que deben llevar a cabo y que están bajo su responsabilidad, así como los tiempos de actuación. En todo caso, se les proporcionará información sobre los perjuicios que podrían sufrir u ocasionar a terceros si no colaboran en la resolución de los incidentes de ciberseguridad a que se refiere esta disposición.

En el caso de que los usuarios no ejerciesen en el plazo recomendado su responsabilidad en cuanto a la desinfección o eliminación de los elementos causantes del incidente de ciberseguridad, los prestadores de servicios deberán, bajo requerimiento del CERT competente, aislar dicho equipo o servicio de la red, evitando así efectos negativos a terceros hasta el cese de la actividad maliciosa.

El párrafo anterior será de aplicación a cualquier equipo o servicio geolocalizado en España o que esté operativo bajo un nombre de dominio «.es» u otros cuyo Registro esté establecido en España.

5. Reglamentariamente se determinará los órganos, organismos públicos o cualquier otra entidad del sector público que ejercerán las funciones de equipo de respuesta a incidentes de seguridad o CERT competente a los efectos de lo previsto en la presente disposición.

6. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información garantizará un intercambio fluido de información con la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior sobre incidentes, amenazas y vulnerabilidades según lo contemplado en la Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la Protección de las Infraestructuras Críticas. En este sentido se establecerán mecanismos de coordinación entre ambos órganos para garantizar la provisión de una respuesta coordinada frente a incidentes en el marco de la presente Ley.

Disposición transitoria única. *Anotación en los correspondientes registros públicos de los nombres de dominio otorgados antes de la entrada en vigor de esta Ley.*

Los prestadores de servicios que, a la entrada en vigor de esta Ley, ya vinieran utilizando uno o más nombres de dominio o direcciones de Internet deberán solicitar la anotación de, al menos, uno de ellos en el registro público en que figuraran inscritos a efectos constitutivos o de publicidad, en el plazo de un año desde la referida entrada en vigor.

Disposición final primera. *Modificación del artículo 37 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones.*

Se modifica el párrafo a) del apartado 1 del artículo 37 de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, que queda redactada en los siguientes términos:

> «a) Que los ciudadanos puedan recibir conexión a la red telefónica pública fija y acceder a la prestación del servicio telefónico fijo disponible para el público. La conexión debe ofrecer al usuario la posibilidad de emitir y recibir llamadas nacionales e internacionales y permitir la transmisión de voz, fax y datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet.
>
> A estos efectos, se considerará que la velocidad suficiente a la que se refiere el párrafo anterior es la que se utiliza de manera generalizada para acceder a Internet por los abonados al servicio telefónico fijo disponible para el público con conexión a la red mediante pares de cobre y módem para banda vocal.»

Disposición final segunda. *Modificación de la disposición adicional sexta de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones.*

Se modifica el apartado 10 de la disposición adicional sexta de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, que quedará redactado como sigue:

> «10. Tasa por asignación del recurso limitado de nombres de dominio y direcciones de Internet.
>
> a) Hecho imponible.
>
> El hecho imponible de la tasa por asignación de nombres de dominio y direcciones de Internet estará constituido por la realización por la entidad pública empresarial Red.es de las actividades necesarias para la asignación y renovación de nombres de dominio y direcciones de Internet bajo el código de país correspondiente a España (.es).
>
> b) Sujetos pasivos.
>
> Serán sujetos pasivos de la tasa los solicitantes de la asignación o renovación de los nombres y direcciones de Internet.
>
> c) Cuantía.
>
> La cuantía de la tasa será única por cada nombre o dirección cuya asignación o renovación se solicite. En ningún caso se procederá a la asignación o a la renovación del nombre o dirección sin que se haya efectuado previamente el pago de la tasa.

Sólo podrán modificarse mediante Ley el número e identidad de los elementos y criterios de cuantificación con base en los cuales se determinan las cuotas exigibles.

A los efectos previstos en el párrafo anterior, se consideran elementos y criterios de cuantificación del importe exigible por asignación anual inicial de los nombres de dominio o direcciones de Internet el número asignado, el coste de las actividades de comprobación y verificación de las solicitudes de asignación, así como el nivel en que se produzca la asignación y, en el caso de renovación anual en los años sucesivos, el coste del mantenimiento de la asignación y de las actividades de comprobación y de actualización de datos.

Igualmente, se atenderá al número de nombres o direcciones de Internet asignados y a la actuación a través de agentes registradores para concretar la cuantía de la tasa.

El establecimiento y modificación de las cuantías resultantes de la aplicación de los elementos y criterios de cuantificación a que se refieren los párrafos anteriores podrá efectuarse mediante Orden ministerial.

No obstante lo dispuesto en los párrafos anteriores de este apartado, en los supuestos de carácter excepcional en que así esté previsto en el Plan Nacional de Nombres de Dominio de Internet y en los términos que en el mismo se fijen, con base en el especial valor de mercado del uso de determinados nombres y direcciones, la cuantía por asignación anual inicial podrá sustituirse por la que resulte de un procedimiento de licitación en el que se fijará un valor inicial de referencia estimado. Si el valor de adjudicación de la licitación resultase superior a dicho valor de referencia, aquél constituirá el importe de la tasa. En los supuestos en que se siga este procedimiento de licitación, el Ministerio de Ciencia y Tecnología requerirá, con carácter previo a su convocatoria, a la autoridad competente para el Registro de Nombres de Dominio para que suspenda el otorgamiento de los nombres y direcciones que considere afectados por su especial valor económico. A continuación, se procederá a aprobar el correspondiente pliego de bases que establecerá, tomando en consideración lo previsto en el Plan Nacional de Nombres de Dominio de Internet, los requisitos, condiciones y régimen aplicable a la licitación.

d) Devengo.

La tasa se devengará en la fecha en que se proceda, en los términos que se establezcan reglamentariamente, a la admisión de la solicitud de asignación o de renovación de los nombres o direcciones de Internet, que no se tramitará sin que se haya efectuado el pago correspondiente.

e) Exacción y gestión recaudatoria.

La exacción de la tasa se producirá a partir de la atribución de su gestión a la entidad pública empresarial Red.es y de la determinación del procedimiento para su liquidación y pago, mediante Orden ministerial.

Los modelos de declaración, plazos y formas de pago de la tasa se aprobarán mediante resolución de la entidad pública empresarial Red.es.

El importe de los ingresos obtenidos por esta tasa se destinará a financiar los gastos de la entidad pública empresarial Red.es por las actividades realizadas en el cumplimiento de las funciones asignadas a la misma en los párrafos a), b), c) y d) del apartado 4 de esta disposición, ingresándose, en su caso, el excedente en el Tesoro Público, de acuerdo con la proporción y cuantía que se determine mediante resolución conjunta de las Secretarías de Estado de Presupuestos y Gastos y de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, a propuesta de esta última.»

Disposición final tercera. *Adición de una nueva disposición transitoria a la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones.*

Se añade a la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, una nueva disposición transitoria duodécima, con la siguiente redacción:

«Disposición transitoria duodécima. *Criterios para el desarrollo del plan de actualización tecnológica de la red de acceso de la red telefónica pública fija.*

En el plazo máximo de cinco meses a partir de la entrada en vigor de esta disposición, el operador designado para la prestación del servicio universal presentará al Ministerio de Ciencia y Tecnología, para su aprobación en el plazo de un mes, previo informe de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones, un plan de actuación detallado para garantizar que las conexiones a la red telefónica pública fija posibiliten a sus abonados el acceso funcional a Internet y, en particular, a los conectados mediante Telefonía Rural de Acceso Celular (TRAC).

El desarrollo del plan estará sujeto a las siguientes condiciones:

a) Incluirá soluciones tecnológicas eficientes disponibles en el mercado para garantizar el derecho de los usuarios a disponer, previa solicitud a partir de la aprobación del plan, de la posibilidad de acceso funcional a Internet en el plazo máximo de sesenta días desde la fecha de dicha solicitud en las zonas con cobertura. Estas soluciones tecnológicas deberán prever su evolución a medio plazo hacia velocidades de banda ancha sin que ello conlleve necesariamente su sustitución.

b) La implantación en la red de acceso de las soluciones tecnológicas a las que se refiere el párrafo a) deberá alcanzar a los abonados al servicio telefónico fijo disponible al público que, en la fecha de aprobación del plan, no tienen la posibilidad de acceso funcional a Internet, de acuerdo con el siguiente calendario:

1.º Al menos al 30 por 100 antes del 30 de junio de 2003.
2.º Al menos al 70 por 100 antes del 31 de diciembre de 2003.
3.º El 100 por 100 antes del 31 de diciembre de 2004.

En todo caso, esta implantación alcanzará, al menos, al 50 por 100 de los citados abonados en cada una de las Comunidades Autónomas antes del 31 de diciembre de 2003.

c) En el plan de actuación deberá priorizarse el despliegue al que se refiere el párrafo b) con arreglo al criterio de mayor densidad de abonados afectados.

d) A los efectos de lo dispuesto en los apartados anteriores y en caso de que sea necesario, el operador designado para la prestación del servicio universal podrá concluir con otros operadores titulares de concesiones de dominio público radioeléctrico, contratos de cesión de derechos de uso de las bandas de frecuencias necesarias para el cumplimiento de los objetivos establecidos en esta disposición. Dichos contratos deberán ser sometidos a la previa aprobación por parte del Ministerio de Ciencia y Tecnología, que podrá establecer las condiciones de salvaguarda del interés público que estime necesarias.»

Disposición final cuarta. *Modificación de la disposición derogatoria única de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones.*

Se modifica el último párrafo de la disposición derogatoria única de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, que queda redactado de la siguiente forma:

«Igualmente, quedan derogadas cuantas otras disposiciones de igual o inferior rango a la presente Ley se opongan a lo dispuesto en ella y, en especial, a lo dispuesto en el artículo 37.1.ª), en lo relativo a la velocidad de transmisión de datos.»

Disposición final quinta. *Adecuación de la regulación reglamentaria sobre contratación telefónica o electrónica con condiciones generales a esta Ley.*

El Gobierno, en el plazo de un año, modificará el Real Decreto 1906/1999, de 17 de diciembre, por el que se regula la contratación telefónica o electrónica con condiciones generales en desarrollo del artículo 5.3 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, para adaptar su contenido a lo dispuesto en esta Ley.

En dicha modificación, el Gobierno tendrá especialmente en cuenta la necesidad de facilitar la utilización real de los contratos electrónicos, conforme al mandato recogido en el artículo 9.1 de la Directiva 2000/31/CE.

Disposición final sexta. *Fundamento constitucional.*

Esta Ley se dicta al amparo del artículo 149.1.6.ª, 8.ª y 21.ª de la Constitución, sin perjuicio de las competencias de las Comunidades Autónomas.

Disposición final séptima. *Habilitación al Gobierno.*

Se habilita al Gobierno para desarrollar mediante Reglamento lo previsto en esta Ley.

Disposición final octava. *Distintivo de adhesión a códigos de conducta que incorporen determinadas garantías.*

En el plazo de un año a partir de la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno aprobará un distintivo que permita identificar a los prestadores de servicios que respeten códigos de conducta adoptados con la participación del Consejo de Consumidores y Usuarios, y que incluyan, entre otros contenidos, la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo o a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos que respeten los principios establecidos en la normativa comunitaria sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores, en los términos que reglamentariamente se establezcan.

Disposición final novena. *Entrada en vigor.*

Esta Ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

No obstante, las disposiciones adicional sexta y finales primera, segunda, tercera y cuarta de esta Ley entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en el "Boletín Oficial del Estado".

ANEXO

Definiciones

A los efectos de esta Ley, se entenderá por:

a) "Servicios de la sociedad de la información" o "servicios": todo servicio prestado normalmente a título oneroso, a distancia, por vía electrónica y a petición individual del destinatario.

El concepto de servicio de la sociedad de la información comprende también los servicios no remunerados por sus destinatarios, en la medida en que constituyan una actividad económica para el prestador de servicios.

Son servicios de la sociedad de la información, entre otros y siempre que representen una actividad económica, los siguientes:

1.º La contratación de bienes o servicios por vía electrónica.

2.º La organización y gestión de subastas por medios electrónicos o de mercados y centros comerciales virtuales.

3.º La gestión de compras en la red por grupos de personas.

4.º El envío de comunicaciones comerciales.

5.º El suministro de información por vía telemática.

No tendrán la consideración de servicios de la sociedad de la información los que no reúnan las características señaladas en el primer párrafo de este apartado y, en particular, los siguientes:

1.º Los servicios prestados por medio de telefonía vocal, fax o télex.

2.º El intercambio de información por medio de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente para fines ajenos a la actividad económica de quienes lo utilizan.

3.º Los servicios de radiodifusión televisiva (incluidos los servicios de cuasivídeo a la carta), contemplados en el artículo 3.ª) de la Ley 25/1994, de 12 de julio, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 89/552/CEE, del Consejo, de 3 de octubre, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva, o cualquier otra que la sustituya.

4.º Los servicios de radiodifusión sonora, y

5.º El teletexto televisivo y otros servicios equivalentes como las guías electrónicas de programas ofrecidas a través de las plataformas televisivas.

b) "Servicio de intermediación": servicio de la sociedad de la información por el que se facilita la prestación o utilización de otros servicios de la sociedad de la información o el acceso a la información.

Son servicios de intermediación la provisión de servicios de acceso a Internet, la transmisión de datos por redes de telecomunicaciones, la realización de copia temporal de las páginas de Internet solicitadas por los usuarios, el alojamiento en los propios servidores de datos, aplicaciones o servicios suministrados por otros y la provisión de instrumentos de búsqueda, acceso y recopilación de datos o de enlaces a otros sitios de Internet.

c) "Prestador de servicios" o "prestador": persona física o jurídica que proporciona un servicio de la sociedad de la información.

d) "Destinatario del servicio" o "destinatario": persona física o jurídica que utiliza, sea o no por motivos profesionales, un servicio de la sociedad de la información.

e) "Consumidor": persona física o jurídica en los términos establecidos en el artículo 1 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

f) "Comunicación comercial": toda forma de comunicación dirigida a la promoción, directa o indirecta, de la imagen o de los bienes o servicios de una empresa, organización o persona que realice una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional.

A efectos de esta Ley, no tendrán la consideración de comunicación comercial los datos que permitan acceder directamente a la actividad de una persona, empresa u organización, tales como el nombre de dominio o la dirección de correo electrónico, ni las comunicaciones relativas a los bienes, los servicios o la imagen que se ofrezca cuando sean elaboradas por un tercero y sin contraprestación económica.

g) "Profesión regulada": toda actividad profesional que requiera para su ejercicio la obtención de un título, en virtud de disposiciones legales o reglamentarias.

h) "Contrato celebrado por vía electrónica" o "contrato electrónico": todo contrato en el que la oferta y la aceptación se transmiten por medio de equipos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos, conectados a una red de telecomunicaciones.

i) "Ámbito normativo coordinado": todos los requisitos aplicables a los prestadores de servicios de la sociedad de la información, ya vengan exigidos por la presente Ley u otras normas que regulen el ejercicio de actividades económicas por vía electrónica, o por las leyes generales que les sean de aplicación, y que se refieran a los siguientes aspectos:

1.º Comienzo de la actividad, como las titulaciones profesionales o cualificaciones requeridas, la publicidad registral, las autorizaciones administrativas o colegiales precisas, los regímenes de notificación a cualquier órgano u organismo público o privado, y

2.º Posterior ejercicio de dicha actividad, como los requisitos referentes a la actuación del prestador de servicios, a la calidad, seguridad y contenido del servicio, o los que afectan a la publicidad y a la contratación por vía electrónica y a la responsabilidad del prestador de servicios.

No quedan incluidos en este ámbito las condiciones relativas a las mercancías y bienes tangibles, a su entrega ni a los servicios no prestados por medios electrónicos.

j) "Órgano competente": todo órgano jurisdiccional o administrativo, ya sea de la Administración General del Estado, de las Administraciones Autonómicas, de las Entidades locales o de sus respectivos organismos o entes públicos dependientes, que actúe en el ejercicio de competencias legalmente atribuidas.

§ 25

Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información. [Inclusión parcial]

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 312, de 29 de diciembre de 2007
Última modificación: 21 de diciembre de 2024
Referencia: BOE-A-2007-22440

CAPÍTULO I

Medidas de impulso de la sociedad de la información

[. . .]

Artículo 2. *Obligación de disponer de un medio de interlocución telemática para la prestación de servicios al público de especial trascendencia económica.*

1. Sin perjuicio de la utilización de otros medios de comunicación a distancia con los clientes, las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica deberán facilitar a sus usuarios un medio seguro de interlocución telemática que les permita la realización de, al menos, los siguientes trámites:

a) Contratación electrónica de servicios, suministros y bienes, la modificación y finalización o rescisión de los correspondientes contratos, así como cualquier acto o negocio jurídico entre las partes, sin perjuicio de lo establecido en la normativa sectorial.

b) Consulta de sus datos de cliente, que incluirán información sobre su historial de facturación de, al menos, los últimos tres años y el contrato suscrito, incluidas las condiciones generales si las hubiere.

c) Presentación de quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación para el consumidor y asegurando una atención personal directa.

d) Ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, tendrán la consideración de empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica, las que agrupen a más de cien trabajadores o su volumen anual de operaciones, calculado conforme a lo establecido en la normativa del Impuesto sobre el Valor Añadido, exceda de 6.010.121,04 euros y que, en ambos casos, operen en los siguientes sectores económicos:

a) Servicios de comunicaciones electrónicas a consumidores, en los términos definidos en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

b) Servicios financieros destinados a consumidores, que incluirán los servicios bancarios, de crédito o de pago, los servicios de inversión, las operaciones de seguros privados, los planes de pensiones y la actividad de mediación de seguros. En particular, se entenderá por:

1. Servicios bancarios, de crédito o de pago: las actividades relacionadas en el artículo 52 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

2. Servicios de inversión: los definidos como tales en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

3. Operaciones de seguros privados: las definidas en el artículo 3 del texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.

4. Planes de pensiones: los definidos en el artículo 1 del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

5. Actividad de corredor de seguros: la definida en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación en seguros y reaseguros privados.

c) Servicios de suministro de agua a consumidores, definidos de acuerdo con la normativa específica.

d) Servicios de suministro de gas al por menor, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.

e) Servicios de suministro eléctrico a consumidores finales, de acuerdo con lo dispuesto en el título VIII de la Ley 54/1997, de 27 noviembre, del Sector Eléctrico.

f) Servicios de agencia de viajes, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes.

g) Servicios de transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, por vía marítima, o por vía aérea, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa específica aplicable.

h) Actividades de comercio al por menor, en los términos fijados en el apartado 2 del artículo 1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista y en su normativa de desarrollo, a las que serán de aplicación únicamente los apartados c) y d) del apartado 1 del presente artículo.

3. Excepcionalmente, el Gobierno o, en su caso, los órganos competentes de las Comunidades Autónomas podrán ampliar el ámbito de aplicación del apartado 1 del presente artículo a otras empresas diferentes de las previstas en la Ley, en aquellos casos en los que, por la naturaleza del servicio que presten, se considere que en el desarrollo de su actividad normal deban tener una interlocución telemática con sus clientes o usuarios.

En el plazo de un año desde la entrada en vigor de la obligación a que se refiere el apartado 1, el Gobierno analizará la aplicación del apartado 2 de este artículo a otras empresas con más de cien trabajadores o que tengan un volumen anual de operaciones, calculado conforme a lo establecido en la normativa del Impuesto sobre el Valor Añadido, superior a 6.010.212,04 euros, que en el desarrollo de su actividad normal, presten servicios en los que se considere que deban tener una interlocución telemática con sus clientes o usuarios.

Las Comunidades Autónomas con competencias exclusivas en las materias objeto de obligación de comunicación telemática podrán modificar el ámbito y la intensidad de aplicación del apartado 1 del presente artículo en aquellos casos en que precisamente debido al desarrollo sectorial de sus competencias lo consideren oportuno.

[. . .]

§ 26

Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios

Ministerio de la Presidencia
«BOE» núm. 311, de 28 de diciembre de 2000
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2000-24118

El Real Decreto 2160/1993, de 10 de diciembre, por el que se regula la indicación de precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios, así como las Directivas 79/581/CEE, de 19 de junio, modificada por la 88/315/CEE, y la Directiva 88/314/CEE, de 7 de junio, incorporadas a nuestro ordenamiento jurídico nacional por dicho Real Decreto, establecen un estrecho vínculo entre la normalización de los envases y la indicación de precios, ya que se pensó que una política en favor de las gamas podía ser una alternativa a la indicación del precio por unidad de medida, siempre que la comparación de los precios se viera igualmente facilitada.

La experiencia de estos años ha demostrado lo difícil que resulta mantener esta conexión y a la vez, facilitar una información transparente a los consumidores sobre los precios, por este motivo se ha aplazado en dos ocasiones la entrada en vigor de la obligación de indicar el precio por unidad de medida para los productos envasados en cantidades preestablecidas cuya última referencia podemos citar el Real Decreto 865/1998, de 8 de mayo, por el que se aplaza hasta el 18 de marzo del año 2000 la entrada en vigor de lo establecido en la disposición transitoria única del Real Decreto 2160/1993, de 10 de diciembre, por el que se regula la indicación de precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.

En consecuencia, se ha llevado a cabo una revisión de la normativa actual con el fin de simplificarla, mediante la supresión del vínculo que existía entre la indicación del precio por unidad de medida y las gamas y, a la vez, permitir a los Estados miembros disponer de la posibilidad de exención del precio por unidad de medida para los casos en que es necesario tener en cuenta las características de la realidad socioeconómica nacional, los hábitos de consumo y los productos afectados, y así se ha adoptado la Directiva 98/6/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de precios de los productos ofrecidos a los consumidores, que deroga las Directivas 79/581/CEE y 88/314/CEE.

La obligación de indicar el precio de venta y el precio de unidad de medida contribuye de manera notable a la mejora de la información de los consumidores, ya que de esta forma se les da óptimas posibilidades para evaluar y comparar el precio de los productos y permitirles, por tanto, elegir con mayor conocimiento de causa sobre la base de comparaciones simples.

Con esta disposición se establece una obligación general de indicar el precio de venta y el precio por unidad de medida a la vez, para todos los productos, tanto si se trata de productos alimenticios como no alimenticios.

Asimismo, dispone de la posibilidad de exenciones del precio por unidad de medida cuanto esta indicación no ofrezca ninguna información útil a los consumidores.

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, define lo que se entiende por consumidor y establece en su artículo 13 que los productos puestos a disposición de los consumidores deben incorporar o llevar consigo una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales y entre ellas se menciona la indicación del precio de los productos.

La incorporación al ordenamiento jurídico interno de lo dispuesto en la Directiva 98/6/CE, de 26 de febrero, se lleva a cabo por el presente Real Decreto.

En la tramitación del presente Real Decreto se han recabado los informes pertinentes del Consejo de Consumidores y Usuarios y de las organizaciones empresariales, habiendo emitido su informe preceptivo la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Sanidad y Consumo, de Agricultura, Pesca y Alimentación, de Economía y de Ciencia y Tecnología, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 15 de diciembre de 2000,

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto y ámbito.*

1. El presente Real Decreto tiene por objeto regular la indicación del precio de venta y del precio por unidad de medida de los productos ofrecidos por los comerciantes a los consumidores, a fin de mejorar la información de los consumidores y facilitar la comparación de los precios.

2. Sin perjuicio de la normativa específica, no se aplicará esta disposición a:

a) Los productos suministrados con ocasión de una prestación de servicios.
b) Las ventas en subasta pública.
c) Las antigüedades y las obras de arte.

3. En cuanto a los medicamentos, se estará a lo dispuesto en el artículo 19.3 de la Ley 25/1990, de 20 de diciembre, del Medicamento.

Artículo 2. *Definiciones.*

A efectos del presente Real Decreto se entiende por:

a) «Precio de venta»: el precio final de una unidad del producto o de una cantidad determinada del producto, incluidos el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) y todos los demás impuestos.

b) «Precio por unidad de medida»: el precio final, incluidos el IVA y todos los demás impuestos, por un kilogramo, un litro, un metro, un metro cuadrado o un metro cúbico del producto o una unidad de producto, o, con respecto a los productos especificados en el anexo II, la cantidad establecida en dicho anexo. Teniendo en cuenta que se puede emplear sólo una unidad de medida para cada categoría de productos.

c) «Producto vendido a granel»: el producto que no haya sido envasado previamente y se mida en presencia del consumidor.

d) «Comerciante»: cualquier persona física o jurídica que venda u ofrezca en venta productos al consumidor dentro del marco de su actividad comercial o profesional.

e) «Consumidor»: se entenderá por consumidor lo definido en el artículo primero, apartados 2 y 3, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

f) «Antigüedades»: los bienes muebles útiles u ornamentales, excluidas las obras de arte y los objetos de colección, que tengan más de cien años de antigüedad y cuyas características originales fundamentales no hubieran sido alteradas por modificaciones efectuadas durante los cien últimos años.

g) «Obras de arte»:

1.º Las pinturas, dibujos y pinturas al pastel, incluidas las reproducciones, realizadas totalmente a mano, con exclusión de los artículos manufacturados decorados a mano y de los dibujos industriales.

2.º Las litografías, grabados y estampas firmadas y numeradas por el artista y obtenidas por medio de piedras litográficas, planchas u otras superficies grabadas totalmente ejecutadas a mano.

3.º Las obras originales de arte estatutario y escultórico, con exclusión de las reproducciones en serie de las obras de artesanía de carácter comercial.

h) «Producto de fantasía»: producto que por su creatividad y originalidad no le hace comparable con otros, en relación con la motivación de compra del consumidor.

Artículo 3. *Indicación de los precios y excepciones.*

1. Se indicará el precio de venta en todos los productos ofrecidos por los comerciantes a los consumidores.

2. Se indicará el precio por unidad de medida en:

a) Todos los productos que deban llevar una indicación de la cantidad a cuya magnitud deberán referirse.

b) Los productos comercializados por unidades o piezas, utilizándose en este caso el uno como referencia de la unidad.

3. No obstante lo anterior, no se indicará el precio por unidad de medida:

a) Cuando éste sea idéntico al precio de venta.

b) En los productos relacionados en el anexo I.

4. Respecto de los productos vendidos a granel, deberá indicarse únicamente el precio por unidad de medida.

5. En todas las formas de publicidad que mencionen el precio de venta de los productos a que se refiere el apartado 1 se indicará también el precio por unidad de medida, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 3 de este artículo.

Artículo 4. *Características y presentación de los precios.*

1. El precio de venta y el precio por unidad de medida deberán ser:

a) Inequívocos, fácilmente identificables y claramente legibles, situándose en el mismo campo visual.

b) Visibles por el consumidor sin necesidad de que éste tenga que solicitar dicha información.

2. Los precios vendrán expresados, al menos, en pesetas, en cuanto subdivisión del euro, hasta el 31 de diciembre del año 2001, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 35 de la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro.

3. En los casos en que las disposiciones requieran la indicación del peso neto y del peso neto escurrido de determinados productos envasados previamente, bastará la indicación del precio por unidad de medida del peso neto escurrido.

Artículo 5. *Inspección.*

La vigilancia e inspección de cuanto se establece en el presente Real Decreto se llevará a cabo en los lugares de venta al consumidor final y se realizará por los órganos de las Comunidades Autónomas competentes en materia de protección al consumidor.

Artículo 6. *Infracciones y sanciones.*

Las infracciones a lo dispuesto en la presente disposición serán sancionadas de acuerdo con lo previsto en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en el artículo 68 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, y en el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se

regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro-alimentaria.

Disposición transitoria única. *Período transitorio.*

Las Comunidades Autónomas podrán establecer un período transitorio a partir de la fecha de entrada en vigor para la indicación del precio por unidad de medida, a los productos envasados previamente en cantidades preestablecidas comercializados por pequeños comercios al por menor en donde la venta se realice con vendedor que atienda personalmente al cliente y que sirva los productos, así como en la venta ambulante.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogado el Real Decreto 2160/1993, de 10 de diciembre, por el que se regula la indicación de precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios.

Disposición final primera. *Desarrollo.*

Se faculta a la Ministra de Sanidad y Consumo, previo informe de los Ministerios de Economía, de Ciencia y Tecnología y de Agricultura, Pesca y Alimentación, según proceda en el ámbito de sus respectivas competencias, para dictar las normas necesarias de modificación de los anexos del presente Real Decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

Quedan exceptuados de la indicación del precio por unidad de medida:

a) Los productos que se comercializan en cantidades inferiores a 50 g o ml.
b) Los productos de diferente naturaleza que se vendan en un mismo envase y no se comercialicen individualmente productos iguales a los que lo forman.
c) Los productos que se comercialicen mediante venta automática.
d) Porciones individuales de helado.
e) Los vinos de mesa con indicación geográfica y los vinos con denominación de origen.
f) Las bebidas espirituosas con denominación geográfica.
g) Los productos alimenticios de fantasía.

ANEXO II

Teniendo en cuenta las particularidades de venta de cada producto y sin perjuicio de lo establecido en el artículo 2, se considera que:

a) En el caso de los huevos la unidad de medida se considerará la docena.
b) En los complementos alimenticios la unidad de medida se referirá a 100 g o 100 ml.
c) En los detergentes destinados al uso doméstico para el lavado de ropa en máquinas automáticas, la unidad de medida se referirá a la cantidad necesaria para un lavado en condiciones normales de suciedad y dureza del agua de 25 grados franceses.
d) En el tabaco de pipa la unidad de medida se considerará 100 g.
e) En los productos cosméticos la unidad de medida se referirá a 100 g o 100 ml.

§ 27

Real Decreto 1507/2000, de 1 de septiembre, por el que se actualizan los catálogos de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado y de bienes de naturaleza duradera, a efectos de lo dispuesto, respectivamente, en los artículos 2, apartado 2, y 11, apartados 2 y 5, de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas concordantes

Ministerio de la Presidencia
«BOE» núm. 219, de 12 de septiembre de 2000
Última modificación: 26 de febrero de 2008
Referencia: BOE-A-2000-16561

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, determina en su artículo 2, apartado 2, que los derechos de los consumidores y usuarios serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

El artículo 20.1 del mismo texto legal reconoce el beneficio de justicia gratuita, sin necesidad de acreditar insuficiencia de recursos para litigar, a las asociaciones de consumidores y usuarios en relación con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, a que se refiere el precitado artículo 2, apartado 2.

En su artículo 11, apartado 2, la Ley invocada determina también que, en relación con los bienes de naturaleza duradera, el productor o suministrador deberá entregar una garantía formalizada por escrito, donde se especificarán las prescripciones que se detallan en dicho apartado.

La norma legal mencionada, asimismo, contiene otras prescripciones en relación con tales bienes, cuya consideración global justificó, en su día, la aprobación por Real Decreto 287/1991, de 8 de marzo, del Catálogo de Productos, Bienes y Servicios, a determinados efectos de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Circunstancias sobrevenidas, no obstante, hacen conveniente la actualización de dicha norma al objeto de adecuarla al actual contexto.

Así, de una parte, se da el hecho de que por sentencia del Tribunal Supremo, de 27 de mayo de 1993, se declaró la nulidad de pleno derecho del artículo 1.2 del citado Real Decreto, por prescindir de nuevo informe del Consejo de Estado en cuanto a la introducción de la previsión contenida en el aludido apartado.

De otra parte, por sentencia del mismo Tribunal, de 30 de noviembre de 1998, se declaró la nulidad del Real Decreto de referencia en cuanto concreta, en su artículo 1.1, disposición final segunda, 1, y anexo I, los bienes, productos y servicios de uso y consumo común, ordinario y generalizado respecto de los que se extiende la justicia gratuita en las actuaciones procesales.

Al propio tiempo, la Ley Orgánica 9/1992, de 23 de diciembre, de transferencia de competencias a las Comunidades Autónomas que accedieron a la autonomía por vía del artículo 143 de la Constitución, ha modificado sustancialmente el presupuesto competencial que se tuvo en cuenta para determinar los efectos supletorios del repetido texto.

También incide en el ámbito regulado por esta norma la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, por cuanto que en su disposición adicional segunda reconoce a las asociaciones de consumidores y usuarios el derecho a la asistencia jurídica gratuita, sin necesidad de acreditar insuficiencia de recursos para litigar, en los términos previstos en el artículo 2.2 de la mencionada Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Y, por último, la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, ha recogido previsiones, en concreto las contenidas en su artículo 12, relativas a la garantía y servicios posventa, que afectan a la materia.

Los motivos expuestos aconsejan proceder a actualizar esta regulación a efectos de reflejar y superar las consecuencias de dichas sentencias y la incidencia de la citada Ley Orgánica, así como incluir la mención de las indicadas Leyes de Asistencia Jurídica Gratuita y de Ordenación del Comercio Minorista.

En lo que respecta al contenido del Catálogo, de una parte, se ha llevado a cabo un ligero reajuste, adecuando la relación de bienes y servicios a las circunstancias actuales. De otra, dados los términos genéricos en que se pronuncia la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios, se aclara, lo que estaba implícito en el texto precedente, que la enumeración de los bienes, productos y servicios de los anexos tiene carácter enunciativo y no exhaustivo.

En efecto, mediante la confirmación de que los bienes, productos y servicios relacionados son «en todo caso» los bienes de uso común o generalizado, anexo I, o de naturaleza duradera, anexo II, de acuerdo a las necesidades sociales del momento, se supera la imposibilidad de enumerar y prever, con la oportunidad requerida, los productos o servicios que puedan tener tal carácter según la evolución social y de la producción.

Por lo demás, en el trámite de esta nueva regulación se ha dado audiencia a las entidades e instituciones que se han presumido afectadas, en particular las asociaciones de consumidores y usuarios, las asociaciones empresariales, el Consejo General de la Abogacía y el Consejo General del Poder Judicial.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Sanidad y Consumo y de Justicia, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 1 de septiembre de 2000,

DISPONGO:

Artículo único. *Ámbito objetivo.*

1. A los efectos previstos en los artículos 2.2 y 20.1 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y disposición adicional segunda de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, en todo caso, tendrán la consideración de productos o servicios de uso o consumo común ordinario y generalizado los que se detallan en el anexo I del presente Real Decreto.

2. Lo establecido en el artículo 11.2 y 5 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y en el artículo 12, 1, 2 y 3, de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, se aplicará, en todo caso, a los bienes de naturaleza duradera relacionados en el anexo II del presente Real Decreto.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogado el Real Decreto 287/1991, de 8 de marzo, por el que se aprueba el Catálogo de Productos, Bienes y Servicios a determinados efectos de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Disposición final primera. *Título competencial.*

El presente Real Decreto se dicta al amparo del artículo 149.1.6.ª y 8.ª de la Constitución, que reserva al Estado la competencia exclusiva en materia de legislación procesal, mercantil y civil.

Disposición final segunda. *Habilitación normativa.*

Se faculta a la Ministra de Sanidad y Consumo para que, oído el Instituto Nacional del Consumo, actualice los anexos de este Real Decreto y dicte las disposiciones precisas para su aplicación, mediante las aclaraciones o especificaciones que, en su caso, resulten necesarias.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

Productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado a efectos del artículo 2.2 y 20.1 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y disposición adicional segunda de la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita

A) Productos alimenticios y alimentarios.

1. Carnes frescas.
2. Carnes de aves de corral.
3. Carnes de caza silvestre.
4. Carnes de conejo doméstico y de caza de granja.
5. Derivados cárnicos.
6. Pescados y derivados.
7. Mariscos, crustáceos, moluscos y derivados.
8. Huevos y ovoproductos.
9. Leche y derivados.
10. Aceite y demás grasas comestibles.
11. Cereales.
12. Leguminosas.
13. Tubérculos y derivados.
14. Harinas y derivados.
15. Hortalizas y verduras.
16. Frutas y derivados.
17. Edulcorantes naturales y derivados.
18. Salsas y demás condimentos y especias.
19. Café y demás alimentos estimulantes y derivados.
20. Conservas animales y vegetales.
21. Platos preparados, productos dietéticos y de régimen.
22. Agua y hielo.
23. Helados.
24. Bebidas no alcohólicas.
25. Bebidas alcohólicas.
26. Aditivos.

B) Productos no alimenticios.

1. Medicamentos y productos sanitarios.
2. Productos de perfumería, cosméticos e higiene personal.
3. Abonos y fertilizantes de uso doméstico.
4. Flores, plantas y semillas de uso doméstico.
5. Plaguicidas de uso doméstico.

6. Disolventes, pegamentos, pinturas, barnices, tintes o similares.
7. Detergentes y productos de limpieza del hogar.
8. Instrumentos y material de óptica, fotografía, relojería y música.
9. Bisutería y monedas.
10. Herramientas, cuchillería, cubertería y otras manufacturas metálicas comunes, de uso doméstico.
11. Muebles, artículos de menaje, accesorios y enseres domésticos.
12. Aparatos eléctricos, electrotécnicos, electrónicos e informáticos, su software y accesorios de uso domésticos.
13. Vehículos automóviles, motociclos, velocípedos y accesorios.
14. Encendedores y cerillas.
15. Combustibles.
16. Bombonas de gas.
17. Juguetes, juegos, artículos para recreo y deportes.
18. Vivienda.
19. Artículos para vestido y calzado y sus accesorios.
20. Artículos de viaje.
21. Libros, revistas y periódicos.
22. Material didáctico o escolar.

C) Servicios.

1. Servicios de suministros de agua, gas, electricidad y calefacción.
2. Arrendamiento de vivienda.
3. Servicios sanitarios: Médicos, hospitalarios, farmacéuticos y veterinarios.
4. Servicios de residencia y atención a personas mayores o con minusvalía.
5. Servicios de atención a la infancia y guarderías.
6. Transporte de servicio público.
7. Comunicaciones: Correos, teléfonos, telégrafos y otros servicios de telecomunicaciones que tengan incidencia directa en la prestación de servicios de uso general.
8. Enseñanza.
9. Servicios culturales.
10. Servicios de esparcimiento y deportes.
11. Servicios personales: Lavanderías, tintorerías y peluquerías.
12. Servicios de limpieza y de recogida de basuras.
13. Servicios bancarios y financieros.
14. Seguros.
15. Turismo y hostelería.
16. Servicios de reparación, mantenimiento y garantía de aquellos bienes y servicios relacionados en el presente anexo que, por su naturaleza, puedan requerir de los mismos.
17. Servicios de la sociedad de la información.

ANEXO II

Bienes de naturaleza duradera a los efectos del artículo 11.2 y 5 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y artículo 12, 1, 2 y 3, de la Ley de Ordenación del Comercio Minorista

Instrumentos y material de óptica, fotografía, relojería y música.
Herramientas, cuchillería, cubertería y otras manufacturas metálicas comunes.
Muebles, artículos de menaje, accesorios y enseres domésticos.
Aparatos eléctricos, electrotécnicos, electrónicos e informáticos y su software.
Vehículos automóviles, motociclos, velocípedos, sus piezas de recambio y accesorios.
Juguetes, juegos, artículos para recreo y deportes.
Vivienda.

§ 28

Ley 43/2007, de 13 de diciembre, de protección de los consumidores en la contratación de bienes con oferta de restitución del precio

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 299, de 14 de diciembre de 2007
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2007-21491

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley.

PREÁMBULO

A lo largo de la historia, se ha pasado desde una producción de autoconsumo, en la que los individuos producían lo necesario para su supervivencia, a la producción de la economía de mercado actual, en la que se comercializa para un mercado impersonal y anónimo, guiado por motivaciones económicas y estimulado por la publicidad y la competencia. En ocasiones el consumidor emplea o gasta un caudal monetario no sólo con la idea de satisfacer sus necesidades o deseos más inmediatos, sino también con el objeto de adquirir bienes cuya utilidad radica en su mera posesión y colección. En este sentido, la realidad demuestra que determinados bienes, unitariamente o formando parte de una colección o un conjunto, resultan particularmente atractivos para dicho fin y que, además, manifiestan una aptitud directa o indirecta para la denominada generación de valor o mero depósito de valor frente al carácter naturalmente perecedero de otros bienes consumibles.

Las condiciones de comercialización de estos bienes, entendiendo por tal su enajenación mediante contratos traslativos del dominio o figuras que cumplan similar función económica, pueden revestir las más diversas modalidades y en tal sentido el legislador ha venido dejando a la libre voluntad de las partes el establecimiento de cualesquiera pactos o condiciones que tengan por conveniente, no constituyendo en principio dicha comercialización una actividad que requiriese de mayor atención regulatoria, quedando sujeta, por tanto, a los mecanismos de protección del consumidor diseñados por la normativa general reguladora de la actividad económica.

No obstante, cuando la actividad de venta directa a los particulares de dichos bienes lleva aparejado un pacto de recompra de los mismos, el consumidor, desde una situación asimétrica respecto a la información, tiende a prestar poca atención a los bienes objetos del contrato y a las condiciones del vendedor, debilitándose su posición frente a este último. Con el objeto de reforzar la posición del consumidor, se dictó la disposición adicional cuarta de la

Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, cuya inclusión tuvo por objeto o finalidad completar la regulación integral de la comercialización y publicidad de los bienes de que se trata, en el sentido de asegurar que el consumidor recibe una información precontractual amplia acerca de los bienes, su proceso de valoración y de la situación económica financiera del vendedor, que tiene que facilitar, entre otra información, una copia de sus cuentas auditadas. Asimismo, se estableció un régimen sancionador, a aplicar por parte de las autoridades de consumo, que pretendía asegurar que la comercialización de este tipo de bienes se realiza en las condiciones informativas previstas.

La realidad ha evidenciado, no obstante, que el tráfico de este tipo de bienes, bajo determinadas circunstancias, especialmente cuando el pacto de recompra se acompaña de una promesa o compromiso de revalorización cierto, hace que el consumidor atienda principalmente a la promesa de revaloración, y no preste atención suficiente a elementos importantes como las garantías ofrecidas para respaldar la mencionada promesa.

Por ello, resulta necesario complementar las actuales obligaciones de información, previstas en la disposición adicional mencionada y construir un marco completo de regulación, reforzando la protección de la parte más débil del contrato, el consumidor, mediante el otorgamiento de garantías a su favor.

Esta Ley se compone de 8 artículos, además de dos disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y tres disposiciones finales.

El artículo 1 define el ámbito de aplicación, poniendo el acento en lo que constituye la auténtica naturaleza de la actividad mercantil: la comercialización de bienes con oferta de recuperación del precio y, en la mayor parte de los casos, con ofrecimiento de revalorización. Aclarando, no obstante, para mayor seguridad que, en todo caso, se incluyen en el ámbito de aplicación de esta Ley las actividades reguladas hasta ahora como comercialización de bienes tangibles.

Quedando claro en la norma que la actividad regulada no es financiera, se aborda la regulación de las relaciones jurídicas con los consumidores estableciendo mecanismos de transparencia en la información y garantías adicionales para la protección del consumidor.

Tienen consideración de consumidores y usuarios los definidos en el artículo 1.2 y 3 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

En el artículo 2 se regulan las comunicaciones comerciales, prohibiéndose que induzcan a confusión al consumidor con las actividades de tipo financiero, en particular mediante la utilización de expresiones propias de este sector, tales como inversión, ahorro, rentabilidad, u otras equivalentes. Exigiendo que en todas las comunicaciones comerciales se informe expresamente que los bienes o servicios a través de los que se realice la actividad no tienen garantizado ningún valor de mercado.

El artículo 3 aborda la regulación de la información precontractual, siendo este aspecto uno de los más novedosos y necesarios. Se exige que la información precontractual se preste por escrito o en soporte de naturaleza duradera que permita la constancia y conservación de la información. La oferta contractual será vinculante para el empresario debiendo mantenerla durante quince días, durante los cuales no podrá celebrarse el contrato.

Se asegura así un período de reflexión al consumidor sobre las condiciones contractuales que se le ofrecen. Con carácter previo a la contratación deberá informarse al consumidor sobre las características esenciales de los bienes o servicios ofertados y si se hace entrega de ellos al usuario o, en su caso, destino que se les da y responsable de su custodia, gestión o administración; el precio completo, incluidos impuestos, de los bienes o servicios a través de los que se realice la actividad y, en su caso, las revalorizaciones que se ofrezcan y los datos objetivos en que se base la información sobre posibles revalorizaciones futuras y el precio completo, incluido impuestos, que cobre la empresa o profesional por sus servicios y forma de pago.

Se debe informar, asimismo, de la forma y gastos de la formalización del contrato y si éstos van a ser asumidos por la empresa o profesional o por el consumidor o usuario y del carácter vinculante de la oferta para la empresa o profesional y el período de reflexión que la Ley concede al consumidor.

También, se deberá informar de la obligación de la empresa de constituir garantías previstas en ella, así como de cualquier otra ofrecida y del riesgo económico de los bienes o servicios comercializados.

El contrato se regula en el artículo 4, estableciéndose que, en todo caso, se formalizará en escritura pública, debiendo reflejar todos los compromisos adquiridos por las partes y los derechos y obligaciones de las mismas en cada operación. Además, en el artículo 5 se exige que la empresa en la fecha de formalización del contrato haya suscrito un seguro de caución, aval bancario o cualquier otra garantía individualizada que asegure al consumidor la cuantía del importe de restitución ofrecido.

En el artículo 6 se establece la nulidad de los contratos celebrados contraviniendo las disposiciones de la Ley.

La prueba, según el artículo 7, del cumplimiento de las obligaciones previstas en la Ley corresponderá al empresario o profesional.

El artículo 8 establece que en el régimen de infracciones y sanciones y en la determinación de la administración autonómica competente para el control, inspección y sanción se estará a la legislación general de consumo, estatal o autonómica.

La disposición adicional primera establece el plazo de un mes desde la publicación de la Ley para fijar los aranceles de los derechos correspondientes a la intervención de los notarios en los términos previstos en esta Ley.

En la disposición transitoria única se declara la aplicación de esta Ley a los contratos cuya renovación se produzca tras su entrada en vigor.

La disposición final primera dispone que se dicta al amparo de lo establecido en el articulo 149.1.1.ª, 6.ª, 8.ª y 13.ª de la Constitución, como título competencial. Se añade por último en la disposición final segunda que corresponde a las Comunidades Autónomas, en su respectivo ámbito territorial, aprobar las normas de desarrollo y ejecución de esta Ley.

Artículo 1. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta Ley es de aplicación a las relaciones jurídicas con los consumidores y usuarios de las personas físicas o jurídicas que, en el ejercicio de una actividad empresarial o profesional no regulada por la legislación financiera, comercializan bienes con oferta de restitución posterior, en uno o varios pagos, de todo o parte del precio pagado por el consumidor o una cantidad equivalente, con o sin promesa de revalorización de este importe.

En particular, quedan sometidos al ámbito de aplicación de esta Ley las relaciones jurídicas con los consumidores y usuarios de las personas físicas o jurídicas que, en el ejercicio de una actividad empresarial o profesional:

a) Comercializan bienes mediante contratos de mandato de compra y venta de bienes y otros contratos que permitan realizar esta actividad, percibiendo el precio de adquisición de los mismos o una comisión y comprometiéndose a enajenarlos por cuenta del consumidor entregando a éste, en varios o en un único pago, el importe de su venta o una cantidad para el supuesto de que no halle un tercero adquirente de los bienes en la fecha pactada.

b) Comercializan bienes mediante los contratos indicados en el párrafo anterior con ofrecimiento de revalorización, o en su caso, con garantía de restitución del precio de adquisición o cualquier otro importe.

2. Los bienes a que se refiere el apartado anterior son sellos, obras de arte, antigüedades, joyas, árboles, bosques naturales, animales en todo caso y asimismo aquellos otros bienes susceptibles de ser objeto de la actividad descrita en el apartado anterior.

3. A los efectos de esta Ley, son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden.

No tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

4. Lo dispuesto en esta Ley será de aplicación a los empresarios o profesionales que operen mediante establecimiento permanente situado en territorio español o establecidos en España, así como a los empresarios o profesionales establecidos en otro Estado, cuando el consumidor con el que se entabla la relación esté domiciliado en España.

Artículo 2. *Comunicaciones comerciales.*

1. Las comunicaciones comerciales, incluida la publicidad y la información precontractual, además de los requisitos exigidos en la legislación vigente, en particular en relación con la veracidad y las comunicaciones comerciales desleales, no deberán inducir a confusión al consumidor con las actividades de tipo financiero, evitando la utilización de expresiones propias de este sector, tales como inversión, ahorro, rentabilidad, interés o equivalentes.

2. En todas las comunicaciones comerciales se informará expresamente, de forma clara y destacada, que los bienes a través de los que se realice la actividad no tienen garantizado ningún valor de mercado, así como, cuando proceda, se informará de igual manera, el ofrecimiento de revalorización o garantía de restitución.

Artículo 3. *Información precontractual.*

1. Las empresas y profesionales deben poner a disposición de los consumidores y usuarios, de forma comprensible, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre las condiciones jurídicas y económicas de los bienes objeto del mismo. Entre otras, se prestará información sobre:

a) Nombre, razón social, domicilio completo y código de identificación fiscal o número de identificación fiscal del responsable de la oferta contractual.

b) Identificación individualizada y características esenciales de los bienes ofertados y si se hace entrega de ellos al usuario o, en su caso, destino que se les da y responsable de su custodia, gestión o administración.

c) Importe total del contrato, incluyendo impuestos, y desglosando de forma diferenciada los siguientes conceptos:

Precio del bien.

Precio completo que cobra la empresa o profesional por sus servicios y forma de pago.

Gastos de custodia, cuando proceda.

Cualquier otro gasto que se repercuta en el consumidor o usuario.

Costes adicionales por servicios, accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares.

d) El importe de la oferta de restitución y, en su caso, el compromiso de revalorización.

e) La obligación de elevar el contrato a escritura pública e indicación de que los gastos de otorgamiento de escritura serán de cuenta de la empresa o profesional y los de la primera copia del consumidor.

f) La obligación de la empresa de constituir las garantías previstas en el artículo 5 y cuantía del importe garantizado.

g) El carácter vinculante de la oferta para la empresa o profesional, la obligación de mantener ésta durante 15 días durante los cuales se prohíbe la celebración del contrato y la prohibición de percibir cualquier anticipo del consumidor durante dicho período, tal y como se dispone en el apartado 2.

h) Duración total del contrato y fechas de las obligaciones asumidas por las partes.

i) Garantías adicionales ofrecidas y riesgo económico de los bienes comercializados.

j) Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.

k) Legislación y tratamiento tributario aplicable al contrato.

l) Disposiciones relativas a las reclamaciones que puedan formularse.

2. La oferta contractual a que se refiere el apartado anterior, de carácter vinculante para la empresa o profesional, deberá mantenerse durante al menos quince días naturales, durante los cuales no podrá celebrarse el contrato, ni anticiparse cantidad alguna.

3. La información prevista en el apartado anterior se prestará de forma gratuita, por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera que permita la constancia, conservación, reproducción y acceso de la información, y de la fecha de recepción de la misma por el destinatario, garantizando, en los términos exigidos legal o reglamentariamente, la accesibilidad de las personas con discapacidad.

Artículo 4. *Contrato.*

1. Las estipulaciones contractuales deberán reflejar fielmente los derechos y obligaciones de las partes en relación con lo dispuesto en esta Ley y cualquier otra disposición de carácter imperativo que resulte de aplicación y, en particular, el contenido de la oferta vinculante, garantizando, en los términos exigidos legal o reglamentariamente, la accesibilidad de las personas con discapacidad.

2. Los contratos se formalizarán en escritura pública, la cual reflejará de forma clara y explícita, en un solo contrato que incluya todas las operaciones mercantiles:

a) Todos los compromisos adquiridos por las partes.

b) Los derechos y obligaciones de las partes en cada operación, incluyendo todos los elementos necesarios que determinen las condiciones del contrato.

c) Las causas de nulidad conforme al artículo 6 de la Ley.

d) Indicación expresa de que los bienes a través de los que se realice la actividad no tienen garantizado ningún valor de mercado.

3. Los gastos de otorgamiento de escritura y los de escrituras de modificación, aclaración, subsanación y rectificación correrán por cuenta de la empresa o profesional, los de la primera copia por cuenta del consumidor y los de copias sucesivas por cuenta de quien las solicite. En cualquier caso el consumidor dispondrá de cinco días previos a la firma para consultar los términos de la escritura, incluida la constitución del aval o garantía análoga.

4. El notario autorizante deberá dar fe de los requisitos de validez del contrato, del cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 3 de esta Ley, y de la fecha de la recepción por el consumidor de la oferta contractual. El notario autorizante deberá incorporar a la escritura pública testimonio de la constitución de las garantías previstas en el artículo siguiente, quedando constancia documental de las mismas en la escritura pública. En todo caso, deberá entregarse al cliente un ejemplar del contrato debidamente fechado y firmado.

Artículo 5. *Garantías.*

Con carácter previo a la formalización del contrato, la empresa deberá haber suscrito con una entidad habilitada para ello, un seguro de caución, aval bancario o cualquier otra garantía prestada por bancos, cajas de ahorros, cooperativas de crédito u otros establecimientos financieros de crédito que asegure individualmente al consumidor la cuantía del importe de restitución ofrecido, debiendo entregársele copia de la póliza o resguardo de la garantía al consumidor.

Estas garantías deberán mantenerse durante toda la vigencia del contrato. En caso contrario, cualquiera que fuera la causa alegada por la empresa o profesional, el consumidor estará legitimado para instar la acción de nulidad prevista en el artículo siguiente.

Artículo 6. *Nulidad de los contratos.*

Los contratos celebrados contraviniendo cualquiera de las disposiciones de esta Ley, incluidas las relativas a las comunicaciones comerciales e información precontractual obligatoria, serán nulos estando legitimados el consumidor para el ejercicio de esta acción individual de nulidad y las entidades a las que se refiere el artículo 11 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil. Esta acción se entiende sin perjuicio de las acciones de cesación previstas en el artículo 10 ter de la Ley 26/1984, de 19 julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Artículo 7. *Prueba.*

Corresponde a la empresa o profesional la prueba del cumplimiento de las obligaciones previstas en esta Ley.

Artículo 8. *Infracciones y sanciones.*

1. Constituyen infracciones muy graves en materia de protección de los consumidores y usuarios el incumplimiento de las obligaciones impuestas en los artículos 2, 3, 4 y 5 de esta Ley.

2. Constituye infracción grave la comisión de una infracción leve si durante los cinco años anteriores a su comisión hubiera sido impuesta al infractor una sanción por el mismo tipo de infracción. El plazo indicado comenzará a computarse desde el momento en que se agote la vía administrativa relativa al procedimiento sancionador respectivo.

3. Constituyen infracciones leves el incumplimiento de las obligaciones relativas a las comunicaciones comerciales e información precontractual establecidas en los artículos 2 y 3 siempre que se trate de simples irregularidades en la observancia de las mismas que se lleven a cabo con carácter meramente ocasional o aislado.

4. Las infracciones tipificadas en los apartados anteriores serán sancionadas por las autoridades competentes en materia de protección de los consumidores y usuarios conforme a lo previsto en la legislación autonómica que resulte de aplicación. Para la determinación de la Administración Pública competente se estará a lo dispuesto en el artículo 32 de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en la legislación autonómica que resulte de aplicación.

5. Lo dispuesto en los apartados precedentes se entiende sin perjuicio de la legislación estatal, o autonómica de carácter contable, fiscal y, en su caso, económica, a la que estén sometidas las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ley.

Disposición adicional primera. *Aranceles notariales.*

El Gobierno aprobará en el plazo de un mes desde la publicación de esta Ley los aranceles de los derechos correspondientes a la intervención de los notarios en los términos previstos en esta Ley.

Disposición adicional segunda. *Medidas adicionales de apoyo.*

1. El Gobierno presentará, en el plazo de un mes desde la entrada en vigor de la Ley, un informe que contenga el balance de las medidas adoptadas por el Gobierno hasta la entrada en vigor de la presente Ley en relación al mandato aprobado por el Congreso de los Diputados, en su sesión del día 25 de mayo de 2006, en defensa de los afectados por los procesos concursales de las entidades Fórum Filatélico y Afinsa.

2. El Gobierno, en el plazo de un mes desde la entrada en vigor de la Ley, presentará un plan de trabajo en el que se analicen medidas adicionales de apoyo a los afectados por la declaración de concurso de las empresas Forum Filatélico y Afinsa Bienes Tangibles. En particular, mediante una mejora de la línea ICO de anticipos a cuenta aprobada por Acuerdo del Consejo de Ministros de 27 de abril de 2007, que amplíe del 15 al 17,5 por ciento y de 3.000 a 6.000 euros los límites contemplados en el diseño actual de la línea.

Para aquellos colectivos en situación de especial dificultad económica los límites anteriores podrán ampliarse hasta el 40 por ciento de la cantidad reconocida en el concurso con un límite máximo de hasta 15.000 euros. Para determinar la situación de especial necesidad económica se atenderá a la concurrencia de los siguientes factores, que habrán de considerarse acumulativamente:

a) Estar en situación de desempleo, jubilación o discapacidad o ser perceptor de prestaciones económicas del sistema de Seguridad Social inferiores en su conjunto al salario mínimo interprofesional.

b) Ser titular de bienes y derechos con un valor, determinado conforme a las reglas de valoración de la Ley 19/1991, de 6 de junio, del Impuesto sobre el Patrimonio, inferior a la cuantía fijada como mínimo exento en el artículo 28.2 de la citada Ley. Para calcular esta cuantía no se computarán los derechos reconocidos en los procesos concursales de las entidades citadas.

c) Ser perceptor, a los efectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, de rentas brutas no superiores a 22.000 euros.

d) Estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social.

3. El Gobierno, en el plazo de seis meses, elaborará un estudio en el que se analicen el impacto de las medidas previstas en el apartado anterior y las posibles alternativas que coadyuven a la devolución máxima posible a los afectados por la declaración de concurso de las entidades Fórum Filatélico y Afinsa, en los ejercicios económicos correspondientes entre los años 2008 y 2011, colaborando con la administración concursal para facilitar una solución ordenada al proceso concursal de las empresas afectadas, a coste cero para el Estado. A estos efectos, el Estado podrá admitir en adjudicación en pago de las cantidades que pudieran corresponderle como créditos concursales, bienes muebles cuya liquidación pudiera resultar compleja y dilatada en el tiempo.

Disposición transitoria única. *Período transitorio.*

1. Esta Ley será de aplicación a los contratos cuya renovación expresa o tácita se produzca tras su entrada en vigor.

2. Los contratos de duración superior a diez años que a la entrada en vigor de esta Ley tengan un plazo de vigencia superior a cinco años deberán adaptarse a lo dispuesto en el artículo 5 en el plazo máximo de tres años desde su entrada en vigor, salvo que las partes en dicho plazo, de común acuerdo, opten por resolver el contrato y, en su caso, negociar uno nuevo en otras condiciones. A falta de acuerdo de las partes sobre la distribución de los gastos de constitución de las garantías previstas en el artículo 5, éstos se distribuirán por la mitad.

3. Lo dispuesto en los apartados precedentes no será de aplicación a los contratos de empresas que estén incursas en procedimientos concursales.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Se derogan las disposiciones adicionales cuarta y quinta de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva.

Disposición final primera. *Título competencial.*

1. Esta Ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.1.ª, 6.ª, 8.ª y 13.ª de la Constitución española.

2. Corresponde a las comunidades autónomas, en su respectivo ámbito territorial, aprobar las normas de desarrollo y ejecución de esta Ley.

Disposición final segunda. *Régimen supletorio.*

En lo no previsto en esta Ley se aplicará la legislación de protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

Esta Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 29

Real Decreto 1801/2008, de 3 de noviembre, por el que se establecen normas relativas a las cantidades nominales para productos envasados y al control de su contenido efectivo

Ministerio de la Presidencia
«BOE» núm. 266, de 4 de noviembre de 2008
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2008-17629

El Real Decreto 1472/1989, de 1 de diciembre, por el que se regulan las gamas de cantidades nominales y de capacidades nominales para determinados productos envasados, fue dictado con la finalidad de lograr una mayor transparencia del mercado, así como una mayor racionalidad productiva, evitando en lo posible que los productos que se comercializaban en envases cuyos contenidos diferían poco entre sí pudiesen inducir a error al consumidor, al tiempo que llevó a cabo la necesaria armonización de nuestra legislación con diversas directivas comunitarias.

Posteriormente, el citado real decreto se ha modificado en diversas ocasiones con objeto de adaptar la regulación de la materia al contenido de distintas directivas europeas, entre ellas la Directiva 98/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de febrero de 1998, relativa a la protección de los consumidores en materia de indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores, cuya transposición al ordenamiento interno se llevó a cabo mediante el Real Decreto 3423/2000, de 15 de diciembre, por el que se regula la indicación de los precios de los productos ofrecidos a los consumidores y usuarios, que contempla la obligación de informar acerca del precio por unidad de medida en los productos ofrecidos por los comerciantes a los consumidores, al objeto de facilitar la comparación de los precios, lo que incidía directamente en la justificación que amparaba la existencia de las gamas de cantidades nominales, finalidad que actualmente queda salvaguardada al existir una obligación de informar sobre el precio final, incluidos el IVA y todos los demás impuestos, por una unidad de medida del producto.

Por otra parte, sobre la premisa fundamental de haber asegurado los derechos de los consumidores, se estimaba necesario atender la petición de diversos sectores afectados, a fin de flexibilizar el mercado de acuerdo con lo que sucedía en los países de nuestro entorno.

Recientemente, debido a los cambios apreciados en las preferencias de los consumidores y a la innovación en el envasado y en la venta al por menor en los ámbitos comunitario y nacional, la Comisión Europea ha procedido a una revisión de esta materia con la finalidad de determinar si la legislación vigente hasta el momento seguía siendo adecuada. Como consecuencia de esta revisión se ha aprobado la Directiva 2007/45/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de septiembre de 2007, por la que se establecen normas relativas a las cantidades nominales para productos preenvasados, y se derogan las

Directivas 75/106/CEE y 80/232/CEE del Consejo y se modifica la Directiva 76/211/CEE del Consejo.

Todas estas circunstancias hacen necesario que se adopten en el ordenamiento español las disposiciones oportunas en relación a las cantidades nominales para productos envasados, con objeto de dar cumplimiento a la Directiva 2007/45/CE. Así pues, la incorporación al ordenamiento jurídico interno de esta directiva se lleva a cabo mediante este real decreto, que procede a liberalizar las cantidades nominales para productos envasados dirigidos al consumidor final, con la finalidad de dejar más libertad a los fabricantes para suministrar mercancías acordes con los gustos de los consumidores y mejorar así la competencia en materia de calidad y precio de los productos.

Por otra parte, teniendo en cuenta las implicaciones que en materia de control metrológico se derivan de la citada directiva, de conformidad con la Ley 3/1985, de 18 de marzo, de Metrología, y el Real Decreto 889/2006, de 21 de julio, por el que se regula el control metrológico del Estado sobre los instrumentos de medida, así como la dispersión normativa existente en materia de control del contenido efectivo de los productos envasados, en aras de una mayor racionalidad y claridad, por medio de este real decreto se procede a la refundición de las normas existentes. A tal efecto, se incorporan a este real decreto las normas del Real Decreto 723/1988, de 24 de junio, relativo al control del contenido efectivo de los productos alimenticios, por lo que las directivas que en su día se incorporaron al citado real decreto se contienen ahora en este real decreto.

En su tramitación ha sido sometido a consulta de las comunidades autónomas, se ha dado audiencia a las asociaciones de consumidores y usuarios y a los sectores afectados, y han emitido su informe preceptivo la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaría y el Consejo Superior de Metrología.

Esta norma tiene carácter básico y se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.12.ª y 13.ª, de la Constitución, que atribuye al Estado competencia exclusiva en materia de legislación sobre pesas y medidas y sobre bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Sanidad y Consumo, de Industria, Turismo y Comercio, y de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 31 de octubre de 2008,

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto.*

Este real decreto tiene por objeto:

1. Establecer normas relativas a las cantidades nominales para productos introducidos en envases.
2. Fijar las tolerancias del contenido de los productos envasados.
3. Fijar los errores máximos permitidos en la medida del contenido efectivo de los envases.
4. Fijar las modalidades de control estadístico del contenido de los productos envasados.
5. Fijar la responsabilidad de las personas físicas o jurídicas en relación al envasado de productos.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Este real decreto se aplicará a los productos envasados destinados al consumidor, a excepción de los productos enumerados en el anexo I que sean vendidos en tiendas libres de impuestos para su consumo fuera de la Unión Europea.
2. Las disposiciones establecidas sobre el control del contenido efectivo de los productos envasados se aplicarán en fábricas, plantas de envasado, almacenes de los distribuidores o en los almacenes de los importadores a los productos envasados y destinados a su venta en cantidades nominales unitarias constantes:

a) Iguales a valores prefijados por el envasador.

b) Expresados en unidades de masa o volumen.

c) Iguales o superiores a cinco gramos o cinco mililitros e inferiores o iguales a 10 kilogramos o 10 litros.

Artículo 3. *Definiciones.*

A efectos de este real decreto se considera:

a) Envase: Unidad formada por el envase propiamente dicho y su contenido, de forma que la cantidad de producto que contiene no pueda variarse sin que el envase propiamente dicho sufra una apertura o modificación perceptible.

b) Cantidad nominal (masa nominal o volumen nominal): Es la masa o volumen de producto marcado en el etiquetado del envase; es decir, la cantidad de producto que se estima debe contener el envase.

c) Contenido efectivo: Es la cantidad (masa o volumen) de producto que contiene realmente el envase. Cuando se exprese en unidades de volumen, se entenderá referido a la temperatura de 20 ºC, con exclusión de los productos congelados y ultracongelados.

d) El «error por defecto» en un envase es la diferencia en menos del contenido efectivo respecto a la cantidad nominal.

e) El «error máximo por defecto tolerado» en un envase es la cantidad máxima que puede diferir en menos de la cantidad nominal.

f) El «contenido mínimo tolerado» en un envase es el obtenido restando a la cantidad nominal del envase el error máximo por defecto tolerado.

g) «Envase deficiente» es aquel cuyo contenido efectivo es inferior al contenido mínimo tolerado.

h) Lote: conjunto de envases de iguales cantidades nominales, modelo y fabricación, llenados en el mismo lugar y que son objeto del control.

Cuando el control de los envases se realiza al final de la cadena de envasado, el tamaño del lote es igual a la producción horaria máxima de aquélla. En otros casos, el tamaño se limita a 10.000 envases.

i) Control no destructivo: Control que no entraña la apertura del envase.

j) Control destructivo: Control que supone la apertura o destrucción del envase.

Artículo 4. *Comercialización y libre circulación de determinados productos.*

1. Salvo los productos a los que se refiere el apartado 2 de este artículo y el artículo 5 de este real decreto, los productos envasados se comercializarán libremente en España cualquiera que sean las cantidades nominales del envase.

2. Los productos definidos en el apartado 2 del anexo I de este real decreto introducidos en envases en los intervalos que figuran en el apartado 1 del mismo, sólo podrán comercializarse si están envasados en las cantidades nominales que en ella se indican. Fuera de los referidos intervalos, la utilización de gamas de envases será libre.

Artículo 5. *Generadores aerosoles.*

1. En los generadores aerosoles deberá indicarse la capacidad nominal total del recipiente de forma que no genere confusión con el contenido nominal en volumen.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 5 de la Instrucción Técnica complementaria MIE-AP3, contemplada en el anexo del Real Decreto 2549/1994, de 29 de diciembre, por el que se modifica la Instrucción Técnica Complementaria MIE-AP3 del Reglamento de aparatos a presión, referente a generadores de aerosoles, los productos que se vendan en generadores aerosoles podrán no llevar la indicación de su contenido en peso nominal.

Artículo 6. *Envases múltiples formados por dos o más envases individuales no destinados a ser vendidos por separado.*

1. A efectos de lo establecido en el artículo 4, cuando dos o más envases conformen un envase múltiple, las cantidades nominales enumeradas en el apartado 1 del anexo I se aplicarán a cada uno de los envases.

2. Cuando un envase esté formado por dos o más envases individuales que no estén destinados a ser vendidos por separado, las cantidades nominales enumeradas en el apartado 1 del anexo I se aplicarán al envase.

Artículo 7. *Principios generales del control del contenido de los productos envasados.*

El envasado deberá realizarse de tal forma que permita cumplir los siguientes requisitos:

a) Que la media del contenido efectivo de los envases no sea inferior a la cantidad nominal.

b) Que la proporción de envases con un error por defecto superior al máximo tolerado sea lo suficientemente pequeña para que permita a los lotes satisfacer los controles estadísticos de este real decreto.

c) Que ningún envase tenga un error por defecto superior al doble del error máximo por defecto tolerado.

Artículo 8. *Tolerancias.*

El error máximo por defecto tolerado en el contenido de un envase se fija conforme al cuadro número 1.

CUADRO 1

Cantidad nominal en gramos o en mililitros	Errores máximos por defecto tolerados			
	Masa		Volumen	
	Porcentaje – Cantidad nominal	En gramos	Porcentaje – Cantidad nominal	En mililitros
De 5 a 50	9,0	-	9,0	-
De 51 a 100	-	4,5	-	4,5
De 101 a 200	4,5	-	4,5	-
De 201 a 300	-	9,0	-	9,0
De 301 a 500	3,0	-	3,0	-
De 501 a 1.000	-	15,0	-	15,0
De 1.001 a 10.000	1,5	-	1,5	-

En la aplicación del cuadro número 1 los valores calculados en unidades de masa o de volumen para los errores máximos por defecto tolerados, que se indican en porcentaje, se redondearán por exceso a la décima de gramo o de mililitro.

Artículo 9. *Inscripciones y marcado.*

Todo envase debe llevar de forma indeleble, fácilmente legible y visible, según se especifica, las siguientes indicaciones:

a) La cantidad nominal (masa o volumen nominal) expresada, utilizando como unidades de medida el kilogramo o el gramo, el litro, el centilitro o el mililitro, por medio de cifras de una altura mínima de:

1.º) 6 milímetros, si la cantidad nominal es superior a 1.000 gramos o 100 centilitros.

2.º) 4 milímetros, si la cantidad nominal está comprendida entre 1.000 gramos o 100 centilitros, inclusive, y 200 gramos o 20 centilitros, exclusive.

3.º) 3 milímetros, si la cantidad nominal está comprendida entre 200 gramos o 20 centilitros, inclusive, y 50 gramos o 5 centilitros, exclusive.

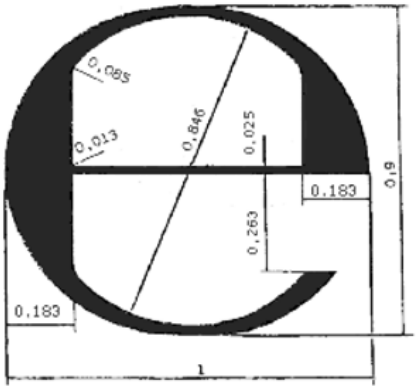
4.º) 2 milímetros, si la cantidad nominal es igual o inferior a 50 gramos o 5 centilitros.

Irán seguidos del símbolo de la unidad de medida o bien de su nombre, conforme a lo dispuesto legalmente.

b) La inscripción que, de acuerdo con la legislación vigente, permita a los servicios de Inspección competentes identificar al envasador, al responsable del envasado o al importador, establecidos en la Comunidad.

c) Los envases que respondan a las modalidades de control estadístico de lotes establecidas en este real decreto pueden recibir el signo CE «e», que certifica, bajo responsabilidad del envasador o del importador, que el envase cumple con las disposiciones del mismo.

El signo CE «e», de una altura mínima de 3 milímetros, se coloca en el mismo campo visual que la indicación de la masa o volumen nominales y toma la forma representada por el dibujo que sigue:



Las dimensiones de este dibujo se expresan en función de la unidad que representa el diámetro del circulo circunscrito a la letra «e».

Artículo 10. *Modalidades en el control estadístico de lotes.*

1. Los controles de los envases se efectuarán por muestreo y se ejercerán:

a) Uno sobre el contenido efectivo de cada uno de los envases de la muestra.
b) Otro sobre la media de los contenidos efectivos de los envases de la muestra.

2. Un lote se considerará aceptable si el resultado de los controles satisface los dos criterios de aceptación que se especifican en los artículos 11 y 12 de este real decreto.

3. Para cada uno de esos controles están previstos dos planes de muestreo:

a) Uno para un control no destructivo.
b) Otro para un control destructivo.

El control destructivo no debe utilizarse si se puede realizar un control no destructivo.

4. Previamente a los controles previstos en los artículos 11 y 12, se tomará al azar un número suficiente de envases del lote, con el fin de efectuar el control que requiere la muestra de medida.

La muestra necesaria para el control de la media se tomará al azar de la mencionada en el párrafo anterior y se marcará. Este marcado se efectuará antes del comienzo de las operaciones de medida.

5. A efectos del cálculo de los parámetros necesarios para el control estadístico de lotes se tendrán en cuenta los métodos de cálculo estadístico que se recogen en el anexo II de este real decreto.

Artículo 11. *Control del contenido efectivo.*

1. Control no destructivo:

El control no destructivo se efectuará siguiendo el plan de muestreo que se recoge en el cuadro número 2.

El número de envases controlados en primer lugar debe ser igual al tamaño de la primera muestra que se indica en el cuadro número 2.

Si el número de envases deficientes encontrados en la primera muestra es inferior o igual al primer criterio de aceptación, el lote se considerará aceptado para este control.

Si el número de envases deficientes encontrados en la primera muestra es igual o superior al primer criterio de rechazo, el lote se rechazará.

Si el número de envases deficientes encontrados en la primera muestra está comprendido entre el primer criterio de aceptación y el primer criterio de rechazo, se deberá utilizar una segunda muestra, cuyo tamaño viene dado en el cuadro número 2.

El número de envases deficientes encontrados en la primera y segunda muestras deben acumularse.

Si el número acumulado de envases deficientes es inferior o igual al segundo criterio de aceptación, el lote se considerará aceptado para este control.

Si el número acumulado de envases deficientes es superior o igual al segundo criterio de rechazo, el lote se rechazará.

CUADRO 2

Tamaño del lote	Muestras			Número de envases deficientes	
	Orden	Tamaño	Tamaño acumulado	Criterio de aceptación	Criterio de rechazo
De 100 a 500	1.º	30	30	1	3
	2.º	30	60	4	5
De 501 a 3.200	1.º	50	50	2	5
	2.º	50	100	6	7
De 3.201 o más	1.º	80	80	3	7
	2.º	80	160	8	9

Cuando el tamaño del lote sea inferior a 100 envases, el control no destructivo se realizará sobre la totalidad del mismo.

2. Control destructivo:

El control destructivo se efectuará siguiendo el plan de muestreo simple que se indica en el cuadro numero 3 y no debe ser utilizado más que para lotes cuyo tamaño sea igual o superior a 100.

El número de envases controlados debe ser igual a 20.

Si el número de envases deficientes encontrados en la muestra es inferior o igual al criterio de aceptación, el lote se considerará aceptado para este control.

Si el número de envases deficientes encontrados en la muestra es igual o superior al criterio de rechazo, el lote se rechazará.

CUADRO 3

Tamaño del lote	Tamaño de la muestra	Número de envases deficientes	
		Criterio de aceptación	Criterio de rechazo
Cualquier tamaño (≥ 100)	20	1	2

Artículo 12. *Control de la media del contenido efectivo del lote de envases.*

Un lote se aceptará en este control si la media de los contenidos efectivos de los envases de la muestra cumple con la siguiente expresión:

$$\bar{X} \geq Q_n - \frac{s}{\sqrt{n}} \times t_{(1-\alpha)}$$

En la que:

$\bar{X}$ = Media de los contenidos efectivos de los envases de la muestra.
Qn = Cantidad nominal.
n = Tamaño de la muestra para este control.
s = Estimación de la desviación típica de los contenidos efectivos del lote.

$t_{(l - \alpha)}$ = Variable aleatoria de distribución de Student; función del número de grados de libertad v = n - 1 y de nivel de confianza (1 − α) = 0,995.

Los criterios de aceptación o rechazo para el control de la media son los expresados en los cuadros números 4 y 5.

CUADRO 4

1. Control no destructivo

Tamaño del lote	Tamaño de la muestra	Criterio de aceptación	Criterio de rechazo
De 100 a 500	30	$\overline{X} \geq Q_n - 0{,}503.s$	$\overline{X} < Qn - 0{,}503.s$
Más de 500	50	$\overline{X} \geq Q_n - 0{,}379.s$	$\overline{X} < Qn - 0{,}379.s$

CUADRO 5

2. Control destructivo

Tamaño del lote	Tamaño de la muestra	Criterio de aceptación	Criterio de rechazo
Cualquiera (≥ 100)	20	$\overline{X} \geq Qn - 0{,}640.s$	$\overline{X} < Qn - 0{,}640.s$

Artículo 13. *Medición del contenido efectivo de los envases.*

El contenido efectivo de los envases puede ser medido directamente con la ayuda de instrumentos de medida de masa o volumen o, si se trata de líquidos, indirectamente por pesada del producto y medida de su densidad, entendida como la relación entre masa y volumen.

Cualquiera que sea el método utilizado, el error cometido en la medida del contenido efectivo de un envase debe ser, como máximo, igual a la quinta parte del error máximo tolerado correspondiente a la cantidad nominal del envase.

Artículo 14. *Responsabilidades.*

1. Corresponde a la persona física o jurídica cuyo nombre, razón social o denominación figure en la etiqueta del envase, o al importador establecido en la Unión Europea, en su caso, la responsabilidad de que los envases respondan a las prescripciones de este real decreto.

2. El contenido efectivo debe ser medido o controlado (en masa o volumen) bajo la responsabilidad de las personas físicas o jurídicas referidas en el apartado anterior, empleando un instrumento de medida sometido al control metrológico del Estado, apropiado a la naturaleza de la operación a efectuar. El control puede ser hecho por muestreo.

Para los productos cuya cantidad se exprese en unidades de volumen, una forma, entre otras, de satisfacer la obligación de medida o control es utilizar por el envasador recipientes-medida con las características especiales determinadas por el Real Decreto 703/1988, de 1 de julio, por el que se aprueban las características de las botellas utilizadas como recipientes-medida, o mediante otra disposición específica y siempre que la operación de envasado se efectúe en las condiciones que se prevean en las mismas o en este real decreto.

3. Cuando el contenido efectivo no se mida, el control por parte del responsable debe estar organizado de forma que se garantice el valor del contenido nominal conforme a las prescripciones de este real decreto. Con este fin, el responsable debe realizar controles de fabricación que sigan las modalidades de control previstas por este real decreto o de una eficacia comparable igual o superior, de forma que se cumplan los principios generales y tolerancias recogidos en los artículos 7 y 8, y debe tener a disposición de los servicios de inspección la documentación en la que se consignen los resultados de dicho control, con el

fin de certificar la realización regular y correcta de los controles, así como de las correcciones y ajustes cuya necesidad hayan demostrado.

4. Los plazos de conservación de los documentos a que se alude en este artículo serán los siguientes:

a) Para productos de duración mínima de hasta tres meses: Un año.
b) Para productos de duración mínima comprendida entre tres y 18 meses: Tres años.
c) Para productos de duración mínima superior a 18 meses: Cinco años.

No prescribirán los anteriores plazos en aquellos casos en que se haya incoado y notificado expediente administrativo.

5. En las importaciones procedentes de terceros países, el importador, en lugar de efectuar la medición o el control, podrá presentar la prueba de que cuenta con todas las garantías necesarias para asumir su responsabilidad.

Artículo 15. *Controles a efectuar por los servicios de inspección competentes.*

1. El control de conformidad con este real decreto se efectuará por los servicios de inspección competentes mediante sondeo de los lotes ante el responsable o su representante legal y, en su defecto, ante la persona delegada.

El control estadístico se efectuará por muestreo en los lugares que establece el artículo 2, conforme a las reglas de este real decreto o por otras de eficacia comparable.

2. Para el criterio del contenido mínimo tolerado (cuadros números 2 y 3), el plan de muestreo empleado por los servicios de inspección competentes será declarado comparable al de este real decreto si el valor de la abscisa correspondiente al punto de ordenada 0,10 de la curva de eficacia del primer plan (probabilidad de aceptación del lote = 0,10) se desvía en menos de 0,15 veces del valor de la abscisa del punto correspondiente de la curva de eficacia del plan de muestreo correspondiente de este real decreto.

3. Para el criterio de la media establecido por el método de la desviación típica (cuadros números 4 y 5), el plan de muestreo empleado por los servicios de inspección competentes será declarado comparable al de este real decreto si, al tener como variable del eje de las abscisas:

$$\frac{Q_n - X}{s}$$

X= valor de la media real del lote.

en la curva de eficacia de los dos planes, el valor de la abscisa correspondiente al punto de ordenada 0,10 de la curva del primer plan (probabilidad de aceptación del lote = 0,10) se desvía en menos de 0,05 veces del valor de la abscisa del punto correspondiente de la curva de eficacia del plan de muestreo correspondiente de este real decreto.

4. Este real decreto no obstaculizará los controles que puedan llevar a cabo en todas las fases del comercio los servicios de inspección competentes; en particular, para comprobar que los envases responden a las prescripciones que en el mismo se establecen.

Articulo 16. *Prohibiciones, infracciones y sanciones.*

1. Siempre que se rechace un lote como consecuencia del control, se prohíbe su comercialización hasta que se subsane el error detectado.

2. A efectos de comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en este real decreto, se admite como prueba concluyente el control ejercitado por los servicios de inspección competentes ante el responsable o su representante legal o, en su defecto, persona delegada.

3. Las infracciones a lo dispuesto en este real decreto serán sancionadas en cada caso por las autoridades competentes, de acuerdo con lo previsto en el Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre; en el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de

defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria o, cuando proceda, en la Ley 3/1985, de 8 de marzo, de Metrología, desarrollada en el Real Decreto 889/2006, de 21 de julio, por el que se regula el control metrológico del Estado sobre instrumentos de medida, previa instrucción del correspondiente expediente administrativo.

Disposición adicional primera. *Símbolo CE «e».*

La utilización del símbolo CE «e» establecida en el artículo 9.c) podrá autorizarse también cuando se utilicen métodos de control de eficacia comparable al recogido en la norma.

Dichos métodos serán aprobados mediante la oportuna disposición de desarrollo de este real decreto.

Disposición adicional segunda. *Modificación del Real Decreto 889/2006, de 21 de julio, por el que se regula el control metrológico del Estado sobre instrumentos de medida.*

La referencia que realiza el epígrafe 2.1 del capítulo II del anexo X del Real Decreto 889/2006, de 21 de julio, por el que se regula el control metrológico del Estado sobre instrumentos de medida, a los requisitos dispuestos por el Real Decreto 723/1988, de 24 de junio, relativo al control del contenido efectivo de los productos alimenticios, se entenderá realizada a este real decreto.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Se derogan el Real Decreto 1472/1989, de 1 de diciembre, por el que se regulan las gamas de cantidades nominales y capacidades nominales para determinados productos envasados; el Real Decreto 707/1990, de 1 de junio, por el que se establecen las gamas de cantidades nominales permitidas, para ciertos productos industriales envasados; la Norma general para el control del contenido efectivo de los productos alimenticios envasados, aprobada por el Real Decreto 723/1988, de 24 de junio; así como todas aquellas disposiciones de igual o inferior rango en lo que se opongan a lo dispuesto en este real decreto.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.12.ª y 13.ª de la Constitución, que atribuyen al Estado, respectivamente, competencia exclusiva en materia de legislación sobre pesas y medidas y sobre bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

Disposición final segunda. *Incorporación del derecho comunitario al derecho español.*

Mediante este real decreto se incorpora al ordenamiento jurídico interno la Directiva 2007/45/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 5 de septiembre de 2007, por la que se establecen normas relativas a las cantidades nominales para productos preenvasados, y se derogan las Directivas 75/106/CEE y 80/232/CEE del Consejo y se modifica la Directiva 76/211/CEE del Consejo.

Disposición final tercera. *Modificación del Real Decreto 1424/1983, de 27 de abril, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria para la obtención de la sal y salmueras comestibles.*

Se da nueva redacción al artículo 14.3 del Real Decreto 1424/1983, de 27 de abril, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria para la obtención de la sal y salmueras comestibles, cuyo tenor será el siguiente:

> «14.3 En el caso de la sal yodada para uso directo los envases deberán ser impermeables.»

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el 11 de abril de 2009.

ANEXO I

Gamas de las cantidades nominales del contenido de los envases

1. Productos vendidos por volumen (cantidad en ml)

Vino tranquilo: En el intervalo de 100 ml a 1.500 ml, sólo las ocho cantidades nominales siguientes: ml: 100 - 187 - 250 - 375 - 500 - 750 - 1.000 - 1.500.

Vino amarillo: En el intervalo de 100 ml a 1.500 ml, sólo la cantidad nominal siguiente: ml: 620.

Vino espumoso: En el intervalo de 125 ml a 1.500 ml, sólo las cinco cantidades nominales siguientes: ml: 125 -200 - 375 - 750 - 1.500.

Vino de licor: En el intervalo de 100 ml a 1.500 ml, sólo las siete cantidades nominales siguientes: ml: 100 - 200 -375 - 500 - 750 - 1.000 - 1.500.

Vino aromatizado: En el intervalo de 100 ml a 1.500 ml, sólo las siete cantidades nominales siguientes: ml: 100 -200 - 375 - 500 - 750 - 1.000 - 1.500.

Bebidas espirituosas: En el intervalo de 100 ml a 2.000 ml, sólo las nueve cantidades nominales siguientes: ml: 100 - 200 - 350 - 500 - 700 - 1.000 - 1.500 - 1.750 - 2.000.

2. Definiciones de los productos

Vino tranquilo: Vino con arreglo a la definición del artículo 1, apartado 2, letra b), del Reglamento (CE) número 1493/1999 del Consejo, de 17 de mayo de 1999, por el que se establece la organización común del mercado vitivinícola (1) (código NC ex 2204).

Vino amarillo: Vino con arreglo a la definición del artículo 1, apartado 2, letra b), del Reglamento (CE) número 1493/1999 (código NC ex 2204), con la denominación de origen «Côtes du Jura», «Arbois», «L'Étoile» o «Château-Chalon», en botellas según se definen en el punto 3 del anexo I del Reglamento (CE) número 753/2002 de la Comisión, de 29 de abril de 2002, que fija determinadas disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) no 1493/1999 del Consejo, en lo que respecta a la designación, denominación, presentación y protección de determinados productos vitivinícolas (2).

Vino espumoso: Vino con arreglo a la definición del artículo 1, apartado 2, letra b), y de los puntos 15, 16, 17 y 18 del anexo I del Reglamento (CE) número 1493/1999 (código NC 2204 10).

Vino de licor: Vino con arreglo a la definición del artículo 1, apartado 2, letra b), y del punto 14 del anexo I del Reglamento (CE) no 1493/1999 (código NC 2204 21 - 2204 29).

Vino aromatizado: Vino aromatizado con arreglo a la definición del artículo 2, apartado 1, letra a), del Reglamento (CEE) número 1601/91 del Consejo, de 10 de junio de 1991, por el que se establecen las reglas generales relativas a la definición, designación y presentación de vinos aromatizados, de bebidas aromatizadas a base de vino y de cócteles aromatizados de productos vitivinícolas (3) (código NC 2205).

Bebidas espirituosas: Bebidas espirituosas con arreglo a la definición del artículo 2 del Reglamento (CE) número 110/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de enero de 2008, relativo a la definición, designación, presentación, etiquetado y protección de la indicación geográfica de bebidas espirituosas y por el que se deroga el Reglamento (CEE) número 1576/89 del Consejo.

---

(1) DO L 179, de 14-7-1999, p. 1. Reglamento modificado en último lugar por el Reglamento (CE) número 1791/2006 (DO L 363, de 20-12-2006, p. 1).

(2) DO L 118, de 4-5-2002, p. 1. Reglamento modificado en último lugar por el Reglamento (CE) número 382/2007 (DO L 95, de 5-4-2007, p. 12).

(3) DO L 149, de 14-6-1991, p. 1. Reglamento modificado en último lugar por el Acta de Adhesión de 2005.

(4) DO L 160, de 12-6-1989, p. 1. Reglamento modificado en último lugar por el Acta de Adhesión de 2005.

ANEXO II

Métodos de cálculo estadístico

Denominando x_i al valor de la medida del contenido efectivo del iésimo elemento de la muestra de n elementos.

1. La media de los valores de la muestra es:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^{i=n} x_i}{n}$$

2. La estimación de la desviación típica se determina por:

La suma de los cuadrados de los valores x_i:

$$\sum_{i=1}^{i=n} (x_i)^2$$

El cuadrado de la suma de los valores:

$$\left(\sum_{i=1}^{i=n} (x_i) \right)^2$$

La suma corregida:

$$SC = \sum_{i=1}^{i=n} (x_i)^2 - \frac{1}{n} \left(\sum_{i=1}^{i=n} (x_i) \right)^2$$

La estimación de la varianza:

$$v = \frac{SC}{n-1}$$

La estimación de la desviación típica es:

$$s = \sqrt{v}$$

§ 30

Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos

Ministerio de la Presidencia
«BOE» núm. 9, de 10 de enero de 2004
Última modificación: 27 de febrero de 2018
Referencia: BOE-A-2004-511

El deber general de no lesionar ni poner en peligro la salud y la integridad física de las personas es una pieza clave y tradicional de diversos sectores de nuestro ordenamiento. Para concretar y hacer efectivo ese deber se ha dotado desde siempre de intensas y extensas potestades a las Administraciones públicas. Sobre todo, esto se ha desarrollado en la legislación y actuación administrativa sanitaria que ahora encuentra anclaje en el artículo 43 de la Constitución Española, cuyo apartado 2 atribuye a los poderes públicos la tutela de la salud pública. Uno de los ámbitos en los que es más importante aquel deber general y, consecuentemente, las correlativas potestades de las Administraciones públicas es el de la producción y comercialización de bienes y servicios en el mercado. En cuanto esto afecta a los consumidores y usuarios, encuentra un nuevo fundamento constitucional en el artículo 51 que, entre otras cosas, ordena a los poderes públicos la protección, mediante procedimientos eficaces, de la seguridad y salud de aquéllos.

Todas estas cuestiones han tenido y tienen un desarrollo legislativo suficiente en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, y en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, por sólo referirse a la legislación estatal. De la primera deben destacarse sus artículos 24, 25, 26, 31 y 40; de la segunda, los artículos 3, 4, 5 y 39. Todos ellos, además, suministran el fundamento legal para dictar esta disposición reglamentaria.

Sobre esas bases legales, existe una extensa regulación reglamentaria de todos los aspectos generales o específicos que concretan el contenido y forma de hacer efectivo el deber de no perjudicar la salud y seguridad de los consumidores y usuarios o, lo que es lo mismo, el deber general de no producir ni comercializar productos inseguros. Entre esas disposiciones reglamentarias debe destacarse, a estos efectos, el Real Decreto 44/1996, de 19 de enero, de medidas para garantizar la seguridad general de los productos puestos a disposición del consumidor, que incorporó a nuestro ordenamiento jurídico la Directiva 92/59/CEE del Consejo, de 29 de junio de 1992, de seguridad general de los productos. Dicha directiva ha sido sustituida y derogada por la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001 relativa a la seguridad general de los productos, que introduce cambios sustanciales y mejoras técnicas notables.

La directiva se circunscribe a lo relativo a la salud y seguridad de los productos, dejando fuera de su ámbito lo que respecta a la protección de los intereses económicos de los consumidores y usuarios. Lo mismo se hace en esta disposición reglamentaria. Queda también al margen de la directiva, sin perjuicio de un mandato a la Comisión para que

presente concretas propuestas en este ámbito, la salubridad y seguridad de los servicios que se ofrecen en el mercado. Esa misma ha sido la opción seguida por este real decreto, aunque ni la legislación española sanitaria ni la de defensa del consumidor efectúan esta exclusión. Para todos los productos que puedan llegar al consumidor, incluidos los alimentos, este reglamento constituye una disposición de carácter horizontal y naturaleza supletoria, que completa y no interfiere con las específicas existentes.

El punto de partida de toda la regulación es el deber general de no perjudicar ni poner en riesgo la salud y seguridad de los consumidores, lo que se convierte en el deber de poner en el mercado únicamente productos seguros. Numerosos reglamentos, completados con otras especificaciones técnicas de carácter no obligatorio, códigos de buenas prácticas y otros elementos a los que se refiere esta disposición tienen el sentido último de establecer cuándo un producto es seguro y cuándo es peligroso. A este respecto, la incorporación de la directiva sólo requiere señalar unos criterios de evaluación, sin necesidad, desde luego, de habilitar la aprobación de esas otras normas que ya existen en nuestro derecho y que cuentan con una base legal suficiente.

En cualquier caso, sí es importante observar que, incluso la conformidad con todas esas normas, no excluye por completo la posibilidad de comprobar que un producto es peligroso y la necesidad de actuar en consecuencia.

Lo que sí hace este reglamento, siguiendo la directiva, es perfilar y delimitar aquel deber general, especificando su contenido diferenciadamente para los productores, en sentido amplio, y para los distribuidores. A este respecto destaca, junto con el deber de retirar del mercado los productos inseguros y de informar de los riesgos, la especial referencia al deber de los productores de mantenerse informados de los riesgos que sus productos puedan presentar, lo que no es más que un medio elemental para poder cumplir, con la mínima diligencia, con su deber de retirar del mercado los productos inseguros o hacer las correcciones necesarias para evitar los riesgos. En la misma línea, la expresa previsión del deber de recuperar los productos inseguros cuando ya estén a disposición del consumidor sólo supone una modalidad del deber de retirada. Para garantizar el cumplimiento de los deberes, las Administraciones públicas han de desplegar una extensa tarea de vigilancia a la que se refiere la directiva y que ya se encuentra regulada ampliamente en el derecho español, correspondiendo en gran medida a la legislación y ejecución autonómica, por lo que esta disposición se limita a incorporar lo previsto en la directiva, sin incluir el correspondiente desarrollo necesario para su plena virtualidad, pues éste ya existe.

Todos los deberes que este reglamento regula han de ser cumplidos espontáneamente por los sujetos sobre los que recaen. Todavía en esa situación, la Administración pública puede limitarse a advertir de la inobservancia del deber y a requerir su cumplimiento, sin que ello, que naturalmente no crea ningún nuevo deber, necesite de formalidades especiales. Pero, en determinadas circunstancias, lo anterior puede no ser suficiente. Para tal hipótesis, la directiva impone que en todos los Estados miembros haya autoridades competentes para ejercer potestades que garanticen la salud y seguridad de las personas adoptando las medidas adecuadas, entre las que enumera las más destacadas y típicas, como son las prohibiciones de comercializar y la retirada y recuperación administrativa de los productos inseguros.

Nuestro ordenamiento atribuye ya en leyes estas potestades a la Administración pública. Sin embargo, se ha considerado necesario introducir una regulación reglamentaria básica que desarrolle aquellas normas legales y cuyo contenido se ajuste rigurosamente a lo pretendido por la directiva. Se incluye así una mención específica al principio de cautela, en el marco de la Comunicación de la Comisión de 2 de febrero de 2000, sobre el recurso al principio de precaución, que permite actuar, aunque no haya una certidumbre científica total sobre la peligrosidad del producto.

A este respecto, debe subrayarse que cuando la Administración pública decida la retirada o recuperación de los productos inseguros asumirá, desde ese momento, como misión propia y no como una ejecución subsidiaria, las actuaciones para conseguir efectivamente tal retirada o recuperación, de manera que los particulares, en su caso, participarán colaborando en una actuación administrativa. Entre otras razones, tiene que ser así porque estas medidas, aunque deriven del incumplimiento de su deber por un sujeto, pueden ser necesarias cuando todavía no se sabe quién es el responsable o éste ha

desaparecido y afectarán a otros sujetos, como los distribuidores o los propios consumidores, que frecuentemente no habrán incumplido ningún deber ni habrán sido interesados necesarios en el procedimiento seguido para tomar la decisión. Además, esta caracterización de la retirada y recuperación de los productos inseguros es la única que puede garantizar eficazmente la salud y seguridad en los casos, siempre alarmantes, en que estas medidas proceden. En cualquier caso, la configuración de la ejecución de la retirada y recuperación de productos inseguros como una responsabilidad administrativa no impide la colaboración de los particulares, bajo la dirección y control de la Administración pública. Más aún, este reglamento, aunque atribuye a la Administración la ejecución de estas medidas, sólo prevé actuaciones materiales de retirada y recuperación como último remedio.

También con la intención de dar cabal y completo cumplimiento a la directiva en estas cuestiones y de asegurar la salubridad y seguridad de los productos sin merma de las garantías de los ciudadanos, se ha establecido la necesidad de un procedimiento administrativo para la adopción de estas medidas, prestando especial atención a las medidas provisionales y a la situación peculiar que suscitan los riesgos supraautonómicos, que obligan a tramitar tantos procedimientos como comunidades autónomas estén afectadas.

Finalmente, la disposición procede a la regulación de los sistemas de comunicación entre los órganos administrativos españoles competentes para garantizar la

seguridad de los productos puestos en el mercado y entre éstos y las instancias comunitarias, que, a su vez, sirven de cauce para las autoridades competentes en todos los Estados miembros. Dentro de estos sistemas de comunicación debe destacarse la red de alerta, instituida con la finalidad de transmitir cualquier información relativa a la existencia de un riesgo grave generado por un producto sometido al ámbito de aplicación de esta disposición y que constituye una de las piezas claves para garantizar una eficaz protección de la salud y seguridad de los consumidores en un entorno de comercio internacional tan intenso como el existente en la actualidad.

La incorporación al ordenamiento jurídico interno de lo dispuesto en la Directiva 2001/95/CE, de 3 de diciembre de 2001 relativa a la seguridad general de los productos, se lleva a cabo por este real decreto, en cuya tramitación se han recabado los informes pertinentes del Consejo de Consumidores y Usuarios y de las organizaciones empresariales.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Sanidad y Consumo, de Agricultura, Pesca y Alimentación y de Ciencia y Tecnología, con la aprobación previa de la Ministra de Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 26 de diciembre de 2003,

D I S P O N G O :

CAPÍTULO I

Objetivo, ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 1. *Objetivo y ámbito de aplicación.*

1. El objetivo de este real decreto es garantizar que los productos que se pongan en el mercado sean seguros.

2. Las disposiciones de este real decreto se aplicarán a todo producto destinado al consumidor, incluidos los ofrecidos o puestos a disposición de los consumidores en el marco de una prestación de servicios para que éstos los consuman, manejen o utilicen directamente o que, en condiciones razonablemente previsibles, pueda ser utilizado por el consumidor aunque no le esté destinado, que se le suministre o se ponga a su disposición, a título oneroso o gratuito, en el marco de una actividad comercial, ya sea nuevo, usado o reacondicionado.

3. No obstante lo previsto en el apartado anterior, lo dispuesto en este real decreto no se aplicará a los productos usados que se suministren como antigüedades o para ser reparados o reacondicionados antes de su utilización, siempre que el proveedor informe de ello claramente a la persona a la que suministre el producto.

4. Cuando para un producto exista una normativa específica que tenga el mismo objetivo y que regule su seguridad, este real decreto sólo se aplicará con carácter supletorio a aquellos riesgos, categorías de riesgos o aspectos no regulados por dicha normativa.

5. Esta disposición se aplicará sin perjuicio de lo establecido en materia de responsabilidad por los daños ocasionados por productos defectuosos, y de las obligaciones que para los empresarios surjan de conformidad con la legislación civil y mercantil en los supuestos de retirada y recuperación de los productos de los consumidores.

Artículo 2. *Definiciones.*

A los efectos de esta disposición, se entenderá por:

a) «Producto seguro»: cualquier producto que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluidas las condiciones de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular, de los siguientes elementos:

1.º Las características del producto, entre ellas su composición y envase.

2.º El efecto sobre otros productos, cuando razonablemente se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.

3.º La información que acompaña al producto. En particular, el etiquetado; los posibles avisos e instrucciones de uso y eliminación; las instrucciones de montaje y, si procede, instalación y mantenimiento, así como cualquier otra indicación o información relativa al producto.

4.º La presentación y publicidad del producto.

5.º Las categorías de consumidores que estén en condiciones de riesgo en la utilización del producto, en particular, los niños y las personas mayores.

La posibilidad de alcanzar niveles superiores de seguridad o de obtener otros productos que presenten menor grado de riesgo no será razón suficiente para considerar que un producto es inseguro.

b) «Producto inseguro»: cualquiera que no responda a la definición de producto seguro.

c) «Riesgo»: posibilidad de que los consumidores y usuarios sufran un daño para su salud o seguridad, derivado de la utilización, consumo o presencia de un producto. Para calificar un riesgo desde el punto de vista de su gravedad, entre otras posibles circunstancias, se valorará conjuntamente la probabilidad de que se produzca un daño y la severidad de éste. Se considerará riesgo grave aquel que en virtud de tales criterios exija una intervención rápida de las Administraciones públicas, aun en el caso de que los posibles daños para la salud y seguridad no se materialicen inmediatamente.

d) «Productor»:

1.º El fabricante de un producto cuando esté establecido en la Comunidad Europea. Se considerará también fabricante toda persona que se presente como tal estampando en el producto su nombre, marca o cualquier otro signo distintivo, o toda persona que proceda al reacondicionamiento del producto.

2.º El representante del fabricante cuando no esté establecido en la Comunidad Europea o, a falta de representante establecido en la Comunidad, el importador del producto.

3.º Los demás profesionales de la cadena de comercialización, en la medida en que sus actividades puedan afectar a las características de seguridad del producto.

e) «Distribuidor»: cualquier profesional de la cadena de comercialización cuya actividad no afecte a las características de seguridad de los productos.

f) «Norma UNE»: especificación técnica aprobada por los organismos de normalización reconocidos, cuya referencia haya sido publicada en el «Boletín Oficial del Estado», conforme a lo establecido en el Real Decreto 2200/1995, de 28 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de infraestructura para la calidad y seguridad industrial.

Artículo 3. *Evaluación de la seguridad de un producto.*

1. Se considerará que un producto que vaya a comercializarse en España es seguro cuando cumpla las disposiciones normativas de obligado cumplimiento en España que fijen los requisitos de salud y seguridad.

2. En los aspectos de dichas disposiciones normativas regulados por normas técnicas nacionales que sean transposición de una norma europea armonizada, se presumirá que también un producto es seguro cuando sea conforme a tales normas.

3. Cuando no exista disposición normativa de obligado cumplimiento aplicable o ésta no cubra todos los riesgos o categorías de riesgos del producto, para evaluar su seguridad, garantizando siempre el nivel de seguridad que los consumidores pueden esperar razonablemente, se tendrán en cuenta los siguientes elementos:

a) Normas técnicas nacionales que sean transposición de normas europeas no armonizadas.

b) Normas UNE.

c) Las recomendaciones de la Comisión Europea que establezcan directrices sobre la evaluación de la seguridad de los productos.

d) Los códigos de buenas prácticas en materia de seguridad de los productos que estén en vigor en el sector, especialmente cuando en su elaboración y aprobación hayan participado los consumidores y la Administración pública.

e) El estado actual de los conocimientos y de la técnica.

4. La conformidad de un producto con las disposiciones normativas que le sean aplicables o con alguno de los elementos recogidos en los apartados anteriores, habiendo incluso, en su caso, superado los correspondientes controles administrativos obligatorios, no impedirá a los órganos administrativos competentes adoptar alguna de las medidas previstas en esta disposición si, pese a todo, resultara inseguro, ni eximirá a los productores y distribuidores del cumplimiento de sus deberes.

5. A los efectos de la adopción de las correspondientes medidas administrativas de reacción, salvo prueba en contrario, se presumirá que un producto es inseguro cuando:

a) El producto o las instalaciones donde se elabore carezcan de las autorizaciones u otros controles administrativos preventivos necesarios establecidos con la finalidad directa de proteger la salud y seguridad de los consumidores y usuarios. En particular, cuando estando obligado a ello, el producto haya sido puesto en el mercado sin la correspondiente «declaración CE de conformidad», el «marcado CE» o cualquier otra marca de seguridad obligatoria.

b) Carezca de los datos mínimos que permitan identificar al productor.

c) Pertenezca a una gama, lote o una remesa de productos de la misma clase o descripción donde se haya descubierto algún producto inseguro.

6. Dentro del ámbito de aplicación de esta disposición, el Ministerio de Sanidad y Consumo, mediante resolución del Director del Instituto Nacional del Consumo, publicará en el «Boletín Oficial del Estado» las referencias de las normas UNE EN armonizadas, a efectos de la presunción arriba mencionada, actualizándolas y suprimiéndolas, en su caso, de igual forma.

7. Cuando alguna Administración pública tenga conocimiento o sospeche que el cumplimiento de una norma UNE EN armonizada no garantiza el deber general de seguridad, comunicará este hecho, junto con todos los datos de que disponga, al Instituto Nacional del Consumo. Este organismo, con carácter previo, resolverá si tal circunstancia puede tener su origen en la correspondiente norma europea armonizada o en una transposición deficiente. En el primer caso, se solicitará a la Comisión Europea que decida sobre la adecuación de la norma europea armonizada al deber general de seguridad. En el segundo, si el hecho se confirma, el Director del Instituto Nacional del Consumo resolverá la supresión, total o parcial, de la referencia de la norma en el listado oficialmente publicado de normas UNE EN armonizadas. En aquellos supuestos en que la Comisión Europea publique la supresión de la referencia de una norma del listado de normas europeas armonizadas, el Director del Instituto Nacional del Consumo procederá también a la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de la supresión de la norma UNE EN armonizada equivalente.

8. Las resoluciones del Director del Instituto Nacional del Consumo a que se refieren los dos apartados anteriores requerirán un informe previo de la dirección general competente en materia de seguridad industrial.

CAPÍTULO II

Deberes para garantizar la seguridad general de los productos

Artículo 4. *Deberes de los productores.*

1. Los productores tienen el deber de poner en el mercado únicamente productos seguros.

2. Dentro de los límites de sus respectivas actividades, los productores deben informar a los consumidores o usuarios por medios apropiados de los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles sin avisos adecuados y que sean susceptibles de provenir de una utilización normal o previsible de los productos, habida cuenta de su naturaleza, sus condiciones de duración y las personas a las que van destinados. La facilitación de esta información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en la presente disposición.

3. Dentro de los límites de sus respectivas actividades y en función de las características de los productos, los productores deberán:

a) Mantenerse informados de los riesgos que dichos productos puedan presentar e informar convenientemente a los distribuidores. Con este fin, registrarán y estudiarán aquellas reclamaciones de las que pudiera deducirse la existencia de un riesgo y, en su caso, realizarán pruebas por muestreo de los productos comercializados o establecerán otros sistemas apropiados.

Cuando la forma de cumplir este deber esté determinada en los reglamentos específicos, se estará a lo que éstos prevean.

b) Cuando descubran o tengan indicios suficientes de que han puesto en el mercado productos que presentan para el consumidor riesgos incompatibles con el deber general de seguridad, adoptar, sin necesidad de requerimiento de los órganos administrativos competentes, las medidas adecuadas para evitar los riesgos, incluyendo informar a los consumidores mediante, en su caso, la publicación de avisos especiales, retirar los productos del mercado o recuperarlos de los consumidores.

c) Indicar, en el producto o en su envase, los datos de identificación de su empresa y de la referencia del producto o, si procede, del lote de fabricación, salvo en los casos en que la omisión de dicha información esté justificada. Los datos que se relacionan con el lote de fabricación deberán conservarse por el productor, para cualquier producto, durante tres años. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse al de un año a partir del final de esa fecha.

Artículo 5. *Deberes de los distribuidores.*

1. Los distribuidores tienen el deber de distribuir sólo productos seguros, por lo que no suministrarán productos cuando sepan, o debieran saber, por la información que poseen y como profesionales, que no cumplen tal requisito.

2. Los distribuidores actuarán con diligencia para contribuir al cumplimiento de los requisitos de seguridad aplicables, en particular, durante el almacenamiento, transporte y exposición de los productos.

3. Dentro de los límites de sus actividades respectivas, participarán en la vigilancia de la seguridad de los productos puestos en el mercado, en concreto:

a) Informando a los órganos administrativos competentes y a los productores sobre los riesgos de los que tengan conocimiento.

b) Manteniendo, durante un plazo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos, y proporcionando la documentación necesaria para averiguar el origen de los productos, en particular la identidad de sus proveedores, y, en caso de no ser minoristas, su destino, y proporcionando aquélla, en su caso, a las autoridades que la soliciten.

c) Colaborando eficazmente en las actuaciones emprendidas por los productores y los órganos administrativos competentes para evitar dichos riesgos.

Artículo 6. *Otros deberes de productores y distribuidores.*

1. Cuando los productores y los distribuidores sepan o deban saber, por la información que poseen y como profesionales, que un producto que ya han puesto a disposición de o suministrado a los consumidores en España presenta riesgos incompatibles con el deber general de seguridad, comunicarán tales hechos inmediatamente a los órganos administrativos competentes de la comunidad autónoma afectada. En el caso de que el producto esté o se haya suministrado a los consumidores de cualquier forma en el territorio de más de una comunidad autónoma, esta comunicación se dirigirá al órgano competente de la comunidad autónoma donde radique su domicilio social, que la transmitirá inmediatamente al Instituto Nacional del Consumo, para su traslado al resto de las comunidades autónomas afectadas.

2. Esta comunicación deberá contener, al menos:

a) Los datos que permitan identificar con precisión el producto o lote de productos.
b) Una descripción completa del riesgo que presentan los productos.
c) Toda la información disponible que sea útil para localizar el producto.
d) Una descripción de la actuación emprendida con el fin de prevenir los riesgos para los consumidores.

Esta comunicación se ajustará al formulario tipo que, en su caso, y de conformidad con lo que defina la Comisión Europea, establezca al respecto el Instituto Nacional del Consumo, previo informe de la Comisión de Cooperación de Consumo.

3. Mediante el mismo procedimiento del párrafo anterior, se podrán determinar las condiciones concretas, como las relativas a productos o circunstancias aislados, en las que no sea obligatoria la mencionada comunicación.

4. Los productores y los distribuidores, dentro de los límites de sus respectivas actividades, colaborarán con los órganos administrativos competentes, a petición de éstos, en las actuaciones emprendidas para evitar los riesgos que presenten los productos que suministren o hayan suministrado. En particular, deberán facilitar toda la información pertinente que se les demande, incluida aquella que pudiera estar protegida por el secreto comercial e industrial, en el plazo máximo de cinco días, salvo que por la urgencia del caso concreto se indique uno inferior. La información amparada por el secreto comercial e industrial no será divulgada ni destinada a otra finalidad distinta a la que justifica su recepción.

5. Los productores y distribuidores deberán mantener bajo estricto control los productos sometidos a medidas restrictivas, absteniéndose de disponer de ellos en cualquier forma hasta la autorización de los órganos administrativos competentes.

Artículo 7. *Deberes de otros sujetos.*

De conformidad con lo previsto en el artículo 16.5 de la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, los organismos de control deberán facilitar a los órganos administrativos competentes a los que se refiere el artículo 13 de este real decreto la información que éstos le requieran sobre los protocolos, auditorías, actas, informes o certificados que hayan emitido en el desarrollo de sus actividades en el ámbito de la seguridad de los productos.

CAPÍTULO III

Medidas administrativas no sancionadoras de restablecimiento o garantía de la seguridad

Artículo 8. *Principios generales.*

1. Los órganos administrativos competentes, de oficio o como consecuencia de las denuncias o reclamaciones que presenten los consumidores u otras partes interesadas, adoptarán las medidas previstas en este capítulo con la máxima celeridad o incluso

inmediatamente cuando resulten necesarias para garantizar la salud o seguridad de los consumidores.

2. Las medidas adoptadas, así como los medios para su ejecución o efectividad, deberán ser congruentes con los motivos que las originen, proporcionadas con los riesgos que afronten y, de entre las que reúnan esos requisitos, las menos restrictivas de la libre circulación de mercancías y prestación de servicios, de la libertad de empresa y demás derechos afectados.

En todo caso, se tendrá en cuenta el principio de cautela, que posibilitará la adopción de las medidas previstas en este artículo para asegurar un nivel elevado de protección a los consumidores, cuando, tras haber evaluado la información disponible, se observe la posibilidad de que haya efectos nocivos para la salud o la seguridad, aunque siga existiendo incertidumbre científica.

3. En todo momento, los órganos administrativos competentes estimularán y favorecerán la concertación con los productores y distribuidores.

4. Las medidas a que se refiere este capítulo no tienen carácter sancionador y su adopción no prejuzga la responsabilidad penal o administrativa de los sujetos a los que afecte. Todo ello sin perjuicio de que la inobservancia de los deberes establecidos en este real decreto, así como la obstrucción o resistencia al ejercicio de las facultades administrativas previstas, se sancionará administrativamente conforme a lo previsto en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, y la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, o en la legislación autonómica aplicable cuando concurran los requisitos necesarios para ello, salvo en los casos en los que los hechos sean constitutivos de infracción penal.

5. A los efectos de lo previsto en este capítulo y sin perjuicio de otras finalidades, los órganos administrativos competentes, conforme a la legislación que en cada caso les resulte aplicable, podrán:

a) Organizar verificaciones adecuadas de las características de seguridad de los productos de alcance suficiente y que sean eficaces, incluso después de haber sido puestos en el mercado como productos seguros, hasta la última fase de utilización o de consumo.

b) Exigir toda la información necesaria a las partes interesadas.

c) Recoger muestras de los productos para someterlas a análisis de seguridad.

6. Toda la actividad de control a que se refiere el apartado anterior podrá ejercerse ante supuestos concretos, dentro de programas de vigilancia que se actualizarán periódicamente o como consecuencia de las denuncias o reclamaciones sobre la seguridad de los productos que presenten los consumidores u otros interesados.

Artículo 9. *Advertencias y requerimientos.*

1. Los órganos administrativos competentes podrán advertir a los productores y distribuidores que incumplan algunos de los deberes regulados por este real decreto de su situación ilegal y, en su caso, requerirles su cumplimiento.

2. El requerimiento incluirá el resultado al que debe llegarse, el plazo para alcanzarlo y el seguimiento que se realizará o la forma en que los productores o distribuidores deberán justificar ante los órganos administrativos competentes las actuaciones que, en su caso, emprendan, dejando a éstos la posibilidad de elegir la forma y los medios para lograr tal resultado en tanto que ello no esté predeterminado legal o reglamentariamente, y sin perjuicio de que dichos órganos puedan recomendar la forma en que entienden que puede ser subsanado el incumplimiento.

3. En caso de que el productor o distribuidor no actúe en el plazo establecido o su actuación no sea satisfactoria o sea insuficiente, los órganos administrativos competentes podrán acordar alguna de las medidas del artículo siguiente.

Artículo 10. *Medidas administrativas de reacción para garantizar el deber general de seguridad de los productos.*

Ante el incumplimiento de los deberes generales regulados en este real decreto, los órganos administrativos competentes podrán adoptar, inmediatamente o tras los requerimientos a que se refiere el artículo anterior, las medidas imprescindibles para

restablecer o garantizar la salud y seguridad y, entre otras, una o varias de las siguientes y cualesquiera otras de acompañamiento necesarias para su plena efectividad:

a) Para todo producto sobre el que existan indicios razonables de que pueda ser inseguro se podrá prohibir temporalmente que se suministre, se proponga su suministro o se exponga, durante el período necesario para efectuar las diferentes inspecciones, verificaciones o evaluaciones de seguridad o hasta que exista una certidumbre científica suficiente sobre la seguridad del producto.

b) Para todo producto inseguro se podrá prohibir su puesta en el mercado y establecer las medidas complementarias necesarias para garantizar el cumplimiento de esta prohibición. Si el riesgo del producto puede ser evitado con determinadas modificaciones, precauciones o condiciones previas a la puesta en el mercado, esta prohibición administrativa deberá indicarlas. En concreto, podrá indicarse que consten en el producto las advertencias pertinentes, redactadas de forma clara y fácilmente comprensible, sobre los riesgos que pueda entrañar, al menos en castellano. Cuando estas indicaciones sean cumplidas, el producto podrá comercializarse, debiendo el productor introducir algún elemento externo de diferenciación. La prohibición se podrá levantar limitando o condicionando el uso o destino del producto.

c) Para todo producto inseguro que ya haya sido puesto en el mercado, se podrán adoptar las medidas siguientes:

1.ª Acordar y proceder a su retirada del mercado y, como último recurso, su recuperación de los consumidores.

2.ª Acordar y proceder a su destrucción en condiciones apropiadas.

Artículo 11. *Procedimiento.*

1. La adopción de alguna de las medidas recogidas en el artículo anterior precisará la instrucción de un procedimiento iniciado de oficio y tramitado conforme a lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

En este procedimiento, no será necesaria la realización de los trámites de audiencia y prueba cuando hayan sido cumplimentados ante el mismo supuesto de hecho y ante idéntica medida en el procedimiento administrativo que haya seguido otra Administración autonómica. En este caso, en el expediente administrativo se incluirá una identificación del procedimiento y órgano donde se realizaron dichos trámites, así como toda la documentación que se haya recibido al respecto. También se dará por cumplido el trámite de audiencia cuando en el procedimiento se haya solicitado informe a la Comisión Técnica para la Seguridad de los Productos u órganos técnicos autonómicos similares y éstos hayan dado dicha audiencia y la resolución no se separe de tal informe.

2. En este procedimiento, de oficio o a instancia de parte, se podrán tomar con carácter provisional, de conformidad con lo previsto en el artículo 72.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, todas aquellas medidas que sean imprescindibles para que durante su tramitación no se origine un daño para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

Siempre que sea posible sin merma de la eficaz protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, antes de adoptar la medida provisional, se permitirá al productor u otros sujetos que puedan aportar elementos de juicio relevantes la posibilidad de exponer su punto de vista. Si no fuera posible, esta consulta se realizará en un momento posterior tras la puesta en aplicación de la medida. Esta diligencia no será necesaria cuando en las inspecciones, actuaciones previas o requerimientos o advertencias formulados, aquellos sujetos hayan manifestado ya su punto de vista o se les haya ofrecido esta oportunidad.

3. Antes de la iniciación de cualquier procedimiento, también se podrán adoptar las medidas imprescindibles de conformidad con lo establecido en el artículo 72.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en la legislación estatal o autonómica aplicable en cada caso.

4. Las medidas que permiten los dos apartados anteriores son las de inmovilización y retirada de productos, recuperación de productos de los consumidores, suspensión de actividades, ventas, ofertas o promocio nes y cualesquiera otras similares que sean necesarias para garantizar la salud y seguridad de los consumidores.

5. En cualquier momento en el que los particulares afectados decidan voluntariamente cumplir su deber de adoptar las medidas adecuadas para evitar los riesgos en la forma que el órgano administrativo competente considere que queda garantizada la salud y seguridad de consumidores y usuarios, se podrá dar por finalizado el procedimiento y dictar resolución en la que así se haga constar.

6. Cuando sea la Administración del Estado la competente para tramitar este procedimiento, el plazo máximo de duración será de seis meses.

Artículo 12. *Puesta en práctica de estas medidas.*

1. La puesta en práctica de las medidas que se adopten en virtud de esta disposición podrán afectar a los productores ; a los distribuidores, en particular, al responsable de la distribución inicial en España; a los prestadores de servicios, y a cualquier otra persona que esté contribuyendo al riesgo o de la que dependa su superación y la completa efectividad de la medida adoptada.

2. El órgano administrativo competente garantizará y se responsabilizará de la plena efectividad de las medidas que acuerde, procediendo a la ejecución forzosa de las prohibiciones y mandatos desatendidos o a su realización directa.

3. Cuando el órgano administrativo competente acuerde proceder él mismo a la retirada, la recuperación o la destrucción de un producto, asumirá la organización para llevarla a efecto, sin perjuicio de la colaboración activa, bajo la dirección y vigilancia administrativa, de los productores y distribuidores del producto inseguro. Éstos están obligados a realizar cuantas actuaciones sean convenientes para la plena efectividad de la medida, empleando a tal fin sus medios personales y materiales.

Cuando las Administraciones públicas lo estimen necesario por la actitud de los particulares, la insuficiencia de su colaboración, por ser más adecuado a las circunstancias del caso o por otras razones similares, procederán a realizar las actividades materiales necesarias con sus propios medios y personal o por contratistas o entidades colaboradoras.

4. Los gastos de retirada, recuperación, realización de avisos especiales, almacenaje, traslado y cualesquiera otros similares, y, en su caso, la destrucción de los productos, serán a cargo de quienes con sus conductas ilegales los hubieran originado.

5. Independientemente de las acciones civiles y penales que correspondan, especialmente las relativas a la indemnización de daños y perjuicios, aquellos operadores que hayan soportado indebidamente gastos de los especificados en el apartado anterior podrán repetir contra quienes con sus conductas ilegales los hubieran originado.

Artículo 13. *Órganos administrativos competentes.*

1. Los órganos administrativos competentes para ejercer las potestades reguladas en este real decreto serán los que correspondan de las comunidades autónomas y las Ciudades de Ceuta y Melilla, y en el ámbito de la competencia del Estado, con carácter general, el Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional del Consumo, sin perjuicio de la coordinación y colaboración de otros órganos sectoriales que tengan también atribuidas competencias en el ámbito de la seguridad de los productos.

2. Cada comunidad autónoma y las Ciudades de Ceuta y Melilla comunicarán estos órganos administrativos competentes al Instituto Nacional del Consumo, al objeto del traslado de esta información a la Comisión Europea.

3. El Estado y las comunidades autónomas establecerán mecanismos de colaboración, cooperación y coordinación para garantizar la aplicación del deber de poner en el mercado y distribuir sólo productos seguros. En particular, la Conferencia Sectorial de Consumo, a través de la Comisión de Cooperación de Consumo. Igualmente, las comunidades autónomas establecerán instrumentos de colaboración, cooperación y coordinación con los municipios en esta materia, informando de éstos al Instituto Nacional del Consumo.

4. Los municipios, en el marco de lo dispuesto en el artículo 42.3 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, también controlarán el cumplimiento de los deberes

establecidos para la seguridad de los productos y ejercerán igualmente las competencias que les atribuya la legislación autonómica.

Artículo 14. *Supuestos en que la competencia corresponde a la Administración del Estado.*

1. El Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional del Consumo, podrá adoptar con la duración que sea imprescindible y de forma proporcionada a la situación que las motive alguna de las medidas previstas en este real decreto, cuya ejecución será a cargo de las comunidades autónomas, en los siguientes supuestos:

a) Cuando sólo se pueda hacer frente de manera apropiada a un riesgo grave para la salud y seguridad de los consumidores, adoptando medidas aplicables en el ámbito estatal, aunque hasta el momento el riesgo únicamente se hubiera manifestado en el territorio de una comunidad autónoma. En particular, cuando se trate de la adopción de una de las medidas requeridas por la Comisión Europea en virtud de lo previsto en el artículo 13 de la Directiva 2001/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 3 de diciembre de 2001, relativa a la seguridad general de los productos.

b) Cuando ante un mismo riesgo grave las medidas adoptadas o previstas por las distintas comunidades autónomas resulten divergentes y tal divergencia sea un obstáculo para la garantía de seguridad de los productos, una vez agotados los instrumentos de coordinación y cooperación existentes.

2. A estos efectos, el Ministerio de Sanidad y Consumo, a fin de evaluar la seguridad de los productos, podrá llevar a cabo una investigación por iniciativa propia, debiendo los órganos administrativos competentes autonómicos facilitarle toda la información que les sea requerida al respecto.

Artículo 15. *Medidas adoptadas por el Ministerio de Sanidad y Consumo a requerimiento de la Comisión Europea.*

1. En el supuesto recogido en el último inciso del artículo 14.1.a), el Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional del Consumo, tomará todas las medidas necesarias para llevar a efecto la decisión aprobada por la Comisión Europea en un plazo inferior a 20 días, salvo que en dicha decisión se especifique un plazo distinto.

2. El Instituto Nacional del Consumo, en el plazo de un mes, concederá a las partes interesadas la posibilidad de formular alegaciones e informará del contenido de éstas a la Comisión.

3. Cuando estas medidas tengan carácter temporal deberán revalidarse por períodos máximos de un año, con arreglo a lo que disponga la Comisión Europea.

4. Salvo que el requerimiento de la Comisión Europea prevea otra cosa, se prohíbe la exportación desde España de los productos inseguros afectados por estas medidas.

Artículo 16. *Asesoramiento científico y Comisión Técnica para la Seguridad de los Productos.*

1. Para el correcto ejercicio de las competencias reguladas en este real decreto, se podrán solicitar informes a expertos externos o de la propia Administración pública, o a otros órganos administrativos técnicos o consultivos.

2. Se crea la Comisión Técnica para la Seguridad de los Productos, adscrita al Ministerio de Sanidad y Consumo, como órgano técnico de asesoramiento y estudio en este ámbito. Esta comisión emitirá los informes que potestativamente le soliciten los órganos administrativos competentes para garantizar la seguridad de los productos puestos en el mercado sobre la eventual existencia de riesgos en los productos y las medidas adecuadas para hacerles frente. En la emisión de sus dictámenes se tendrán en cuenta únicamente criterios técnico-científicos, actuando a tal efecto con independencia funcional, y podrá dar audiencia a los interesados y solicitar los datos, ensayos o análisis que considere necesarios.

3. Esta comisión estará compuesta por 16 miembros, un secretario y un presidente.

4. Los miembros deberán ser personas con experiencia en materia de seguridad de los productos, de reconocido prestigio en este campo y no incursos en las causas de abstención

y recusación establecidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Serán los siguientes:

a) 13 miembros serán nombrados por la Ministra de Sanidad y Consumo por un período de tres años renovable, con arreglo a la siguiente distribución:

1.º Uno a propuesta del Ministerio de Sanidad y Consumo, entre el personal a su servicio.
2.º Uno a propuesta del Ministerio de Ciencia y Tecnología, entre el personal a su servicio.
3.º Uno a propuesta del Ministerio de Economía, entre el personal destinado en la Secretaría de Estado de Comercio y Turismo.
4.º Uno a propuesta del Ministro de Agricultura, Pesca y Alimentación, entre el personal a su servicio.
5.º Tres a propuesta de la Comisión de Cooperación de Consumo, entre candidatos presentados por las comunidades autónomas.
6.º Dos a propuesta de la asociación de entidades locales de ámbito estatal con mayor implantación.
7.º Dos a propuesta del Consejo de Consumidores y Usuarios.
8.º Dos a propuesta del Comité de contacto sobre seguridad de los productos.

b) Los otros tres miembros serán nombrados por el Director del Instituto Nacional del Consumo para cada sesión entre expertos provenientes de la comunidad científica, atendiendo a su preparación y conocimiento de los asuntos que vayan a tratarse.

5. El presidente, cuyo voto tendrá carácter dirimente, es el Director del Instituto Nacional del Consumo.
El secretario será designado por el presidente entre funcionarios de dicho organismo y tendrá voz pero no voto.
6. Esta comisión impulsará la coordinación y las acciones conjuntas con los órganos técnicos similares que puedan crear las comunidades autónomas.
7. El Ministerio de Sanidad y Consumo atenderá al funcionamiento de esta comisión técnica con sus medios personales, materiales y económicos, sin perjuicio de la posible articulación de un sistema de participación por parte de los órganos solicitantes del informe en el coste de éste.
8. En todo lo no previsto en este real decreto, esta comisión técnica se regirá por lo dispuesto en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 17. *Información de riesgos y derecho a la información de los consumidores.*

1. Las Administraciones públicas, cuando lo juzguen necesario para proteger la salud y seguridad, dependiendo de la naturaleza y la gravedad del riesgo, podrán informar a los consumidores y usuarios potencialmente afectados, por los medios en cada caso más apropiados, de los riesgos o irregularidades existentes, de la identificación del producto y, en su caso, de las medidas adoptadas, así como de las precauciones procedentes tanto para que ellos mismos puedan protegerse del riesgo como para conseguir su colaboración en la eliminación de sus causas.
2. En el marco de la legislación general aplicable, los ciudadanos tendrán derecho de acceso, en general, a la información de que dispongan los órganos administrativos competentes con relación a los riesgos que los productos entrañen para la salud y la seguridad de los consumidores, de conformidad con las exigencias de transparencia y sin perjuicio de las restricciones necesarias para las actividades de control e investigación. En particular, los ciudadanos tendrán acceso a la información sobre la identificación del producto, la naturaleza del riesgo y las medidas adoptadas.
3. Salvo lo anterior, los órganos administrativos competentes adoptarán las medidas necesarias para que su personal no divulgue la información protegida por el secreto comercial o industrial obtenida a los efectos de este real decreto.

CAPÍTULO IV

Sistemas de comunicación de información

Artículo 18. *Comunicación ordinaria de las medidas adoptadas.*

1. En el ámbito de aplicación de este real decreto, cuando los órganos administrativos competentes adopten alguna de las medidas previstas en el artículo 10 u otras que supongan una restricción de la puesta en el mercado de los productos y no proceda su notificación a través de la red de alerta u otra norma específica prescriba dicha notificación, las comunicarán al Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional del Consumo, a la mayor brevedad posible y, en todo caso, en el plazo máximo de 15 días. También se comunicará cualquier modificación o el levantamiento de las medidas adoptadas.

2. Esta comunicación no será precisa cuando el riesgo tenga unos efectos limitados a su propio territorio y no se prevea que pueda ser de interés para los demás órganos administrativos competentes en lo que se refiere a la seguridad de los productos.

3. Si la comunicación no reúne los requisitos exigidos en este real decreto o por cualquier causa se con siderase insuficiente, el Instituto Nacional del Consumo solicitará, al órgano que la remitió las aclaraciones, subsanaciones o informaciones adicionales necesarias. Tras recibir la comunicación y, en su caso, la información complementaria, la transmitirán inmediatamente al resto de órganos administrativos competentes, y si el riesgo no tiene unos efectos limitados al territorio español o puede resultar de interés su conocimiento en el ámbito de la Comunidad Europea, a la Comisión Europea.

4. Asimismo, el Instituto Nacional del Consumo trasladará a los órganos administrativos competentes autonómicos las comunicaciones procedentes de la Comisión Europea.

Artículo 19. *Red de alerta.*

1. En el ámbito de aplicación de este real decreto, se crea un sistema estatal de intercambio rápido de información, en forma de red, integrado en el sistema europeo de alerta (RAPEX), con la finalidad de facilitar una comunicación e intercambio rápido de información de aquellas actuaciones que se adopten en caso de riesgo grave.

2. Los órganos administrativos competentes deberán comunicar inmediatamente al Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional del Consumo, salvo que consideren que el riesgo grave tiene unos efectos limitados a su propio territorio y no se prevea que pueda ser de interés para los demás órganos administrativos competentes en lo que se refiere a la seguridad de los productos, lo siguiente:

a) Toda medida de reacción que hayan adoptado.

b) Los requerimientos que hayan dirigido a productores o distribuidores, siempre que éstos incluyan una recomendación de la forma en que el órgano administrativo competente entiende que debe ser subsanado el incumplimiento que ha generado el riesgo grave.

c) Las actuaciones voluntarias que hayan emprendido los productores y distribuidores en virtud de los deberes impuestos por esta disposición.

3. Esta comunicación se realizará cuando se disponga de los datos suficientes que permitan apreciar unos indicios razonables de la existencia del riesgo grave y será lo más completa posible, conteniendo, como mínimo, lo siguiente:

a) La información que permita identificar el producto.

b) Una descripción del riesgo y los resultados de toda prueba o análisis y sus conclusiones, que permita evaluar su importancia.

c) Según lo que proceda, el carácter y la duración de las medidas administrativas de reacción adoptadas, de las actuaciones voluntarias emprendidas por productores o distribuidores y del contenido del requerimiento.

d) La información que se posea sobre las cadenas de comercialización y sobre la distribución del producto, en particular, en las comunidades autónomas y los países de destino.

e) Toda la información pertinente que, en su caso, se haya podido obtener del productor o distribuidor del producto.

4. El órgano administrativo notificante será el responsable de toda la información proporcionada.

5. También deberá comunicarse cualquier circunstancia o dato adicional que se manifieste con posterioridad a la primera comunicación, en particular, la modificación, suspensión o levantamiento de las medidas adoptadas en su momento y las razones que hayan llevado a ello.

6. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores, los órganos administrativos competentes podrán también comunicar los datos de que dispongan sobre la existencia de un riesgo grave, explicando los motivos por los que no han adoptado ninguna medida.

7. Si la comunicación no reúne los requisitos exigidos en este real decreto o por cualquier causa se considerase insuficiente, el Instituto Nacional del Consumo solicitará, en el plazo más breve posible, al órgano que la remitió las aclaraciones, subsanaciones o informaciones adicionales necesarias. Tras recibir la comunicación y, en su caso, la información complementaria, este organismo la transmitirá inmediatamente al resto de órganos administrativos competentes, y si el riesgo no tiene unos efectos limitados al territorio español o puede resultar de interés su conocimiento en el ámbito de la Comunidad Europea, a la Comisión Europea a través del sistema RAPEX.

8. Asimismo, el Instituto Nacional del Consumo dará traslado a los órganos administrativos competentes autonómicos de las comunicaciones procedentes de la Comisión Europea a través del sistema RAPEX, velando porque éstas reúnan los requisitos pertinentes. Estos órganos administrativos competentes comunicarán sin dilación alguna al Instituto Nacional del Consumo, para su traslado a la Comisión Europea, si el producto ha sido comercializado en su territorio, las medidas que, en su caso, hayan o prevean adoptar y toda información complementaria que hayan obtenido al respecto.

9. El responsable de la coordinación de esta red es el Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional del Consumo, que, al mismo tiempo, será el punto de contacto del sistema RAPEX en España.

10. Cada comunidad autónoma comunicará al Instituto Nacional del Consumo el punto de contacto único, para todos los productos incluidos en el ámbito de aplicación de este real decreto, que designe a tal efecto, así como los mecanismos que establezca para garantizar su disponibilidad permanente.

Artículo 20. *Sistema estatal de comunicación de accidentes.*

1. El Ministerio de Sanidad y Consumo, a través del Instituto Nacional del Consumo, propiciará la creación de un sistema estatal de comunicación de accidentes en los que estén implicados productos sometidos al ámbito de aplicación de este real decreto, como un instrumento de prevención que permita la detección de los productos inseguros o potencialmente inseguros, así como la existencia de una información necesaria a la hora de analizar un riesgo.

2. En este sistema se integrarán los hospitales y centros de salud dependientes de las Administraciones públicas, así como los órganos administrativos competentes para garantizar la seguridad general de los productos. Se fomentará la integración de las entidades sanitarias de carácter privado.

Disposición adicional primera. *Ciudades de Ceuta y Melilla.*

Las referencias que esta disposición realiza a las comunidades autónomas se entenderán también realizadas a las Ciudades de Ceuta y Melilla, en el marco de sus competencias estatutariamente asumidas.

Disposición adicional segunda. *Códigos de buenas prácticas en actuaciones destinadas a garantizar la seguridad general de los productos.*

1. Los códigos de buenas prácticas en actuaciones destinadas a garantizar la seguridad general de los productos a los que se refiere este real decreto se podrán elaborar por los sectores empresariales correspondientes, las asociaciones de consumidores y los órganos administrativos competentes.

2. A los efectos de este real decreto, estos códigos están sometidos a una aprobación final por parte de los órganos administrativos competentes en la que se valore su utilidad como instrumento al servicio de la seguridad general de los productos.

3. Estos códigos podrán precisar, entre otros aspectos, el alcance del seguimiento por parte de los productores de los productos puestos en el mercado, las actuaciones que deben emprender en caso de sospecha razonable de la existencia de un riesgo, sus pautas de comportamiento, los sistemas de compensación e indemnización a los consumidores, los procedimientos de diálogo y comunicación con las Administraciones públicas y los medios de notificación a productores y distribuidores.

4. El Instituto Nacional del Consumo propiciará la elaboración y aprobará aquellos códigos de ámbito estatal, previa consulta con la Comisión de Cooperación de Consumo.

Disposición adicional tercera. *Comité de contacto sobre seguridad de los productos.*

(Derogada)

Disposición adicional cuarta. *Directrices y guías de funcionamiento.*

De conformidad con lo que establezca la Comisión Europea, el Instituto Nacional del Consumo, previo informe de la Comisión de Cooperación de Consumo, podrá aprobar unas directrices o guías de funcionamiento del sistema de red de alerta y de la comunicación ordinaria de las medidas de reacción adoptadas, donde se determine o concrete, entre otras posibles cuestiones, el formulario tipo de comunicación, la información que éste debe contener, los procedimientos de aplicación, sus plazos y los criterios para clasificar y ordenar las comunicaciones según su urgencia.

Disposición adicional quinta. *Aparatos de telecomunicaciones.*

Los aparatos de telecomunicaciones regulados por el Reglamento que establece el procedimiento para la evaluación de la conformidad de los aparatos de telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1890/2000, de 20 de noviembre, se regirán por las prescripciones de éste y supletoriamente, en lo no dispuesto por el citado reglamento, por lo previsto en este real decreto, cuya aplicación para dichos aparatos se efectuará por los órganos previstos en el título V del citado reglamento.

Disposición adicional sexta. *Productos cosméticos y productos de cuidado personal.*

Lo dispuesto en este real decreto no se aplicará a los productos cosméticos ni a los productos de cuidado personal, los cuales se regirán por su regulación específica. No obstante, se utilizará el sistema europeo de intercambio rápido de información (RAPEX) para transmitir la información relativa a riesgos graves relacionados con productos cosméticos a la Comisión Europea y a las autoridades competentes de los demás Estados miembros. A estos efectos, la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición y la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios establecerán los mecanismos de coordinación pertinentes.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogado el Real Decreto 44/1996, de 19 de enero, de medidas para garantizar la seguridad general de los productos puestos a disposición del consumidor.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta con carácter de norma básica al amparo del artículo 149.1.16.ª de la Constitución, que atribuye al Estado competencia exclusiva en materia de bases y coordinación general de la sanidad, y en desarrollo de lo dispuesto en los artículos 24, 25.2 y 3, 26 y 31.2 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, y artículos 3 y 5.2 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios. Se exceptúa de lo anterior el apartado 4 del artículo 15, que se dicta al amparo del artículo 149.1.16.ª de la Constitución, que atribuye al Estado competencia exclusiva en materia de sanidad exterior.

Disposición final segunda. *Facultad de desarrollo.*

Se faculta a los Ministros de Sanidad y Consumo, de Agricultura, Pesca y Alimentación y de Ciencia y Tecnología para dictar, en el ámbito de sus competencias, las disposiciones que sean necesarias para la ejecución y aplicación de lo dispuesto en este real decreto.

Disposición final tercera. *Comunicación de órganos administrativos competentes y puntos de contacto.*

En el plazo de tres meses a partir de la publicación de este real decreto en el «Boletín Oficial del Estado», las comunidades autónomas y las Ciudades de Ceuta y Melilla comunicarán al Ministerio de Sanidad y Consumo los órganos administrativos competentes a que se refiere el artículo 13 y los puntos de contacto a que se refiere el artículo 19.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día 15 de enero de 2004.

§ 31

Real Decreto 820/1990, de 22 de junio, por el que se prohibe la fabricación y comercialización de los productos de apariencia engañosa que pongan en peligro la salud o seguridad de los consumidores

Ministerio de Sanidad y Consumo
«BOE» núm. 153, de 27 de junio de 1990
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-1990-14814

La Directiva del Consejo 87/375/CEE, de 25 de junio, obliga a que los Estados miembros de las Comunidades Europeas prohíban en su territorio la fabricación y comercialización de cualquier producto no alimenticio con aspecto de serlo, que por su apariencia engañosa pueda inducir a confusión y entrañar un peligro para el consumidor.

La legislación española, en el Real Decreto 2330/1985, de 6 de noviembre, por el que se aprueban las normas de seguridad de los juguetes, útiles de uso infantil y artículos de broma, ya contenía una prohibición de este tipo, si bien no tan amplia como la prevista en la norma comunitaria, lo que ha hecho necesaria la elaboración del presente Real Decreto, a fin de adaptar nuestro derecho a la Directiva 87/375/CEE.

El presente Real Decreto se dicta de acuerdo con lo previsto en los apartados 2 y 5 del artículo 40 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en relación con el artículo 2.º de la citada Ley, así como de los artículos 5.1 y 39.1 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y al amparo del artículo 149.1, 1.ª, 10.ª y 16.ª de la Constitución.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 22 de la Ley 26/1984, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, han sido oídas en consulta, tanto las Asociaciones de Consumidores y Usuarios como los empresarios relacionados con el sector.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Sanidad y Consumo, de acuerdo con el informe favorable de la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 22 de junio de 1990,

DISPONGO:

Artículo 1.

1. Se prohíbe la fabricación y comercialización, así como la importación y exportación de los productos que por su apariencia engañosa pongan en peligro la seguridad o la salud de las personas.

2. Los productos a los que se refiere el apartado anterior son aquellos que sin ser alimenticios tienen una forma, un olor, un color, un aspecto, una presentación, un etiquetado,

un volumen o un tamaño tales que sea previsible que los consumidores, en particular los niños, los confundan con productos alimenticios, y por ello los lleven a la boca, los chupen o los ingieran, pudiendo esta acción implicar riesgos de asfixia, de intoxicación, de perforación o de obstrucción del tubo digestivo.

Artículo 2.

1. Sin perjuicio de realizar cuantas otras acciones sean pertinentes, las autoridades competentes deberán retirar del mercado cualquier producto de los previstos en el artículo anterior.

2. Con objeto de cumplir la obligación de informar a la Comisión, establecida en la Directiva 87/375/CEE, de 25 de junio, las autoridades que adopten alguna medida para prohibir la comercialización, o fabricación o la retirada del mercado de los productos a que se refiere el presente Real Decreto, deberán comunicar dicha actuación a la Dirección General de Salud Alimentaria y Protección de los Consumidores en lo relacionado con el control sanitario de los productos contemplados en el Código Alimentario Español y al Instituto Nacional del Consumo en los demás supuestos.

La comunicación a la que se refiere el punto anterior no será necesaria cuando ya se exija una información sobre el producto, en virtud de la Decisión del Consejo 89/45/CEE, de 21 de diciembre de 1988.

Artículo 3.

La fabricación y comercialización de productos a que se refiere el artículo 1.º se considerará de conformidad a lo dispuesto en los artículos 35 y 36 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad; en los artículos 34, 35 y 36 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y en los artículos 2.º, 3.4, y 10 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Lo dispuesto en el presente Real Decreto se considerará norma básica, en virtud de lo establecido en el artículo 149.1, 1.ª, 10.ª y 16.ª, de la Constitución.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.

Se faculta al Ministro de Sanidad y Consumo para dictar, en el ámbito de sus competencias, las disposiciones necesarias para el desarrollo del presente Real Decreto.

Segunda.

El presente Real Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 32

Real Decreto 367/2005, de 8 de abril, por el que se desarrolla el artículo 17.3 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, y se definen los productos de alimentación frescos y perecederos y los productos de gran consumo

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio
«BOE» núm. 100, de 27 de abril de 2005
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2005-6795

El artículo 17.3 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, en la redacción dada por la disposición final segunda de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, marca un límite máximo de 30 días al aplazamiento del pago de los productos alimenticios frescos y perecederos que adquieren los comerciantes.

Igualmente, la nueva redacción del artículo 17.3 fija un límite máximo de 60 días al aplazamiento del pago de los demás productos de alimentación y para los productos de gran consumo.

Por otra parte, la disposición final segunda de la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, ha venido también a introducir una nueva disposición transitoria segunda en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, con el fin de que las limitaciones de 60 días a los aplazamientos que se recogen en el artículo 17.3 respecto a los productos de alimentación no frescos ni perecederos y a los productos de gran consumo no se apliquen sino a partir del 1 de julio de 2006, quedando hasta entonces limitadas a 90 días.

Ni la definición de alimentos perecederos que proporciona el Código Alimentario Español, ni las restantes menciones a productos perecederos que contiene el derecho positivo, parecían hasta la nueva regulación del artículo 17.3 adecuadas al objeto pretendido por la ley. Por tanto, la modificación legal ha introducido una definición del concepto de alimentos frescos y perecederos aplicable directamente al nuevo precepto. No obstante, parece conveniente determinar, para la debida seguridad jurídica, qué productos se deben entender incluidos en la nueva limitación, resultado de la aplicación de la definición legal a los distintos productos, grupos y familias de estos, de forma que evite posibles dudas de interpretación.

Además y también con base en el principio de seguridad jurídica, se determinan en este real decreto los productos que deben tener la consideración de productos de gran consumo, como consecuencia de la aplicación de los criterios recogidos en la definición legal.

También, y para aclarar el alcance de las previsiones establecidas en el artículo 17 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, la disposición adicional sexta de la propia ley, añadida por el artículo 56 de la Ley 55/1999, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, señala que el artículo 17 será de aplicación también a las entidades de

cualquier naturaleza jurídica que se dediquen al comercio mayorista o que realicen adquisiciones o presten servicios de intermediación para negociar tales adquisiciones por cuenta o encargo de otros comerciantes.

Este real decreto no hace sino dar respuesta al mandato legal recogido en el apartado 3 del artículo 17 citado y determina positivamente qué ha de entenderse por productos frescos y perecederos, por restantes productos de alimentación y, finalmente, por productos de gran consumo, y recoger en su integridad el régimen jurídico aplicable.

La limitación que se establece en el artículo 17.3 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, supone una excepción al principio de autonomía de la voluntad de las partes. Por ello, la determinación de los productos afectados por esta limitación, que tiene un exclusivo carácter mercantil, se debe hacer con criterios estrictos que no violenten el espíritu de la ley ni la voluntad claramente restrictiva del legislador, manifestada durante su tramitación.

El precepto que se desarrolla constituye legislación civil y mercantil y es, por tanto, de aplicación general, al amparo de la competencia exclusiva del Estado para regular el contenido del derecho privado de los contratos, de acuerdo con el artículo 149.1.6.ª y 8.ª de la Constitución. Consecuentemente, este real decreto se configura, asimismo, y con el mismo fundamento, como de aplicación general.

En la tramitación de este real decreto se ha dado audiencia a los sectores afectados. Igualmente, han sido consultadas las comunidades autónomas y ha sido sometido a informe de la Comisión Interministerial de Ordenación Alimentaria.

La concreción de los productos frescos y perecederos y la definición de los demás productos de alimentación se han acordado conjuntamente con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Industria Turismo y Comercio, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 8 de abril de 2005,

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto.*

Este real decreto tiene por objeto determinar los productos que han de considerarse frescos y perecederos, los demás productos de alimentación y los productos de gran consumo a los solos efectos de la aplicación del régimen de pagos a los proveedores, recogido en el artículo 17.3 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, y en su disposición transitoria segunda.

Artículo 2. *Productos frescos y perecederos.*

1. Tienen el carácter de productos de alimentación frescos y perecederos aquellos que por sus características naturales conservan sus cualidades aptas para la comercialización y el consumo durante un plazo inferior a 30 días o que precisan condiciones de temperatura regulada de comercialización y transporte.

2. Los aplazamientos de pago a los proveedores de productos de alimentación frescos y perecederos por parte de los comerciantes minoristas, mayoristas o aquellas entidades de cualquier naturaleza jurídica que realicen adquisiciones o presten servicio de intermediación para negociar tales adquisiciones por cuenta o encargo de otros comerciantes no excederán, en ningún caso, de 30 días desde la fecha de entrega de las mercancías.

3. En el anexo I se recoge la lista de productos, familias y categorías de productos que tendrán la consideración de frescos y perecederos a los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior.

Artículo 3. *Otros productos de alimentación.*

1. Tendrán la consideración de productos de alimentación, además de los señalados en el artículo 2, los demás productos de alimentación de cualquier naturaleza, sólidos, líquidos, naturales o transformados que, por sus características, aplicaciones, componentes, preparación y estado de conservación, sean susceptibles de ser habitual e idóneamente utilizados para la normal nutrición humana, como fruitivos o también como productos

dietéticos, en casos especiales de alimentación humana. Quedan incluidos en esta definición las bebidas alcohólicas, las aguas envasadas, los refrescos, las sales, las especias, las infusiones, los edulcorantes y los aditivos utilizados para el consumo humano.

2. Quedan excluidos los productos que, aun contando con las características descritas en el apartado anterior, tengan la consideración de medicamentos, de acuerdo con la Ley 25/1990, de 20 de diciembre, del Medicamento, y sea preceptiva su venta en farmacias.

3. Los aplazamientos de pago a los proveedores de productos de alimentación que no sean frescos ni perecederos a que se refiere el apartado 1, por parte de los comerciantes minoristas, mayoristas o aquellas entidades de cualquier naturaleza jurídica que realicen adquisiciones o presten servicio de intermediación para negociar tales adquisiciones por cuenta o encargo de otros comerciantes, no excederán, en ningún caso, de 60 días desde la fecha de entrega de las mercancías, salvo pacto expreso en el que se prevean compensaciones económicas equivalentes al mayor aplazamiento y de las que el proveedor sea beneficiario, sin que, en ningún caso, pueda exceder el plazo de 90 días.

Artículo 4. *Productos de gran consumo no alimentarios.*

1. Tendrán la consideración de productos de gran consumo no alimentarios aquellos fungibles de compra habitual y repetitiva por los consumidores y que presenten alta rotación.

2. Los aplazamientos de pago a los proveedores de productos de gran consumo a que se refiere el apartado 1, por parte de los comerciantes minoristas, mayoristas o aquellas entidades de cualquier naturaleza jurídica que realicen adquisiciones o presten servicio de intermediación para negociar dichas adquisiciones por cuenta o encargo de otros comerciantes, no excederán, en ningún caso, de 60 días desde la fecha de entrega de las mercancías, salvo pacto expreso en el que se prevean compensaciones económicas equivalentes al mayor aplazamiento y de las que el proveedor sea beneficiario, sin que, en ningún caso, pueda exceder el plazo de 90 días.

3. Se entiende por productos que presentan alta rotación los incluidos en aquellas categorías de productos cuyo plazo promedio de permanencia en poder del comerciante, desde el suministro efectivo por el fabricante o mayorista hasta la venta final minorista, es inferior a 60 días.

4. Se entiende por compra habitual y repetitiva la que corresponde a aquellas familias y categorías de productos que intervienen en el abastecimiento regular de los hogares para su consumo recurrente y que precisan de su compra varias veces al año.

5. En el anexo II se recoge la lista de productos, familias y categorías de productos que tendrán la consideración de productos de gran consumo.

Disposición transitoria única. *Titular la disposición.*

La limitación máxima de 60 días a que se refiere el artículo 17.3 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, y que se recoge en el artículo 3.3 y en el artículo 4.2 de este real decreto, se aplicará a partir del 1 de julio de 2006. Entretanto, los aplazamientos de pago de los productos de alimentación que no tengan carácter de frescos ni perecederos y los productos de gran consumo no excederán de 90 días desde la entrega de la mercancía.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta al amparo de las competencias exclusivas del Estado en materia de legislación civil y mercantil contenidas en el artículo 149.1.6.ª y 8.ª de la Constitución.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

Determinación de los productos frescos y perecederos

Se consideran productos frescos y perecederos, de acuerdo con el artículo 2.3, los siguientes productos naturales o preparados que precisen conservación en condiciones de temperatura regulada o que tengan una duración máxima no superior a 30 días:

Pan, bollería y pastelería del día.

Bollería, panadería y pastelería industrial cuyo etiquetado deba mencionar fecha de caducidad o consumo preferente, siempre que estas sean inferiores a 30 días desde su fabricación.

Masas, bollería y pastelería refrigerada o congelada.

Pastas frescas, refrigeradas o congeladas.

Patatas de consumo frescas, refrigeradas o congeladas, naturales o peladas, enteras o cortadas.

Verduras y hortalizas frescas, refrigeradas o congeladas, enteras o troceadas.

Hongos y setas frescos, refrigerados o congelados.

Frutas frescas, refrigeradas o congeladas, enteras o troceadas.

Carnes de ovino, bovino, porcino, aves, caza y otras, frescas, refrigeradas o congeladas.

Despojos y productos de casquería.

Charcutería y preparados cárnicos, cuyo etiquetado deba mencionar fecha de caducidad o consumo preferente, siempre que estas sean inferiores a 30 días desde su fabricación.

Jamón, paleta y magro de cerdo cocidos y todos los demás fiambres y productos cárnicos, loncheados o comercializados en piezas que precisen conservación en frío o cuya duración máxima sea inferior a 30 días.

Pescados, crustáceos y moluscos vivos, frescos, refrigerados o congelados.

Pescados ahumados con fecha de caducidad o de consumo preferente inferior a 30 días o que precisen conservación en frío.

Huevos, ovoproductos y demás derivados del huevo, refrigerados o congelados.

Leche fresca, certificada o pasteurizada.

Yogures y leches fermentadas no pasteurizadas después de la fermentación, mantequilla, requesón y queso fresco.

Nata fresca y nata montada refrigerada o congelada.

Quesos con fecha de caducidad o de consumo preferente inferior a 30 días o que precisen conservación en frío.

Productos lácteos que no admitan almacenamiento a temperatura ambiente.

Margarinas y preparados de margarinas, frescos, refrigerados o congelados.

Zumos, horchatas, batidos y otras bebidas, refrigerados o congelados.

Helados y postres frescos, refrigerados o congelados.

Productos precocinados y comidas preparadas, frescos, refrigerados o congelados.

Salsas frescas, refrigeradas o congeladas.

Semiconservas.

Salazones con fecha de duración mínima no superior a 30 días o que deban conservarse en frío.

Cualquier otro alimento natural o preparado actual o futuro que precise conservación en frío o que tenga una caducidad o fecha de consumo preferente no superior a 30 días.

ANEXO II

Determinación de los productos de gran consumo

Se consideran productos de gran consumo, de acuerdo con el artículo 4.5, los que a continuación se relacionan:

a) Los productos de droguería y limpieza siguientes:

Detergentes para ropa en polvo, líquidos y en pastillas.

Lavavajillas, abrillantadores y sales.

Suavizantes, quitamanchas, tintes y complementos químicos para el tratamiento de la ropa.

Lejías, blanqueadores, desinfectantes y desatascadores.

Ceras y limpiadores del hogar.

Insecticidas para uso doméstico.

Ambientadores del hogar.

Papel higiénico, rollos de celulosa para uso doméstico y pañuelos, servilletas y manteles y otros productos de celulosa desechables.

Mopas, recambios de friegasuelos, bayetas, guantes de uso doméstico y estropajos.

Bolsas de basura, de congelación y conservación, papel de aluminio y film transparente.

b) Los productos de perfumería e higiene personal siguientes:

Jabones de tocador, geles de baño y champús.

Desodorantes y antitranspirantes.

Lacas, fijadores, tintes y acondicionadores capilares.

Pastas de dientes, colutorios y elixires bucales.

Cremas de afeitado y lociones de afeitado.

Compresas, tampones, protectores íntimos, toallitas y pañales desechables.

Aguas de colonia de uso familiar.

Leches y tónicos corporales, hidratantes o nutritivos, y cremas, leches y lociones solares y cremas de manos.

Preservativos.

Maquinillas de afeitar desechables, cuchillas, bastoncillos, algodones y demás productos desechables de perfumería.

c) Otros productos de gran consumo:

Los productos que se comercialicen en fase minorista, destinados a la alimentación de mascotas y demás animales de compañía.

Baterías y pilas de uso doméstico.

Cualquier otro producto nuevo o actual fungible de uso doméstico de compra habitual y repetitiva por los consumidores y que presente alta rotación.

§ 33

Real Decreto 1086/2020, de 9 de diciembre, por el que se regulan y flexibilizan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones de la Unión Europea en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios y se regulan actividades excluidas de su ámbito de aplicación

Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes y Memoria Democrática
«BOE» núm. 322, de 10 de diciembre de 2020
Última modificación: 2 de julio de 2025
Referencia: BOE-A-2020-15872

I

El Reglamento (CE) n.º 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria, establece el marco de regulación de la Unión Europea en materia de seguridad alimentaria.

Dicho Reglamento fue desarrollado y complementado por varias disposiciones, a las que se denomina en conjunto «paquete de higiene», entre las que se incluyen el Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios; el Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal; y el Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, relativo a los controles y otras actividades oficiales realizados para garantizar la aplicación de la legislación sobre alimentos y piensos, y de las normas sobre salud y bienestar de los animales, sanidad vegetal y productos fitosanitarios (en adelante, reglamentos del paquete de higiene).

Por lo que se refiere al derecho interno, la Ley 17/2011, de 5 de julio, de Seguridad Alimentaria y Nutrición, constituye la base sobre la que se asienta el establecimiento de normas nacionales en materia de seguridad alimentaria, como aspecto fundamental de la salud pública. Se han de tener en cuenta, además, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad; la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública; la Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de Sanidad Vegetal; la Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal; la Ley 11/2001, de 5 de julio, por la que se crea la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, y la Ley 12/2013, de 2 de agosto, de medidas para mejorar el funcionamiento de la cadena alimentaria.

Teniendo en cuenta la directa aplicación de las disposiciones de la Unión Europea, en el año 2006 se publicó el Real Decreto 640/2006, de 26 de mayo, por el que se regulan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene, de la producción y comercialización de los productos alimenticios, que tiene por

objeto el establecimiento de determinadas medidas que contribuyan a la correcta aplicación en España de los mencionados reglamentos, así como establecer normas de aplicación para algunos aspectos que no se contemplan en ellos.

Pasada más de una década desde la publicación de los citados reglamentos, con la experiencia adquirida, los avances científicos y en los sistemas de producción y de comercialización de alimentos, las nuevas demandas de la sociedad y la unidad del mercado interior, resulta conveniente proceder a la revisión del citado real decreto.

Además, los reglamentos del paquete de higiene ofrecen la posibilidad a los Estados miembros de establecer determinadas excepciones, adaptaciones o flexibilizaciones a los requisitos recogidos en los mismos, en relación con los requisitos estructurales de los establecimientos, para poder seguir utilizando métodos tradicionales en la producción, o para responder a las necesidades de las empresas situadas en regiones con condicionantes geográficos particulares, lo que facilitará el comercio de proximidad, manteniéndose los objetivos de higiene contemplados en dichos reglamentos.

Las medidas adoptadas en este real decreto contribuirán a la consecución de varios de los objetivos fijados en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, adoptada por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas el 25 de septiembre de 2015, que determina la prioridad del fomento del consumo de alimentos de cercanía. Asimismo, estas medidas están en línea con la estrategia de salud NAOS (Nutrición, Actividad Física y Prevención de la Obesidad) para la promoción de una alimentación saludable. Tienen en cuenta además las conclusiones generales del «informe final de una misión de investigación realizada en España del 19 al 29 de septiembre de 2017, con objeto de recopilar información sobre el estado de aplicación de las disposiciones y excepciones sobre flexibilidad previstas en la legislación de la UE sobre higiene en las pequeñas y medianas empresas», llevada a cabo por la Comisión Europea, en el que se concluye que España no está haciendo uso de todas las medidas que el paquete de higiene pone a disposición de los Estados miembros.

Por lo tanto, con esta norma se pretende dar respuesta a tres situaciones diferenciadas, por un lado, se establecen excepciones o adaptaciones para flexibilizar los requisitos recogidos en los reglamentos del paquete de higiene para determinados tipos de establecimientos y productos; por otro, se regulan actividades excluidas del ámbito de aplicación de estos reglamentos; y, por último, se establecen medidas que contribuyen a la correcta aplicación en España de la normativa de la Unión Europea.

De manera adicional, se integra, simplifica y adapta la normativa nacional sobre higiene de los alimentos que se encuentra dispersa en diversos reales decretos, la mayoría de ellos anteriores a los reglamentos del paquete de higiene, y que ahora se derogan.

II

Como primer bloque de medidas, en el capítulo II, se recogen excepciones o adaptaciones para flexibilizar los requisitos establecidos en los reglamentos del paquete de higiene para determinados tipos de establecimientos y productos.

Así, se establece el sistema de concesión de excepciones para la producción de alimentos con características tradicionales, de acuerdo con el procedimiento de comunicación simplificado previsto en el artículo 7 del Reglamento (CE) n.º 2074/2005 de la Comisión, de 5 de diciembre de 2005, por el que se establecen medidas de aplicación para determinados productos con arreglo a lo dispuesto en el Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo y para la organización de controles oficiales con arreglo a lo dispuesto en los Reglamentos (CE) n.º 854/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo y (CE) n.º 882/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, se introducen excepciones a lo dispuesto en el Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo y se modifican los Reglamentos (CE) n.º 853/2004 y (CE) n.º 854/2004. Estos alimentos, muchos de los cuales se elaboran en regiones con dificultades geográficas especiales, forman parte del patrimonio cultural y resulta necesario establecer un sistema armonizado a nivel nacional para la concesión de excepciones y para su comunicación a la Comisión Europea.

También se establece el mecanismo para adoptar, en caso necesario, medidas de adaptación específicas adicionales, a través de normas nacionales, de acuerdo con el procedimiento previsto en los reglamentos del paquete de higiene para que los Estados miembros puedan aplicar medidas de flexibilidad. Este mecanismo debe ser completamente

transparente teniendo en cuenta que todos los alimentos fabricados con arreglo a las normas de higiene circularán libremente en toda la Unión Europea.

Adicionalmente, en el caso de pequeños mataderos, esta norma establece ciertas medidas de flexibilidad específicas, permitiendo excepciones y adaptaciones estructurales y de funcionamiento adecuadas a su pequeño tamaño.

Se permite el sacrificio de aves de corral y caza de granja fuera del matadero, estableciendo los requisitos para ello; la evisceración parcial de determinados ungulados, aves y lagomorfos siempre que se cumplan ciertas condiciones; el vaciado de estómagos de rumiantes jóvenes, sin necesidad de realizar el escaldado o lavado, cuando se van a destinar a la producción de cuajo ni de realizar el vaciado cuando los estómagos se destinan a la producción de cuajo en pasta. Este cuajo se utiliza de manera tradicional para la fabricación de determinados tipos de quesos artesanales y para su obtención se necesita, como materia prima, el estómago de los pequeños rumiantes sin vaciar por el rico contenido enzimático de la leche de su interior. Por otra parte, se permite el transporte de patas de ungulados desde un matadero sin desollar, lavar o depilar, haciendo uso de la habilitación establecida mediante el Reglamento (UE) n.º 1137/2014 de la Comisión, de 27 de octubre de 2014, por el que se modifica el anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a la manipulación de determinados despojos de animales destinados al consumo humano. Se establece una marca sanitaria de dimensiones más reducidas en el caso de corderos, cabritos y lechones, teniendo en cuenta el tamaño de estos animales; se autoriza el uso de leche de rebaños que no cumplen determinados requisitos de sanidad animal en determinadas condiciones, así como el uso de leche que no cumple determinados criterios de células somáticas o gérmenes. Finalmente, se establecen criterios más flexibles en cuanto a la temperatura de transporte de la carne para la producción de productos específicos. Todo ello, basado en que el Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, permite que las autoridades competentes autoricen una serie de excepciones previstas en sus anexos y con el fin de que los operadores económicos, con el permiso de la autoridad competente, puedan hacer uso de estas opciones de manera armonizada para todo el territorio, favoreciendo la unidad de mercado.

Se establecen los mismos requisitos de higiene para el sacrificio de los animales lidiados y de los animales que por su peligrosidad no puedan ser trasladados a matadero que para los animales sacrificados de urgencia fuera del matadero, y se añaden, para los animales lidiados, algunos requisitos adicionales, teniendo en cuenta las características particulares de estos sacrificios, procediendo a la derogación del Real Decreto 260/2002, de 8 de marzo, por el que se fijan las condiciones sanitarias aplicables a la producción y comercialización de carnes de reses de lidia.

Se regula la posibilidad de que la autoridad competente autorice el corte de las canales de cerdos domésticos y de caballos antes de conocer los resultados del análisis para la detección de triquinas, y se dispone en qué condiciones puede concederse dicha autorización, haciendo uso de lo establecido en el Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1375 de la Comisión, de 10 de agosto de 2015, por el que se establecen normas específicas para los controles oficiales de la presencia de triquinas en la carne.

Se establecen las condiciones en las que la autoridad competente puede autorizar excepcionalmente, y caso por caso, que los mataderos y los establecimientos que produzcan carne picada, preparados de carne y carne fresca de aves de corral en pequeñas cantidades sean eximidos de la aplicación de las frecuencias de muestreo establecidas en el Reglamento (CE) n.º 2073/2005 de la Comisión, de 15 de noviembre de 2005, relativo a los criterios microbiológicos aplicables a los productos alimenticios, de acuerdo con la previsión establecida en el mismo.

III

El segundo bloque de medidas, desarrollado en el capítulo III, consiste en la regulación de algunas actividades excluidas del ámbito de aplicación de la normativa de la Unión Europea en materia de higiene, relativas al consumo doméstico privado y al suministro directo por parte del productor de pequeñas cantidades de determinados productos al consumidor final o a establecimientos locales de venta al por menor para el abastecimiento

del consumidor final. En lo que se refiere al suministro directo, los reglamentos de higiene disponen que los Estados miembros han de establecer, con arreglo a su derecho nacional, normas que regulen dicha actividad.

Así, se regula el sacrificio de ungulados domésticos para consumo doméstico privado en términos similares a los establecidos en el Real Decreto 640/2006, de 26 de mayo, debiendo las autoridades competentes determinar las condiciones para su realización, teniendo en cuenta el cumplimiento de las disposiciones en relación con los subproductos y el bienestar de los animales. Debido al riesgo que supone la triquinosis, en el caso de especies sensibles a la triquina, incluidas las de caza destinadas al autoconsumo, se deberán someter a un análisis de detección de triquina.

Se establece que los requisitos de higiene para la producción primaria de alimentos deben ser, en todos los casos, iguales a los requisitos mínimos previstos en los reglamentos del paquete de higiene. Este planteamiento permitirá, además, que los productores primarios comercialicen sus productos sin ningún tipo de limitación geográfica. Todo ello, con independencia de la posibilidad que ofrece la normativa de la Unión Europea de adecuar el nivel de exigencia al tamaño y la naturaleza de las empresas.

Asimismo, se regulan los requisitos para el suministro directo por parte del productor de pequeñas cantidades de carne procedente de aves de corral y lagomorfos sacrificados en la explotación al consumidor final o a establecimientos locales de venta al por menor que suministran directamente dicha carne al consumidor final que, de acuerdo con el Real Decreto 640/2006, de 26 de mayo, quedaban restringidos al consumo doméstico privado, con excepción de las aves destinadas a la producción de foie gras. La mejora considerable de las condiciones higiénicas de las explotaciones de aves de corral y lagomorfos en los últimos años hacen posible permitir esta nueva actividad sin disminuir el nivel de exigencia en lo que a cuestiones de higiene de las explotaciones se refiere, siempre que se reúnan una serie de requisitos que garanticen el cumplimiento de los objetivos de los reglamentos de higiene.

Se procede a la modificación del Real Decreto 1084/2005, de 16 de septiembre, de ordenación de la avicultura de carne, y del Real Decreto 1547/2004, de 25 de junio, por el que se establecen normas de ordenación de las explotaciones cunícolas, debido a que la autorización del sacrificio en las explotaciones de aves de corral y lagomorfos para el suministro directo de carne precisa una adaptación de la información que deben contener los libros de registro de dichas explotaciones de manera que se recojan, de forma detallada, las bajas de los animales de la explotación.

Se establecen los requisitos para que, en determinados casos, los cazadores puedan suministrar pequeñas cantidades de carne de caza mayor silvestre al consumidor final o a establecimientos locales de venta al por menor que suministran directamente al consumidor final, de manera que se ofrezcan garantías sanitarias suficientes.

La situación sanitaria de la fauna silvestre en relación con ciertas enfermedades que pueden afectar a las personas o a los animales, y, en especial, la posible presencia de triquina en especies sensibles, aconseja establecer, con carácter general, que toda la carne de caza que se comercialice deba obtenerse en un establecimiento de manipulación de carne de caza. No obstante, en casos excepcionales y debidamente justificados, cumpliendo los requisitos que se establecen, es posible autorizar este tipo de suministro directo por parte de los cazadores.

IV

El tercer bloque de medidas, desarrollado en el capítulo IV, contiene aquellas que contribuyen a la correcta aplicación en España del Reglamento (CE) n.º 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2002, de los reglamentos del paquete de higiene, y del Reglamento (CE) n.º 999/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2001, por el que se establecen disposiciones para la prevención, el control y la erradicación de determinadas encefalopatías espongiformes transmisibles, sin perjuicio de la directa aplicación de los mismos. Estas medidas se incluyen con el objetivo de que su aplicación sea homogénea en todo el territorio nacional, facilitando el trabajo de los operadores comerciales y el control oficial por parte de las autoridades competentes.

Así, se regulan los requisitos para la evisceración de las piezas de caza silvestre en el campo y la posterior obtención de su carne en establecimientos de manipulación de caza, teniendo en cuenta que la correcta gestión de los animales abatidos facilitará la obtención posterior de una carne en mejores condiciones sanitarias y que, además, la correcta gestión de los subproductos tendrá una incidencia directa en el control de enfermedades que afectan a los animales y a las personas.

También se permite que los propios cazadores puedan realizar entregas directas a los establecimientos de manipulación de caza para su inspección sanitaria y posterior comercialización, estableciendo unos requisitos que aseguren alcanzar los objetivos de seguridad previstos en los reglamentos de higiene. Con ello, se favorece el aprovechamiento de piezas de caza silvestre cobradas en ciertas modalidades, que en la actualidad no están siendo objeto de comercialización.

Se amplía el ámbito de comercialización de la carne de ungulados domésticos sacrificados de urgencia fuera de los mataderos y se suprime la obligación de llevar la marca sanitaria especial que se prevé en el Real Decreto 640/2006, de 26 de mayo, alineando la normativa nacional con la modificación del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, que ahora no limita el ámbito de comercialización de la carne de estos animales ni exige una marca sanitaria distinta del resto de ungulados sacrificados en un matadero.

Por otro lado, en el caso de los sacrificios de urgencia fuera del matadero, se exige que la inspección «ante mortem» la realice un veterinario oficial, en lugar de un veterinario, y que este firme un certificado, en lugar de una declaración, adaptándose a las nuevas disposiciones que se establecen en el Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, y en el Reglamento Delegado (UE) 2019/624 de la Comisión, de 8 de febrero de 2019, relativo a normas específicas respecto a la realización de controles oficiales sobre la producción de carne y respecto a las zonas de producción y reinstalación de moluscos bivalvos vivos de conformidad con el Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo.

En relación con la información al consumidor, se exige que determinados tipos de carne lleven un rótulo en el que se indique que los productos han de cocinarse antes de su consumo, de acuerdo con lo previsto en el capítulo VI de la sección I del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004. Además, entre los requisitos adicionales para la comercialización de la carne de reses lidiadas, se establece la obligación de que esta carne se comercialice con una denominación específica que permita identificarla.

Se fijan los requisitos nacionales para la manipulación de los materiales especificados de riesgo en relación con las encefalopatías espongiformes transmisibles, teniendo en cuenta que la correcta gestión y eliminación de los materiales especificados de riesgo se considera la medida más eficaz para evitar la transmisión a los seres humanos, y la situación actual de estas enfermedades, en la que España se encuentra entre los países con riesgo insignificante de encefalopatía espongiforme bovina.

La normativa sobre encefalopatías espongiformes transmisibles se encuentra armonizada a nivel de la Unión Europea y permite que los Estados miembros autoricen la extracción de determinados materiales especificados de riesgo en lugares distintos de los mataderos y las salas de despiece. En España, el Real Decreto 1911/2000, de 24 de noviembre, por el que se regula la destrucción de los materiales especificados de riesgo en relación con las encefalopatías espongiformes transmisibles, que ha sido modificado a medida que la situación epidemiológica ha evolucionado favorablemente, tanto a nivel de la Unión Europea como a nivel de España, establece los lugares y las condiciones para su extracción. Se procede ahora a actualizar sus disposiciones y a su derogación.

En este real decreto se establecen una serie de requisitos para la leche cruda destinada a la venta directa al consumidor, adicionales a los de los reglamentos del paquete de higiene, como son la exigencia de que el establecimiento esté autorizado e inscrito en el Registro General de Empresas Alimentarias y Alimentos, el cumplimiento de unos criterios microbiológicos, la presentación para la venta al consumidor envasada, determinadas menciones obligatorias en el etiquetado informando de la necesidad de someterla a tratamiento térmico y de conservarla entre uno y cuatro grados centígrados y ciertas

limitaciones de su uso como materia prima. Todo ello, teniendo en cuenta que el Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, establece en su artículo 10.8 que un Estado miembro podrá mantener o establecer normas nacionales que prohíban o limiten la puesta en el mercado en su territorio de leche cruda destinada al consumo humano directo. En España no se ha hecho uso de este artículo y, por tanto, no existe ninguna limitación a la comercialización de leche cruda siempre y cuando se cumpla con los requisitos establecidos en los reglamentos del paquete de higiene. No obstante, tras la publicación, en 2015, de la Opinión Científica sobre los riesgos para la salud pública relacionados con el consumo de leche cruda (Scientific Opinion on the public health risks related to the consumption of raw drinking milk), por la Agencia Europea de Seguridad Alimentaria (EFSA), del Informe del Comité Científico de la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición (AECOSAN) sobre los riesgos microbiológicos asociados al consumo de leche cruda y productos lácteos elaborados a base de leche cruda y, en 2020, del Informe del Comité Científico de la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición (AESAN) sobre la idoneidad de los requisitos adicionales de higiene aplicables a la leche cruda destinada a la venta directa al consumidor final, se ha puesto en evidencia que la normativa actual debe revisarse para garantizar la seguridad alimentaria y, por lo tanto, es necesario establecer una serie de condiciones adicionales para que se pueda destinar leche cruda a la venta directa al consumidor.

También se establecen los criterios que ha de cumplir el calostro, teniendo en cuenta que estos no están previstos en la legislación comunitaria y que el Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, dispone que mientras no se establezcan requisitos de la Unión Europea para el calostro se aplicarán los criterios nacionales. Por ello, es preciso cubrir este vacío legislativo.

Es necesario modificar el Código Alimentario Español, aprobado por el Decreto 2484/1967, de 21 de septiembre, para ampliar la lista de las especies de caracoles silvestres que pueden ser objeto de comercialización y actualizar los requisitos de higiene en línea con los reglamentos de la Unión Europea. Esto se debe a que en España hay una gran tradición de consumo de diferentes especies de caracoles silvestres y el Código Alimentario Español, en la sección 3.ª del capítulo XIII regula aspectos sanitarios de los caracoles terrestres, incluyendo un listado con las especies consideradas aptas para el consumo humano, que no se corresponde en su totalidad con las establecidas en el Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, ni con las que realmente son objeto de consumo.

También se armonizan los requisitos exigibles a las comidas testigo en los establecimientos de comidas preparadas. El Real Decreto 3484/2000, de 29 de diciembre, por el que se establecen las normas de higiene para la elaboración, distribución y comercio de comidas preparadas, establece que las autoridades competentes, en determinados casos, podrán exigir a los responsables de los establecimientos elaboradores de comidas preparadas que dispongan de comidas testigo. Estas comidas testigo representarán a las diferentes comidas preparadas diariamente, para posibilitar la realización de los estudios epidemiológicos que, en su caso, sean necesarios. Se procede ahora a adoptar criterios más homogéneos en relación con estas comidas, en cuanto a sus lugares de preparación y al tiempo y forma de conservación.

En otro orden de cosas, y para una aplicación uniforme y armonizada en todo el territorio del Reglamento (CE) n.º 37/2005 de la Comisión, de 12 de enero de 2005, relativo al control de las temperaturas en los medios de transporte y los locales de depósito y almacenamiento de alimentos ultracongelados destinados al consumo humano, es necesario establecer una definición de la distribución local a efectos de su cumplimiento, dejando la posibilidad de que las autoridades competentes en las regiones insulares, por su especial limitación geográfica, puedan modificar las distancias establecidas.

El Real Decreto 361/2009, de 20 de marzo, por el que se regula la información sobre la cadena alimentaria que debe acompañar a los animales destinados a sacrificio, sistematizó las previsiones normativas de la Unión Europea sobre la información de la cadena alimentaria, estableciendo las obligaciones de los operadores económicos y de las autoridades competentes en relación con la información sobre la cadena alimentaria, y desarrolló los elementos mínimos de información sobre la cadena alimentaria que el

operador de la empresa alimentaria que expide los animales debe comunicar al operador económico del matadero y la forma de transmitirla.

Una vez puesta en marcha la transmisión de la información de la cadena alimentaria, y con la experiencia adquirida, es necesario modificar el referido real decreto para acogerse a la posibilidad ofrecida por el Reglamento (CE) n.º 1161/2009 de la Comisión, de 30 de noviembre de 2009, por el que se modifica el anexo II del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a la información sobre la cadena alimentaria que debe comunicarse a los operadores de empresa alimentaria que exploten mataderos, y autorizar que la información pueda acompañar a los animales, salvo en determinados supuestos en los que la información deberá llegar con veinticuatro horas de antelación, al objeto de no poner en peligro los objetivos del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004. Igualmente, es necesario introducir algunos cambios en la información mínima que debe transmitirse, al objeto de adecuar nuestra norma a las modificaciones legislativas de los reglamentos de higiene.

V

Este real decreto se ajusta a los principios de buena regulación a los que se refiere el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en particular, a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia. Así, este real decreto, atendiendo a los principios de necesidad y eficacia, persigue un interés general como es el de mejorar el marco regulatorio de la seguridad alimentaria, particularmente en lo que respecta a las habilitaciones contenidas en los reglamentos a los que se adapta, la flexibilización de la normativa aplicable a los pequeños establecimientos y la actualización de la normativa nacional que se ha quedado anticuada por la lógica evolución del ámbito regulado. Además, ajustándose al principio de proporcionalidad, supone la regulación imprescindible para atender al interés general antes expuesto, sin que suponga un incremento de las cargas administrativas, atendiendo al principio de eficiencia. Igualmente, su adopción contribuirá de manera importante a la seguridad jurídica del ámbito regulado, al ser coherente con el ordenamiento europeo, en concreto, con los reglamentos del paquete de higiene, y, por otra parte, lleva a cabo una unificación y simplificación de la dispersión normativa nacional existente en esta materia, incluyendo una disposición derogatoria pormenorizada que clarificará el marco jurídico de aplicación.

Así, entre otros, se derogan aquellos apartados del Código Alimentario Español que son contrarios o han quedado superados por los reglamentos del paquete de higiene, la normativa de la UE sobre información al consumidor, materiales en contacto con alimentos, aditivos alimentarios, aromas alimentarios contaminantes en los alimentos o residuos de plaguicidas en los alimentos.

En el proceso de elaboración de este real decreto, se han sustanciado los trámites preceptivos de consulta pública previa y de información pública. Asimismo, han sido consultadas las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla, los sectores afectados y las asociaciones de consumidores y usuarios, habiendo emitido informe la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria. Asimismo, ha sido sometido al procedimiento previsto en la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información, así como a lo dispuesto en el Real Decreto 1337/1999, de 31 de julio, por el que se regula la remisión de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas y reglamentos relativos a los servicios de la sociedad de la información, que incorpora esta directiva al ordenamiento jurídico español.

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.16.ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de bases y coordinación general de la sanidad, en virtud de lo dispuesto en el artículo 40.2 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, y en la habilitación contenida en la disposición final quinta de la Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Consumo y del Ministro de Agricultura, Pesca y Alimentación, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 9 de diciembre de 2020,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

Este real decreto tiene por objeto establecer la normativa básica en relación con:

a) Las excepciones y adaptaciones para determinados tipos de establecimientos y productos, para flexibilizar los requisitos recogidos en los anexos del Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, relativo a la higiene de los productos alimenticios; el Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, por el que se establecen normas específicas de higiene de los alimentos de origen animal; y el Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017, relativo a los controles y otras actividades oficiales realizados para garantizar la aplicación de la legislación sobre alimentos y piensos, y de las normas sobre salud y bienestar de los animales, sanidad vegetal y productos fitosanitarios.

b) Las actividades excluidas del ámbito de aplicación de los reglamentos mencionados con anterioridad.

c) Las medidas que contribuyan a la correcta aplicación en España de los citados reglamentos.

Artículo 2. *Definiciones.*

1. A efectos de este real decreto, serán de aplicación las definiciones contenidas en el Reglamento (CE) n.º 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2002, en los reglamentos del paquete de higiene, y en el Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1375 de la Comisión, de 10 de agosto de 2015, por el que se establecen normas específicas para los controles oficiales de la presencia de triquinas en la carne.

2. Asimismo, se entenderá por:

a) Autoridad competente: El Ministerio de Consumo y el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación, para el establecimiento de los requisitos básicos en materia de control e higiene alimentaria y comunicaciones con los restantes Estados miembros y la Comisión Europea en el ámbito de sus respectivas competencias, y los órganos que determinen las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla para el desarrollo y ejecución de las normas básicas estatales e intercambios nacionales y con la Unión Europea.

b) Alimentos con características tradicionales: Alimentos que, en la comunidad autónoma donde son producidos tradicionalmente, son reconocidos históricamente como productos tradicionales, o producidos de acuerdo con referencias técnicas codificadas o registradas al proceso tradicional o siguiendo métodos de producción tradicionales, o bien protegidos como productos alimenticios tradicionales por una norma comunitaria, nacional, regional o local.

c) Pequeños mataderos: Los mataderos autorizados para el sacrificio de animales de cualquier especie de animal de abasto que no sacrifiquen más de cuarenta unidades de ganado mayor, en adelante UGM, por semana, con un máximo de dos mil UGM por año. En regiones insulares, incluida Canarias como región ultraperiférica, tendrán tal condición los mataderos que sacrifiquen un máximo de dos mil quinientas UGM por año, pudiendo ampliarse dicho límite por la Autoridad sanitaria competente tras la evaluación del riesgo. A efectos de este real decreto, serán de aplicación las correspondencias entre tipo de animal y UGM establecidas en el anexo I.

d) Reses de lidia: Los animales pertenecientes a la raza bovina de lidia, inscritos en el Libro Genealógico correspondiente a dicha raza.

e) Carne de reses lidiadas: Todas las partes de las reses de lidia que sean aptas para el consumo humano, procedentes de reses lidiadas o corridas y sacrificadas fuera de un matadero durante un festejo o al finalizar éste.

f) Veterinario de servicio: El veterinario nombrado, de acuerdo con la legislación vigente sobre espectáculos taurinos, para intervenir en los mismos o el veterinario asignado para la intervención en prácticas de entrenamiento, enseñanza o toreo a puerta cerrada y otros festejos taurinos.

g) Material especificado de riesgo: Los tejidos que se establecen en el anexo IV del Reglamento (CE) n.º 999/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2001, por el que se establecen disposiciones para la prevención, el control y la erradicación de determinadas encefalopatías espongiformes transmisibles.

h) Comida preparada: Elaboración culinaria resultado de la preparación en crudo, del precocinado o cocinado de uno o varios productos alimenticios. Podrá presentarse envasada o no y dispuesta para su consumo, bien directamente, o bien tras un calentamiento o tratamiento culinario adicional.

CAPÍTULO II

Excepciones y adaptaciones para flexibilizar los requisitos de los reglamentos de higiene para determinados tipos de establecimientos y productos

Artículo 3. *Establecimientos que producen alimentos con características tradicionales.*

1. Las excepciones concedidas a los establecimientos que producen alimentos con características tradicionales conforme a lo establecido en el artículo 7.2 del Reglamento (CE) n.º 2074/2005 de la Comisión, de 5 de diciembre de 2005, podrán ser individuales, si se otorgan a un establecimiento concreto que fabrica algún alimento o categoría de productos con características tradicionales, o generales, en el caso de que la excepción se conceda a todos los establecimientos que produzcan un alimento o categoría de productos con características tradicionales.

2. La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición llevará a cabo la comunicación prevista en el artículo 7.3 del Reglamento (CE) n.º 2074/2005, de la Comisión, de 5 de diciembre de 2005. Para ello, las autoridades competentes de las comunidades autónomas remitirán a la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición una notificación en la que incluirán la información a la que se hace referencia en el citado artículo. En el caso de las excepciones generales, serán las entidades o asociaciones representativas del sector solicitantes las que remitan esta información directamente a la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, sin perjuicio de la información adicional que pueda ser proporcionada por las autoridades competentes.

3. La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición mantendrá un listado público actualizado de las excepciones concedidas para establecimientos que producen alimentos con características tradicionales.

4. La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, en colaboración con las autoridades competentes, elaborará una guía para facilitar la correcta aplicación de este artículo.

Artículo 4. *Procedimiento para la concesión de adaptaciones.*

1. Para la concesión de adaptaciones de los requisitos establecidos en el anexo II del Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, de conformidad con lo establecido en su artículo 13.3 o en el anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, de conformidad con lo establecido en su artículo 10.3, las autoridades competentes de las comunidades autónomas remitirán a la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición una solicitud en la que incluirán la información referida en el artículo 13.5, letras a) a c) del Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, o en el artículo 10.5 letras a) a c) del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, así como cualquier otra información pertinente que sea requerida por la Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición.

2. La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, junto con las autoridades competentes de las comunidades autónomas, valorará las adaptaciones propuestas realizando, cuando proceda, una evaluación del riesgo y estableciendo, en su caso, las medidas nacionales de adaptación de los requisitos solicitados.

3. La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, previamente a la adopción de estas medidas, las notificará a la Comisión Europea y a los demás Estados miembros, debiendo proceder conforme a lo establecido en el artículo 13.5 del Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, o en el artículo 10.5 del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, según corresponda.

Artículo 5. *Excepciones y adaptaciones en pequeños mataderos.*

1. En los pequeños mataderos definidos en el artículo 2, incluidos los mataderos móviles, y aquellos que solo faenan animales sacrificados de urgencia fuera de los mataderos, de conformidad con la habilitación contenida en el artículo 10.3 y 4.b) del Reglamento n.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, y sin perjuicio del obligado cumplimiento del resto de requisitos recogidos en los reglamentos del paquete de higiene, no será necesario:

a) Disponer de establos o de corrales de espera, siempre y cuando el traslado de los animales desde la explotación de origen sea directo y el sacrificio se efectúe de forma inmediata tras su llegada al matadero.

b) Tener instalaciones independientes con cerradura para animales enfermos o que se sospeche que lo estén, si existe otra forma efectiva de aislarlos del resto de los animales.

c) En los mataderos de ungulados, contar con una sala independiente para vaciar y limpiar estómagos e intestinos siempre y cuando dichas operaciones se realicen en momentos diferentes al sacrificio y faenado y se adopten medidas para evitar el riesgo de contaminación. Tampoco será necesario si destinan estómagos e intestinos a subproductos sin vaciar.

d) En los mataderos de ungulados, contar con una sala independiente para la manipulación de tripas una vez limpias y la preparación y limpieza de otros despojos siempre y cuando dichas operaciones se realicen en momentos diferentes al sacrificio y faenado y se adopten medidas para evitar el riesgo de contaminación.

e) En los mataderos de ungulados y en los de aves de corral y lagomorfos, contar con salas independientes para la evisceración y el faenado siempre y cuando dichas operaciones se realicen en momentos diferentes y se adopten medidas para evitar el riesgo de contaminación.

f) Tener una sala de despiece independiente, siempre que, previa limpieza y desinfección, el sacrificio de animales se realice en momentos distintos, existan cámaras frigoríficas de capacidad suficiente, dispositivos necesarios para mantener la dependencia a doce grados centígrados durante el despiece y se adopten medidas para evitar el riesgo de contaminación.

g) Contar con instalaciones con cerradura para el almacenamiento frigorífico de carne retenida, si hay posibilidad de mantenerla separada del resto de la carne.

h) Disponer de local para el almacenamiento estanco de pieles, cuernos, pezuñas y cerdas siempre y cuando se garantice la retirada de manera inmediata tras la finalización de las operaciones de sacrificio y faenado.

i) Disponer de local para el almacenamiento de los subproductos si existe un emplazamiento o contenedor dentro del matadero que garantice que no habrá contaminación cruzada y que el almacenamiento se hace en condiciones de temperatura adecuada.

j) Disponer de una zona o lugar para el almacenamiento de estiércol y del contenido del tubo digestivo si se puede garantizar que la recogida y eliminación se realiza inmediatamente después de la finalización de las operaciones de sacrificio o faenado o bien el matadero no cuenta con corrales y/o no realiza el vaciado y lavado de tripas.

k) En los mataderos de ungulados, disponer de cámaras para una refrigeración inmediata de las canales tras la inspección «post mortem», siempre y cuando tras el faenado sean retiradas de forma inmediata en vehículo frigorífico con destino a una sala de despiece

o a una carnicería que cuenten con instalaciones de refrigeración suficientes en las que deberá alcanzarse la temperatura establecida en capítulo VII de la sección I del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004 y el transporte no dure más de treinta minutos.

l) Disponer de una instalación adecuadamente equipada y que pueda cerrarse con llave o, en caso necesario, de un espacio para uso exclusivo del servicio veterinario oficial, siempre que este pueda utilizar para su uso alguna instalación o local contiguos.

2. Los mataderos cuya única actividad sea el faenado de animales sacrificados de urgencia fuera del matadero deberán cumplir lo establecido en el Reglamento (CE) n.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, para este tipo de establecimientos, pudiendo adaptarse los requisitos de las instalaciones, incluido lo previsto en el apartado 1, al tipo de actividad que realizan, teniendo en cuenta que no reciben animales vivos.

Artículo 5 bis. *Materiales de las superficies en contacto con los alimentos.*

No obstante lo establecido en el punto f del apartado 1 del capítulo II del anexo II del Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, siempre que se mantengan limpias, en buen estado de conservación y no supongan una fuente de contaminación para los productos alimenticios, se permite el uso de:

a) Mesas con tablero de madera de haya, roble o pino rojo para el manipulado de masas panarias y de bollería.

b) Cámaras de madera para la fermentación de las masas de panadería y bollería.

c) Tajos de corte para el despiece de la carne, siempre que sean de maderas tratadas, resistentes y se encuentren en perfecto estado de mantenimiento y limpieza.

Artículo 5 ter. *Métodos de producción tradicionales.*

1. Conforme a lo establecido en los artículos 13.3 y 13.4.a).i) del Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, y no obstante lo establecido en el punto 1 del capítulo II y en el punto 1 del capítulo V de su anexo II, estará permitido comercializar, siempre que tengan una actividad de agua inferior a 0,70, los siguientes alimentos tradicionales secados al aire libre:

a) Alimentos de origen animal: pescado seco, pulpo seco y pota seca.

b) Alimentos de origen vegetal: pimientos y ñoras secas, tomates secos, albaricoques secos, higos secos, uvas pasas, melocotones secos, ciruelas secas, plátanos secos.

c) Otros alimentos producidos siguiendo métodos equivalentes.

No obstante lo anterior, la actividad de agua de estos alimentos podrá ser superior a 0,70, siempre que el operador demuestre que el proceso productivo logra un efecto equivalente mediante el empleo de una combinación de factores de conservación.

2. Conforme a lo establecido en los artículos 10.3 y 10.4.a).i) del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, y no obstante lo establecido en el punto 5, del capítulo IV, de la sección II de su anexo III se exceptuará del sangrado el sacrificio tradicional de pichones.

3. Conforme a lo establecido en los artículos 13.3 y 13.4.a).i) del Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, los establecimientos dedicados a la maduración de alimentos con características tradicionales podrán estar localizados en cuevas geológicas naturales o en bodegas tradicionales excavadas en el terreno, siempre que se garantice que esta localización no supone un riesgo de contaminación de los alimentos.

Artículo 6. *Sacrificio de aves de corral y de caza de cría fuera del matadero.*

Se podrá realizar el sacrificio en explotación para su posterior traslado a un matadero o, en su caso, a una sala de despiece de:

a) Aves de corral, en los términos previstos en el capítulo VI de la sección II del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004.

b) Caza de cría, en los términos previstos en los apartados 3, 3 bis y 4 de la sección III del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004.

Artículo 7. *Evisceración parcial de canales en los mataderos.*

Conforme a lo establecido en el anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, y concretamente en la letra d) del apartado 16 del capítulo IV de la sección I; en la letra c) del apartado 7 del capítulo IV de la sección II; en el apartado 5 del capítulo III de la sección IV; y en la letra c) del punto 7 del capítulo IV de la sección II:

1. Las canales de los ungulados domésticos, aves de corral, lagomorfos y animales de caza menor silvestre que figuren en la lista del anexo II podrán contener las vísceras, distintas al estómago y al intestino, que se mantengan en conexión anatómica con el cuerpo.

En el caso de las aves, las canales podrán contener también el proventrículo y la molleja.

2. En el caso de los ungulados domésticos, dichas vísceras serán siempre objeto de una inspección «post mortem».

3. En el caso de las aves de corral y lagomorfos, el operador económico garantizará la homogeneidad sanitaria de los lotes sacrificados. En la inspección «post mortem» el veterinario oficial se ocupará personalmente de efectuar, al menos, los siguientes controles:

a) El examen de las vísceras y cavidades del cuerpo de un porcentaje de animales determinado con base en la información de la cadena alimentaria, en la inspección «ante mortem» y en cualquier otra consideración pertinente.

b) La inspección completa de todas las canales del lote, si en las inspecciones por muestreo se constatara la presencia de alteraciones en las vísceras de varias canales.

Artículo 8. *Requisitos para los estómagos de rumiantes jóvenes y pequeños rumiantes lactantes destinados a la producción de cuajo.*

1. Los estómagos deberán ser escaldados o lavados en los mataderos cuando se destinen a una transformación ulterior. No obstante, si se trata de estómagos de rumiantes jóvenes destinados a la producción de cuajo, solo será preciso vaciarlos, de acuerdo con el apartado 18.a) del capítulo IV, sección I del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004.

2. Los estómagos de los pequeños rumiantes lactantes podrán extraerse sin vaciar cuando se destinen a la producción tradicional de cuajo en pasta, de acuerdo con la habilitación contenida en el artículo 10.3 y 4 del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004.

Artículo 9. *Requisitos para el transporte de cabezas y patas de ungulados domésticos desde los mataderos.*

El transporte de cabezas y patas de ungulados sin desollar o escaldar ni depilar desde el matadero a un establecimiento autorizado podrá realizarse, cumpliendo los requisitos del apartado 18.c) del capítulo IV, sección I del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004.

Artículo 10. *Dimensiones y caracteres de la marca sanitaria de corderos, cabritos y lechones.*

Las dimensiones y caracteres de la marca sanitaria de corderos, cabritos y lechones, establecida en el anexo II del Reglamento de Ejecución (UE) 2019/627 de la Comisión, de 15 de marzo 2019, por el que se establecen disposiciones prácticas uniformes para la realización de controles oficiales de los productos de origen animal destinados al consumo humano, de conformidad con el Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento Europeo y del Consejo, y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2074/2005 de la Comisión en lo

que respecta a los controles oficiales, podrán reducirse utilizándose un sello de, como mínimo, 4,5 cm de anchura y 3 cm de altura. Las letras y cifras tendrán como mínimo una altura de 0,6 y 0,8 cm, respectivamente.

Artículo 11. *Sacrificio de reses de lidia fuera del matadero.*

El sacrificio de las reses de lidia lidiadas o corridas, tendrá la misma consideración y deberá cumplir los mismos requisitos en materia de higiene que los casos en los que se precisa un sacrificio urgente de un animal fuera del matadero, debido a un accidente que impide su transporte al mismo atendiendo a su bienestar, de acuerdo con lo establecido en el capítulo VI de la sección I del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004.

Artículo 12. *Uso de leche cruda procedente de rebaños que no cumplen los requisitos del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, en relación con la brucelosis y la tuberculosis.*

La leche cruda procedente de animales que no cumplan los requisitos del punto 2 del apartado I del capítulo I de la sección IX del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, podrá utilizarse en los siguientes casos:

a) En el caso de las vacas y búfalas que no muestren una reacción positiva a las pruebas de la brucelosis o la tuberculosis ni presenten síntomas de estas enfermedades, y siempre que sea sometida a un tratamiento térmico hasta mostrar una reacción negativa a la prueba de la fosfatasa.

b) En el caso de animales de las especies ovina o caprina que no muestren una reacción positiva a las pruebas de la brucelosis, o que hayan sido vacunados contra la brucelosis en el marco de un programa autorizado de erradicación, y que no presenten síntomas de esta enfermedad. En este supuesto, la leche deberá destinarse a la elaboración de queso con un período de maduración de al menos 60 días o ser sometida a un tratamiento térmico hasta mostrar una reacción negativa a la prueba de la fosfatasa.

c) En el caso de hembras de otras especies que no muestren una reacción positiva a las pruebas de la tuberculosis ni de la brucelosis ni presenten síntomas de estas enfermedades, pero pertenezcan a un rebaño en el que se hayan detectado estas enfermedades a raíz de las inspecciones periódicas realizadas al respecto a los rebaños según los planes de inspección aprobados por la autoridad competente de la comunidad autónoma, y siempre que sea sometida a un tratamiento que garantice su inocuidad.

Artículo 13. *Uso de leche cruda que supera los parámetros de colonias de gérmenes y contenido de células somáticas.*

1. Cuando los controles realizados en la granja de origen, de acuerdo con lo establecido en el artículo 50.1 del Reglamento de Ejecución (UE) 2019/627 de la Comisión, de 15 de marzo de 2019, demuestren que la leche cruda supera los parámetros en cuanto a colonias de gérmenes y al contenido de células somáticas establecidos en el apartado III del capítulo I de la sección IX del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, la autoridad competente de la comunidad autónoma remitirá al productor un requerimiento en el que se le indique que dispone de un plazo de tres meses desde su notificación para corregir esta situación.

2. De acuerdo con lo establecido en el artículo 50 del Reglamento de Ejecución (UE) 2019/627 de la Comisión, de 15 de marzo de 2019, en relación con lo previsto en el artículo 10.8.b) del Reglamento (CE) 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, una vez transcurrido el plazo de tres meses a que se refiere el apartado anterior, aquellos productores que sigan superando los indicados parámetros deberán suspender la entrega de leche cruda, salvo que la autoridad competente de la comunidad autónoma autorice su entrega, con la debida información de las condiciones que presenta, a establecimientos que garanticen los siguientes requisitos de tratamiento y utilización:

a) La elaboración de quesos con un ciclo de maduración de sesenta días como mínimo y productos lácteos obtenidos en la fabricación de dichos quesos, con la condición de que los responsables de los establecimientos que elaboren estos quesos realicen un control de almacén de forma que se conozca y registre el tiempo de permanencia de cada lote de productos para garantizar una estancia mínima de sesenta días; o

b) la elaboración de productos lácteos o productos a base de calostro a partir de esa leche o calostro, una vez hayan sido sometidos a los requisitos de tratamiento térmico establecidos en el capítulo II de la sección IX del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004.

3. Se mantendrán las restricciones previstas en el apartado anterior hasta que sean levantadas por la autoridad competente de la comunidad autónoma, previa demostración por parte del productor de la granja de origen de que la leche cruda que produce vuelve a cumplir los requisitos exigidos en el apartado III del capítulo I de la sección IX del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004.

Artículo 14. *Carne pendiente del resultado de los análisis de triquina.*

1. Las canales de cerdos domésticos y de caballos podrán cortarse en seis trozos, como máximo, en un matadero o en una sala de despiece de las mismas instalaciones, a la espera de los resultados del análisis para la detección de triquinas, a condición de que el operador de la empresa alimentaria garantice la plena trazabilidad.

2. No obstante lo anterior, y de acuerdo con el apartado b) del punto 5 del artículo 3 del Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1375 de la Comisión, de 10 de agosto de 2015, en la redacción dada por el Reglamento de Ejecución (UE) 2020/1478 de la Comisión de 14 de octubre de 2020, por el que se modifica el Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1375 en lo relativo al muestreo, el método de referencia para la detección y las condiciones de importación respecto al control de las triquinas, la autoridad competente podrá autorizar excepcionalmente y, caso por caso, la posibilidad de cortar las canales en más de seis trozos en una sala de despiece situada en las mismas instalaciones o en salas contiguas al matadero, siempre que se cumplan las condiciones establecidas en la referida norma.

3. La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, en colaboración con las autoridades competentes, establecerá los requisitos en los que se permitirá conceder dicha autorización.

Artículo 15. *Reducción de la frecuencia de muestreos microbiológicos.*

1. Los mataderos y los establecimientos que produzcan carne picada, preparados de carne y carne fresca de aves de corral en pequeñas cantidades, podrán ser eximidos de la aplicación de las frecuencias de muestreo establecidas en el Reglamento (CE) n.º 2073/2005 de la Comisión, de 15 de noviembre de 2005, relativo a los criterios microbiológicos aplicables a los productos alimenticios, en virtud de la autorización establecida al efecto en el artículo 3.2 del capítulo 3 del anexo I del citado reglamento cuando esté justificado en función de un análisis del riesgo y siempre que la autoridad competente lo autorice caso por caso.

2. La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, en colaboración con las autoridades competentes, elaborará una guía para facilitar la correcta aplicación de este artículo.

3. A los efectos de reducción de la frecuencia de muestreos microbiológicos, la autoridad sanitaria de la Comunidad Autónoma de Canarias, como región ultraperiférica, podrá establecer otros límites de sacrificio aplicables a los pequeños mataderos de aves de corral.

Artículo 16. *Transporte de carne de ungulados domésticos y aves de corral para la producción de productos específicos.*

1. Sin perjuicio del necesario cumplimiento de lo establecido en el capítulo VII de la sección I del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, el transporte de carne de ungulados domésticos para la producción de productos específicos desde los mataderos podrá tener lugar, de acuerdo con

lo previsto en el apartado 3.a) del citado capítulo, antes de que se alcance una temperatura no superior a tres grados centígrados en el caso de los despojos y a siete grados centígrados en otros tipos de carne, siempre que la autoridad competente lo autorice caso por caso y se cumplan las siguientes condiciones:

a) Que el transporte se efectúe de conformidad con los requisitos que las autoridades competentes de origen y de destino estipulen para el transporte desde un único establecimiento de origen a otro de destino, no permitiéndose el reparto por varios establecimientos. El medio de transporte debe ser frigorífico y permitir que la temperatura del interior de las carnes descienda durante el viaje.

b) Que la carne salga inmediatamente del matadero, o de una sala de despiece emplazada en el mismo lugar que las dependencias del matadero, y el transporte no dure más de dos horas.

c) Que dicho transporte esté justificado por razones tecnológicas. Los operadores económicos que soliciten acogerse a la excepción listarán los productos específicos que van a elaborar, adjuntando memoria técnica que documente un análisis del riesgo, la justificación tecnológica para solicitar la excepción y las medidas que se van a contemplar en los procedimientos permanentes basados en la metodología del análisis de peligros y puntos de control críticos (APPCC) en relación con la excepción a la refrigeración previa al transporte.

2. El hígado para la producción de foie gras podrá ser transportado a una temperatura superior a cuatro grados centígrados siempre y cuando la carne salga inmediatamente del matadero o la sala de despiece y la duración del transporte sea igual o inferior a dos horas, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4 del capítulo V de la sección II del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004.

3. La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, en colaboración con las autoridades competentes, elaborará una guía para facilitar la correcta aplicación de este artículo.

Artículo 17. *Comunicación.*

Los establecimientos que deseen utilizar la flexibilidad prevista en este capítulo, excepto la establecida en los artículos 12 y 13, deberán comunicarlo con carácter previo a la autoridad competente y, en caso de que así resulte necesario, obtener la preceptiva autorización para ello.

No obstante, la comunicación de las adaptaciones contenidas en los artículos 5 bis, 5 ter y 10 no será necesaria si el cumplimiento de los requisitos queda documentado en una actuación de control oficial.

CAPÍTULO III

Regulación de las actividades excluidas del ámbito de aplicación de los reglamentos de higiene: Consumo doméstico privado y suministros directos

Artículo 18. *Consumo doméstico privado de ungulados domésticos y carne de caza.*

1. El sacrificio para consumo doméstico privado de ungulados domésticos se llevará a cabo en los términos que determine la autoridad competente de la comunidad autónoma, teniendo en cuenta, en particular, las disposiciones sobre materiales especificados de riesgo y los subproductos de origen animal no destinados al consumo humano y con la necesaria observancia de las específicas disposiciones sobre bienestar animal a cuyo cumplimiento obliga, en los casos de consumo doméstico privado, el artículo 10 del Reglamento (CE) n.º 1099/2009 del Consejo, de 24 de septiembre de 2009, relativo a la protección de los animales en el momento de la matanza.

2. En el caso de las especies porcina y equina y de la carne de caza de especies sensibles a triquina, la autoridad competente de la comunidad autónoma establecerá un sistema que permita que todos los animales se sometan a un análisis de detección de triquina antes de su consumo, utilizando uno de los métodos establecidos en los capítulos I y

II del anexo I y, en su caso, en el anexo III del Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1375 de la Comisión, de 10 de agosto de 2015.

Artículo 19. *Suministro directo de pequeñas cantidades de carne de aves de corral, de lagomorfos y de caza silvestre.*

1. El suministro directo por parte del productor de pequeñas cantidades de carne fresca procedentes de aves de corral y lagomorfos sacrificados en la explotación, destinados al consumidor final o a establecimientos de comercio al por menor que suministran directamente dicha carne al consumidor final, se podrá realizar cumpliendo los siguientes requisitos relativos al sacrificio en explotación y al suministro:

a) Requisitos de las explotaciones ganaderas: Podrán solicitar la autorización para el sacrificio de aves de corral o lagomorfos criados en su propia explotación para el suministro directo de pequeñas cantidades de carne al consumidor final o a establecimientos locales de venta al por menor que suministren directamente dicha carne como carne fresca al consumidor final:

1) Las explotaciones de codornices y/o perdices.
2) Las explotaciones de aves de corral de la especie *Gallus gallus* que utilicen uno de los siguientes sistemas de cría, reconocidos en la normativa europea y nacional:

a. Sistema de cría ecológica. Conforme a lo que establece el artículo 3.3.a) del Real Decreto 1084/2005, de 16 de septiembre, de ordenación de la avicultura de carne.
b. Explotaciones avícolas de carne que estén produciendo bajo alguno de las siguientes formas de cría recogidas en el artículo 3.4 del Real Decreto 1084/2005, de 16 de septiembre:

i. Campero tradicional.
ii. Campero criado en total libertad.

3) Las explotaciones de lagomorfos que:

a. Poseen menos de cincuenta madres o bien,
b. producen de acuerdo con alguno de los regímenes de calidad reconocidos en la normativa de la Unión Europea, conforme al Reglamento (UE) n.º 1151/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de noviembre de 2012, sobre los regímenes de calidad de los productos agrícolas y alimenticios;
c. Producen conforme al Reglamento (UE) 2018/848 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, sobre producción ecológica y etiquetado de los productos ecológicos y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 834/2007 del Consejo; o
d. Producen conforme a otros estándares de calidad adicional, certificados por entidades acreditadas por la Entidad Nacional de Acreditación, de acuerdo con lo previsto en la norma UNE 17011:2017, o norma que la sustituya por la Entidad Nacional de Acreditación o, en su caso, que estén certificadas por la autoridad competente cuando esta asuma el papel de entidad de control de la figura de calidad adicional.

b) Autorización del sacrificio en explotación de aves y lagomorfos: Solicitud de autorización por parte de los titulares de explotaciones ganaderas:

1) Con carácter previo al inicio de su actividad, los titulares de las explotaciones ganaderas que deseen acogerse a esta excepción, deberán disponer de la autorización correspondiente emitida por la autoridad competente de la comunidad autónoma o de las ciudades de Ceuta y Melilla en que radiquen las mismas, de acuerdo con el artículo 6.3 del Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004.
2) Los titulares de las explotaciones ganaderas acompañarán la solicitud de autorización de la actividad que deseen realizar con, al menos, los siguientes datos: su nombre o razón social, el NIF, NIE o CIF, la sede del establecimiento y justificación del cumplimiento de los requisitos de las explotaciones ganaderas previstos en el apartado 1.
3) Los titulares de las explotaciones ganaderas comunicarán a la autoridad competente de la comunidad autónoma la modificación de cualquiera de los datos de los establecimientos autorizados, así como el cese definitivo de su actividad económica. Dicha

comunicación se hará en el plazo máximo de un mes desde que se produzca la modificación o cese de la actividad.

Autorización de la actividad:

1) La autoridad competente de la comunidad autónoma o de las ciudades de Ceuta y Melilla resolverá y notificará, en el plazo máximo de tres meses, la solicitud de la autorización para el sacrificio en la explotación y, en su caso, el despiece, tras una inspección «in situ», entendiéndose dicha solicitud desestimada transcurrido dicho plazo. Estos establecimientos, de conformidad con el artículo 2.1 del Real Decreto 191/2011, de 18 de febrero, deberán inscribirse en el Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos (RGSEAA) en los términos establecidos en los artículos 5 y 6 de dicho real decreto, e indicarse dicha información en el Registro General de Explotaciones Ganaderas (REGA).

2) Las autorizaciones podrán retirarse, previa audiencia al interesado, cuando el establecimiento o el operador dejen de cumplir con los requisitos que justificaron la misma.

c) Límites de sacrificio:

1) Los productores que se acojan a esta excepción podrán sacrificar en su explotación solo animales criados en la propia granja.

2) Además, la estancia mínima de los animales en la explotación antes del sacrificio será de, al menos:

a. Aves de corral de la especie *Gallus gallus*: La mitad del periodo mínimo de cría en los sistemas de cría que puedan acceder a esta excepción.

b. Codornices: Veinte días.

c. Perdices: Cincuenta días.

d. Lagomorfos: Treinta y cinco días.

3) Además, se establecen los siguientes límites para el número de animales sacrificados:

a. Para las explotaciones de aves de corral de la especie *Gallus gallus*, el límite de sacrificio será de 500 aves por semana, con un máximo de 25.000 aves al año.

b. Para las explotaciones de perdices y codornices, el límite de sacrificio semanal y anual será el doble que los límites establecidos en la letra a).

c. Para las explotaciones de lagomorfos, el límite de sacrificio será de 300 lagomorfos por semana, con un máximo de 15.600 lagomorfos al año.

d. En el caso de producción estacional, el operador podrá solicitar permiso escrito a la autoridad competente de la comunidad autónoma para superar las cifras semanales anteriores, aunque no el límite anual.

e. En el caso de los animales certificados como producción ecológica deberá cumplirse con los periodos de conversión y los límites de sacrificio establecidos en el Reglamento (CE) 834/2007 del Consejo de 28 de junio de 2007 sobre producción ecológica y etiquetado de los productos ecológicos y por el que se deroga el Reglamento (CEE) n.º 2092/91, o, una vez que entre en aplicación, en el Reglamento (UE) 2018/848 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, sobre producción ecológica y etiquetado de los productos ecológicos y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 834/2007 del Consejo.

d) Requisitos adicionales al anexo II del Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004: Las explotaciones autorizadas para el sacrificio de aves de corral o lagomorfos criados en su propia explotación deberán cumplir con lo establecido en el Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, teniendo en cuenta que se trata de operadores de empresa alimentaria que intervienen en fases posteriores a la producción primaria y sus actividades conexas. Además, deberán cumplir los siguientes requisitos:

1) Los animales enfermos o que se sospeche lo estén y los sacrificados en aplicación de programas de erradicación o control de enfermedades no podrán sacrificarse en las instalaciones destinadas al sacrificio de animales para el consumo humano, salvo casos excepcionales autorizados expresamente por la autoridad competente de la comunidad autónoma.

2) Dispondrán de zonas separadas para el aturdimiento y sangrado, y para el escaldado y desplumado en aves o el desollado en conejos.

Dispondrán de una sala independiente para la evisceración y faenado, salvo cuando dichas operaciones se realicen en momentos diferentes y se adopten medidas para evitar el riesgo de contaminación.

Dispondrán de una sala independiente para, en su caso, el despiece de las canales. No obstante, el despiece se podrá realizar en la sala de evisceración en momentos diferentes y previa limpieza.

3) Las operaciones de aturdimiento, sangrado, desuello, desplumado, evisceración y otros trabajos se llevarán a cabo sin demoras innecesarias, evitándose la contaminación de la carne. En especial, deberán tomarse las medidas oportunas para impedir que durante la evisceración se derrame el contenido del tubo digestivo.

4) Dispondrán de equipos que permitan la desinfección de utensilios empleados para el sacrificio y faenado.

5) Dispondrán de cámaras frigoríficas suficientes, que aseguren el mantenimiento de la carne producida a una temperatura igual o inferior a cuatro grados centígrados.

6) Comercializarán las canales y, en su caso, los despieces como carne fresca refrigerada, no estando permitida su congelación.

7) Las canales y sus cortes se comercializarán siempre a una temperatura entre menos dos y cuatro grados centígrados.

8) Las canales y, en su caso, los despieces, llevarán una Marca de Identificación que será rectangular, incluirá la leyenda «VENTA LOCAL» y el número de autorización del establecimiento y se fijará directamente en el producto, en el envase o en el embalaje, o bien podrá estamparse en una etiqueta fijada a cualquiera de los tres.

e) Comercialización:

1) El suministro directo se podrá realizar:

a. Directamente por el productor al consumidor final en la propia explotación o en mercados ocasionales o periódicos, estando permitido el reparto a domicilio, pero no el envío de estos productos por correspondencia.

b. Directamente por el productor, y sin intermediarios, a establecimientos de comercio al por menor permanentes que suministran directamente al consumidor final.

2) La distancia entre la explotación y los mercados o establecimientos no podrá superar los 100 kilómetros. No obstante, en regiones con limitaciones geográficas especiales o en el caso de regiones insulares, la autoridad competente de la comunidad autónoma podrá autorizar la comercialización en un radio superior dentro del territorio de la comunidad autónoma.

3) Sin perjuicio de lo establecido en la normativa general sobre la información alimentaria facilitada al consumidor de los productos alimenticios, el productor deberá facilitar al comprador un documento en el que figure:

a. El número de inscripción de la explotación en el Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias (RGSEAA) donde consta la autorización para el sacrificio en la explotación,

b. la descripción de la mercancía, y

c. el peso neto del producto y la fecha de sacrificio.

4) De manera excepcional, se podrá autorizar la venta directa por parte del productor al consumidor final en ferias o eventos de características similares fuera del ámbito descrito en los puntos 1) y 2) anteriores.

El productor deberá portar dicha autorización para mostrarla a requerimiento de los servicios de control oficial en el lugar de venta.

5) En el caso de los productos certificados como producción ecológica se cumplirá con la exigencia de certificación establecida para la comercialización de productos ecológicos en el Reglamento (CE) 834/2007 del Consejo, de 28 de junio de 2007, sobre producción ecológica y etiquetado de los productos ecológicos y por el que se deroga el Reglamento (CEE) n.º 2092/91, o, una vez que entre en aplicación, en el Reglamento (UE) 2018/848 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, sobre producción ecológica y

etiquetado de los productos ecológicos y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 834/2007 del Consejo.

f) Cumplimiento de otras normas: En el caso de las aves, las explotaciones ganaderas deberán cumplir lo establecido en los programas nacionales de control de determinados serotipos de Salmonella, en los cuales se establecen los controles oficiales y autocontroles que deben realizarse por parte de la autoridad competente de la comunidad autónoma y los operadores respectivamente.

En todos los casos, además, deberán cumplir con todas las obligaciones establecidas en la normativa europea y nacional que les sea de aplicación, en particular, la de subproductos de origen animal no destinados al consumo humano.

En relación con el bienestar animal, deberán cumplir lo establecido en los artículos 3.1, 4.1 y 7.1 del Reglamento (CE) n.º 1099/2009, del Consejo, de 24 de septiembre de 2009.

2. Toda la carne de caza silvestre que se comercialice deberá obtenerse en un establecimiento de manipulación de caza, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento (CE) n.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004. No obstante, en casos excepcionales y debidamente justificados, previa autorización de la autoridad competente de la comunidad autónoma, los cazadores podrán realizar el suministro directo de pequeñas cantidades de carne fresca de caza mayor silvestre al consumidor final o a establecimientos de comercio al por menor que suministran directamente esta carne al consumidor final, en los términos siguientes:

a) Se consideran pequeñas cantidades de carne de caza dos canales de caza mayor a la semana, por cazador (productor).

b) La obtención de la carne de caza y las instalaciones donde se realice deberán cumplir con lo establecido en el Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, y en particular, su anexo II.

c) La autoridad competente de la comunidad autónoma establecerá un sistema que permita asegurar el control oficial y la inspección sanitaria de las carnes antes de su comercialización que, en el caso de especies sensibles a triquina, incluya un análisis de detección de triquina utilizando uno de los métodos establecidos en los capítulos I y II del anexo I y, en su caso, en el anexo III del anexo I Reglamento de Ejecución (UE) 2015/1375 de la Comisión, de 10 de agosto de 2015.

d) El suministro directo se podrá realizar:

a. Directamente por el productor al consumidor final en el establecimiento donde se obtenga la carne.

b. Directamente por el productor, y sin intermediarios, a establecimientos de comercio al por menor permanentes que suministran directamente al consumidor final.

e) La comercialización de este tipo de carne solo se podrá realizar dentro del ámbito del municipio donde esté ubicado el establecimiento o bien dentro de la unidad sanitaria local, zona de salud o territorio de iguales características y finalidad que defina la autoridad competente de la comunidad autónoma correspondiente.

f) Las canales y, en su caso, los despieces llevarán una Marca de Identificación que será rectangular, incluirá la leyenda «VENTA LOCAL» y el número de registro del establecimiento y se fijará directamente en el producto, en el envase o en el embalaje, o bien podrá estamparse en una etiqueta fijada al producto, a su envase o a su embalaje.

g) El productor deberá facilitar al comprador un documento en el que figure:

a. El número de inscripción en el registro establecido al efecto,

b. la descripción de la mercancía, y

c. el peso neto del producto, la fecha, el coto o zona de caza, la localidad y la comunidad autónoma donde se ha abatido el animal.

3. El productor o cazador que realice suministro directo de pequeñas cantidades de carne fresca, a las que se refieren los apartados 1 y 2 de este artículo, deberá disponer de un registro que incluya las cantidades y fechas de los suministros y, en su caso, los establecimientos a los que haya suministrado sus productos, y pondrá esta información a disposición de las autoridades competentes si estas así lo solicitan.

CAPÍTULO IV

Medidas que contribuyen a la correcta aplicación de los reglamentos de higiene

Artículo 20. *Suministro directo de productos primarios.*

1. Cualquier suministro directo por parte del productor o recolector de productos primarios agrícolas estará sujeto al cumplimiento de lo establecido en el Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004. De manera adicional, también estará sujeto al cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 9/2015, de 16 de enero, por el que se regulan las condiciones de aplicación de la normativa comunitaria en materia de higiene en la producción primaria agrícola.

2. Cualquier suministro directo por parte del productor o recolector de setas estará sujeto al cumplimiento de lo establecido en el Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004. De manera adicional, también estará sujeto al cumplimiento de lo establecido en el artículo 6 del Real Decreto 30/2009, de 16 de enero, por el que se establecen las condiciones sanitarias para la comercialización de setas para uso alimentario.

3. Cualquier suministro directo por parte del productor o recolector de productos primarios de origen animal tales como huevos, miel o caracoles al consumidor final o a establecimientos de comercio al por menor que suministran directamente al consumidor final, estará sujeto al cumplimiento de lo establecido en el Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, y en particular en su anexo I, de la parte que le sea de aplicación del Reglamento (CE) n.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004 y a lo establecido en este real decreto.

De manera adicional, el suministro directo de productos de la pesca y de la acuicultura por parte del productor deberá realizarse de acuerdo con las precisiones contenidas en el Real Decreto 418/2015, de 29 de mayo, por el que se regula la primera venta de los productos pesqueros. En ningún caso se permite el suministro directo de moluscos bivalvos vivos, equinodermos, tunicados y gasterópodos marinos vivos por parte del productor primario al consumidor final, ni a establecimientos de comercio al por menor.

4. La Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición, en colaboración con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación y las demás autoridades competentes establecerá requisitos específicos y desarrollará guías para facilitar la correcta aplicación de las disposiciones previstas en este artículo.

Artículo 21. *Evisceración de piezas de caza silvestre.*

1. La evisceración de piezas de caza menor silvestre se realizará sin demora indebida a su llegada al establecimiento de manipulación de caza en el caso de no haber sido evisceradas previamente.

2. La evisceración de piezas de caza mayor silvestre cumplirá las siguientes condiciones:

a) La extracción de estómagos e intestinos deberá realizarse de manera higiénica lo antes posible tras la muerte del animal y en un tiempo máximo de treinta minutos desde su llegada al lugar de evisceración, que será una zona de fácil limpieza y desinfección que permita la realización del examen de los animales abatidos. Esta zona dispondrá de uno o varios contenedores estancos, impermeables, de fácil limpieza y desinfección y con cierre que evite el acceso de animales, para el almacenamiento de los subproductos no destinados al consumo humano de los animales abatidos.

b) Las piezas de caza deberán llegar al lugar de evisceración con todas las vísceras, salvo en el caso de que exista una persona que haya recibido una formación, de acuerdo a lo establecido en el punto 4 del capítulo I de la sección IV del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, que podrá retirar con anterioridad el estómago y los intestinos. La formación se acreditará mediante la posesión de un título de formación profesional, o de un certificado de profesionalidad, o bien de una certificación reconocida por la autoridad competente que permita acreditar que se reúnen los requisitos de formación exigidos por la normativa que resulte aplicable. Esta acreditación tendrá validez en todo el territorio nacional. Todo ello, sin perjuicio de la

aplicación de lo establecido en el Real Decreto 50/2018, de 2 de febrero, por el que se desarrollan las normas de control de subproductos animales no destinados al consumo humano y de sanidad animal, en la práctica cinegética de caza mayor.

c) No obstante, en determinados momentos y lugares con riesgo sanitario especial por la presencia de alguna enfermedad que afecte a las personas o los animales, la autoridad competente de la comunidad autónoma podrá exigir que, en todos los casos, las piezas de caza lleguen al lugar de evisceración con la cabeza y todas las vísceras.

d) Si una vez en el lugar de evisceración esta se realiza sin la presencia del veterinario encargado de los exámenes de los animales abatidos, las vísceras deberán poder identificarse como pertenecientes a un animal determinado.

e) En la gestión de los subproductos generados se deberá cumplir lo establecido en el Real Decreto 50/2018, de 2 de febrero, y aquellos otros requisitos que se establezcan en la normativa específica de gestión de subproductos que, por razones de salud pública, sanidad animal o medioambiental, determinen las autoridades competentes.

Artículo 22. *Entrega de piezas de caza por los cazadores a los establecimientos de manipulación de caza.*

1. La entrega de piezas de caza menor silvestre por parte de un cazador a un establecimiento de manipulación de caza, sin que el examen sobre el terreno del cuerpo y, en su caso, de las vísceras extraídas lo realice un veterinario, se podrá realizar cuando se cumplan las siguientes condiciones:

a) Las piezas de caza menor silvestre irán acompañadas de una declaración numerada firmada por una persona que haya recibido una formación, de acuerdo a lo establecido en el punto 4 del capítulo I de la sección IV del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, en la que se señale que, tras el examen de las piezas no se observan características que indiquen que la carne presenta un riesgo sanitario, que no se ha detectado comportamiento anómalo antes de abatir la pieza y que no hay sospecha de contaminación ambiental. Además, en la declaración se indicará el número de piezas que ampara y el origen, la fecha de la caza y el establecimiento de destino. En caso de detectarse anomalías en los aspectos mencionados, se deberá informar de las mismas a la autoridad competente de la comunidad autónoma y las piezas de caza afectadas no podrán destinarse al consumo humano.

b) La formación se acreditará de la forma prevista en el artículo 21.2.b).

2. La entrega de piezas de caza mayor silvestre por parte de un cazador a un establecimiento de manipulación de caza, sin que el examen sobre el terreno del cuerpo y, en su caso, de las vísceras extraídas lo realice un veterinario, se podrá realizar cuando se cumplan las siguientes condiciones:

a) Las piezas habrán sido abatidas en las modalidades de rececho y aguardo o de similares características.

b) Las piezas de caza mayor silvestre se identificarán individualmente mediante un precinto numerado e irán acompañadas de una declaración numerada firmada por una persona que haya recibido una formación de acuerdo a lo establecido en el punto 4 del capítulo I de la sección IV del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, y acreditada de la forma prevista el artículo 21.2.b), en la que se señale que, tras el examen de las piezas no se observan características que indiquen que la carne presenta un riesgo sanitario, que no se ha detectado comportamiento anómalo antes de abatir la pieza y que no hay sospecha de contaminación ambiental. Además, se indicará el número de piezas que ampara y el origen, la hora y la fecha de la caza y el establecimiento de destino. En caso de detectarse anomalías, se deberá informar de las mismas a la autoridad competente de la comunidad autónoma y las piezas de caza afectadas no podrán destinarse al consumo humano.

c) La entrega al establecimiento de manipulación de caza se realizará lo antes posible y los cuerpos deberán ir acompañados de la cabeza (salvo los colmillos, astas y cuernos) y de todas las vísceras con excepción del estómago y los intestinos y se eviscerarán inmediatamente tras su llegada.

d) El máximo de piezas por cazador y día no superará el número de dos.

Artículo 23. *Comercialización de carne de ungulados domésticos sacrificados de urgencia fuera del matadero.*

Para la comercialización de sus carnes, deberá cumplirse lo establecido en el capítulo VI de la sección I del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004. Los animales irán acompañados al matadero de la declaración del operador que los haya criado, que incluya la información de la cadena alimentaria prevista en el Real Decreto 361/2009, de 20 de marzo, por el que se regula la información sobre la cadena alimentaria que debe acompañar a los animales destinados a sacrificio, y el certificado del veterinario oficial que realiza la inspección «ante mortem», cuyo modelo se establece en el anexo V del Reglamento de Ejecución (UE) 2019/628 de la Comisión de 8 de abril de 2019, relativo a los modelos de certificados oficiales para determinados animales y mercancías y por el que se modifican el Reglamento (CE) n.º 2074/2005 y el Reglamento de Ejecución (UE) 2016/759 en lo que se refiere a dichos modelos de certificados. Esta declaración del operador deberá ajustarse al modelo y contener los datos mínimos recogidos en el anexo III.

Artículo 24. *Comercialización de carne de reses lidiadas.*

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 23, la carne de reses lidiadas se obtendrá de acuerdo con los siguientes requisitos adicionales:

a) Procederá de reses de lidia que:

i. Hayan sido lidiadas en espectáculos taurinos en los que se procede a su sacrificio en el ruedo o en los corrales de la plaza si hubiera sido devuelto durante la lidia, o

ii. Hayan sido lidiadas o corridas en espectáculos o festejos taurinos populares y posteriormente sacrificadas sin la presencia de público, en las dependencias de la plaza, o bien,

iii. Hayan sido lidiadas y sacrificadas en prácticas de entrenamiento, enseñanza o toreo a puerta cerrada, siempre que cuenten con un veterinario de servicio asignado.

b) Las reses de lidia, tras el arrastre o su aturdimiento serán sangradas lo antes posible y de forma higiénica.

c) Las reses sangradas se trasladarán obligatoriamente a un matadero, previamente notificado, ubicado en la propia comunidad autónoma. No obstante, podrán ser trasladadas a un matadero, previamente notificado, situado en otra comunidad autónoma si cada uno de los traslados se autoriza con la suficiente antelación por la autoridad competente de la comunidad autónoma de destino.

d) Los animales irán acompañados al matadero del documento de traslado de reses lidiadas sangradas, cumplimentado y firmado por el veterinario de servicio designado, cuyo modelo figura en el anexo IV. Dicho documento se considerará equivalente al certificado del veterinario oficial, mencionado en el artículo 23, e incluirá cuantas observaciones haya realizado y las anomalías detectadas, así como la toma de muestras biológicas que haya efectuado, en su caso, con indicación del motivo de las mismas.

e) Antes de proceder a la introducción de los animales muertos en el medio de transporte, deberán ser identificados individualmente y claramente, bajo la supervisión del veterinario de servicio, de manera indeleble y con medios aptos para su uso con alimentos. En dicha identificación constará, como mínimo, además del número de identificación y la mención «Reses de lidia lidiadas», la localidad, fecha y hora del sacrificio. El número de identificación individual constará en el documento de traslado, cuyo modelo figura en el anexo IV.

f) Los traslados al matadero se realizarán sin demora y lo antes posible y, en todo caso, en un plazo máximo de sesenta minutos, desde la finalización del espectáculo taurino, en un medio de transporte que garantice una temperatura en el interior del mismo de cero a cuatro grados centígrados.

g) Se procederá a su desuello, evisceración y faenado, en un matadero, lo antes posible y, como máximo, en un plazo de cinco horas desde la muerte del animal. Estas operaciones y las restantes condiciones de comercialización de esta carne, así como el control oficial de

la misma se regirán por la normativa aplicable al respecto en los reglamentos del paquete de higiene.

Artículo 25. *Requisitos de información alimentaria y denominación para determinados tipos de carne.*

1. Los envases destinados al consumidor final que contengan carne picada de aves de corral, o de solípedos, o preparados de carne en los que hay carne separada mecánicamente deberán llevar, sin perjuicio de lo establecido en la normativa sobre la información alimentaria facilitada al consumidor de los productos alimenticios, un rótulo en el que se indique que los productos han de cocinarse antes de su consumo.

2. Durante toda su comercialización la carne de reses lidiadas se identificará como «carne de reses lidiadas».

Artículo 26. *Manipulación del material especificado de riesgo.*

El material especificado de riesgo se deberá extraer en los establecimientos mencionados en el apartado 4.1 del anexo V del Reglamento (CE) n.º 999/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2001. No obstante, en virtud del apartado 4.3 del citado anexo, se permitirá:

1. La extracción de la médula espinal de ovinos y caprinos en salas de despiece expresamente autorizadas a tal efecto por la autoridad competente de la comunidad autónoma, siempre que cuenten con un protocolo de actuación concreta que garantice la seguridad de dichas operaciones y la completa retirada de la misma para su correcta destrucción.

2. La extracción de la columna vertebral de las canales o partes de las canales de bovino en puntos de venta al consumidor expresamente autorizados, supervisados y registrados a tal efecto por la autoridad competente de la comunidad autónoma.

3. La recogida de carne de la cabeza de bovinos en salas de despiece expresamente autorizadas a tal efecto por la autoridad competente de la comunidad autónoma, de conformidad con las disposiciones establecidas en el anexo V del Reglamento (CE) n.º 999/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2001.

Artículo 27. *Requisitos adicionales para la comercialización de leche cruda destinada a la venta directa al consumidor.*

Se establecen las siguientes limitaciones a la puesta en el mercado de leche cruda destinada al consumo humano directo, haciendo uso de la posibilidad prevista en el artículo 10.8 del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004:

1. La comercialización de leche cruda destinada a la venta directa al consumidor podrá realizarse por establecimientos autorizados e inscritos en el Registro General Sanitario de Empresas Alimentarias y Alimentos (RGSEAA) que cumplan el Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, el Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, y la normativa nacional en relación con los controles que deben cumplir los operadores del sector lácteo y lo establecido en el anexo V.

2. La leche cruda para su venta al consumidor final o a establecimientos de comercio al por menor deberá presentarse siempre envasada. El cierre de los envases se realizará inmediatamente después de su llenado mediante un dispositivo de cierre que impida su contaminación y estará concebido de tal forma que, una vez que ha sido abierto sea fácil comprobar esta circunstancia.

3. Sin perjuicio de lo establecido en la normativa general sobre la información alimentaria facilitada al consumidor de los productos alimenticios, en los envases que contengan leche cruda deberá aparecer claramente en la etiqueta:

a) La fecha de caducidad contemplada en el artículo 24.1 del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre la

información alimentaria facilitada al consumidor, que no deberá ser superior a tres días después del ordeño.

b) Las siguientes indicaciones: «Leche cruda sin tratamiento térmico: Consumir únicamente tras hervir durante al menos un minuto» y «Conservar en refrigeración entre 1 y 4 ºC».

4. Los establecimientos de comercio al por menor solo podrán utilizar leche cruda como materia prima o ingrediente para elaboración de productos alimenticios si la hierven o la someten a un tratamiento culinario equivalente.

No obstante, los establecimientos de restauración que sirvan alimentos a colectividades vulnerables, como hospitales, escuelas infantiles, colegios o residencias de ancianos, no podrán utilizar leche cruda.

5. Los titulares de las explotaciones productoras de leche no podrán suministrar leche cruda de su propia explotación directamente al consumidor final ni a establecimientos de comercio al por menor que suministren directamente al consumidor final, salvo que cumplan con lo establecido en los apartados 1 a 3 anteriores.

6. No obstante, lo establecido en los apartados anteriores no será exigible cuando los titulares de las explotaciones productoras de leche suministren leche cruda a un establecimiento de comercio al por menor de su misma titularidad con la finalidad de elaborar productos lácteos.

7. En todo caso, habrá de cumplirse con las disposiciones previstas en el Real Decreto 989/2022, de 29 de noviembre, por el que se establecen normas básicas para el registro de los agentes del sector lácteo, movimientos de la leche y el control en el ámbito de la producción primaria y hasta la primera descarga.

Artículo 28. *Criterios relativos al calostro.*

Los criterios aplicables al calostro en lo referente al número de gérmenes, células somáticas y los residuos de antibióticos, serán los recogidos para la leche cruda en los puntos 3 y 4 del apartado III, del capítulo I de la sección IX del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004.

Artículo 29. *Comercialización de moluscos gasterópodos terrestres.*

1. Se podrán comercializar para el consumo humano los moluscos gasterópodos terrestres y los huevos de las especies que figuran en el anexo VI, sin perjuicio de la normativa europea, nacional e internacional referida a la protección de la fauna silvestre.

2. Los moluscos gasterópodos terrestres solo podrán comercializarse en fresco si están vivos y sin signos evidentes de enfermedad. Además, los destinados a ser suministrados vivos al consumidor final, deberán expenderse limpios, especialmente de tierra o arena.

3. Los moluscos gasterópodos terrestres, tras su sacrificio, podrán ser comercializados, preparados o transformados de acuerdo con lo establecido en la sección XI del anexo III del Reglamento (CE) n.º 853/2004, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, en establecimientos autorizados.

Artículo 30. *Requisitos para los establecimientos de comidas preparadas.*

1. El fraccionamiento de materias primas, productos intermedios y productos terminados, se realizará en función de las necesidades de trabajo o demanda, de manera que se utilicen las cantidades más reducidas posibles destinadas a su inmediata elaboración, consumo o venta y en condiciones de higiene tales que se evite toda posible contaminación o alteración de estos.

2. Las comidas preparadas se elaborarán con la menor antelación posible a su consumo, se servirán para su consumo cuanto antes, a menos que se refrigeren, congelen o se mantengan a una temperatura superior o igual a 63 °C.

3. Las comidas preparadas refrigeradas se mantendrán a una temperatura interna igual o inferior a:

a) 4 °C si su vida útil es superior a veinticuatro horas.

b) 8 °C si su vida útil es inferior a veinticuatro horas.

4. Las comidas preparadas congeladas se mantendrán a una temperatura interna igual o inferior a –18 °C.

5. El operador que produzca las comidas preparadas podrá establecer temperaturas de conservación diferentes de las establecidas en el apartado 3, siempre que demuestre a la autoridad competente que estas temperaturas están basadas en evidencias científicas y que se garantice la seguridad de los productos.

6. Las comidas preparadas destinadas a ser refrigeradas o congeladas se someterán a los procedimientos adecuados para alcanzar, en el plazo más breve posible tras su elaboración, las temperaturas establecidas en los apartados 3 o 4 en el centro del producto. En el caso de las comidas preparadas en caliente, la temperatura en el centro del producto deberá disminuir de 60 °C a 10 °C en menos de dos horas.

7. Las comidas preparadas se mantendrán a las temperaturas de conservación indicadas en los apartados 2, 3 o 4 hasta su servicio y/o consumo. En su caso, se recalentarán de tal manera que deberá alcanzarse una temperatura de por lo menos 74 °C durante al menos quince segundos en el centro del alimento, en el término de una hora desde que se han retirado del frigorífico. Podrán aplicarse unas temperaturas de recalentamiento más bajas siempre que las combinaciones de tiempo/temperatura utilizadas sean equivalentes, a efectos de destrucción de microorganismos, a la combinación anteriormente citada.

El alimento recalentado deberá llegar a la persona consumidora lo antes posible. Todos los alimentos recalentados que no se consuman se descartarán y no volverán a calentarse ni se volverán al almacenar.

8. Deberán disponer de comidas testigo que representen las diferentes comidas preparadas servidas a las personas consumidoras diariamente, para posibilitar la realización de los estudios epidemiológicos que, en su caso, sean necesarios, los operadores económicos que elaboren o sirvan comidas preparadas:

a) Destinadas a residencias de mayores, centros de día, comedores escolares, escuelas infantiles, hospitales, campamentos infantiles u otras colectividades similares.

b) En comedores colectivos (institucionales, de empresa, etc., que tengan un menú común).

c) Para medios de transporte.

d) Para eventos, cuando esta sea la actividad principal de la empresa.

e) Por encargo para grupos o eventos de más de 40 personas.

9. Las comidas testigo referidas en el apartado 8 se recogerán en el momento del servicio, en el caso de que la elaboración y el servicio sean realizados en el mismo establecimiento. En el caso de que la elaboración y el servicio sean realizados en establecimientos diferentes, quien elabora recogerá la comida testigo en el momento más próximo a su salida del establecimiento y el operador que la sirva, en el momento del servicio.

10. Las comidas testigo estarán claramente identificadas y fechadas, se conservarán debidamente protegidas en refrigeración a una temperatura igual o inferior a 4 °C o en congelación a una temperatura igual o inferior a –18 °C, durante un mínimo de siete días y la cantidad corresponderá a una ración individual de como mínimo de 100 g.

11. Los contenedores para la distribución de comidas preparadas, así como las vajillas y cubiertos que no sean de un solo uso, serán higienizados mediante métodos mecánicos, provistos de un sistema que asegure su correcta limpieza y desinfección u otros equivalentes que sean aceptados por la autoridad competente.

CAPÍTULO V

Controles oficiales y régimen sancionador

Artículo 31. *Controles oficiales.*

1. La autoridad competente llevará a cabo controles oficiales sobre el cumplimiento de lo previsto en este real decreto con regularidad, en función del riesgo y con la frecuencia apropiada de acuerdo con el artículo 9 del Reglamento (UE) 2017/625 del Parlamento

Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2017. Estos controles se realizarán conforme al Plan Nacional de Control Oficial de la Cadena Alimentaria (PNCOCA).

2. Cuando los pequeños productores que desempeñen su actividad, tanto en la producción primaria y en las operaciones conexas como en cualquiera de las fases de producción, transformación y distribución de alimentos posteriores, sean objeto de control de las condiciones establecidas en el Reglamento (CE) n.º 852/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, y las que, en su caso, les sean de aplicación del Reglamento (CE) n.º 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004, las autoridades competentes tendrán en cuenta la naturaleza y el tamaño de las empresas, siempre que no se comprometan los objetivos de dichas normas, de acuerdo con las guías nacionales o de la UE que el operador esté aplicando al efecto. Para ello, se fomentará el desarrollo de guías de prácticas correctas de higiene, con la coordinación necesaria a los efectos de una protección igual frente a la salud en todo el territorio nacional.

Todas las medidas de flexibilidad establecidas en este real decreto aplicadas por los operadores económicos, deberán documentarse adecuadamente.

3. En orden a facilitar el control oficial, deberán estar identificados en el correspondiente registro:

a) Los productores o recolectores de productos primarios que realizan suministro directo al consumidor final o a establecimientos de comercio al por menor que suministran directamente al consumidor final, excepto los productores o recolectores de productos primarios agrícolas, que quedarán sujetos al cumplimiento de lo establecido para su registro en el Real Decreto 9/2015, de 16 de enero.

b) Los establecimientos acogidos a medidas de flexibilidad dispuestas en el presente real decreto.

Artículo 32. *Régimen sancionador.*

En caso de incumplimiento de lo previsto en este real decreto o en la reglamentación en materia de higiene de la Unión Europea será de aplicación, en función de la materia, el régimen de infracciones y sanciones previsto en la Ley 17/2011, de 5 de julio, de Seguridad Alimentaria y Nutrición; en la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública; en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad; en la Ley 43/2002, de 20 de noviembre, de Sanidad Vegetal; en la Ley 8/2003, de 24 de abril, de Sanidad Animal; o en la Ley 32/2007, de 7 de noviembre, para el cuidado de los animales, en su explotación, transporte, experimentación y sacrificio, y en el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agro-alimentaria, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pudieran concurrir.

Disposición adicional primera. *Definición de distribución local a efectos del cumplimiento del Reglamento (CE) n.º 37/2005, de la Comisión, de 12 de enero de 2005, relativo al control de las temperaturas en los medios de transporte y los locales de depósito y almacenamiento de alimentos ultracongelados destinados al consumo humano.*

A efectos del cumplimiento del Reglamento (CE) n.º 37/200 de la Comisión, de 12 de enero de 2005, se entenderá por distribución local la realizada mediante vehículos que retornan sistemáticamente a su base de origen, cuyo radio de distribución desde el punto de carga no sea superior a 100 kilómetros y la capacidad de transporte útil sea igual o inferior a 3.500 kilogramos, efectuando actos de venta y facturación a clientes, o entregando mercancías a través de albaranes preestablecidos.

No obstante lo anterior, en regiones insulares, la autoridad competente de la comunidad autónoma podrá establecer una distancia superior a los 100 kilómetros en su ámbito territorial.

Disposición adicional segunda. *Suministro de los establecimientos de comercio al por menor a otros establecimientos de estas mismas características.*

(Suprimida)

Disposición adicional tercera. *Cláusula del mercado único.*

Las mercancías comercializadas legalmente en otro Estado miembro de la Unión Europea o en Turquía, u originarias de un Estado de la Asociación Europea de Libre Comercio signatario del Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo y comercializadas legalmente en él, se consideran conformes con el presente real decreto, con excepción de la leche cruda destinada a la venta directa al consumidor que no cumpla unos requisitos equivalentes a los establecidos en el artículo 27. La aplicación de esta medida está sujeta al Reglamento (CE) n.º 764/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen procedimientos relativos a la aplicación de determinadas normas técnicas nacionales a los productos comercializados legalmente en otro Estado miembro y se deroga la Decisión n.º 3052/95/CE.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio para salas de tratamiento de reses de lidia.*

No obstante lo establecido en el apartado p) de la disposición derogatoria única, durante un plazo de dos años desde la entrada en vigor de este real decreto, la carne de reses lidiadas también se podrá seguir obteniendo y comercializando en los términos previstos en el Real Decreto 260/2002, de 8 de marzo, por el que se fijan las condiciones sanitarias aplicables a la producción y comercialización de carnes de reses de lidia. Al final de dicho plazo, las salas de tratamiento de reses de lidia autorizadas antes de la entrada en vigor de este real decreto, que quieran seguir obteniendo y comercializando carne de reses lidiadas, deberán estar autorizadas como mataderos o bien como mataderos cuya única actividad sea el faenado de animales sacrificados de urgencia fuera del matadero.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en este real decreto y en particular:

a) Las siguientes partes del Código Alimentario Español, aprobado por el Decreto de Presidencia del Gobierno 2484/1967, de 21 de septiembre:

i. Los capítulos: IV, VI y VIII.

ii. La sección 2.ª del capítulo X; la sección 2.ª del capítulo XI; la sección 3.ª del capítulo XII; la sección 3.ª del capítulo XIII; la sección 3.ª del capítulo XIV, la sección 7.ª del capítulo XXIV, la sección 4.ª y la sección 5.ª del capítulo XXVI.

iii. Los apartados: 1.02.01, 1.02.02, 1.02.03, 1.02.07, 1.02.11, 1.02.12, 1.03.01, 1.03.05, 1.03.06, 2.05.16, 2.05.18, 3.10.01, 3.10.02, 3.10.06, 3.10.35, 3.10.36, 3.10.40, 3.10.41, 3.10.42, 3.10.43, 3.11.01, 3.11.02, 3.11.06, 3.11.07, 3.11.08, 3.11.09, 3.11.10, 3.11.11, 3.11.12, 3.11.13, 3.11.14, 3.12.10, 3.12.11, 3.12.12, 3.13.04, 3.13.09, 3.13.11, 3.13.12, 3.15.06.1, 3.15.06.2, 3.15.06.3, 3.15.07, 3.15.08, 3.15.17, 3.15.18, 3.15.35, 3.15.38 (prohibiciones), 3.16.10, 3.16.11, 3.16.12, 3.16.32, 3.17.03, 3.17.07, 3.17.08, 3.17.10, 3.20.13, 3.20.14, 3.20.51, 3.20.54, 3.20.60, 3.21.13, 3.22.15, 3.23.28, 3.23.47, 3.23.48, 3.24.09, 3.24.10, 3.25.12, 3.25.13, 3.25.22, 3.25.23, 3.25.32, 3.25.33, 3.25.38, 3.25.49, 3.25.50, 3.25.59, 3.25.72, 3.26.06, 3.26.07, 3.26.08, 3.29.17.

iv. Los puntos II a IX del apartado 3.13.10; la letra b) del apartado 3.14.08; la letra c) del apartado 3.15.15; las letras b), d) y e) del apartado 3.15.16; las letras b) y c) del apartado 3.15.44; la letra f) del apartado 3.16.47; la letra a) del apartado 3.18.09; la letra c) del apartado 3.19.05; el segundo párrafo del apartado 3.20.08; la letra c) del apartado 3.20.19, la letra c) del apartado 3.20.49; la letra i) del apartado 3.20.55; las letras f) y g) del apartado 3.21.12, la letra c) del apartado 3.21.24; la norma 5.ª del apartado 3.22.19; la letra d) del apartado 3.22.20; la norma 3ª del apartado 3.22.21; las letras g) h) e i) del apartado 3.22.31; la letra d) del apartado 3.23.23; el punto 7 del apartado 3.23.45; la letra c) del apartado 3.23.46, la letra f) del apartado 3.24.08, la letra c) del apartado 3.24.13; la letra l) del apartado 3.25.11, las letras f) y j) del apartado 3.25.21, las letras g) y h) del apartado 3.25.31, las letras a), b), d), e) y f) del apartado 3.25.60, las letras a), b) y c) del apartado 3.29.18; la referencia al contenido de las etiquetas en la letra d) del apartado 3.29.18.

v. Los criterios microbiológicos recogidos en los apartados: 3.14.09, 3.14.12, 3.15.05.2, 3.15.05.5, 3.15.13, 3.15.43.

b) El punto 5 del artículo 4, la segunda frase del artículo 8 y el artículo 27 de la Reglamentación Técnico-Sanitaria para la elaboración, circulación y comercio de grasas comestibles (animales, vegetales y anhidras) margarinas, minarinas y preparados grasos, aprobada por Real Decreto 1011/1981, de 10 de abril.

c) Real Decreto 1125/1982, de 30 de abril, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria para la Elaboración, Circulación y Comercio de Materiales Poliméricos en relación con los productos alimenticios y alimentarios.

d) Real Decreto 3177/1983, de 16 de noviembre, por el que se aprueba la Reglamentación Técnico-Sanitaria de Aditivos Alimentarios.

e) El punto 2 del artículo 7 y los artículos 8 y 9 de la Orden de 12 de marzo de 1984, por la que se aprueba la norma de calidad para gelatinas comestibles destinadas al mercado interior.

f) El artículo 8 de la Orden de 15 de octubre de 1985, por la que se aprueba la Norma de Calidad para los Mejillones Cocidos y Congelados.

g) El primer párrafo del punto 1 del artículo 8 y el artículo 9 de la Orden de 15 de octubre de 1985, por la que se aprueba la Norma de Calidad para el Mejillón, Almeja y Berberecho en conserva.

h) Real Decreto 397/1990, de 16 de marzo, por el que se aprueban las condiciones generales de los materiales, para uso alimentario, distintos de los poliméricos.

i) Real Decreto 1477/1990, de 2 de noviembre, por el que se aprueba la reglamentación técnico-sanitaria de los aromas que se utilizan en los productos alimenticios y de los materiales de base para su producción.

j) Real Decreto 2001/1995, de 7 de diciembre, por el que se aprueba la lista positiva de aditivos colorantes autorizados para su uso en la elaboración de productos alimenticios, así como sus condiciones de utilización.

k) Real Decreto 2002/1995, de 7 de diciembre, por el que se aprueba la lista positiva de aditivos edulcorantes autorizados para su uso en la elaboración de productos alimenticios, así como sus condiciones de utilización.

l) El apartado 1 del artículo 6 y el artículo 11 del Real Decreto 618/1998, de 17 de abril, por el que se aprueba la reglamentación técnico-sanitaria para la elaboración, circulación y comercio de helados y mezclas envasadas para congelar.

m) Real Decreto 1911/2000, de 24 de noviembre, por el que se regula la destrucción de los materiales especificados de riesgo en relación con las encefalopatías espongiformes transmisibles.

n) Orden de 21 de junio de 2001, por la que se adoptan medidas complementarias de protección frente a las encefalopatías espongiformes transmisibles de los rumiantes.

ñ) Orden de 26 de julio de 2001 para la aplicación del anexo XI del Reglamento (CE) n.º 999/2001 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de mayo de 2001, por el que se establecen disposiciones para la prevención, el control y la erradicación de determinadas encefalopatías espongiformes.

o) Real Decreto 142/2002, de 1 de febrero, por el que se aprueba la lista positiva de aditivos distintos de colorantes y edulcorantes para su uso en la elaboración de productos alimenticios, así como sus condiciones de utilización.

p) Real Decreto 260/2002, de 8 de marzo, por el que se fijan las condiciones sanitarias aplicables a la producción y comercialización de carnes de reses de lidia.

q) Real Decreto 640/2006, de 26 de mayo, por el que se regulan determinadas condiciones de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene, de la producción y comercialización de los productos alimenticios.

r) Real Decreto 866/2008, de 23 de mayo, por el que se aprueba la lista de sustancias permitidas para la fabricación de materiales y objetos plásticos destinados a entrar en contacto con los alimentos y se regulan determinadas condiciones de ensayo.

s) Real Decreto 299/2009, de 6 de marzo, por el que se establecen las normas de identidad y pureza de los edulcorantes utilizados en los productos alimenticios.

t) Real Decreto 1465/2009, de 18 de septiembre, por el que se establecen las normas de identidad y pureza de los colorantes utilizados en los productos alimenticios.

u) Real Decreto 1466/2009, de 18 de septiembre, por el que se establecen las normas de identidad y pureza de los aditivos alimentarios distintos de los colorantes y edulcorantes utilizados en los productos alimenticios.

v) Real Decreto 463/2011, de 1 de abril, por el que se establecen para los lagomorfos medidas singulares de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios.

w) Real Decreto 1338/2011, de 3 de octubre, por el que se establecen distintas medidas singulares de aplicación de las disposiciones comunitarias en materia de higiene de la producción y comercialización de los productos alimenticios.

Disposición final primera. *Modificación del Real Decreto 1084/2005, de 16 de septiembre, de ordenación de la avicultura de carne.*

El anexo II del Real Decreto 1084/2005, de 16 de septiembre, de ordenación de la avicultura de carne, queda redactado como sigue:

«ANEXO II

Contenido mínimo del Libro de registro de explotación

El Libro de registro de explotación contendrá, con carácter general, los siguientes datos:

a) Código de explotación.

b) Nombre y dirección de la explotación.

c) Identificación del titular y dirección completa.

d) Clasificación de la explotación, desglosada por cada una de las establecidas en el artículo 3.

e) Inspecciones y controles: fecha de realización, motivo, número de acta, en su caso, e identificación del veterinario actuante.

f) Capacidad máxima productiva de animales anual. Si procede, deberá indicarse por cada una de las clasificaciones establecidas en el artículo 3.1.

g) Entrada de lotes de animales: fecha, cantidad de animales y, si procede, categoría a la que pertenecen desglosado por cada una de las clasificaciones establecidas en el artículo 3.1; código de la explotación de procedencia y código de identificación del movimiento (código REMO).

h) Salida de lotes de animales: fecha, cantidad de animales y, si procede, categoría a la que pertenecen, desglosado por cada una de las clasificaciones establecidas en el artículo 3.1; código de la explotación, matadero o lugar de destino y código de identificación del movimiento (código REMO).

i) Bajas de los animales de la explotación: fecha, cantidad de animales, y, si procede, categoría a la que pertenecen y posibles causas.

j) Incidencias de cualquier enfermedad infecto-contagiosa y parasitaria, fecha, número de animales afectados y medidas practicadas para su control y eliminación, en su caso.

k) Censo total de animales mantenidos por explotación durante el año anterior desglosado, si procede, por cada una de las clasificaciones establecidas en el artículo 3.1, de acuerdo con la declaración prevista en el artículo 8.e).3.º

No obstante, el Libro de registro de los mataderos avícolas podrá no incluir los datos contenidos en los párrafos d), e), f) y k) de este anexo.

Lo dispuesto en los párrafos e), g), h), j) y k) de este anexo podrá registrarse a través de los documentos establecidos en el Real Decreto 328/2003, de 14 de marzo, o en otras normas, siempre y cuando todos los datos requeridos en los citados párrafos figuren en dichos documentos.»

Disposición final segunda. *Modificación del Real Decreto 1547/2004, de 25 de junio, por el que se establecen normas de ordenación de las explotaciones cunícolas.*

El anexo IV del Real Decreto 1547/2004, de 25 de junio, queda redactado como sigue:

«ANEXO IV

Contenido mínimo del Libro de registro de explotación

El Libro de registro de explotación contendrá, con carácter general, los siguientes datos:

a) Código de explotación.
b) Nombre y dirección de la explotación.
c) Identificación del titular y dirección completa.
d) Clasificación zootécnica.
e) Inspecciones y controles: fecha de realización, motivo, número de acta (para los oficiales) e identificación del veterinario actuante.
f) Capacidad máxima. Deben indicarse expresamente los animales por categoría: machos reproductores, hembras reproductoras, animales de engorde, animales de reposición (hembras y machos), otros.
g) Entrada de lotes de animales: Fecha, cantidad de animales y categoría a la que pertenecen: machos reproductores, hembras reproductoras, animales de engorde, animales de reposición (hembras y machos), otros; código de la explotación de procedencia y código de identificación del movimiento (código REMO).
h) Salida de lotes de animales: fecha, cantidad de animales y categoría a la que pertenecen: machos reproductores, hembras reproductoras, animales de engorde, animales de reposición (hembras y machos), otros; código de la explotación, matadero o lugar de destino y código de identificación del movimiento (código REMO).
i) Bajas de los animales de la explotación: fecha, cantidad de animales y, si procede, categoría a la que pertenecen y posibles causas.
j) Incidencias de cualquier enfermedad infecto-contagiosa que tenga repercusión en la salud pública: fecha, número de animales afectados, medidas practicadas para su control y eliminación, en su caso.
k) Censo medio de animales durante el año anterior por categorías: machos reproductores, hembras reproductoras, animales de engorde, animales de reposición (hembras y machos), otros, de acuerdo con la declaración prevista en el artículo 9.e).3.º

No obstante, el Libro de registro de los mataderos cunícolas no contendrá el apartado d), así como no será obligatorio que contenga los apartados e), f) y k).»

Disposición final tercera. *Modificación del Real Decreto 361/2009, de 20 de marzo, por el que se regula la información sobre la cadena alimentaria que debe acompañar a los animales destinados a sacrificio.*

El Real Decreto 361/2009, de 20 de marzo, por el que se regula la información sobre la cadena alimentaria que debe acompañar a los animales destinados a sacrificio, queda redactado del siguiente modo:

Uno. Los apartados 3 y 4 del artículo 3 quedan redactados como sigue:

«3. El operador de la explotación ganadera, o el responsable autorizado, enviará la información de la cadena alimentaria de manera que el operador del matadero la reciba al menos veinticuatro horas antes de la llegada de los animales cuando se pongan en peligro los objetivos del Reglamento (CE) n.º 853/2004, así como cuando los animales procedan de explotaciones en las que se dé alguna de las siguientes circunstancias:

a) Explotaciones que se consideren sospechosas por haber arrojado resultados positivos, en el último año, a análisis de residuos en el ámbito del Real Decreto 1749/1998, de 31 de julio, por el que se establecen las medidas de control aplicables a determinadas sustancias y sus residuos en los animales vivos y sus productos.
b) Explotaciones cuyos animales o medios de producción se encuentran inmovilizados por actuaciones judiciales en el ámbito de la salud pública o de la

seguridad alimentaria, y se ha autorizado el envío de los animales para su sacrificio en matadero.

c) Animales distintos de los lagomorfos que hayan sufrido algún tratamiento farmacológico dentro de los 30 días precedentes al envío al matadero.

d) Dentro de los Programas Nacionales de control o de erradicación de enfermedades los animales positivos, sospechosos u objeto de sacrificio o muestreo obligatorio.

e) Explotaciones en las que el nivel de decomisos totales o parciales afecte al 50 % de los animales sacrificados en una misma jornada, y este hecho haya sido comunicado conforme al artículo 9. En este supuesto, se enviará la información de la cadena alimentaria con veinticuatro horas de antelación durante un mes a contar desde la fecha en la que se realizaron dichos decomisos.

4. En el resto de los supuestos, la información de la cadena alimentaria podrá llegar menos de veinticuatro horas antes de la llegada de los animales al matadero o acompañar a estos, en virtud de lo establecido en el apartado 7 de la sección III del anexo II del Reglamento (CE) 853/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2004. No obstante, cuando existan elementos de la información sobre la cadena alimentaria que puedan causar una perturbación importante de la actividad del matadero se comunicará, con tiempo suficiente antes de la llegada de los animales, al responsable de este último para que pueda planificar adecuadamente la actividad de sacrificio.»

Dos. El apartado 4 del artículo 5 queda redactado como sigue:

«4. Cuando se aplique la excepción prevista en el artículo 3.4, los operadores de los mataderos deberán evaluar la información pertinente y comunicar la información sobre la cadena alimentaria recibida al veterinario oficial. El sacrificio o faenado de los animales no podrán tener lugar hasta que el veterinario oficial lo permita.»

Tres. Se suprime la disposición adicional única.

Cuatro. La letra C del anexo II queda redactada como sigue:

«C. Información sobre los animales enviados.

1. Si los animales han sido objeto o no de una revisión general por un veterinario en las cuarenta y ocho horas anteriores al traslado de la documentación. En caso de haberse realizado y detectado anomalías de interés en su estado de salud, se indicará la sintomatología.

2. Animales sometidos a tratamientos, indicando nombre, fecha de administración y tiempo de espera de los medicamentos administrados en los últimos treinta días, y de aquellos que tengan un tiempo de espera mayor de treinta días administrados en los últimos noventa días.

3. En el caso de los porcinos, si son lechones no destetados de menos de cinco semanas.»

Cinco. La letra D del anexo II queda redactada como sigue:

«D. Información sobre la explotación de procedencia.

1. Calificación o estatuto sanitario de la explotación y, si es relevante, la calificación o estatuto sanitario de la comarca o provincia.

2. Presencia de alteraciones relevantes del estado sanitario de los demás animales de la explotación en las últimas cuarenta y ocho horas y si las hubiera, se describirá la sintomatología.

3. Diagnósticos por parte de un veterinario, en los doce meses anteriores al traslado, de enfermedades que puedan afectar a la inocuidad de la carne, relacionándolas, en su caso.

4. Resultados de los análisis de las muestras tomadas, en los últimos seis meses, en el marco de la vigilancia y el control de las zoonosis, haciendo referencia específicamente a los análisis en relación con *Salmonella spp*., en porcinos, y a *Salmonella spp, Salmonella Enteritidis y Typhimurium* en aves de corral.

5. Muestras tomadas en animales, en los últimos seis meses, para investigar residuos, detallando las sustancias químicas analizadas y los resultados en caso positivo.

6. Informes, adjuntándolos, en el caso de notificación desde un matadero, de hallazgos con relevancia sanitaria en otros animales de esta explotación en los últimos dos años.

7. En su caso, las medidas suplementarias recogidas en el artículo 7.4.

8. Relación de programas de control o vigilancia de enfermedades en los que participan.

9. Nombre y dirección del veterinario privado que atiende normalmente la explotación.

10. Si se encuentra en uno de los supuestos contemplados en el artículo 3.4 en los que la información de la cadena alimentaria puede acompañar a los animales hasta el matadero.

11. Indicar si los animales proceden o no de explotaciones en régimen extensivo.

12. Para las explotaciones porcinas, indicar si proceden o no de explotaciones en las que el cumplimiento de las condiciones controladas, de estabulación en relación con *Trichinella spp*., ha sido reconocido oficialmente.

Esta información deberá ir acompañada con una declaración de conformidad firmada por el titular de la explotación de procedencia y de la fecha prevista de salida de los animales.

A su recepción en el matadero la declaración será firmada, en caso de conformidad, por el titular del matadero de destino indicando la fecha de recepción de los animales.»

Disposición final cuarta. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.16.ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de bases y coordinación general de la sanidad.

Disposición final quinta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

Equivalencias entre tipo de animal y UGM

A efectos de la consideración de pequeños mataderos se aplicarán las siguientes correspondencias entre tipo de animal y UGM:

a) Animales bovinos adultos, tal y como se definen en el artículo 17.6 del Reglamento (CE) n.º 1099/2009 del Consejo, de 24 de septiembre de 2009, relativo a la protección de los animales en el momento de la matanza, y équidos: 1 UGM.

b) Otros animales bovinos: 0,50 UGM.

c) Cerdos con peso en vivo superior a 100 kg: 0,20 UGM.

d) Otros cerdos: 0,15 UGM.

e) Ovejas y cabras: 0,10 UGM.

f) Corderos, cabritos y cochinillos < de 15 kg de peso vivo: 0,05 UGM.

g) Lagomorfos: 0,0065 UGM.

h) Aves: según lo establecido en el anexo I del Real Decreto 637/2021, de 27 de julio, por el que se establecen las normas básicas de ordenación de las granjas avícolas.

ANEXO II

Lista de ungulados domésticos, aves de corral, lagomorfos y animales de caza menor silvestre cuyas canales podrán contener, tras su sacrificio y evisceración, vísceras distintas al estómago y al intestino que se mantengan en conexión anatómica con el cuerpo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 7

1. Ungulados domésticos:

– Corderos lechales.
– Cabritos lechales.
– Lechones.

2. Conejos.
3. Aves de corral domésticas que se ajusten a alguna de las siguientes condiciones:

– Que su evisceración se produzca en un matadero:

• Autorizado para el uso de etiquetado facultativo por la autoridad competente de la comunidad autónoma, conforme a los artículos 11 y 12 del Reglamento (CE) n.º 543/2008, de 16 de junio, por el que se establecen normas de desarrollo del Reglamento (CE) n.º 1234/2007 del Consejo, en lo que atañe a la comercialización de carne de aves de corral.

• Que se encuentre en posesión del documento justificativo establecido en el artículo 29 del Reglamento (CE) n.º 834/2007 del Consejo de 28 de junio de 2007 sobre producción y etiquetado de los productos ecológicos y por el que se deroga el Reglamento (CEE) n.º 2092/91 o, una vez que entre en aplicación, del certificado establecido en el artículo 35 del Reglamento (UE) 2018/848 del Parlamento Europeo y del Consejo de 30 de mayo de 2018, sobre producción ecológica y etiquetado de los productos ecológicos y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 834/2007 del Consejo.

• Inscrito en el registro de operadores de las figuras de calidad diferenciada reconocidas conforme al Reglamento (UE) 1151/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de noviembre de 2012, sobre los regímenes de calidad de los productos agrícolas y alimenticios y habilitados para el uso de la marca correspondiente a la DOP/IGP/ETG.

– Que se trate de gallina córnica pesada o reproductora y pollo pesado.

4. Pavo, pato, pintada, oca, faisán, perdiz, codorniz y paloma.
5. Aves y lagomorfos de caza silvestre.

ANEXO III

Modelo de declaración del titular de la explotación para el sacrificio de urgencia en la explotación

Declaración del titular de la explotación para el sacrificio de urgencia en la explotación

Datos de la explotación

Titular — Código REGA

Nombre explotación — Municipio

Nombre responsable de la expedición

Calificación/estatuto sanitario explotación — Programas de control o vigilancia de enfermedades

Calificación o estatuto sanitario comarca o provincia (si es relevante)

Explotación régimen extensivo Sí/No — Explotación porcina condiciones controladas Sí/No

Alteraciones relevantes estado sanitario otros animales últimas 48 horas

Resultados muestras vigilancia y control zoonosis últimos 6 meses

Diagnóstico veterinario enfermedades en los últimos 12 meses

Muestras para investigar residuos últimos 6 meses:
Sustancias químicas analizadas — Resultados positivos

Datos de los animales

Número de animales — Edad-categoría — Especie — Raza

Sexo — Identificación

Tiempo y lugar permanencia últimos 30 días — Estado de salud de los animales

Datos del veterinario de explotación

Nombre — Número de colegiación y provincia

Datos del transporte

Nombre del conductor del vehículo — Matrícula del vehículo

DNI/NIF del conductor del vehículo

Fecha y hora de la carga — Temperatura del contenedor:

Datos del matadero de destino

Nombre — Municipio

Fecha y hora del traslado

DECLARO

- Que la explotación no está sometida a ninguna restricción de movimiento ganadero con destino al matadero.
- Que se han tomado todas las medidas necesarias para sacrificar al animal/los animales/es lo antes posible.
- Que se ha respetado la normativa sobre medicamentos veterinarios incluyendo los tiempos de espera.
- Que el animal no ha sido tratado con medicamentos autorizados los últimos 30 días. **(1)**
- Que el animal ha sido tratado en los últimos 30 días (o en los últimos 90 días en el caso de medicamentos con un tiempo de espera mayor de 30 días) con los medicamentos autorizados siguientes: **(1) (2)**

Medicamento	Fecha administración	Periodo de supresión del medicamento

ME COMPROMETO

- A aportar la documentación reglamentaria que acompaña al traslado (certificado de inspección *ante mortem* / documento de identificación del animal / de los animales)
- A adjuntar los informes en el caso de notificación desde un matadero de hallazgos con relevancia sanitaria en otros animales de esta explotación en los últimos dos años.

Localidad y fecha

Firma

(1) Tachar lo que no proceda
(2) Indicar el medicamento, nombre comercial o principio activo, la fecha de administración y el periodo de supresión o bien adjuntar copia del Libro de tratamientos en el que figuran los tratamientos administrados al animal.

ANEXO IV

Información a recoger en el documento de traslado de reses lidiadas sangradas

El veterinario de servicio. Don/doña …..……..……..……..……,
que ha asistido a **(1)** ……..……...……..……,
en……..……..……..……,
sita en la localidad de……..……..……..……,
durante el festejo taurino se han observado las siguientes circunstancias**(2):**
……..……,
……..……,
……..……,
……..……,
Se ha procedido al sacrificio y al sangrado de las reses lidiadas a las **(3)**……,
las reses lidiadas sangradas han sido marcadas con **(4)** ……..……..……....,
con fechas de nacimiento y números-DIB **(5)**
….....……..……..……...,
……..……,
……..……,
se transportan al establecimiento……..……..……..,
sito en.....……
mediante **(6)** .....
....y habiéndose controlado su carga.

En…….....a…..... de….....de...

El veterinario de servicio.

Firmado……

(Nombre y apellidos en mayúscula)

(1) Indicar el espectáculo o festejo taurino popular.

(2) Indicar si el animal era apto para sacrificio para consumo humano, si el sacrificio y el sangrado se llevaron a cabo correctamente, así como cuantas observaciones haya realizado el veterinario de servicio designado y las anomalías detectadas, así como la toma de muestras biológicas que haya efectuado, en su caso, con indicación del motivo de las mismas.

(3) Indicar la hora del sacrificio para cada res.

(4) Indicar si es precinto, etiqueta, marca a fuego u otro medio inamovible.

(5) indicar fecha de nacimiento que figura en el DIB, y el número de identificación asignado, seguido de un guion y del número de identificación del DIB de cada animal.

(6) indicar el medio de transporte y matrícula.

ANEXO V

Requisitos en relación con la comercialización de leche cruda destinada a la venta directa al consumidor

Criterios microbiológicos aplicables a la leche cruda

Tabla 1. Criterios de seguridad

Micro-organismo	Plan de muestreo (*)		Límite (**)	Método de análisis de referencia	Estadio de aplicación del criterio
	n	c	M		
Campylobacter spp.	5	0	No detectado en 25 ml.	EN ISO 10272-1	Producto comercializado durante su vida útil.
E. coli STEC O157.	5	0	No detectado en 25 ml.	EN ISO 16654 o CEN/ISO TS 13136	Producto comercializado durante su vida útil.
Listeria monocytogenes.	5	0	No detectado en 25 ml.	EN ISO 11290-1	Producto comercializado durante su vida útil.
Salmonella.	5	0	No detectado en 25 ml.	EN ISO 6579-1	Producto comercializado durante su vida útil.

(*) n = número de unidades que constituyen la muestra; c = número de unidades de muestreo que dan valores superiores a M.

(**) Los límites indicados se aplican a cada unidad de muestra analizada.

Interpretación de los resultados de los análisis

Resultado satisfactorio: cuando todos los valores observados indican la ausencia de la bacteria.

Resultado insatisfactorio: cuando la bacteria se detecta, al menos, en una unidad de muestra.

Frecuencias de muestreo

Los análisis de los criterios de seguridad deberán efectuarse al menos una vez al mes.

Tabla 2. Criterios de higiene

	Leche de vaca	Leche de oveja	Leche de otras especies
Número de gérmenes a 30 ºC (por ml).	≤ 50 000 (*)	≤ 250 000 (*)	≤ 500 000 (*)
Número de células somáticas (por ml).	≤ 300 000 (**)		

(*) Media geométrica observada durante un período de dos meses, con un mínimo de dos muestras al mes.

(**) Media geométrica observada durante un período de tres meses, con un mínimo de una muestra al mes, a menos que la autoridad competente especifique otra metodología para tener en cuenta las variaciones estacionales de los niveles de producción.

ANEXO VI

Especies de moluscos gasterópodos terrestres comercializables

Familia ACHATINIDAE: Todas las especies.

Familia HELICIDAE:

Cepaea nemoralis (Linnaeus 1758).
Cepaea hortensis (Müller 1774).
Cornu aspersum aspersum (Müller 1774).
Cornu aspersum maxima (Müller 1774).
Eobania vermiculata (Müller 1774).
Helix lucorum (Linnaeus, 1758).
Helix melanostoma (Draparnaud 1801).
Helix pomatia (Linnaeus 1758).
Iberus gualtieranus (Linnaeus 1758).

Iberus gualtieranus alonensis (Ferussac 1821).
Otala lactea (Müller 1774).
Otala punctata (Müller 1774).
Pseudotachea litturata (Pfeiffer 1851).
Pseudotachea splendida (Draparnaud 1801).
Theba pisana (Müller 1774).

Familia HYGROMIIDAE:

Cernuella virgata (Da Costa 1778).
Xerosecta cespitum (Draparnaud 1801).
Xerosecta promissa (Westerlund 1893).
Xerosecta reboudiana (Bourguignat 1863).

Familia SPHINCTEROCHILIDAE:

Sphincterochila baetica (Rossmässler 1854).
Sphincterochila candidissima (Draparnaud 1801).
Sphincterochila cariosula (Michaud, 1838).

§ 34

Real Decreto 1205/2011, de 26 de agosto, sobre la seguridad de los juguetes

Ministerio de la Presidencia
«BOE» núm. 209, de 31 de agosto de 2011
Última modificación: 3 de noviembre de 2022
Referencia: BOE-A-2011-14252

El Real Decreto 880/1990, de 29 de junio, por el que se aprueban las normas de seguridad de los juguetes, incorporó al ordenamiento jurídico español la Directiva 88/378/CEE del Consejo, de 3 de mayo de 1988, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados Miembros sobre la seguridad de los juguetes.

La mencionada directiva ha sido objeto de sucesivas modificaciones, que han tenido su consiguiente reflejo en nuestro ordenamiento jurídico con la modificación del real decreto citado.

Así, la Directiva 93/68/CEE del Consejo, de 22 de julio de 1993, por la que se modificaron determinados preceptos del contenido de doce directivas, entre las que se encontraba la relativa a la seguridad de los juguetes, fue transpuesta por medio del Real Decreto 204/1995, de 10 de febrero.

En diciembre de 2008 se aprobó la Directiva 2008/112/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre, que modifica diversas directivas, entre ellas la 88/378/CEE, para adaptarlas al Reglamento (CE) n.º 1272/2008, sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas, y que a su vez fue transpuesta mediante el Real Decreto 1285/2010, de 15 de octubre, por el que se modifica el Real Decreto 880/1990, de 29 de junio, por el que se aprueban las normas de seguridad de los juguetes, en relación con las sustancias o mezclas utilizadas en su fabricación.

Por último, en 2009 fue aprobada la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009, sobre la seguridad de los juguetes, que procede a revisar y mejorar algunos aspectos de la Directiva 88/378/CEE, sustituyéndola progresivamente por las normas contenidas en la misma.

El Reglamento (CE) n.º 765/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos, establece disposiciones horizontales en materia de acreditación de los organismos de evaluación de la conformidad, del marcado CE y del marco comunitario de vigilancia del mercado, así como de los controles de los productos que se introducen en el mercado comunitario, que también son aplicables en el sector de los juguetes.

Esta directiva se armoniza igualmente con las disposiciones contenidas en la Decisión n.º 768/2008/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, sobre un marco común para la comercialización de los productos. En consecuencia, algunas definiciones, las obligaciones generales de los agentes económicos, la presunción de

conformidad, la objeción formal contra normas armonizadas, las reglas para el marcado CE, los requisitos de los organismos de evaluación de la conformidad y los procedimientos de notificación, así como las disposiciones sobre los procedimientos relativos a los productos que presenten un riesgo deben armonizarse con dicha Decisión.

La incorporación al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2009/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009 se realiza con este real decreto, del que hay que destacar los aspectos que seguidamente se relatan.

Para facilitar su aplicación a los fabricantes y las autoridades competentes, se clarifica su ámbito de aplicación, completando la lista de productos a los que no se aplica, especialmente en el caso de algunos productos nuevos, como los videojuegos y los periféricos, y estableciendo nuevas definiciones específicas para el sector de los juguetes.

Se establece un reparto claro y proporcionado de las obligaciones correspondientes al papel de cada agente en el proceso de suministro y distribución. Los agentes económicos que intervienen en la cadena de suministro y distribución de juguetes deben garantizar un nivel elevado de protección del interés público, así como la salud, seguridad y protección de los consumidores y del medio ambiente, y garantizar la competencia leal dentro del mercado, adoptando las medidas oportunas para asegurarse de que, en condiciones de utilización normal y razonablemente previsibles, los juguetes que comercializan no ponen en peligro la seguridad y la salud de los niños.

Además, los juguetes que se introduzcan en el mercado deben respetar las normas contenidas en este real decreto, así como el resto de la normativa aplicable en materia de seguridad de los productos y, en especial, la prevista en el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos, que se aplica de manera complementaria, correspondiendo a los agentes económicos la responsabilidad de velar por la conformidad de los juguetes, con arreglo a la función que desempeñen en la cadena de suministro.

Por otra parte, hay que señalar que el Real Decreto 330/2008, de 29 de febrero, por el que se adoptan medidas de control a la importación de determinados productos respecto a las normas aplicables en materia de seguridad de los productos, establece un procedimiento de control reforzado para una serie de productos procedentes de terceros países, considerados como sensibles, entre los que se incluyen los juguetes.

En la tramitación de este real decreto se ha dado audiencia a los sectores afectados y se ha consultado a las comunidades autónomas y ciudades de Ceuta y Melilla, habiendo emitido informe el Consejo de Consumidores y Usuarios.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad y del Ministro de Industria, Turismo y Comercio, con la aprobación previa del Ministro de Política Territorial, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 26 de agosto de 2011,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. Este real decreto establece las normas de seguridad de los juguetes, aplicándose a los productos diseñados o previstos, exclusivamente o no, para ser utilizados con fines de juego por niños menores de catorce años, así como la libre circulación de los mismos.

2. La comercialización en el territorio español de los juguetes que cumplan lo dispuesto en este real decreto no podrá ser prohibida, limitada u obstaculizada.

3. Los productos enumerados en el anexo I de este real decreto no se considerarán juguetes a efectos del mismo.

4. Este real decreto no se aplicará a los juguetes siguientes:

a) equipo de terrenos de juego destinado a un uso público;

b) máquinas de juego automáticas, funcionen o no con moneda, destinadas a un uso público;
c) vehículos de juguete equipados con motores de combustión;
d) motores de vapor de juguete; y
e) hondas y tirachinas.

Artículo 2. *Definiciones.*

A los efectos de este real decreto, se entiende por:

1) «comercialización»: todo suministro, remunerado o gratuito, de un juguete para su distribución, consumo o uso, en el mercado comunitario en el transcurso de una actividad comercial;
2) «introducción en el mercado»: primera comercialización de un juguete en el mercado comunitario;
3) «fabricante»: toda persona física o jurídica que fabrica un juguete, o que manda diseñar o fabricar un juguete, y lo comercializa con su nombre o marca comercial;
4) «representante autorizado»: toda persona física o jurídica establecida en la Unión Europea que ha recibido un mandato por escrito de un fabricante para actuar en su nombre en relación con tareas específicas;
5) «importador»: toda persona física o jurídica establecida en la Unión Europea que introduce un juguete de un tercer país en el mercado comunitario;
6) «distribuidor»: toda persona física o jurídica de la cadena de suministro, distinta del fabricante o el importador, que comercializa un juguete;
7) «agentes económicos»: el fabricante, el representante autorizado, el importador y el distribuidor;
8) «norma armonizada»: especificación técnica, de carácter no obligatorio, adoptada por un organismo de normalización, a saber el Comité Europeo de Normalización (CEN), el Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC) o el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI), en el marco de un mandato de la Comisión otorgado con arreglo a los procedimientos establecidos en la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de junio de 1998, por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas y de las reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información, transpuesta a derecho interno español mediante Real Decreto 1337/1999, de 31 de julio.
9) «legislación comunitaria de armonización»: toda legislación comunitaria que armonice las condiciones para la comercialización de los productos;
10) «acreditación»: declaración por un organismo nacional de acreditación de que un organismo de evaluación de la conformidad cumple los requisitos fijados con arreglo a normas armonizadas y, cuando proceda, otros requisitos adicionales, incluidos los establecidos en los esquemas sectoriales pertinentes, para ejercer actividades específicas de evaluación de la conformidad, en los términos previstos en el Reglamento (CE) n.º 765/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos y por el que se deroga el Reglamento (CEE) n.º 339/93;
11) «evaluación de la conformidad»: proceso por el que se demuestra si se cumplen los requisitos específicos relativos a un juguete;
12) «organismo de evaluación de la conformidad»: organismo que desempeña actividades de evaluación de la conformidad que incluyen calibración, ensayo, certificación e inspección;
13) «recuperación»: cualquier medida destinada a obtener la devolución de un juguete ya puesto a disposición del usuario final;
14) «retirada»: cualquier medida destinada a impedir la comercialización de un juguete que se encuentra en la cadena de suministro;
15) «vigilancia del mercado»: actividades llevadas a cabo y medidas tomadas por las autoridades públicas para velar por que los juguetes cumplan los requisitos legales establecidos por la legislación comunitaria de armonización y no entrañen un riesgo para la salud y la seguridad o para otros asuntos relacionados con la protección del interés público;

16) «marcado CE»: marcado por el que el fabricante indica que el juguete es conforme a los requisitos aplicables establecidos en la legislación comunitaria de armonización que prevé su colocación;

17) «producto funcional»: aquel que funciona y se utiliza de la misma manera que un producto, un aparato o una instalación destinados a ser utilizados por adultos y que puede ser un modelo a escala de aquellos;

18) «juguete funcional»: juguete que funciona y se utiliza de la misma manera que un producto, un aparato o una instalación destinados a ser utilizados por adultos y que puede ser un modelo a escala de aquellos;

19) «juguete acuático»: un juguete destinado a ser utilizado en agua poco profunda y que es capaz de transportar o soportar a un niño en el agua;

20) «velocidad de diseño»: la velocidad de funcionamiento potencial determinada por el diseño del juguete;

21) «juguete de actividad»: juguete para uso doméstico cuya estructura de apoyo permanece inmóvil durante la actividad y que está destinado a que un niño practique alguna de las siguientes actividades: escalar, saltar, columpiarse, deslizarse, balancearse, girar, arrastrarse o trepar, o cualquier combinación de las mismas;

22) «juguete químico»: juguete destinado al manejo directo de sustancias y mezclas químicas y a ser utilizado de manera acorde con la edad y bajo la supervisión de un adulto;

23) «juego de mesa olfativo»: juego que tiene por objeto ayudar al niño a que aprenda a reconocer distintos olores o sabores;

24) «kit de cosméticos»: juguete que tiene por objeto ayudar al niño a aprender a fabricar productos como fragancias, jabones, cremas, champús, espumas de baño, esmaltes, barras de labios, maquillaje, dentífricos y suavizantes;

25) «juego gustativo»: juego que tiene por objeto permitir a los niños hacer golosinas o platos que conllevan el uso de ingredientes alimentarios, tales como edulcorantes, líquidos, polvos y aromas;

26) «daño»: lesión física u otro tipo de perjuicio para la salud, inclusive efectos para la salud a largo plazo;

27) «peligro»: posible causa de daño;

28) «riesgo»: tasa probable de aparición de un peligro causante de daño y la gravedad del daño;

29) «destinado a»: expresión utilizada para indicar que un padre o supervisor puede suponer razonablemente que un juguete, por sus funciones, dimensiones y características, se destina al uso de niños del grupo de edad que se indica.

Articulo 3. *Autoridades de vigilancia del mercado.*

1. A los efectos de este real decreto, se entiende por autoridades de vigilancia del mercado las previstas en los artículos 13 y 14 del Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos, en sus respectivos ámbitos de competencias y en el artículo 2.1 del Real Decreto 330/2008, de 29 de febrero, por el que se adoptan medidas de control a la importación de determinados productos respecto a las normas aplicables en materia de seguridad de los productos.

2. Las autoridades de vigilancia del mercado, en su respectivo ámbito competencial, son las responsables de llevar a cabo actividades y adoptar medidas, incluidas las de coordinación, con el objetivo de velar porque los juguetes cumplan las disposiciones que les sean aplicables y, en cualquier caso, no entrañen un riesgo para los intereses públicos protegidos por tales disposiciones.

3. Corresponde a las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla, en el ámbito de sus competencias, determinar sus autoridades de vigilancia del mercado. Igualmente, podrán establecer mecanismos de colaboración, cooperación y coordinación con los municipios en esta materia. Dichas comunidades autónomas comunicarán todos estos datos -así como cualquier modificación posterior- al Instituto Nacional de Consumo, a fin de posibilitar, mediante el procedimiento establecido, la información de los mismos a la Comisión Europea y a los demás Estados miembros.

Articulo 4. *Vigilancia del mercado.*

1. Las actividades de vigilancia del mercado de los juguetes introducidos en el mercado comunitario se organizarán y llevarán acabo de conformidad con los artículos 15 a 29 del Reglamento (CE) n.º 765/2008. Además de los citados artículos, se aplicará el artículo 35 de este real decreto.

2. Cuando las autoridades competentes adopten medidas previstas en este real decreto, y en particular las contempladas en este artículo, tendrán debidamente en cuenta el principio de precaución.

CAPÍTULO II

Obligaciones de los agentes económicos

Articulo 5. *Obligaciones de los fabricantes.*

1. Cuando introduzcan sus juguetes en el mercado, los fabricantes se asegurarán de que éstos se han diseñado y fabricado de conformidad con los requisitos establecidos en el artículo 11 y en el anexo II de este real decreto.

2. Los fabricantes elaborarán el expediente del producto exigido de acuerdo con el artículo 20 y aplicarán o habrán aplicado el procedimiento de evaluación de la conformidad con arreglo al artículo 18. Cuando se haya demostrado la conformidad de un juguete con los requisitos aplicables mediante este procedimiento, los fabricantes elaborarán una declaración CE de conformidad, tal y como se contempla en el artículo 14, y colocarán el marcado CE tal y como se establece en el artículo 16.1.

3. Los fabricantes conservarán el expediente del producto y la declaración CE de conformidad durante un período de diez años después de la introducción del juguete en el mercado.

4. Los fabricantes se asegurarán de que existen procedimientos para que la producción en serie mantenga su conformidad. Deberán tomarse debidamente en consideración los cambios en el diseño o las características del juguete y los cambios en las normas armonizadas con arreglo a las cuales se declara la conformidad de un juguete. Siempre que se considere oportuno con respecto a los riesgos que presenta un juguete, los fabricantes, a fin de proteger la salud y la seguridad de los consumidores, someterán a ensayo muestras de los juguetes comercializados, investigarán y, en su caso, mantendrán un registro de las reclamaciones, los juguetes no conformes y los retirados, y mantendrán informados a los distribuidores de todo seguimiento. En todo caso, el establecimiento de un registro de reclamaciones deberá motivarse de forma oportuna, justificando su necesidad y proporcionalidad para proteger la salud y seguridad de los consumidores.

5. Los fabricantes se asegurarán de que sus juguetes llevan un número de tipo, lote, serie o modelo u otro elemento que permita su identificación, o, si el tamaño o la naturaleza del juguete no lo permite, de que la información requerida figura en el embalaje o en un documento que acompañe al juguete.

6. Los fabricantes indicarán su nombre, su nombre comercial registrado o marca comercial registrada y su dirección de contacto en el juguete o, cuando no sea posible, en su envase o en un documento que acompañe al juguete. La dirección indicará un punto único de contacto con el fabricante.

7. Los fabricantes garantizarán que el juguete vaya acompañado de las instrucciones y de la información relativa a la seguridad al menos en castellano.

8. Los fabricantes que consideren o tengan motivos para pensar que un juguete que han introducido en el mercado no es conforme con lo establecido en este real decreto adoptarán inmediatamente las medidas correctoras necesarias para hacerlo conforme, retirarlo o, si procede, pedir su devolución. Además, cuando el juguete presente un riesgo, los fabricantes informarán inmediatamente de ello a la autoridad de vigilancia de mercado, siguiendo el procedimiento descrito en el artículo 6 del Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos, y darán detalles, en particular, sobre la no conformidad y las medidas correctoras adoptadas.

9. Sobre la base de una solicitud motivada de una autoridad de vigilancia de mercado, los fabricantes le facilitarán toda la información y documentación necesarias para demostrar

la conformidad de un juguete, en una lengua fácilmente comprensible para esa autoridad. Cooperarán con dicha autoridad, a petición de la misma, en cualquier acción destinada a eliminar los riesgos que entrañen los juguetes que han introducido en el mercado.

Artículo 6. *Representantes autorizados.*

1. Un fabricante podrá designar, mediante mandato escrito, a un representante autorizado.

2. Las obligaciones establecidas en el artículo 5.1 de este real decreto y la elaboración del expediente del producto no formarán parte del mandato del representante autorizado.

3. Los representantes autorizados efectuarán las tareas especificadas en el mandato recibido del fabricante. El mandato deberá permitir al representante autorizado realizar como mínimo las tareas siguientes:

a) mantener la declaración CE de conformidad y la documentación técnica a disposición de las autoridades de vigilancia durante un período de diez años después de la introducción del juguete en el mercado;

b) sobre la base de una solicitud motivada de una autoridad de vigilancia del mercado, facilitar a dicha autoridad toda la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad de un juguete;

c) cooperar con las autoridades competentes, a petición de éstas, en cualquier acción destinada a eliminar los riesgos que entrañen los juguetes objeto de su mandato.

Artículo 7. *Obligaciones de los importadores.*

1. Los importadores solo introducirán en el mercado juguetes conformes.

2. Antes de introducir un juguete en el mercado los importadores se asegurarán de que el fabricante ha llevado a cabo el procedimiento adecuado de evaluación de la conformidad. Garantizarán que el fabricante ha elaborado el expediente del producto, que el juguete lleva la marca de conformidad exigida y va acompañado de los documentos exigidos, y que el fabricante ha respetado los requisitos enunciados en el artículo 5, apartados 5 y 6.

Si un importador considera o tiene motivos para creer que un juguete no cumple los requisitos establecidos en el artículo 11 y en el anexo II, no lo introducirá en el mercado hasta que sea conforme. Además, cuando el juguete presente un riesgo, el importador informará de ello al fabricante y a la autoridad de vigilancia del mercado correspondiente.

3. Los importadores indicarán su nombre, su nombre comercial registrado o marca comercial registrada y su dirección de contacto en el juguete o, cuando no sea posible, en su envase o en un documento que lo acompañe.

4. Los importadores garantizarán que el juguete vaya acompañado de las instrucciones y de la información relativa a la seguridad al menos en castellano.

5. Mientras sean responsables de un juguete, los importadores se asegurarán de que las condiciones de almacenamiento o transporte no comprometen el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 11 y en el anexo II de este real decreto.

6. Cuando se considere pertinente con respecto a los riesgos que presenta un juguete, los importadores, a fin de proteger la salud y la seguridad de los consumidores, efectuarán pruebas por muestreo de los juguetes comercializados, investigarán y, en su caso, llevarán un registro de las reclamaciones, de los juguetes no conformes y de los retirados, y mantendrán informados a los distribuidores de este seguimiento.

7. Los importadores que consideren o tengan motivos para pensar que un juguete que han introducido en el mercado no es conforme a este real decreto adoptarán inmediatamente las medidas correctoras necesarias para hacerlo conforme, retirarlo o, si procede, pedir su devolución. Además, cuando el juguete presente un riesgo, los importadores informarán inmediatamente de ello a la autoridad de vigilancia del mercado correspondiente, siguiendo el procedimiento descrito en el artículo 6 del Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, y darán detalles, en particular, sobre la no conformidad y las medidas correctoras adoptadas.

8. Durante un período de diez años desde la comercialización del juguete, los importadores mantendrán una copia de la declaración CE de conformidad a disposición de las autoridades de vigilancia del mercado y se asegurarán de que, previa petición, dichas autoridades reciban una copia de la documentación técnica.

9. Sobre la base de una solicitud motivada de una autoridad de vigilancia del mercado, los importadores le facilitarán toda la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad del juguete en una lengua fácilmente comprensible para esa autoridad. Cooperarán con dicha autoridad, a petición de la misma, en cualquier acción destinada a eliminar los riesgos que entrañen los juguetes que han introducido en el mercado.

Artículo 8. *Obligaciones de los distribuidores.*

1. Al comercializar un juguete, los distribuidores actuarán con el debido cuidado en relación con los requisitos aplicables.

2. Antes de comercializar un juguete, los distribuidores se asegurarán de que lleve la marca de conformidad requerida, de que vaya acompañado de los documentos necesarios y de las instrucciones y la información relativa a la seguridad al menos en castellano, y de que el fabricante y el importador hayan respetado los requisitos enunciados en el artículo 5, apartados 5 y 6, y en el artículo 7, apartado 3. Si un distribuidor considera o tiene motivos para creer que un juguete no cumple los requisitos establecidos en el artículo 11 y en el anexo II, solo podrá proceder a su comercialización tras hacerlo conforme. Además, cuando el juguete presente un riesgo, el distribuidor informará al fabricante y a la autoridad de vigilancia del mercado correspondiente.

3. Mientras sean responsables de un juguete, los distribuidores se asegurarán de que las condiciones de almacenamiento o transporte no comprometen el cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 11 y en el anexo II.

4. Los distribuidores que consideren o tengan motivos para pensar que un juguete que han comercializado no es conforme a la legislación comunitaria de armonización pertinente velarán por que se adopten las medidas correctoras necesarias para hacerlo conforme, retirarlo del mercado o, si procede, pedir su devolución. Además, cuando el juguete presente un riesgo, los distribuidores informarán inmediatamente de ello a las autoridades de vigilancia del mercado siguiendo el procedimiento descrito en el artículo 6 del Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, y darán detalles, en particular, sobre la no conformidad y las medidas correctoras adoptadas.

5. Sobre la base de una solicitud motivada de una autoridad de vigilancia del mercado, los distribuidores le facilitarán toda la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad del juguete en una lengua fácilmente comprensible para esa autoridad. Cooperarán con dicha autoridad, a petición de la misma, en cualquier acción destinada a eliminar los riesgos que entrañen los juguetes que hayan comercializado.

Artículo 9. *Casos en los que las obligaciones de los fabricantes se aplican a los importadores y los distribuidores.*

A los efectos de este real decreto, se considerará fabricante y, por consiguiente, estará sujeto a las obligaciones del fabricante con arreglo al artículo 5, a un importador o distribuidor que introduzca un juguete en el mercado con su nombre o marca comercial o modifique un juguete ya introducido en el mercado de manera que pueda afectar al cumplimiento de los requisitos aplicables.

Artículo 10. *Identificación de los agentes económicos.*

Los agentes económicos identificarán, previa solicitud, ante las autoridades de vigilancia del mercado:

a) a cualquier agente económico que les haya suministrado un juguete;
b) a cualquier agente económico al que hayan suministrado un juguete.

Los agentes económicos estarán en condiciones de presentar la información a que se refiere el párrafo primero durante un período de diez años después de que el juguete haya sido comercializado, en el caso del fabricante, y durante un período de diez años después de que hayan suministrado el juguete, en el caso de otros agentes económicos.

CAPÍTULO III

Conformidad de los juguetes

Artículo 11. *Requisitos esenciales de seguridad.*

1. Las autoridades competentes adoptarán todas las medidas necesarias para asegurarse de que los juguetes no puedan comercializarse si no cumplen los requisitos esenciales de seguridad establecidos en el apartado 2 de este artículo, por lo que respecta al requisito general de seguridad, y en el anexo II, por lo que respecta a los requisitos particulares de seguridad.

2. Los juguetes, incluidas las sustancias químicas que contengan, no comprometerán la seguridad ni la salud de los usuarios ni de otras personas cuando se utilicen para su destino normal o se utilicen conforme a su uso previsible, teniendo en cuenta el comportamiento de los niños. Se tendrá en cuenta la capacidad de los usuarios y, en su caso, de sus supervisores, especialmente en el caso de los juguetes que se destinen al uso de niños menores de treinta y seis meses o de otros grupos de edad específicos.

Las etiquetas colocadas de conformidad con el artículo 12.2, y las instrucciones que acompañen a los juguetes deberán alertar a los usuarios o a sus supervisores de los peligros inherentes a los juguetes y los riesgos de daños que entrañe su uso e indicar cómo evitarlos.

3. Los juguetes introducidos en el mercado deberán cumplir los requisitos esenciales de seguridad durante su período de uso previsible y normal.

Artículo 12. *Advertencias.*

1. Cuando proceda, para un uso seguro, las advertencias hechas a efectos del artículo 11.2 especificarán las restricciones apropiadas relativas al usuario, de conformidad con el anexo V, parte A. Por lo que respecta a las categorías de juguetes enumeradas en el anexo V, parte B, se utilizarán las advertencias establecidas en dicha parte. Las advertencias establecidas en los puntos 2 a 5 del anexo V, parte B, se utilizarán como están redactadas en los mismos. Los juguetes no llevarán ninguna de las advertencias específicas contempladas en el apartado 1 si están en contradicción con su uso previsto, determinado en virtud de su función, dimensión y características.

2. El fabricante indicará las advertencias de manera claramente visible y legible, fácilmente comprensible y precisa en el juguete, en una etiqueta pegada o en el embalaje y, si procede, en las instrucciones de uso que acompañen al juguete. Los juguetes pequeños que se vendan sin embalaje llevarán las advertencias apropiadas colocadas directamente en ellos. Las advertencias irán precedidas de la palabra «Advertencia» o «Advertencias», según el caso. Las advertencias que determinen la decisión de compra del juguete, tales como las que especifican las edades mínimas y máximas de los usuarios, así como las demás advertencias aplicables establecidas en el anexo V, figurarán en el embalaje destinado al consumidor o, si no, estarán claramente visibles para el consumidor antes de la compra, inclusive cuando la compra se efectúe «on line».

3. De conformidad con el artículo 5.7, las advertencias e instrucciones de seguridad estarán redactadas al menos en castellano.

Artículo 13. *Presunción de conformidad y normas armonizadas.*

Se considerará que los juguetes que estén provistos del marcado CE y vayan acompañados de la declaración CE de conformidad, cuyo contenido se indica en el anexo III, cumplen lo dispuesto en este real decreto.

Un juguete fabricado de conformidad con una norma armonizada, cuya referencia se haya publicado en el «Diario Oficial de la Unión Europea», se considerará conforme a los requisitos esenciales de seguridad y de salud cubiertos por dicha norma armonizada.

Se presumirá que los juguetes conformes a las normas nacionales o partes de ellas, correspondientes a las armonizadas cuyas referencias se hayan publicado en el «Diario Oficial de la Unión Europea», cumplen los requisitos que contemplan dichas normas o partes de ellas, establecidos en el artículo 11 y el anexo II.

Artículo 14. *Declaración CE de conformidad.*

1. La declaración CE de conformidad afirmará que se ha demostrado el cumplimiento de los requisitos especificados en el artículo 11 y el anexo II.

2. La declaración CE de conformidad contendrá como mínimo los elementos especificados en el anexo III de este real decreto y los módulos pertinentes establecidos en el anexo II de la Decisión n.º 768/2008/CE, y se actualizará continuamente si así lo solicita una autoridad de vigilancia del mercado. Dicha declaración se ajustará al modelo establecido en el anexo III de este real decreto y se redactará al menos en castellano.

3. Al elaborar una declaración CE de conformidad, el fabricante asumirá la responsabilidad de la conformidad del juguete.

Artículo 15. *Principios generales del marcado CE.*

1. Los juguetes comercializados llevarán el marcado CE.

2. El marcado CE estará sujeto a los principios generales contemplados en el artículo 30 del Reglamento (CE) n.º 765/2008.

3. Se presumirá que los juguetes que llevan el marcado CE cumplen el presente real decreto.

4. Los juguetes que no lleven el marcado CE o que de otro modo no cumplan este real decreto podrán figurar en ferias de muestras y exposiciones, a condición de que vayan acompañados de un signo que indique claramente que no lo cumplen y que no se comercializarán antes de que se hayan hecho conformes.

Artículo 16. *Reglas y condiciones para la colocación del marcado CE.*

1. El marcado CE se colocará de manera visible, legible e indeleble en el juguete, o bien en una etiqueta pegada o en el envase. En el caso de juguetes de tamaño reducido y de juguetes compuestos de partes pequeñas, el marcado CE podrá colocarse en una etiqueta o en un folleto adjunto. Si no es posible desde el punto de vista técnico en el caso de los juguetes vendidos en expositores de mostrador, y a condición de que el expositor se utilizase originalmente como envase de los juguetes, el marcado CE se colocará en el expositor de mostrador. Si el marcado CE no es visible desde el exterior del embalaje, caso de haberlo, se colocará como mínimo en el embalaje.

2. El marcado CE se colocará antes de que el juguete se introduzca en el mercado. Podrá ir seguido de un pictograma o de cualquier otra marca que indique un riesgo o uso especial.

CAPÍTULO IV

Evaluación de la conformidad

Artículo 17. *Evaluaciones de la seguridad.*

Antes de introducir un juguete en el mercado, los fabricantes efectuarán un análisis de los peligros químicos, físicos, mecánicos, eléctricos, de inflamación, higiénicos y radiactivos que el juguete pueda presentar, así como una evaluación de la posible exposición a esos peligros. Dejarán registro de ello.

Artículo 18. *Procedimientos de evaluación de la conformidad aplicables.*

1. Antes de introducir un juguete en el mercado, el fabricante aplicará los procedimientos de evaluación de la conformidad especificados en los apartados 2 y 3 para demostrar que el juguete cumple los requisitos establecidos en el artículo 11 y el anexo II de este real decreto.

2. Si el fabricante ha aplicado las normas nacionales correspondientes a las normas armonizadas cuyo número de referencia ha sido publicado en el «Diario Oficial de la Unión Europea», abarcando todos los requisitos de seguridad pertinentes para el juguete, utilizará el procedimiento del control interno de la producción establecido en el anexo II, módulo A, de la Decisión n.º 768/2008/CE.

3. El juguete será sometido al examen CE de tipo contemplado en el artículo 19 combinado con el procedimiento de conformidad con el tipo establecido en el anexo II, módulo C, de la Decisión n.º 768/2008/CE en los casos siguientes:

a) cuando no existan normas armonizadas que contemplen todos los requisitos de seguridad pertinentes para el juguete;
b) cuando las normas armonizadas contempladas en la letra a) sí existan pero el fabricante no las haya aplicado o solo las haya aplicado parcialmente;
c) cuando las normas armonizadas contempladas en la letra a), o alguna de ellas, se hayan publicado con una restricción;
d) cuando el fabricante considere que la naturaleza, el diseño, la fabricación o la finalidad del juguete deben someterse a la verificación de un tercero.

Artículo 19. *Examen CE de tipo.*

1. La solicitud del examen CE de tipo, su realización y la expedición del correspondiente certificado se efectuarán de conformidad con los procedimientos establecidos en el anexo II, módulo B, de la Decisión n.º 768/2008/CE. El examen CE de tipo se realizará de acuerdo con lo especificado en el citado módulo B (combinación de tipo de producción y tipo de diseño), apartado 2, segundo guión. Además de esas disposiciones, se aplicarán los requisitos establecidos en los apartados 2 a 5 de este artículo.
2. La solicitud de un examen CE de tipo incluirá una descripción del juguete y la indicación del lugar de fabricación y su dirección.
3. Cuando un organismo de evaluación de la conformidad notificado con arreglo al artículo 21 de este real decreto (denominado en lo sucesivo «organismo notificado») efectúe un examen CE de tipo, evaluará -de ser necesario, con el fabricante- el análisis de los peligros que puede presentar el juguete realizado por el fabricante con arreglo al artículo 17.
4. El certificado del examen CE de tipo incluirá una referencia a este real decreto y a la directiva 2009/48/CE, una imagen a color, una descripción clara del juguete, con sus dimensiones, y una lista de los ensayos realizados con la referencia del correspondiente informe de ensayo. El certificado del examen CE de tipo se revisará cada vez que sea necesario, especialmente si se modifican el proceso de fabricación, las materias primas o los componentes del juguete y, en cualquier caso, cada cinco años.
El certificado del examen CE de tipo se retirará si el juguete no cumple los requisitos de seguridad establecidos en el artículo 11 y el anexo II de este real decreto.
El Instituto Nacional del Consumo se asegurará de que los organismos que haya notificado no conceden un certificado de examen CE a juguetes a los que se haya denegado o retirado un certificado.
5. La documentación técnica y la correspondencia sobre los procedimientos del examen CE de tipo se redactarán en la lengua española oficial del Estado u otra aceptable por el organismo notificado.

Artículo 20. *Expediente del producto.*

1. El expediente del producto mencionado en el artículo 5.2 comprenderá todos los datos o detalles pertinentes acerca de los medios utilizados por el fabricante para asegurarse de que los juguetes cumplen los requisitos esenciales y particulares de seguridad aplicables establecidos en el artículo 11 y en el anexo II y, en particular, incluirá los documentos indicados en el anexo IV.
2. El expediente del producto se redactará en una de las lenguas oficiales de la UE, teniendo en cuenta el requisito establecido en el artículo 19.5.
3. Previa petición razonada de la autoridad de vigilancia del mercado, el fabricante proporcionará la traducción de las partes del expediente del producto en la lengua solicitada por dicha autoridad en el plazo de treinta días, salvo que un riesgo grave e inmediato justifique un plazo más corto.
4. Si el fabricante no cumple las obligaciones previstas en los apartados 1, 2 y 3, la autoridad de vigilancia del mercado podrá exigirle que solicite a un organismo notificado que efectúe un ensayo, a su propio cargo, en un período de tiempo no mayor de treinta días

naturales para verificar el cumplimiento de las normas armonizadas y de los requisitos esenciales de seguridad.

CAPÍTULO V

Notificación de organismos de evaluación de la conformidad

Artículo 21. *Notificación.*

El Instituto Nacional del Consumo notificará a la Comisión y a los demás Estados miembros de la Unión Europea los organismos autorizados a realizar tareas de evaluación de la conformidad para terceros con arreglo a lo dispuesto en el artículo 19.

Artículo 22. *Autoridades notificantes.*

1. El Instituto Nacional del Consumo, como autoridad notificante, será responsable del establecimiento y la aplicación de los procedimientos necesarios para evaluar y notificar los organismos de evaluación de la conformidad, a efectos de este real decreto y de supervisar los organismos notificados, lo que incluye el cumplimiento del artículo 28.

2. Esta autoridad podrá encomendar la evaluación y la supervisión contempladas en el apartado 1 al organismo nacional de acreditación, asumiendo la plena responsabilidad de las tareas realizadas por el mismo.

Artículo 23. *Requisitos relativos a las autoridades notificantes.*

1. La autoridad a que se refiere el artículo 22 de este real decreto deberá cumplir los siguientes requisitos:

a) Deberá establecerse de forma que no exista ningún conflicto de interés con los organismos de evaluación de la conformidad.

b) Se organizará y gestionará de manera que se preserve la objetividad e imparcialidad de sus actividades.

c) Se organizará de forma que toda decisión relativa a la notificación del organismo de evaluación de la conformidad sea adoptada por personas competentes distintas de las que llevaron a cabo la evaluación.

d) No ofrecerá ni ejercerá ninguna actividad, incluidos los servicios de consultas de carácter comercial o competitivo, que efectúen los organismos de evaluación de la conformidad.

e) Preservará la confidencialidad de la información obtenida.

f) Dispondrá de suficiente personal competente para efectuar adecuadamente sus tareas.

Artículo 24. *Obligación de información.*

La autoridad a que se refiere el artículo 22 de este real decreto informará a la Comisión de sus procedimientos de evaluación y notificación de organismos de evaluación de la conformidad y de supervisión de los organismos notificados, así como de cualquier cambio en la información transmitida.

Artículo 25. *Requisitos de los organismos notificados.*

1. A efectos de la notificación, el organismo de evaluación de la conformidad deberá cumplir los requisitos establecidos en los apartados 2 a 11 de este artículo.

2. El organismo de evaluación de la conformidad deberá estar constituido de conformidad con el ordenamiento jurídico y tener personalidad jurídica propia.

3. El organismo de evaluación de la conformidad será independiente de la organización o el juguete que evalúa. Se puede considerar como organismo de evaluación a un organismo perteneciente a una asociación comercial o una federación profesional que represente a las empresas que participan en el diseño, la fabricación, el suministro, el montaje, el uso o el mantenimiento de los juguetes que evalúa, a condición de que se garantice su independencia y la ausencia de conflictos de interés.

4. El organismo de evaluación de la conformidad, sus máximos directivos y el personal responsable de la realización de las tareas de evaluación de la conformidad no serán el diseñador, el fabricante, el proveedor, el instalador, el comprador, el dueño, el usuario o el encargado del mantenimiento de los juguetes que deben evaluarse, ni el representante autorizado de cualquiera de ellos. Ello no es óbice para que se usen los juguetes evaluados necesarios para las actividades del organismo de evaluación de la conformidad o para que se utilicen dichos juguetes con fines personales. Los organismos de evaluación de la conformidad, sus máximos directivos y el personal responsable de la realización de las tareas de evaluación de la conformidad no intervendrán directamente en el diseño o la fabricación, la comercialización, la instalación, el uso o el mantenimiento de estos juguetes, ni representarán a las partes que participan en estas actividades. No efectuarán ninguna actividad que pueda entrar en conflicto con su independencia de criterio o su integridad en relación con las actividades de evaluación de la conformidad para las que han sido notificados. Ello se aplicará en particular a los servicios de asesoramiento. Los organismos de evaluación de la conformidad se asegurarán de que las actividades de sus filiales o subcontratistas no afecten a la confidencialidad, objetividad e imparcialidad de sus actividades de evaluación de la conformidad.

5. Los organismos de evaluación de la conformidad y su personal llevarán a cabo las actividades de evaluación de la conformidad con el máximo nivel de integridad profesional y con la competencia técnica exigida para el campo especifico, y estarán libres de cualquier presión o incentivo, especialmente de índole financiera, que pudiera influir en su apreciación o en el resultado de sus actividades de evaluación de la conformidad, en particular la que pudieran ejercer personas o grupos de personas que tengan algún interés en los resultados de estas actividades.

6. El organismo de evaluación de la conformidad será capaz de llevar a cabo todas las tareas de evaluación de la conformidad que le sean asignadas de conformidad con el artículo 19 y para las que ha sido notificado, independientemente de que realice las tareas el propio organismo o se realicen en su nombre y bajo su responsabilidad. En todo momento, para cada procedimiento de evaluación de la conformidad y para cada tipo o categoría de juguetes para los que ha sido notificado, el organismo de evaluación de la conformidad dispondrá:

a) del personal necesario con conocimientos técnicos y experiencia suficiente y adecuada para realizar las tareas de evaluación de la conformidad;

b) de las descripciones de procedimientos con arreglo a los cuales se efectúa la evaluación de la conformidad, garantizando la transparencia y la posibilidad de reproducción de estos procedimientos; de políticas y procedimientos adecuados que permitan distinguir entre las tareas que realiza como organismo notificado y cualquier otra actividad;

c) de procedimientos para llevar a cabo sus actividades, teniendo debidamente en cuenta el tamaño de las empresas, el sector en que operan, su estructura, el grado de complejidad de la tecnología del juguete de que se trate y si el proceso de producción es en serie. El organismo de evaluación de la conformidad dispondrá de los medios necesarios para realizar adecuadamente las tareas técnicas y administrativas relacionadas con las actividades de evaluación de la conformidad y tendrá acceso a todo el equipo o las instalaciones que necesite.

7. El personal que efectúe las actividades de evaluación de la conformidad tendrá:

a) una buena formación técnica y profesional para realizar todas las actividades de evaluación de la conformidad correspondientes al ámbito para el que ha sido notificado el organismo de evaluación de la conformidad;

b) un conocimiento satisfactorio de los requisitos de las evaluaciones que efectúa y la autoridad necesaria para efectuar tales operaciones;

c) un conocimiento y una comprensión adecuados de los requisitos esenciales, de las normas armonizadas aplicables y de las disposiciones pertinentes de la legislación comunitaria de armonización aplicable, así como de las normas de aplicación correspondientes;

d) la capacidad necesaria para la elaboración de los certificados, los documentos y los informes que demuestren que se han efectuado evaluaciones.

8. Se garantizará la imparcialidad de los organismos de evaluación de la conformidad, de sus máximos directivos y de su personal de evaluación. La remuneración de los máximos directivos y del personal de evaluación del organismo de evaluación de la conformidad no dependerá del número de evaluaciones realizadas ni de los resultados de dichas evaluaciones.

9. Los organismos de evaluación de la conformidad suscribirán un seguro de responsabilidad civil u otra garantía financiera, que cubra la responsabilidad civil en que pudieran incurrir en el desarrollo de las funciones previstas en este real decreto, durante el tiempo que mantenga la condición de acreditado.

10. El personal del organismo de evaluación de la conformidad deberá observar el secreto profesional acerca de toda la información recabada en el marco de sus tareas, salvo con respecto a las autoridades competentes. Se protegerán los derechos de propiedad industrial.

11. Los organismos de evaluación de la conformidad participarán en las actividades pertinentes de normalización y las actividades del grupo de coordinación de organismos notificados establecido con arreglo al artículo 37, o se asegurarán de que su personal de evaluación esté informado al respecto, y aplicarán a modo de directrices generales las decisiones y los documentos administrativos que resulten de las labores del grupo.

Artículo 26. *Presunción de conformidad.*

Si un organismo de evaluación de la conformidad demuestra que cumple los criterios establecidos en las normas españolas o partes de las mismas correspondientes a las armonizadas pertinentes, cuyas referencias se han publicado en el «Diario Oficial de la Unión Europea», se presumirá que cumple los requisitos establecidos en el articulo 25 en la medida en que dichas normas aplicables cubran esos requisitos.

Artículo 27. *Impugnación de normas armonizadas.*

Cuando una autoridad competente impugne las normas armonizadas contempladas en el artículo 26, será de aplicación lo previsto en el artículo 38.

Artículo 28. *Filiales y subcontratación de organismos notificados.*

1. Cuando el organismo notificado subcontrate tareas específicas relacionadas con la evaluación de la conformidad o recurra a una filial, se asegurará de que el subcontratista o la filial cumplen los requisitos establecidos en el artículo 25 e informará a la autoridad notificante en consecuencia.

2. El organismo notificado asumirá la plena responsabilidad de las tareas realizadas por los subcontratistas o las filiales, con independencia de donde tengan su sede.

3. Las actividades solo podrán subcontratarse o delegarse en una filial previo consentimiento del cliente.

4. El organismo notificado mantendrá a disposición de la autoridad notificante los documentos pertinentes sobre la evaluación de las cualificaciones del subcontratista o de la filial, así como el trabajo que estos realicen con arreglo al artículo 19.

Artículo 29. *Solicitud de notificación.*

1. Los organismos de evaluación de la conformidad presentarán una solicitud de notificación al Instituto Nacional del Consumo con arreglo a este real decreto.

2. La solicitud a que se refiere el apartado 1 irá acompañada de una descripción de las actividades de evaluación de la conformidad, del módulo o módulos de evaluación de la conformidad y del juguete o juguetes para los que el organismo se considere competente, así como de un certificado de acreditación, si lo hay, expedido por un organismo nacional de acreditación que haya superado la evaluación por pares, que declare que el organismo de evaluación de la conformidad cumple los requisitos establecidos en el artículo 25.

3. Si el organismo de evaluación de la conformidad en cuestión no puede facilitar un certificado de acreditación, entregará a la autoridad notificante todas las pruebas documentales necesarias para verificar, reconocer y supervisar regularmente que cumple los requisitos establecidos en el artículo 25.

Artículo 30. *Procedimiento de notificación.*

1. La autoridad notificante solo podrá notificar organismos de evaluación de la conformidad que satisfagan los requisitos establecidos en el artículo 25.

2. En sus notificaciones a la Comisión y a los demás Estados miembros, la autoridad notificante utilizará el sistema de notificación electrónica desarrollado y gestionado por la Comisión.

3. La notificación incluirá información detallada de las actividades de evaluación de la conformidad, el módulo o los módulos de evaluación de la conformidad, el juguete o los juguetes objeto de la evaluación y la certificación de competencia pertinente.

4. Si la notificación no está basada en el certificado de acreditación mencionado en el artículo 29.2, la autoridad notificante transmitirá a la Comisión y a los demás Estados miembros de la Unión Europea las pruebas documentales que demuestren la competencia del organismo de evaluación de la conformidad y las disposiciones existentes destinadas a garantizar que se controlará periódicamente al organismo y que este continuará satisfaciendo los requisitos establecidos en el artículo 25.

5. El organismo en cuestión solo podrá realizar las actividades de un organismo notificado si la Comisión o los demás Estados miembros no han formulado ninguna objeción en el plazo de dos semanas a partir de la notificación en caso de que se utilice un certificado de acreditación o de dos meses a partir de la notificación en caso de no se utilice la acreditación. Sólo ese organismo será considerado organismo notificado a efectos de este real decreto y de la Directiva 2009/48/CE.

6. El Instituto Nacional del Consumo informará a la Comisión y a los demás Estados miembros de la Unión Europea de todo cambio relevante posterior a la notificación.

Artículo 31. *Números de identificación y listas de organismos notificados.*

Cada organismo notificado dispondrá de un solo número de identificación que le será asignado por la Comisión, incluso si el organismo es notificado con arreglo a varios actos comunitarios.

Artículo 32. *Cambios en la notificación.*

1. Si la autoridad notificante comprueba o es informada de que un organismo notificado ha dejado de cumplir los requisitos establecidos en el artículo 25 o no está cumpliendo sus obligaciones, la autoridad notificante restringirá, suspenderá o retirará la notificación, según el caso, en función de la gravedad del incumplimiento de tales requisitos u obligaciones. Informará de ello inmediatamente a la Comisión y a los demás Estados miembros.

2. En caso de restricción, suspensión o retirada de la notificación o si el organismo notificado ha cesado su actividad, el Estado miembro notificante adoptará las medidas oportunas para que los expedientes de dicho organismo sean tratados por otro organismo notificado o se pongan a disposición de las autoridades notificantes y de vigilancia responsables cuando éstas los soliciten.

Artículo 33. *Obligaciones operativas de los organismos notificados.*

1. Los organismos notificados realizarán evaluaciones de la conformidad siguiendo los procedimientos de evaluación de la conformidad establecidos en el artículo 19.

2. Las evaluaciones de la conformidad se llevarán a cabo de manera proporcionada, evitando cargas innecesarias a los agentes económicos. Los organismos de evaluación de la conformidad realizarán sus actividades tomando debidamente en consideración el tamaño de la empresa, el sector en el que opera, su estructura, el grado de complejidad de la tecnología del juguete en cuestión y el carácter masivo o de serie del proceso de producción. Para ello, respetarán en cualquier caso el grado de rigor y el nivel de protección requerido para que el juguete cumpla este real decreto.

3. Si un organismo notificado comprueba que el fabricante no cumple los requisitos establecidos en el artículo 11 y el anexo II o las normas armonizadas o especificaciones técnicas correspondientes, le pedirá que adopte las medidas correctoras adecuadas y no expedirá el certificado de examen CE de tipo contemplado en el artículo 19.4.

4. Si en el transcurso de la supervisión de la conformidad consecutiva a la expedición del certificado de examen CE de tipo, un organismo notificado constata que el juguete ya no es conforme, instará al fabricante a adoptar las medidas correctoras adecuadas y, si es necesario, suspenderá o retirará dicho certificado.

5. Si no se adoptan medidas correctoras o estas no surten el efecto exigido, el organismo notificado restringirá, suspenderá o retirará cualquier certificado de examen CE de tipo, según el caso.

Artículo 34. *Obligación de información de los organismos notificados.*

1. Los organismos notificados informarán a la autoridad notificante:

a) de cualquier denegación, restricción, suspensión o retirada de certificados de examen CE de tipo;

b) de cualquier circunstancia que afecte al ámbito ya las condiciones de notificación;

c) de cualquier solicitud de información que hayan recibido de las autoridades de vigilancia del mercado en relación con las actividades de evaluación de la conformidad;

d) previa solicitud, de las actividades de evaluación de la conformidad realizadas dentro del ámbito de su notificación y de cualquier otra actividad realizada, con inclusión de actividades y subcontrataciones transfronterizas.

2. Los organismos notificados proporcionarán a los demás organismos notificados con arreglo a la Directiva 2009/48/CE que realicen actividades de evaluación de la conformidad similares, que evalúen los mismos juguetes con información pertinente sobre cuestiones relacionadas con resultados negativos y, previa solicitud, con resultados positivos de la evaluación de la conformidad.

Artículo 35. *Instrucciones destinadas al organismo notificado.*

1. Las autoridades de vigilancia del mercado podrán pedir a un organismo notificado que proporcione información relativa a cualquier certificado de examen CE de tipo que haya expedido o retirado, o relativa a cualquier denegación de ese certificado, lo que incluye los informes de ensayo y la documentación técnica.

2. Si las autoridades de vigilancia del mercado consideran que un juguete concreto no cumple los requisitos esenciales de seguridad establecidos en el artículo 11 y el anexo II, darán instrucciones, cuando proceda, al organismo notificado para que retire el certificado de examen CE de tipo para dichos juguetes.

3. Si es necesario, especialmente en los casos especificados en el artículo 19.4, párrafo segundo, las autoridades de vigilancia del mercado darán instrucciones al organismo notificado para que revise el certificado de examen CE de tipo.

Artículo 36. *Intercambio de experiencia.*

La autoridad notificante participará en el intercambio de experiencias con otras autoridades notificantes de los Estados miembros de la Unión Europea, según disponga la Comisión.

Artículo 37. *Coordinación de los organismos notificados.*

Los organismos notificados españoles estarán obligados a participar, directamente o por delegación en otros, en los intercambios de experiencias que la Comisión Europea organice entre las autoridades responsables del nombramiento, notificación y supervisión de los organismos notificados en cada Estado miembro, y los propios organismos notificados, con objeto de coordinar la aplicación uniforme de la Directiva 2009/48/CE, así como en los foros de organismos notificados organizados a nivel comunitario.

CAPÍTULO VI

Medidas particulares

Artículo 38. *Impugnación de normas armonizadas.*

1. Cuando la autoridad competente de vigilancia del mercado, de oficio o a solicitud de interesado, considere que una norma armonizada no cubre de manera totalmente satisfactoria los requisitos esenciales de salud y seguridad de los que trata, y que están incluidos en el artículo 11 y en el anexo II de este real decreto, lo comunicará al Instituto Nacional de Consumo.

2. El Instituto Nacional de Consumo, planteará el asunto ante el Comité creado con arreglo al artículo 5 de la Directiva 98/34/CE, a través del cauce establecido, exponiendo sus motivos, a fin de que la Comisión Europea, a tenor del dictamen de dicho Comité, tome la decisión –según el caso– de publicar, no publicar, publicar con restricciones, mantener, mantener con restricciones o retirar la referencia de la norma armonizada de que se trate en el «Diario Oficial de la Unión Europea».

Artículo 39. *Cláusula de salvaguardia.*

1. Cuando una autoridad de vigilancia del mercado, de oficio o a solicitud de interesado, compruebe que un juguete provisto del marcado CE, acompañado de la declaración CE de conformidad y utilizada de acuerdo con su uso previsto o en condiciones razonablemente previsibles, puede poner en peligro la salud y la seguridad de las personas adoptará todas las medidas necesarias para retirar dicho juguete del mercado, prohibir su comercialización y/o limitar su libre circulación, comunicándolo al Instituto Nacional del Consumo.

2. El Instituto Nacional del Consumo, mediante el procedimiento establecido, informará inmediatamente a la Comisión Europea y a los demás Estados miembros de tales medidas e indicará los motivos de su decisión, en particular si la no conformidad se debe:

a) A que no se cumplen los requisitos esenciales a los que se refiere el artículo 11.

b) A un defecto en las propias normas armonizadas a las que se refiere el artículo 26.

3. Cuando las medidas previstas en el apartado 1 de este artículo se basen en un defecto de las normas armonizadas, se iniciará el procedimiento de impugnación regulado en el artículo 38 de este real decreto.

4. A resultas de la decisión que adopte la Comisión Europea al respecto, la autoridad de vigilancia del mercado competente deberá tomar las medidas pertinentes para conformarse a la misma. En caso de tratarse de cláusulas de salvaguardia interpuestas por otros Estados miembros, que la Comisión hubiera considerado justificadas, también se podrán aplicar las correspondientes medidas a los juguetes idénticos que se hallaren en el mercado español.

5. Cuando un juguete no conforme esté provisto del marcado CE, la autoridad de vigilancia del mercado competente tomará las medidas adecuadas contra el responsable del producto y lo comunicará al Instituto Nacional de Consumo, a fin de que éste informe de ello a la Comisión Europea.

Artículo 40. *Procedimiento en el caso de juguetes que entrañan un riesgo a nivel nacional.*

1. Cuando las autoridades de vigilancia del mercado adopten medidas con arreglo al artículo 20 del Reglamento (CE) n.º 765/2008 o tengan motivos suficientes para pensar que un juguete sujeto a este real decreto supone un riesgo para la salud o la seguridad de las personas, llevarán a cabo una evaluación relacionada con el juguete en cuestión respecto a todos los requisitos establecidos en este real decreto. Los agentes económicos correspondientes cooperarán en función de las necesidades con las autoridades de vigilancia del mercado.

Si en el transcurso de la evaluación, las autoridades de vigilancia del mercado comprueban que el juguete no cumple los requisitos establecidos en este real decreto, pedirán sin demora al agente económico correspondiente que adopte las medidas correctoras adecuadas para ponerlo en conformidad con los citados requisitos, retirarlo del mercado o recuperarlo en un plazo de tiempo razonable, proporcional a la naturaleza del riesgo, que ellas prescriban.

Las autoridades de vigilancia del mercado, en consecuencia, informarán de ello al organismo notificado correspondiente.

El artículo 21 del Reglamento (CE) n.º 765/2008 será de aplicación a las medidas a que se refiere el párrafo segundo del presente apartado.

2. Cuando las autoridades de vigilancia del mercado consideren que el incumplimiento no se limita al territorio nacional, lo comunicará al Instituto Nacional de Consumo, que a su vez informará a la Comisión y a los demás Estados miembros de los resultados de la evaluación y de las medidas que han pedido que adopte el agente económico correspondiente.

3. El agente económico correspondiente se asegurará de que se adoptan todas las medidas correctoras pertinentes en relación con los juguetes afectados que haya comercializado en toda la Unión Europea.

4. Si el agente económico correspondiente no adopta las medidas correctoras adecuadas en el plazo de tiempo indicado en el apartado 1, las autoridades de vigilancia del mercado adoptarán todas las medidas provisionales adecuadas para prohibir o restringir la comercialización del juguete, retirarlo del mercado o recuperarlo, lo comunicarán al Instituto Nacional de Consumo, que a su vez informará a la Comisión y a los demás Estados miembros de estas medidas.

Si en el plazo de tres meses tras la recepción de la información indicada en el párrafo anterior, ningún Estado miembro ni la Comisión presentan objeción alguna sobre las medidas provisionales adoptadas las autoridades de vigilancia en el mercado, las medidas se considerarán justificadas.

5. La información mencionada en el apartado 4 de este artículo incluirá todos los detalles disponibles, en particular los datos necesarios para identificar el juguete no conforme y precisar su origen, la naturaleza de la supuesta no conformidad y del riesgo que entraña y la naturaleza y duración de las medidas adoptadas, así como los argumentos expresados por el agente económico correspondiente. En particular, las autoridades de vigilancia del mercado indicarán si la no conformidad se debe a uno de los motivos siguientes:

a) el juguete no cumple los requisitos relacionados con la salud o la seguridad de las personas; o

b) las normas armonizadas mencionadas en el artículo 26 que confieren la presunción de conformidad presentan defectos.

6. Si el procedimiento se iniciase en otro estado miembro de la Unión Europea, el Instituto Nacional de Consumo, a iniciativa propia o a propuesta de una autoridad de vigilancia del mercado, informará sin demora a la Comisión y a los demás Estados miembros de toda medida que se haya adoptado en España y de cualquier dato adicional sobre la no conformidad del juguete en cuestión que tenga a su disposición y, en caso de desacuerdo con la medida notificada por el Estado miembro que inició el procedimiento, presentará sus objeciones al respecto.

7. Las autoridades de vigilancia de mercado velarán por que se adopten sin demora las medidas restrictivas adecuadas respecto del juguete en cuestión, tales como la retirada del juguete del mercado.

Artículo 41. *Intercambio de información: sistema comunitario de intercambio rápido de información.*

Si una medida contemplada en el artículo 40.4 es un tipo de medida que, con arreglo al artículo 22 del Reglamento (CE) n.º 765/2008, debe notificarse a través del Sistema Comunitario de Intercambio Rápido de Información, se seguirá el procedimiento descrito en el artículo 19 del Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos.

En dicho supuesto, no será necesario hacer una notificación separada con arreglo a dicho artículo 40.4, a condición de que se cumplan las condiciones siguientes:

a) la notificación del Sistema Comunitario de Intercambio Rápido de Información indica que el presente real decreto exige también la notificación de la medida;

b) la notificación del Sistema Comunitario de Intercambio Rápido de Información va acompañada de la información contemplada en el artículo 40.5.

Artículo 42. *Incumplimiento formal.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 40, si las autoridades de vigilancia del mercado constatan una de las situaciones indicadas a continuación, pedirán al agente económico correspondiente que subsane el incumplimiento en cuestión:

a) se ha colocado el marcado CE incumpliendo el artículo 15 o el artículo 16;
b) no se ha colocado el marcado CE de conformidad;
c) no se ha establecido la declaración CE de conformidad;
d) no se ha establecido correctamente la declaración CE de conformidad;
e) la documentación técnica no está disponible o está incompleta.

2. Si persiste la falta de conformidad indicada en el apartado 1, las autoridades en cuestión adoptarán todas las medidas adecuadas para restringir o prohibir la comercialización del juguete, o se asegurarán de que se recupera o se retira del mercado.

Artículo 43. *Medidas adoptadas.*

Las medidas a que se refiere este capítulo no tienen carácter sancionador y su adopción no prejuzga la responsabilidad penal o administrativa de los sujetos a los que afecte.

CAPÍTULO VII

Disposiciones administrativas específicas

Artículo 44. *Presentación de informes.*

Al menos tres meses antes del 20 de julio de 2014 y a continuación cada cinco años, las autoridades de vigilancia del mercado enviarán al Instituto Nacional de Consumo un informe sobre la aplicación de este real decreto, que incluirá una evaluación de su eficacia y de la situación de la seguridad de los juguetes, así como una presentación de las actividades de vigilancia del mercado.

El Instituto Nacional del Consumo remitirá a la Comisión lo reflejado en dichos informes a más tardar antes del 20 de julio de 2014, ya continuación cada cinco años.

Artículo 45. *Transparencia y confidencialidad.*

Cuando las autoridades de vigilancia del mercado adopten medidas con arreglo a lo dispuesto en este real decreto, serán de aplicación los requisitos de transparencia y de confidencialidad previstos en el artículo 17 del Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre.

Artículo 46. *Motivación de las medidas.*

Toda medida adoptada con arreglo a este real decreto que prohíba o limite la introducción en el mercado de un juguete, u ordene su retirada del mercado o recuperación, deberá señalar los motivos exactos en que se basa.

Tales medidas se notificarán inmediatamente a la parte interesada, con indicación de las vías de recurso disponibles con arreglo a lo previsto en la ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

CAPÍTULO VIII

Régimen sancionador

Artículo 47. *Régimen sancionador.*

1. El régimen de infracciones y sanciones por incumplimiento de lo establecido en este real decreto será el previsto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como las normas autonómicas de aplicación en la materia.

2. Las infracciones se calificarán como leves, graves y muy graves. En lo que respecta a este real decreto, serán:

a) infracciones leves:

Los defectos formales de etiquetado que no tengan incidencia en las condiciones del uso seguro del juguete.
Los defectos formales del marcado CE.

b) infracciones graves:

Los defectos de etiquetado del juguete con incidencia en la seguridad, como los correspondientes a advertencias, instrucciones de uso o recomendaciones sobre la edad adecuada del niño.
La falta de datos de identificación del responsable de poner en el mercado el juguete.
El uso del marcado CE incorrectamente.
La no disposición o presentación, a petición de las autoridades, de la documentación referida en los anexos III y IV del real decreto.

c) infracciones muy graves:

El incumplimiento de los requisitos de seguridad a que se refieren el artículo 11 y el anexo II del real decreto.

3. Las infracciones señaladas serán sancionadas en cuanto a tipo y cuantía de acuerdo con las establecidas en los artículos 51 y 52 del citado Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 noviembre.
4. Las autoridades competentes para acordar e imponer las sanciones correspondientes, serán las que se establezcan de acuerdo con lo previsto en el artículo 3 del presente real decreto.
En los casos en los que la competencia sancionadora corresponda al Estado, la autoridad competente sería el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad a través del Instituto Nacional del Consumo.

Disposición adicional única. *Normativa aplicable.*

1. Este real decreto se entenderá sin perjuicio de la aplicación de los artículos 129 a 148 (Libro III) del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
2. Igualmente, el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos, se aplicará a los juguetes de conformidad con lo dispuesto en su artículo 1, apartados 2 y 4.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio de comercialización.*

1. No se impedirá la comercialización en el mercado de juguetes que sean conformes con el Real Decreto 880/1990, de 29 de junio, y que se hayan introducido en el mercado antes del 20 de julio de 2011.
2. Además de lo establecido en el apartado 1, las autoridades competentes no impedirán la comercialización en el mercado de juguetes que cumplan todos los requisitos de este real decreto, excepto los establecidos en la parte III del anexo II, siempre que dichos juguetes cumplan los requisitos establecidos en la parte II, punto 3, del anexo II del Real Decreto 880/1990, de 29 de junio y que se hayan introducido en el mercado antes del 20 de julio de 2013.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

El Real Decreto 880/1990, de 29 de junio, queda derogado a partir de la entrada en vigor del presente Real Decreto, a excepción del artículo 2.1, y el anexo II, parte II, punto 3, que quedarán derogados a partir del 20 de julio de 2013.
Las referencias realizadas en el ordenamiento jurídico al real decreto derogado se entenderán hechas a este real decreto.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.16.ª de la Constitución que atribuye al Estado la competencia de dictar las bases y coordinación general en materia de sanidad, salvo los artículos 7 y 9 que se dictan al amparo del primer inciso del citado artículo 149.1.16.ª que atribuye al Estado la competencia exclusiva en sanidad exterior.

Disposición final segunda. *Incorporación de derecho de la Unión Europea.*

Mediante este real decreto se incorpora al derecho español la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009, sobre la seguridad de los juguetes.

Disposición final tercera. *Habilitación para el desarrollo reglamentario.*

Se faculta a la Ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad y al Ministro de Industria, Turismo y Comercio para dictar, en el ámbito de sus competencias, las disposiciones que sean necesarias para la aplicación y desarrollo de lo dispuesto en este real decreto.

Se autoriza a la Ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad y al Ministro de Industria, Turismo y Comercio para modificar conjunta o separadamente, de acuerdo con sus respectivas competencias, los anexos de este real decreto, a fin de mantenerlos adaptados al progreso técnico y, especialmente, a lo dispuesto en la normativa comunitaria.

Se faculta a la Ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad y al Ministro de Industria, Turismo y Comercio para fijar la cuantía del seguro de responsabilidad civil que de conformidad con el artículo 25, apartado 9, deben suscribir los organismos de evaluación de la conformidad.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

Lista de productos que, en particular, no se consideran juguetes a efectos de este real decreto (a que se refiere el artículo 1.3)

1. Objetos decorativos para actos festivos y celebraciones.

2. Productos para coleccionistas adultos, a condición de que los productos o su embalaje lleven una indicación visible y legible de que están destinados a coleccionistas no menores de catorce años. Ejemplos de esta categoría:

a) modelos a escala detallados y fieles,
b) kits de montaje de los modelos a escala detallados,
c) muñecas populares y decorativas y otros artículos similares,
d) reproducciones históricas de juguetes, y
e) reproducciones de armas de fuego reales.

3. Equipos deportivos, incluidos los patines de ruedas, los patines en línea y los monopatines destinados a niños con una masa corporal superior a 20 kg.

4. Bicicletas con una altura máxima de sillín superior a 435 mm, medida como la distancia vertical entre el suelo y el punto más alto de la superficie del sillín, con el sillín colocado en posición horizontal y la tija en la marca inferior.

5. Patinetes y otros medios de transporte diseñados para el deporte o destinados a utilizarse en vías públicas o caminos públicos.

6. Vehículos eléctricos destinados a utilizarse en vías públicas, caminos públicos o sus aceras.

7. Equipo acuático destinado a utilizarse en aguas profundas y accesorios para aprender a nadar para niños, como flotadores de asiento y artículos de ayuda para nadar.

8. Rompecabezas de más de 500 piezas.

9. Armas y pistolas de gas comprimido, salvo las armas y pistolas de agua, y arcos de tiro de más de 120 cm de largo.

10. Fuegos artificiales, incluidas las cápsulas fulminantes que no están diseñadas específicamente para juguetes.

11. Productos y juegos que utilizan proyectiles puntiagudos, como conjuntos de dardos con puntas metálicas.

12. Productos educativos funcionales, como hornos eléctricos, planchas u otros productos funcionales cuya tensión supere 24 voltios vendidos exclusivamente con fines educativos bajo la supervisión de adultos.

13. Productos destinados a utilizarse con fines pedagógicos, como equipo científico, en colegios y otros contextos educativos bajo la vigilancia de instructores adultos.

14. Equipo electrónico, como ordenadores personales y consolas de juego, utilizado para acceder a software interactivo y sus periféricos asociados, si el equipo electrónico o los periféricos asociados no están diseñados y destinados específica mente para niños y tienen un valor lúdico de por sí, como los ordenadores personales de diseño especial, los teclados, las palancas de mando o los volantes.

15. El software interactivo destinado al ocio y el entretenimiento, como los juegos de ordenador y sus soportes de almacenamiento, por ejemplo, los CD.

16. Los chupetes para bebés.

17. Las lámparas atractivas para los niños.

18. Los transformadores eléctricos para juguetes.

19. Accesorios de moda para niños que no están destinados al juego.

ANEXO II

Requisitos particulares de seguridad

I. Propiedades físicas y mecánicas.

1. Los juguetes y sus partes, así como sus fijaciones en el caso de juguetes fijos, deberán tener la resistencia mecánica y, en su caso, la estabilidad suficiente para soportar las tensiones resultantes de su uso sin que se produzcan roturas o deformaciones que puedan causar lesiones físicas.

2. Los bordes, salientes, cuerdas, cables y fijaciones accesibles de los juguetes deberán diseñarse y fabricarse de manera que se reduzca lo más posible el riesgo de lesiones físicas que pudiera provocar el contacto con ellos.

3. Los juguetes deberán diseñarse y fabricarse de forma que no presenten riesgos o solo los riesgos mínimos inherentes al uso de los mismos que pudiera provocar el movimiento de sus partes.

4.

a) Los juguetes y sus partes no deberán presentar riesgo de estrangulamiento.

b) Los juguetes y sus partes no deberán presentar ningún riesgo de asfixia por interrupción del flujo del aire como consecuencia de una obstrucción de las vías respiratorias externa a la boca y la nariz.

c) Los juguetes y sus partes deberán tener unas dimensiones tales que no presenten riesgo de asfixia por interrupción del flujo de aire como consecuencia de una obstrucción interna de las vías respiratorias por objetos bloqueados en la boca o la faringe o alojados en la entrada de las vías respiratorias inferiores.

d) Los juguetes claramente destinados al uso de niños menores de treinta y seis meses, así como sus componentes y partes separables, deberán tener unas dimensiones tales que no puedan tragarse o inhalarse. Esta norma se aplica también a otros juguetes destinados a ponerse en la boca, así como a sus componentes y partes separables.

e) El embalaje de comercialización al por menor de los juguetes no deberá presentar ningún riesgo de estrangulamiento o asfixia como consecuencia de una obstrucción de las vías respiratorias externa a la boca y la nariz.

f) Los juguetes distribuidos en alimentos o mezclados con alimentos deberán tener un embalaje propio que, en la forma suministrada, tenga unas dimensiones que impidan que pueda tragarse o inhalarse.

g) Los embalajes de juguetes contemplados en las letras e) y f) que sean esféricos, en forma de huevo o elipsoidales y las partes separables de los mismos, o de los embalajes cilíndricos con bordes redondeados, deberán tener unas dimensiones tales que impidan que se produzca una obstrucción de las vías respiratorias por quedar bloqueados en la boca o la faringe, o alojados en la entrada de las vías respiratorias inferiores.

h) Se prohíben los juguetes unidos sólidamente a un alimento en el momento del consumo, de modo que deba consumirse el alimento para acceder directamente a ellos. Las partes de los juguetes que, de otro modo, vayan unidas directamente al alimento deberán cumplir los requisitos previstos en las letras c) y d).

5. Los juguetes acuáticos deberán diseñarse y fabricarse de forma que se reduzca lo más posible, habida cuenta del uso recomendado de los juguetes, el riesgo de pérdida de flotabilidad del juguete y de pérdida de capacidad de porte del niño.

6. Los juguetes en los que se pueda entrar y que constituyan por tanto un espacio cerrado deberán tener un sistema de salida que el usuario previsto pueda abrir fácilmente desde el interior.

7. Los juguetes que confieran movilidad a sus usuarios deberán, en la medida de lo posible, incorporar un sistema de freno adaptado al tipo de juguete y proporcional a la energía cinética que este genere. Dicho sistema deberá ser fácil de utilizar para el usuario y no entrañar riesgo de eyección o de lesiones físicas del usuario o de otras personas. Deberá limitarse la velocidad de diseño máxima de los juguetes eléctricos en los que el niño vaya montado para reducir al mínimo el riesgo de lesión.

8. La forma y la composición de los proyectiles y la energía cinética que estos puedan generar al ser lanzados por un juguete diseñado para ese fin no deberán entrañar riesgo de lesión física del usuario o de otras personas, habida cuenta de la naturaleza del juguete.

9. La fabricación de los juguetes deberá garantizar que:

a) la temperatura máxima y mínima que alcance cualquier superficie accesible no pueda provocar lesiones al tocarla; y

b) los líquidos y gases que se encuentren en el interior del juguete no alcancen temperaturas o presiones que, en caso de escape distinto del indispensable para el buen funcionamiento del juguete, puedan provocar quemaduras u otras lesiones físicas.

10. Los juguetes destinados a emitir un sonido deberán diseñarse y fabricarse, en términos de valores máximos del ruido de impulso y del ruido continuo, de tal manera que su sonido no pueda dañar el oído de los niños.

11. Los juguetes de actividad se fabricarán de manera que se reduzca lo más posible el riesgo de aplastamiento o prendimiento de partes del cuerpo y de la ropa y el riesgo de caídas, choques y ahogamiento. En particular, todas las superficies de los juguetes de actividad que sean accesibles para que uno o varios niños jueguen sobre ellas se diseñarán para soportar el peso de aquellos.

II. Inflamabilidad.

1. Los juguetes no deberán constituir un peligroso elemento inflamable en el entorno del niño. En consecuencia, deberán estar compuestos de materiales que cumplan una o varias de las condiciones siguientes:

a) no arden si se exponen directamente a una llama, una chispa u otra posible fuente de fuego;

b) no se inflaman con facilidad (la llama se apaga tan pronto como cesa la causa del fuego);

c) si arden, lo hacen lentamente y la velocidad de propagación de la llama es reducida; y

d) cualquiera que sea la composición química del juguete, ha sido diseñado para que retrase mecánicamente el proceso de combustión.

Los materiales combustibles no entrañan riesgo alguno de ignición para los demás materiales utilizados en el juguete.

2. Los juguetes que, por motivos esenciales relacionados con su funcionamiento, contengan sustancias o mezclas que cumplan los criterios de clasificación establecidos en la sección 1 del apéndice B del presente anexo, especialmente los materiales y equipos para

experimentos químicos, el montaje de maquetas, el moldeado plástico o cerámico, el esmaltado, la fotografía u otras actividades similares, no deberán contener sustancias o mezclas que, como tales, puedan volverse inflamables como consecuencia de la pérdida de componentes volátiles no inflamables.

3. Los juguetes distintos de las cápsulas fulminantes para juguetes no deberán ser explosivos o contener elementos o sustancias que puedan explotar si se utilizan según lo previsto en el artículo 11, apartado 2, párrafo primero.

4. Los juguetes y, en particular, los juegos y juguetes de química, no deberán contener sustancias o mezclas que:

a) puedan explotar, por reacción química o por calentamiento, si se mezclan;

b) puedan explotar si se mezclan con sustancias oxidantes; o

c) contengan componentes volátiles que sean inflamables en el aire y puedan formar mezclas de vapor/aire inflamables o explosivas.

III Propiedades químicas.

1. Los juguetes estarán diseñados y fabricados de tal manera que no presenten riesgos de efectos adversos para la salud humana debido a la exposición a sustancias o mezclas químicas que contengan o entren en su composición, si los juguetes se utilizan según lo previsto en el artículo 11, apartado 2, párrafo primero.

Los juguetes cumplirán la legislación comunitaria pertinente relativa a determinadas categorías de productos o a restricciones para determinadas sustancias y mezclas.

2. Los juguetes que, de por sí, sean sustancias o mezclas deberán ser también conformes a las disposiciones del Real Decreto 363/1995, de 10 de Marzo, por el que se aprueba el Reglamento sobre clasificación, envasado y etiquetado de sustancias peligrosas, al Real Decreto 255/2003, de 28 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento sobre clasificación, envasado y etiquetado de preparados peligrosos y al Reglamento (CE) nº 1272/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, sobre clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas, como corresponda, en relación con la clasificación, el envasado y el etiquetado de determinadas sustancias y mezclas.

3. Sin perjuicio de la aplicación de las restricciones correspondientes al párrafo segundo del punto 1, no se utilizarán en los juguetes, en componentes o en partes de juguetes microestructuralmente distintas, las sustancias clasificadas como carcinógenas, mutágenas o tóxicas para la reproducción (sustancias CMR), categoría 1A, 1B o 2, de acuerdo con el Reglamento (CE) n.° 1272/2008.

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 3, las sustancias o mezclas clasificadas como CMR de las categorías establecidas en la sección 3 del apéndice 8 podrán utilizarse en juguetes, en componentes o en partes de juguetes microestructuralmente distintas a condición de que se satisfaga una o varias de las condiciones siguientes:

a) dichas sustancias y mezclas estén contenidas en concentraciones individuales iguales o menores a las concentraciones pertinentes establecidas en los actos jurídicos comunitarios mencionados en la sección 2 del apéndice B para la clasificación de mezclas que contengan dichas sustancias;

b) dichas sustancias o mezclas sean inaccesibles para los niños por el medio que sea, incluida la inhalación, cuando el juguete se utilice con arreglo al artículo 11, apartado 2, párrafo primero;

c) se haya adoptado una decisión con arreglo al artículo 46, apartado 3 de la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009, para permitir la sustancia o mezcla y su uso, y la sustancia o mezcla en cuestión y sus usos permitidos figuren en el apéndice A.

Podrá adaptarse dicha decisión si se cumplen las siguientes condiciones:

i) el comité científico pertinente ha evaluado el uso de la sustancia o mezcla y lo ha considerado seguro, en particular por lo que respecta a la exposición;

ii) no se dispone de sustancias o mezclas alternativas adecuadas, lo que se documenta en un análisis de las alternativas; y

iii) no está prohibido el uso de la sustancia o mezcla en artículos de consumo con arreglo al Reglamento (CE) n.º 1907/2006.

La Comisión otorgará un mandato al comité científico pertinente para que vuelva a evaluar las citadas sustancias o mezclas tan pronto como exista preocupación acerca de su seguridad y, como muy tarde, cada cinco años a partir de la fecha de adopción de una decisión con arreglo al artículo 46, apartado 3 de la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el punto 3, las sustancias o mezclas clasificadas como CMR de las categorías establecidas en la sección 4 del apéndice B podrán utilizarse en juguetes, en componentes o en partes de juguetes microestructuralmente distintas a condición de que se satisfaga una de las condiciones siguientes:

a) dichas sustancias y mezclas estén contenidas en concentraciones individuales iguales o menores a las concentraciones pertinentes establecidas en los actos jurídicos comunitarios mencionados en la sección 2 del apéndice B para la clasificación de mezclas que contengan dichas sustancias;

b) dichas sustancias o mezclas sean inaccesibles para los niños por el medio que sea, incluida la inhalación, cuando el juguete se utilice con arreglo al artículo 11, apartado 2, párrafo primero; o

c) se haya adoptado una decisión con arreglo al artículo 46, apartado 3 de la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009, para permitir la sustancia o mezcla y su uso, y la sustancia o mezcla en cuestión y sus usos permitidos figuren en el apéndice A.

Podrá adaptarse dicha decisión si se cumplen las siguientes condiciones:

i) el comité científico pertinente ha evaluado el uso de la sustancia o mezcla y lo ha considerado seguro, en particular por lo que respecta a la exposición;

ii) no está prohibido el uso de la sustancia o mezcla en artículos de consumo con arreglo al Reglamento (CE) n.º 1907/2006.

La Comisión otorgará un mandato al comité científico pertinente para que vuelva a evaluar las citadas sustancias o mezclas tan pronto como exista preocupación acerca de su seguridad y, como muy tarde, cada cinco años a partir de la fecha de adopción de una decisión con arreglo al artículo 46, apartado 3 de la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009.

6. Los puntos 3, 4 y 5 no se aplican al níquel en el acero inoxidable.

7. Los puntos 3, 4 y 5 no se aplican a los materiales que cumplan los valores límite específicos establecidos en el apéndice C, o, hasta que se hayan elaborado dichas disposiciones, pero no más tarde del 20 de julio de 2017, a los materiales cubiertos por las disposiciones relativas a los materiales destinados a entrar en contacto con alimentos y que cumplan dichas disposiciones, con arreglo al Reglamento (CE) n.º 1935/2004 y las medidas específicas respectivas para materiales particulares.

8. Sin perjuicio de la aplicación de los puntos 3 y 4, se prohibirán las sustancias nitrosaminas y nitrosables para su uso en juguetes destinados a niños menores de treinta y seis meses o en otros juguetes destinados a introducirse en la boca si la migración de la sustancia es igualo superior a 0,05 mg/kg para las nitrosaminas y a 1 mg/kg para las sustancias nitrosables.

9. La Comisión evaluará sistemática y regularmente la aparición de sustancias peligrosas de materiales en juguetes.

En dichas evaluaciones se tendrán en cuenta los informes de los organismos de vigilancia del mercado y las preocupaciones expuestas por los Estados miembros y las partes interesadas.

10. Los cosméticos de juguete, tales como los cosméticos para muñecas, cumplirán los requisitos de composición y etiquetado establecidos en el Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre, sobre productos Cosméticos.

11. Los juguetes no podrán contener las fragancias alergénicas siguientes:

N°	Nombre de la fragancia que produce alergia	Número CAS
(1)	Helenio (Inula helenium)	97676-35-2
(2)	Alilisotiocianato	57-06-7
(3)	Cianuro de bencilo	140-29-4
(4)	4-terc-butilfenol	98-54-4
(5)	Aceite de quenopodio	8006-99-3
(6)	Alcohol de ciclamen	4756-19-8
(7)	Maleato de dietilo	141-05-9
(8)	Dihidrocumarina	119-84-6
(9)	2,4-dihidroxi-3-metilbenzaldehído	6248-20-0
(10)	3,7-dimetil-2-octen-1-ol (6.7 -dihidrogeraniol)	40607-48-5
(11)	4,6-dimetil-8-terc-butilcumarina	17874-34-9
(12)	Citraconato de dimetilo	617-54-9
(13)	7, 11-dimetil-4,6,10-dodecatrien-3-ona	26651-96-7
(14)	6,10-dimetil-3,5,9-undecatrien-2-ona	141-10-6
(15)	Difenilamina	122-39-4
(16)	Acrilato de etilo	140-88-5
(17)	Hoja de higo, fresca y en preparaciones	68916-52-9
(18)	trans-2-heptenal	18829-55-5
(19)	trans-2-hexenal dietilacetal	67746-30-9
(20)	trans-2-hexenal dimetilacetal	18318-83-7
(21)	Alcohol hidroabietílico	13393-93-6
(22)	4-etoxifenol	622-62-8
(23)	6-Isopropil-2-decahidronaftalenol	34131-99-2
(24)	7 -metoxicumarina	531-59-9
(25)	4-metoxifenol	150-76-5
(26)	4-(p-metoxifenil)-3-buten-2 -ona	943-88-4
(27)	1-(p-metoxifenil)-1-penten-3-ona	104-27-8
(28)	trans-2-butenoato de metilo	623-43-8
(29)	6-metilcumarina	92-48-8
(30)	7 -metilcumarina	2445-83-2
(31)	5-metil-2,3-hexanediona	13706-86-0
(32)	Aceite de raíz de costus (Saussurea lappa Clarke)	8023-88-9
(33)	7 -etoxi-4-metilcumarina	87-05-8
(34)	Hexahidrocumarina	700-82-3
(35)	Bálsamo de Perú, en bruto (Exudación de Myroxylonpereirae (Royle) Klotzsch)	8007-00-9
(36)	2-pentilideno-ciclohexanona	25677-40-1
(37)	3,6,10-trimetil-3,5,9-undecatrien-2-ona	1117-41-5
(38)	Aceite de verbena (Lippia citriodora Kunth)	8024-12-2
(39)	Almizcle de abelmosco (4-terc-butil-3-metoxi-2,6-dinitrotolueno)	83-66-9
(40)	4-fenil-3-buten-2-ona	122-57-6
(41)	Cinamal amílico	122-40-7
(42)	Alcohol amilcinamílico	101-85-9
(43)	Alcohol bencílico	100-51-6
(44)	Salicilato bencílico	118-58-1
(45)	Alcohol cinamílico	1 04-54-1
(46)	Cinamal	104-55-2
(47)	Citral	5392-40-5
(48)	Cumarina	91-64-5
(49)	Eugenol	97-53-0
(50)	Geraniol	106-24-1
(51)	Hidroxicitronelal	107-75-5
(52)	Hidroximetil-pentilciclohexenocarbaldehído	31906-04-4
(53)	Isoeugenol	97-54-1
(54)	Extractos de Evernia prunastri	90028-68-5
(55)	Extractos de Evernia furfuracea	90028-67-4
(56)	Atranol (2,6-dihidroxi-4-metil-benzaldehído)	526-37-4
(57)	Cloroatranol (3-cloro-2,6-dihidroxi-4-metil-benzaldehído)	57074-21-2
(58)	Heptincarbonato de metilo	111-12-6

No obstante, se autorizará la presencia de restos de estas fragancias si esa presencia es técnicamente inevitable, incluso con buenas prácticas de fabricación, y si no es superior a 100 ppm.

Por otro lado, en el juguete, en una etiqueta pegada, en el envase o en el folleto adjunto, se mencionarán los nombres de las fragancias alergénicas siguientes si se añaden, como tales, a un juguete en concentraciones que superen un 0,01 % en peso del juguete o de componentes del mismo:

N.º	Nombre de la fragancia que produce alergia	Número CAS
(1)	Alcohol anisílico	105-13-5
(2)	Benzoato bencílico	120-51-4
(3)	Cinamato bencílico	103-41-3
(4)	Citronelol	106-22-9, 1117-61-9, 7540-51-4
(5)	Farnesol	4602-84-0
(6)	Hexilcinamaldehído	101-86-0
(7)	Lilial	80-54-6
(8)	d-Limoneno	5989-27-5
(9)	Linalol	78-70-6
(10)	**(Suprimida)**	
(11)	3-metil-4-(2,6,6-trimetil-2-ciclohexen-1-il)-3-buten-2-ona	127-51-5
(12)	Acetilcedreno.	32388-55-9
(13)	Salicilato de amilo.	2050-08-0
(14)	trans-anetol.	4180-23-8
(15)	Benzaldehído.	100-52-7
(16)	Alcanfor.	76-22-2, 464-49-3
(17)	Carvona.	99-49-0, 6485-40-1, 2244-16-8
(18)	beta-cariofileno (ox.).	87-44-5
(19)	Rosa cetona-4 (Damascenona).	23696-85-7
(20)	alfa-damascona (TMCHB).	43052-87-5, 23726-94-5
(21)	cis-beta-damascona.	23726-92-3
(22)	delta-damascona.	57378-68-4
(23)	Acetato de dimetilbencil carbinilo (DMBCA).	151-05-3
(24)	Hexadecanolactona.	109-29-5
(25)	Hexametilindanopirano.	1222-05-5
(26)	(DL)-Limoneno.	138-86-3
(27)	Acetato de linalilo.	115-95-7
(28)	Mentol.	1490-04-6, 89-78-1, 2216-51-5
(29)	Salicilato de metilo.	119-36-8
(30)	3-metil-5-(2,2,3-trimetil-3-ciclopenten-1-il)pent-4-en-2-ol.	67801-20-1
(31)	alfa-pineno.	80-56-8
(32)	beta-pineno.	127-91-3
(33)	Propilidenftalida.	17369-59-4
(34)	Salicilaldehído.	90-02-8
(35)	alfa-santalol.	115-71-9
(36)	beta-santalol.	77-42-9
(37)	Esclareol.	515-03-7
(38)	alfa-terpineol.	10482-56-1, 98-55-5
(39)	Terpineol (mezcla de isómeros).	8000-41-7
(40)	Terpinoleno.	586-62-9
(41)	Tetrametil acetiloctahidro naftalenos.	54464-57-2, 54464-59-4, 68155-66-8, 68155-67-9
(42)	Trimetil bencenopropanol (majantol).	103694-68-4
(43)	Vainillina.	121-33-5
(44)	Aceite de *Cananga odorata e Ylang-ylang.*	83863-30-3, 8006-81-3
(45)	Aceite de corteza de *Cedrus atlantica.*	92201-55-3, 8000-27-9
(46)	Aceite de hoja de *Cinnamomum cassia.*	8007-80-5
(47)	Aceite de corteza de *Cinnamomum zeylanicum.*	84649-98-9
(48)	Aceite de flor de *Citrus aurantium amara.*	8016-38-4
(49)	Aceite de piel de *Citrus aurantium amara.*	72968-50-4
(50)	Aceite obtenido por presión de piel de *Citrus bergamia.*	89957-91-5
(51)	Aceite obtenido por presión de piel de *Citrus limonum.*	84929-31-7
(52)	Aceite obtenido por presión de piel de *Citrus sinensis.*	97766-30-8, 8028-48-6
(53)	Aceites de *Cymbopogon citratus/schoenanthus.*	89998-14-1, 8007-02-01, 89998-16-3
(54)	Aceite de hoja de *Eucalyptus spp.*	92502-70-0, 8000-48-4
(55)	Aceite de hoja o de flor de Eugenia *caryophyllus.*	8000-34-8
(56)	*Jasminum grandiflorum/officinale.*	84776-64-7, 90045-94-6, 8022-96-6
(57)	*Juniperus virginiana.*	8000-27-9, 85085-41-2
(58)	Aceite de fruto de *Laurus nobilis.*	8007-48-5
(59)	Aceite de hoja de *Laurus nobilis.*	8002-41-3
(60)	Aceite de semilla de *Laurus nobilis.*	84603-73-6
(61)	*Lavandula hybrida.*	91722-69-9

N.º	Nombre de la fragancia que produce alergia	Número CAS
(62)	*Lavandula officinalis.*	84776-65-8
(63)	*Mentha piperita.*	8006-90-4, 84082-70-2
(64)	*Mentha spicata.*	84696-51-5
(65)	*Narcissus spp.*	Varios, incluido 90064-25-8
(66)	*Pelargonium graveolens.*	90082-51-2, 8000-46-2
(67)	*Pinus mugo.*	90082-72-7
(68)	*Pinus pumila.*	97676-05-6
(69)	*Pogostemon cablin.*	8014-09-3, 84238-39-1
(70)	Aceite de flor de rosa *(Rosa spp.).*	Varios, incluidos 8007-01-0, 93334-48-6, 84696-47-9, 84604-12-6, 90106-38-0, 84604-13-7, 92347-25-6
(71)	*Santalum album.*	84787-70-2, 8006-87-9
(72)	Aguarrás (aceite).	8006-64-2, 9005-90-7, 8052-14-0

12. Se autorizará la utilización de las fragancias contempladas en los puntos 41 a 55 de la lista que figura en el punto 11, párrafo primero, y de las fragancias contempladas en los puntos 1 a 11 de la lista que figura en el párrafo tercero de dicho punto en los juegos de mesa olfativos, los kits de cosméticos y los juegos gustativos, siempre que:

i) Esas fragancias figuren claramente en una etiqueta sobre el embalaje y el embalaje lleve la advertencia prevista en el anexo V, parte B, punto 10;

ii) si procede, los productos resultantes fabricados por el niño de conformidad con las instrucciones cumplan los requisitos establecidos en el Real Decreto 1599/1997, de 17 de octubre; y

iii) en su caso, esas fragancias respeten la legislación pertinente en materia de alimentos.

Esos juegos de mesa olfativos, kits de cosméticos y juegos gustativos no podrán ser utilizados por niños menores de treinta y seis meses y deberán cumplir lo dispuesto en el anexo V, parte B, punto 1.

13. Sin perjuicio de los puntos 3, 4 y 5, no podrán superarse los siguientes límites de migración de los juguetes o sus componentes:

Elemento	mg/kg de material para juguetes seco, quebradizo, en polvo o maleable	mg/kg en material para juguetes líquido o pegajoso	mg/kg en material para juguetes raspado
Aluminio	2 250	560	28 130
Antimonio	45	11,3	560
Arsénico	3,8	0,9	47
Bario	4 500	1 125	56 000
Boro	1 200	300	15 000
Cadmio	1,3	0,3	17
Cromo (III)	37,5	9,4	460
Cromo (VI)	0,02	0,005	0,053
Cobalto	10,5	2,6	130
Cobre	622,5	156	7 700
Plomo	2,0	0,5	23
Manganeso	1 200	300	15 000
Mercurio	7,5	1,9	94
Níquel	75	18,8	930
Selenio	37,5	9,4	460
Estroncio	4 500	1 125	56 000
Estaño	15 000	3750	180 000
Estaño orgánico	0,9	0,2	12
Cinc	3750	938	46 000

Estos límites no se aplicarán a los juguetes o sus componentes cuando, por su accesibilidad, función, volumen o masa, se excluya claramente todo peligro por el hecho de chuparlos, lamerlos, tragarlos o mantener un contacto cutáneo prolongado con ellos si se utilizan de acuerdo con lo especificado en el artículo 11, apartado 2, párrafo primero.

IV. Propiedades eléctricas

1. Los juguetes no funcionarán con corriente eléctrica cuyo voltaje nominal sea superior a 24 voltios de corriente continua o el voltaje de corriente alterna equivalente y la tensión de sus partes accesibles no superará los 24 voltios de corriente continua o el voltaje de corriente alterna equivalente.

Los voltajes internos no superarán los 24 voltios de corriente continua o el voltaje de corriente alterna equivalente, salvo que se garantice que la tensión y la combinación de corriente generada no dan lugar a ningún riesgo de choque eléctrico nocivo, incluso si el juguete se rompe.

2. Las partes de juguetes en contacto o que puedan entrar en contacto con una fuente de electricidad capaz de provocar un choque eléctrico, así como los cables u otros conductores de electricidad a tales partes, deberán estar suficientemente aislados y protegidos mecánicamente para evitar el riesgo de choque.

3. Los juguetes eléctricos deberán diseñarse y fabricarse de forma que se garantice que todas las superficies directamente accesibles no alcancen temperaturas que puedan provocar quemaduras.

4. En condiciones de fallo previsibles, los juguetes deberán ofrecer protección contra los peligros eléctricos derivados de una fuente de corriente eléctrica.

5. Los juguetes eléctricos deberán ofrecer una protección adecuada contra el peligro de incendio.

6. Los juguetes eléctricos deberán diseñarse y fabricarse de tal manera que los campos eléctricos, magnéticos y electromagnéticos u otras radiaciones generadas por el equipo se mantengan dentro de los límites necesarios para su funcionamiento que deberán corresponder a un nivel seguro de acuerdo con el estado actual de la técnica generalmente reconocido, teniendo en cuenta las medidas comunitarias específicas.

7. Los juguetes que tienen un sistema de control electrónico deberán diseñarse y fabricarse de tal manera que funcionen con seguridad incluso cuando el sistema electrónico deja de funcionar correctamente o falla por una avería del propio sistema o por un factor externo.

8. Los juguetes deberán diseñarse y fabricarse de tal manera que no presenten ningún peligro para la salud o riesgo de lesión ocular o cutánea por el efecto de rayos láser, diodos luminiscentes (LED) o cualquier otro tipo de radiación.

9. El transformador eléctrico de un juguete no será parte integrante del mismo.

V. Higiene.

1. Los juguetes deberán diseñarse y fabricarse de manera que satisfagan las condiciones de higiene y limpieza para evitar todo riesgo de infección, enfermedad y contaminación.

2. Los juguetes destinados a niños menores de treinta y seis meses deberán diseñarse y fabricarse de forma que puedan limpiarse. Un juguete textil será lavable con este fin, excepto si contiene un mecanismo que pueda dañarse si se moja al lavarse. Los juguetes deberán seguir cumpliendo los requisitos de seguridad después de haber sido limpiados con arreglo a las disposiciones del presente punto y a las instrucciones del fabricante.

VI. Radioactividad

Los juguetes cumplirán todas las disposiciones pertinentes adoptadas con arreglo al capítulo III del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea de la Energía Atómica.

Apéndice A

Lista de sustancias CMR y sus usos autorizados de conformidad con el anexo II, parte III, puntos 4, 5 y 6

Sustancia	Clasificación	Uso autorizado
Níquel	CMR 2	En los juguetes y en los componentes de juguetes fabricados con acero inoxidable. En los componentes de juguetes destinados a conducir la corriente eléctrica.

Apéndice B

Clasificación de sustancias y mezclas

Debido al calendario de aplicación del Reglamento (CE) n.º 1272/2008, existen formas equivalentes de referirse a una clasificación determinada que deben utilizarse en diversos momentos.

1. Criterios para clasificar las sustancias y mezclas a los efectos del anexo II, parte II, punto 2, y el anexo V, parte B, punto 4.

A. Criterios que se aplicarán a partir del 20 de julio de 2011 y hasta el 31 de mayo de 2015:

Sustancias:

La sustancia cumple los criterios de cualquiera de las siguientes clases o categorías de peligro establecidas en el anexo I del Reglamento (CE) n.º 1272/2008:

a) Clases de peligro 2.1 a 2.4, 2.6, 2.7, 2.8 tipos A y B, 2.9, 2.10, 2.12, 2.13 categorías 1 y 2,2.14 categorías 1 y 2, 2.15 tipos A a F;
b) clases de peligro 3.1 a 3.6, 3.7 efectos adversos sobre la función sexual y la fertilidad o sobre el desarrollo, 3.8 efectos distintos de los narcóticos, 3.9 y 3.10;
c) clase de peligro 4.1;
d) clase de peligro 5.1.

Mezclas:

La mezcla es peligrosa con arreglo a lo dispuesto en el Real Decreto 363/1995, de 10 de marzo.

B. Criterio aplicable a partir del 1 de junio de 2015:

La sustancia o mezcla cumple los criterios de cualquiera de las siguientes clases o categorías de peligro establecidas en el anexo I del Reglamento (CE) n.º 1272/2008:

a) Clases de peligro 2.1 a 2.4, 2.6, 2.7, 2.8 tipos A y B, 2.9, 2.10, 2.12, 2.13 categorías 1 y 2, 2.14 categorías 1 y 2,2.15 tipos A a F;
b) clases de peligro 3.1 a 3.6, 3.7 efectos adversos sobre la función sexual y la fertilidad o sobre el desarrollo, 3.8 efectos distintos de los narcóticos, 3.9 y 3.10;
c) clase de peligro 4.1:
d) clase de peligro 5.1.

2. Actos legislativos que rigen el uso de determinadas sustancias a los efectos de la parte III, puntos 4 a) y 5 a).

A partir del 20 de julio de 2011 y hasta el 31 de mayo de 2015, las concentraciones correspondientes para la clasificación de mezclas que contengan las sustancias serán las establecidas con arreglo al Real Decreto 255/2003, de 28 de febrero.
A partir del 1 de junio de 2015, las concentraciones correspondientes para la clasificación de mezclas que contengan las sustancias serán las establecidas con arreglo al Reglamento (CE) n.º 1272/2008.

3. Categorías de sustancias y mezclas clasificadas como carcinógenas, mutágenas o tóxicas para la reproducción (CMR) a los efectos de la parte III, punto 4.

Sustancias:

Las disposiciones de la parte III, punto 4, se refieren a las sustancias clasificadas como CMR de categoría 1 A Y 1 B con arreglo al Reglamento (CE) n.º 1272/2008.

Mezclas:

A partir del 20 de julio de 2011 y hasta el 31 de mayo de 2015, las disposiciones de la parte III, punto 4, se refieren a mezclas clasificadas como CMR de categorías 1 y 2 con arreglo al Real Decreto 255/2003, de 28 de febrero y al Real Decreto 363/1995, de 10 de marzo, según proceda.

A partir del 1 de junio de 2015, las disposiciones de la parte III, punto 4, se refieren a las mezclas clasificadas como CMR de categorías 1A y 1B con arreglo al Reglamento (CE) n.º 1272/2008.

4. Categorías de sustancias y mezclas clasificadas como carcinógenas, mutágenas o tóxicas para la reproducción (CMR) a los efectos de la parte III, punto 5.

Sustancias:

Las disposiciones de la parte III, punto 5, se refieren a las sustancias clasificadas como CMR de categoría 2 con arreglo al Reglamento (CE) n.º 1272/2008.

Mezclas:

A partir del 20 de julio de 2011 y hasta el 31 de mayo de 2015, las disposiciones de la parte III, punto 5, se refieren a mezclas clasificadas como CMR de categoría 3 con arreglo al Real Decreto 255/2003, de 28 de febrero y Real Decreto 363/1995, de 10 de marzo, según proceda.

A partir del 1 de junio de 2015, las disposiciones de la parte III, punto 5, se refieren a las mezclas clasificadas como CMR de categoría 2 con arreglo al Reglamento (CE) n.º 1272/2008.

5. Categorías de sustancias y mezclas clasificadas como carcinógenas, mutágenas o tóxicas para la reproducción (CMR) a los efectos del artículo 46, apartado 3 de la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009.

Sustancias:

Las disposiciones del artículo 46, apartado 3 de la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009, se refieren a las sustancias clasificadas como CMR de categorías 1A, 1B y 2 con arreglo al Reglamento (CE) n.º 1272/2008.

Mezclas:

A partir del 20 de julio de 2011 y hasta el 31 de mayo de 2015, las disposiciones del artículo 46, apartado 3 de la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009, se refieren a mezclas clasificadas como CMR de categorías 1, 2 y 3 con arreglo a la Real Decreto 255/2003, de 28 de febrero y Real Decreto 363/1995, de 10 de marzo, según proceda.

A partir del 1 de junio de 2015, las disposiciones del artículo 46, apartado 3 de la Directiva 2009/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2009, se refieren a las mezclas clasificadas como CMR de categorías 1A, 1B y 2 con arreglo al Reglamento (CE) n.º 1272/2008.

Apéndice C

Valores límites específicos para sustancias químicas utilizadas en juguetes destinados a niños menores de 36 meses o en otros juguetes destinados a introducirse en la boca

Sustancia	No CAS	Valor límite
Anilina.	62-53-3	30 mg/kg después de realizar una fragmentación reductora en el material textil de los juguetes y en el material de cuero de los juguetes. 10 mg/kg como anilina libre en pinturas de dedos. 30 mg/kg después de realizar una fragmentación reductora en pintura de dedos.
TCEP.	115-96-8.	5 mg/kg (límite de contenido).
TCPP.	13674-84-5.	5 mg/kg (límite de contenido).
TDCP.	13674-87-8.	5 mg/kg (límite de contenido).
Bisfenol A.	80-05-7.	0,04 mg/l (límite de migración), con arreglo a los métodos definidos en las normas EN 71-10:2005 y EN 71-11:2005.»
Formamida	75-12-7	20 µg/m^3 (límite de emisiones) después de un máximo de 28 días tras el inicio de las pruebas de emisiones de los materiales de espuma de los juguetes que contienen más de 200 mg/kg de formamida (valor de corte basado en el contenido).

Sustancia	No CAS	Valor límite
1,2-bencisotiazol-3(2H)-ona	2634-33-5	5 mg/kg (límite de contenido) en materiales acuosos de juguetes, de conformidad con los métodos establecidos en las normas EN 71-10:2005 y EN 71-11:2005.
Masa de reacción de: 5-cloro-2-metil-4-isotiazolin- 3-ona [n.º EC 247-500-7] y 2-metil-2H-isotiazol-3- ona [N.º EC 220-239-6] (3:1)	55965-84-9	1 mg/kg (límite de contenido) en materiales acuosos de juguetes.
5-cloro-2-metil-isotiazolin-3(2H)-ona	26172-55-4	0,75 mg/kg (límite de contenido) en materiales acuosos de juguetes.
2-metilisotiazolin-3(2H)-ona	2682-20-4	0,25 mg/kg (límite de contenido) en materiales acuosos de juguetes.
Fenol	108-95-2	5 mg/l (límite de migración) en materiales poliméricos, con arreglo a los métodos definidos en las normas EN 71-10:2005 y EN 71-11:2005. 10 mg/kg (límite de contenido) como conservante, con arreglo a los métodos definidos en las normas EN 71-10:2005 y EN 71-11:2005.
Formaldehído	50-00-0	1,5 mg/l (límite de migración) en materiales poliméricos en juguetes. 0,1 ml/m³ (límite de emisión) en materiales de madera ligada con resina para la fabricación de juguetes. 30 mg/kg (límite de contenido) en materiales textiles en juguetes. 30 mg/kg (límite de contenido) en materiales de cuero en juguetes. 30 mg/kg (límite de contenido) en materiales de papel en juguetes. 10 mg/kg (límite de contenido) en materiales de base acuosa en juguetes.

ANEXO III

Declaración CE de conformidad

1. N°... (identificación única del juguete o los juguetes)
2. Nombre y dirección del fabricante o de su representante autorizado:
3. La presente declaración de conformidad se expide bajo la exclusiva responsabilidad del fabricante:
4. Objeto de la declaración (identificación del juguete que permita su trazabilidad). Incluirá una imagen en color de nitidez suficiente para permitir la identificación del juguete.
5. El objeto de la declaración descrita anteriormente es conforme a la legislación comunitaria de armonización pertinente:
6. Referencias a las normas armonizadas aplicadas o referencias a las especificaciones respecto a las cuales se declara la conformidad:
7. Si procede, el organismo notificado... (nombre, número) … ha efectuado... (descripción de la intervención) … y expide el certificado:
8. Información adicional:

Firmado por y en nombre de:

(lugar y fecha de expedición)

(nombre, cargo) (firma)

ANEXO IV

Expediente del producto

El expediente del producto mencionado en el artículo 20 incluirá, en particular, si es pertinente para la evaluación:

a) una descripción detallada del diseño y de la fabricación, incluidas la lista de los componentes y materiales utilizados en el juguete y las fichas de datos de seguridad sobre las sustancias químicas utilizadas que se pedirán a los proveedores de las sustancias químicas;
b) las evaluaciones de seguridad realizadas de acuerdo con el artículo 17;

c) una descripción del procedimiento de evaluación de la conformidad aplicado;

d) una copia de la declaración CE de conformidad;

e) la dirección de los lugares de fabricación y de almacenamiento;

f) copias de los documentos que el fabricante haya presentado a un organismo notificado si ha participado en el proceso;

g) los informes de ensayo y la descripción de los medios por los que el fabricante garantiza la conformidad de la producción con las normas armonizadas si ha aplicado el procedimiento de control interno de la producción mencionado en el artículo 18.2; y

h) una copia del certificado de examen CE de tipo, una descripción de los medios por los que el fabricante garantiza la conformidad de la producción con el tipo de producto tal como se describe en el certificado de examen CE de tipo y las copias de los documentos que el fabricante presentó al organismo notificado, si presentó el juguete al examen CE de tipo y cumplió con el procedimiento de conformidad con el tipo de conformidad con el artículo 18.3.

ANEXO V

Advertencias

(A que se refiere el artículo 12.)

Parte A

Advertencias generales

Las restricciones respecto al usuario contempladas en el artículo 12.1, incluirán al menos la edad mínima o máxima de los usuarios de los juguetes y, en su caso, su capacidad y su peso máximo o mínimo, así como la necesidad de asegurarse de que el juguete se utilice únicamente bajo la supervisión de adultos.

Parte B

Advertencias específicas e indicaciones de precauciones que deben adoptarse al utilizar algunas categorías de juguetes

1. Juguetes no destinados a niños menores de treinta y seis meses.

Los juguetes que puedan resultar peligrosos para los niños menores de treinta y seis meses llevarán una advertencia, por ejemplo, «No conviene para niños menores de 36 meses», «No conviene para niños menores de tres años» o una advertencia con el pictograma siguiente:



Estas advertencias irán acompañadas de una breve indicación, que podrá figurar en las instrucciones de uso, del peligro específico por el que se aplica la precaución.

El presente punto no se aplicará a los juguetes que de forma manifiesta, por sus funciones, dimensiones, características, propiedades o demás elementos evidentes, no sean susceptibles de destinarse a niños menores de treinta y seis meses.

2. Juguetes de actividad.

Los juguetes de actividad llevarán la advertencia: «Solo para uso doméstico».

Los juguetes de actividad atados a un travesaño, así como otros juguetes de actividad, cuando proceda, irán acompañados de unas instrucciones de uso que pongan de relieve la necesidad de efectuar controles y revisiones periódicas de sus partes más importantes (suspensiones, sujeciones, fijaciones al suelo, etc.) y que precisen que, en caso de omisión de dichos controles, el juguete podría presentar un riesgo de caída o vuelco. Deberán proporcionarse también instrucciones sobre la forma correcta de montarlos, con indicación de las partes que puedan resultar peligrosas en caso de montaje incorrecto. Se indicará específicamente la superficie adecuada.

3. Juguetes funcionales.

Los juguetes funcionales llevarán la advertencia: «Utilícese bajo la vigilancia directa de un adulto».

Además, irán acompañados de instrucciones de uso en las que se indiquen las precauciones que deberá adoptar el usuario, advirtiéndole de que en caso de omisión de dichas precauciones se expondrá a los peligros -que deberán especificarse- propios del aparato o producto del que el juguete constituye un modelo a escala o una imitación. Se indicará también que el juguete debe mantenerse fuera del alcance de los niños menores de una edad determinada, edad que decidirá el fabricante.

4. Juguetes químicos.

Sin perjuicio de la aplicación de las disposiciones establecidas en la legislación comunitaria aplicable relativa a la clasificación, el embalaje y el etiquetado de determinadas sustancias o mezclas, las instrucciones de uso de los juguetes que contengan sustancias o mezclas peligrosos por naturaleza advertirán de su peligrosidad e indicarán las precauciones que deberán adoptar los usuarios para evitar los peligros que entrañan, que deberán especificarse de manera concisa en función del tipo de juguete. Se mencionarán también los primeros auxilios que deban administrarse en caso de accidentes graves que pueda provocar el uso de dichos juguetes. Se indicará también que el juguete debe mantenerse fuera del alcance de los niños menores de una edad determinada, edad que decidirá el fabricante. Además de las indicaciones que se citan en el párrafo anterior, los juguetes químicos exhibirán en sus embalajes la siguiente advertencia: «No conviene para niños menores de (*) años. Utilícese bajo la vigilancia de un adulto».

Se consideran, en particular, juguetes químicos: los juegos de química, los equipos de inclusión en plástico, los minitalleres de cerámica, esmaltado o fotografía y los juguetes análogos que conlleven una reacción química o una alteración similar de la sustancia durante el uso.

(*) Edad que decidirá el fabricante.e. Además de las indicaciones que se citan en el párrafo anterior, los juguetes químicos exhibirán en sus embalajes la siguiente advertencia: «No conviene para niños menores de años. Utilícese bajo la vigilancia de un adulto».

5. Patines, patines de ruedas, patines en línea, monopatines, patinetes y bicicletas de juguete para niños.

Cuando estos productos se vendan como juguetes llevarán la siguiente advertencia: «Conviene utilizar equipo de protección. No utilizar en lugares con tráfico».

Además, las instrucciones de uso recordarán que el juguete debe utilizarse con prudencia, puesto que requiere mucha habilidad, para evitar caídas o choques que provoquen lesiones al usuario o a otras personas. Se dará también alguna indicación sobre el equipo de protección recomendado (cascos, guantes, rodilleras, coderas, etc.).

6. Juguetes destinados a utilizarse en el agua.

Los juguetes destinados a utilizarse en el agua llevarán la siguiente advertencia:

«Utilizar solo en agua donde el niño pueda permanecer de pie y bajo vigilancia de un adulto.»

7. Juguetes en alimentos.

Los juguetes distribuidos en alimentos o mezclados con alimentos llevarán la siguiente advertencia:

«Contiene un juguete. Se recomienda la vigilancia de un adulto.»

8. Juguetes que imitan máscaras y cascos protectores.

Los juguetes que imitan máscaras y cascos protectores llevarán la siguiente advertencia: «Este juguete no ofrece protección».

9. Juguetes destinados a ser suspendidos encima de una cuna, un parque o un cochecito para bebés por medio de cordones, cuerdas, elásticos o correas.

Los juguetes destinados a ser suspendidos encima de una cuna, un parque o un cochecito para bebés por medio de cordones, cuerdas, elásticos o correas irán acompañados, en el embalaje, de la siguiente advertencia que estará indicada de forma permanente en el juguete:

«Para evitar posibles daños por estrangulamiento, este juguete debe retirarse cuando el niño empiece a intentar levantarse valiéndose de manos y rodillas.»

10. Embalaje para juegos de mesa olfativos, kit de cosméticos y juegos gustativos.

El embalaje para juegos de mesa olfativos, kit de cosméticos y juegos gustativos que contengan las fragancias contempladas en los puntos 41 a 55 de la lista que figura en el anexo II, parte III, punto 11, párrafo primero, y de las fragancias contempladas en los puntos 1 a 11 de la lista que figura en el párrafo tercero de dicho punto llevará la siguiente advertencia:

«Contiene fragancias que pueden causar alergias.»

§ 35

Real Decreto 293/2018, de 18 de mayo, sobre reducción del consumo de bolsas de plástico y por el que se crea el Registro de Productores

Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente
«BOE» núm. 122, de 19 de mayo de 2018
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2018-6651

I

La Directiva 94/62/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de diciembre de 1994, relativa a los envases y residuos de envases, se adoptó para prevenir o reducir el impacto en el medio ambiente de los envases y de sus residuos. Esta directiva se incorporó al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases y el Real Decreto 782/1998, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997, de 24 de abril, de Envases y Residuos de Envases. Aunque las bolsas de plástico son envases en el sentido de la Directiva 94/62/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de diciembre de 1994, la redacción original de esta directiva no contiene disposiciones específicas sobre el consumo de este tipo de envases.

Los actuales niveles de consumo de bolsas de plástico producen unos altos niveles de residuos dispersos, suponen un uso ineficaz de los recursos y es previsible que aumenten si no se toman las medidas adecuadas. Las bolsas de plástico dispersas provocan contaminación en el medio ambiente y agravan el problema generalizado de la presencia de residuos en las masas de agua, lo que supone una amenaza para los ecosistemas acuáticos en el ámbito mundial. Las bolsas de plástico con un espesor de menos de 50 micras -«bolsas de plástico ligeras»-, que representan la inmensa mayoría del número total de bolsas de plástico consumidas en la Unión Europea, se reutilizan con menor frecuencia que las bolsas más gruesas. Por consiguiente, las bolsas de plástico ligeras se convierten en residuos más rápidamente y tienden a dispersarse como basura con mayor frecuencia debido a su reducido peso. Las tasas actuales de reciclado de bolsas de plástico ligeras son muy bajas y, debido a una serie de dificultades prácticas y económicas, no es probable que alcancen niveles significativos en el futuro próximo.

Con la finalidad de dar solución al problema descrito, en el ámbito de la Unión Europea, se ha aprobado la Directiva (UE) 2015/720 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, por la que se modifica la Directiva 94/62/CE en lo que se refiere a la reducción del consumo de bolsas de plástico ligeras. El objetivo del presente real decreto es incorporar al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2015/720 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015.

Esta directiva comunitaria establece que los Estados miembros han de adoptar medidas con el fin de reducir de forma sostenida, en su territorio, el consumo de bolsas de plástico

ligeras. Para ello, proporciona varias opciones a los Estados miembros entre las que se incluye el establecimiento de objetivos nacionales de reducción, la introducción de instrumentos económicos así como, en su caso, las restricciones a su comercialización, siempre que estas restricciones sean proporcionadas y no discriminatorias. Asimismo, establece que dichas medidas podrán variar dependiendo de la incidencia en el medio ambiente de las bolsas de plástico ligeras cuando se valorizan o se desechan, de sus propiedades a efectos de compostaje, de su durabilidad o de su uso específico previsto.

En cualquier caso, los Estados miembros deberán establecer, al menos, una de las siguientes medidas: a) la adopción de medidas que garanticen que el nivel de consumo anual no supere las 90 bolsas de plástico ligeras por persona a más tardar el 31 de diciembre de 2019, y 40 bolsas de plástico ligeras por persona a más tardar el 31 de diciembre de 2025, o un objetivo equivalente expresado en peso; b) la adopción de instrumentos que garanticen que, a más tardar el 31 de diciembre de 2018, no se entreguen gratuitamente bolsas de plástico ligeras en los puntos de venta de mercancías o productos, a menos que se apliquen instrumentos igualmente eficaces. La directiva permite que los Estados miembros excluyan de estas medidas las bolsas de menos de 15 micras de espesor, usadas por motivos de higiene o para evitar las pérdidas de alimentos. Asimismo, la directiva establece que, a partir del 27 de mayo de 2018, los Estados miembros informarán del consumo anual de bolsas de plástico ligeras, cuando faciliten a la Comisión Europea datos sobre envases y residuos de envases de conformidad con la normativa vigente. Para el resto de bolsas de plástico -las de espesor igual o superior a 50 micras-, la directiva prevé que los Estados miembros puedan adoptar medidas, como los instrumentos económicos y objetivos nacionales de reducción. Por otra parte, la directiva otorga especial importancia a la información al público y a las campañas de concienciación sobre las consecuencias negativas para el medio ambiente del consumo excesivo de bolsas de plástico ligeras, que deberán realizar los Estados miembros.

II

En relación con el consumo de bolsas de plástico, el Plan Nacional Integrado de Residuos para el período 2008-2015 (PNIR) contempló varias medidas para lograr la progresiva substitución de las bolsas de un solo uso. Entre dichas medidas, destacaba la disminución del 50% de bolsas de un solo uso para 2010, así como el establecimiento de un calendario de substitución de plásticos no biodegradables o el fomento de acuerdos con los sectores de la distribución para reducir la generación de residuos de bolsas de un solo uso y promover el uso de bolsas reutilizables en comercios y grandes superficies y substitución de las bolsas de plástico de un solo uso no biodegradables por bolsas de material biodegradable. Cabe señalar que el concepto biodegradable debe entenderse como compostable conforme a lo establecido en la propia Directiva (UE) 2015/720 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015.

Por su parte, la disposición adicional segunda de la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados, obliga a las administraciones públicas a adoptar las medidas necesarias para promover los sistemas más sostenibles de prevención, reducción y gestión de los residuos de bolsas comerciales de un solo uso de plástico no biodegradable y sus alternativas, incluidas las acciones correspondientes a la condición de la administración como consumidor, a través de las compras públicas.

Posteriormente, el Programa Estatal de Prevención de Residuos 2014-2020, aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 13 de diciembre de 2013, incluye el área prioritaria de los envases en la que se mencionan algunas medidas específicas relativas a la reducción del consumo de bolsas de plástico. Asimismo, el Plan Estatal Marco de Gestión de Residuos 2016-2022, aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros del 6 de noviembre de 2015, en su capítulo de envases y residuos de envases, incluye también información y objetivos sobre las bolsas de plástico.

En definitiva, desde la aprobación y puesta en marcha del Plan Nacional Integrado de Residuos 2008-2015, de la Ley 22/2011, de 28 de julio, y de los posteriores instrumentos de programación y planificación en materia de residuos, son muchas las medidas que han adoptado las administraciones públicas y el sector de la distribución para reducir el consumo de este tipo de envases: acuerdos voluntarios con la distribución, campañas de

sensibilización, establecimiento de impuestos, fomento del uso de bolsas permanentes, fijación de un precio, entre otras. Como consecuencia de estas medidas y según datos del sector, durante estos años se ha reducido el consumo prácticamente a la mitad, pasando de 317 bolsas por habitante en 2007 a 144 bolsas por habitante en 2014, debido fundamentalmente a un cambio en las pautas de consumo de este envase.

De acuerdo con los datos proporcionados por el sector, en España se pusieron en el mercado, en el año 2014, unas 62.560 toneladas de bolsas de plástico de menos de 50 micras de espesor (6.730 millones de unidades), de las cuales el 23 % serían bolsas de menos de 15 micras y unas 4.670 toneladas de bolsas de plástico de más de 50 micras (158 millones de unidades).

Es por ello necesario seguir reforzando estos cambios en las pautas de consumo de las bolsas de plástico, especialmente en ciertos sectores como el pequeño comercio e incorporar la nueva directiva europea sobre consumo de bolsas al ordenamiento jurídico español.

III

Entre las posibilidades que ofrece la directiva para las bolsas de plástico ligeras, se ha considerado que las medidas más adecuadas, son las siguientes: en primer lugar, que desde el 1 de julio de 2018 se prohíba su entrega gratuita a los consumidores, en los puntos de venta. Es decir, desde esa fecha los comerciantes deben cobrar un precio por cada bolsa de plástico ligera que entreguen al consumidor. Se exceptúan de esta medida las bolsas de plástico muy ligeras, es decir, las bolsas de plástico de menos de 15 micras de espesor que son necesarias por razones de higiene, o que se suministran como envase primario para alimentos a granel. En segundo lugar, que desde el 1 de enero de 2021 se prohíba la entrega –gratuita o no- a los consumidores, en los puntos de venta, de bolsas de plástico ligeras y muy ligeras no compostables. Con este plazo, se pretende acompasar la obligatoriedad de que las bolsas de plástico ligeras y muy ligeras sean sólo compostables con la plena implantación de la recogida separada de los biorresiduos, necesaria para poder cumplir con los objetivos comunitarios de preparación para la reutilización y reciclado de residuos municipales, establecidos en Ley 22/2011, de 28 de julio, así como en las nuevas directivas europeas de residuos. De esta forma, las bolsas compostables, cuyo tratamiento más adecuado es a través de procesos biológicos, se gestionarán conjuntamente con la fracción de biorresiduos presente en los residuos municipales, evitando así que se puedan mezclar con otros flujos de residuos como los de envases de plástico, ya que su mezcla podría dificultar el reciclado mecánico de los plásticos no compostables.

Debe hacerse hincapié en que el objetivo de la Directiva (UE) 2015/720 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, y por tanto del presente real decreto, es reducir el consumo de bolsas de plástico ligeras. La utilización de bolsas de plástico compostables es una de las posibles alternativas, pero no es la única. Los comerciantes no están obligados a substituir las bolsas de plástico no compostables por las bolsas de plástico compostables, sino que podrán hacer uso de cualquier otra solución teniendo en cuenta que ésta no derive en un incremento de la generación de residuos de envases.

En los últimos años se han puesto en el mercado bolsas de plástico etiquetadas como «oxobiodegradables» u «oxodegradables». En esas bolsas se incorporan aditivos a los plásticos convencionales que, con el paso del tiempo fragmentan el plástico en pequeñas partículas que permanecen en el medio ambiente. Puede inducir a error designar esas bolsas como «biodegradables», ya que no son una solución al problema de la contaminación ocasionada por su abandono, sino que pueden agravarlo. Con comportamiento similar a las bolsas fabricadas con plástico oxodegradable se encuentran las bolsas fabricadas con plástico fotofragmentable, termofragmentable e hidrofragmentable, por lo que procede hablar de bolsas fabricadas con plásticos fragmentables. Para evitar los perjuicios sobre los suelos, las aguas y la biota derivados de la permanencia en el medio ambiente de los plásticos, pero en partículas de menor tamaño, se ha decidido prohibir también la entrega de bolsas de plástico fragmentable a partir del 1 de enero de 2020, entendiendo como tales las bolsas de plástico fabricadas con materiales plásticos que incluyen aditivos que catalizan la fragmentación del material plástico en microfragmentos.

Considerando además que la Directiva (UE) 2015/720 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, ofrece a los Estados miembros la posibilidad de adoptar medidas para reducir el consumo de cualquier tipo de bolsa de plástico, independientemente de su espesor, se ha considerado adecuado también adoptar medidas para las bolsas de un espesor igual o superior a las 50 micras: por una parte, se obliga al cobro de un precio por dichas bolsas desde el 1 de julio de 2018 excepto para las que tengan un porcentaje de plástico reciclado igual o superior al 70%, y por otra parte, y con el fin de avanzar hacia una economía circular y fomentar la reincorporación de materiales procedentes de residuos en la fabricación de nuevos productos, se establece la obligación de que estas bolsas contengan, a partir del 1 de enero de 2020, un porcentaje mínimo de plástico reciclado del 50 %, y se propone para estas bolsas un precio orientativo menor. A los efectos de inspección y control de la excepción del cobro de las bolsas con más del 70% de plástico reciclado, los comerciantes deberán disponer de la documentación necesaria que permita acreditar dicho porcentaje.

Por último, procede clarificar que todas estas medidas afectarán también a las bolsas que puedan suministrarse en la venta online así como a las entregadas a domicilio. Se excluyen los sobres de plástico empleados para las ventas a distancia, si bien estos deberán ser considerados envases si cumplen con la definición de envase y sus ejemplos establecida en la Ley 11/1997, de 24 de abril.

Al objeto de informar y sensibilizar a los ciudadanos sobre las medidas adoptadas en este real decreto y sobre el efecto en el medio ambiente derivado del consumo excesivo de bolsas de plástico ligeras y de su abandono y promover la aplicación del principio de jerarquía de residuos, el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y las autoridades competentes de las comunidades autónomas deberán llevar a cabo campañas de sensibilización, al menos, en el primer año desde la entrada de vigor de este real decreto. Además, dichas campañas deberán contener información sobre el contenedor en que deben depositarse las bolsas de plástico, compostables y no compostables. En esta misma línea, las entidades locales y el sector privado podrán realizar también campañas de sensibilización. Teniendo en cuenta que las bolsas de plástico son envases, las campañas que realicen las administraciones públicas podrán ser financiadas por los sistemas colectivos de responsabilidad ampliada (anteriormente denominados sistemas integrados de gestión), en el marco de los acuerdos de financiación que tengan estos sistemas con las comunidades autónomas o, en su caso, con las entidades locales.

Siguiendo lo dispuesto en la normativa europea, se establece la obligación de marcado de las bolsas compostables en el plazo de dieciocho meses a contar desde la fecha en que la Comisión Europea adopte el acto por el que se establezcan las especificaciones de las etiquetas o marcas para garantizar el reconocimiento en toda la Unión Europea de estas bolsas así como para proporcionar información correcta a los consumidores sobre las propiedades de dichas bolsas.

IV

La Ley 22/2011, de 28 de julio, promueve la implantación de medidas de prevención, la reutilización y el reciclado de los residuos, conforme a lo que establece la Directiva 2008/98/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de noviembre de 2008, sobre los residuos y por la que se derogan determinadas Directivas (Directiva Marco de Residuos). La ley contempla como instrumentos de planificación los planes y programas de gestión de residuos y los programas de prevención de residuos, así como el establecimiento de objetivos de prevención y recogida separada de residuos. Estos objetivos de prevención y recogida separada están vinculados, entre otros aspectos, a la información disponible sobre la cantidad y tipo de productos que se ponen en el mercado y que, con el uso, se convierten en residuos.

Dado que cada vez es más relevante avanzar en la prevención de la generación de ciertos tipos de residuos, mejorar sus formas de recogida, aumentar las tasas de reciclado y, en su caso, aplicar medidas sobre su financiación, las autoridades ambientales requieren mayor información sobre la cantidad y tipos de productos que se ponen en el mercado y que, con el uso, generan residuos.

La recopilación de la información, en forma de registros, sobre la cantidad de productos que se ponen en el mercado y que generan ciertos tipos de residuos es una obligación establecida en numerosas directivas comunitarias sobre gestión de los residuos, especialmente en las normas en las que se aplica el principio de responsabilidad ampliada del productor. En estos casos, la contribución económica de cada productor del producto a la financiación de la gestión de los residuos es proporcional a la cantidad y tipo de productos que cada uno pone en el mercado.

Disponer de información sobre la puesta en el mercado de un tipo de envases, como son las bolsas de plástico, es imprescindible para poder evaluar si se cumplen los objetivos de la Unión Europea de reducción de su consumo, así como para poder cumplir con las obligaciones de suministro de información anual a la Comisión Europea. Por estos motivos, es necesario exigir a los fabricantes que proporcionen información anual sobre la puesta en el mercado de bolsas de plástico. Con esta finalidad, se crea el Registro de Productores de Productos, registro de carácter administrativo y declarativo, que estará adscrito a la Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental y Medio Natural del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

Dentro del Registro de Productores de Productos, se crea la sección de fabricantes de bolsas de plástico; a través de otras normas reguladoras de flujos específicos de residuos podrán crearse nuevas secciones en el registro.

El real decreto detalla las obligaciones de inscripción de los fabricantes e importadores de bolsas de plástico en la sección de bolsas de plástico del Registro de Productores de Productos, en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor del presente real decreto y la obligación, por parte de fabricantes e importadores de bolsas de plástico, de proporcionar la información relativa a la puesta en el mercado de bolsas de plástico, para poder cumplir así con las obligaciones de suministro de información anual relativo al consumo anual de bolsas de plástico a la Comisión Europea.

V

Este real decreto se dicta al amparo del artículo 149.1, reglas 13.ª y 23.ª, de la Constitución española, que atribuyen al Estado la competencia exclusiva en materia de bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica y en materia de legislación básica sobre protección del medio ambiente, respectivamente. La habilitación para llevar a cabo este desarrollo reglamentario está contenida en la disposición final tercera de la Ley 22/2011, de 28 de julio, que faculta al Gobierno de la Nación para dictar, en el ámbito de sus competencias, las disposiciones reglamentarias necesarias para el desarrollo y aplicación de esta ley y, en particular, para establecer normas para los diferentes tipos de residuos, en las que se fijarán disposiciones particulares relativas a su producción y gestión y en la disposición adicional octava de dicha ley, que prevé la adaptación a las previsiones contenidas en la ley de las disposiciones de desarrollo en materia de residuos.

La naturaleza de las medidas adoptadas en este real decreto se ampara, asimismo, en lo establecido en el artículo 16.1 de la Ley 22/2011, de 28 de julio, que dispone que las autoridades competentes podrán establecer medidas económicas, financieras y fiscales para fomentar la prevención de la generación de residuos, implantar la recogida separada, mejorar la gestión de los residuos, impulsar y fortalecer los mercados del reciclado, así como para que el sector de los residuos contribuya a la mitigación de las emisiones de gases de efecto invernadero.

Con carácter previo a la elaboración del texto de este real decreto se ha sustanciado, a través del portal web del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, la consulta pública previa, prevista en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación con el artículo 26.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

En la elaboración de este real decreto se ha consultado a los agentes económicos y sociales, las comunidades autónomas y la ciudad de Ceuta y la ciudad de Melilla, así como las entidades locales y los sectores más representativos potencialmente afectados. Además, el proyecto se ha sometido a consulta del Consejo Asesor del Medio Ambiente y al trámite de participación pública, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso

a la justicia en materia de medio ambiente (incorpora las Directivas 2003/4/CE y 2003/35/CE), y con lo dispuesto en la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

Asimismo, este real decreto ha sido previamente notificado a la Comisión Europea, de conformidad con el artículo 16 de la Directiva 94/62/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de diciembre de 1994, relativa a los envases y residuos de envases, a través del procedimiento previsto en la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo de 9 de septiembre de 2015 por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información, así como a lo dispuesto en el Real Decreto 1337/1999, de 31 de julio, por el que se regula la remisión de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas y reglamentos relativos a los servicios de la sociedad de la información.

Atendiendo a las circunstancias descritas, este real decreto observa los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, en cuanto a su contenido y tramitación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Por otra parte, de acuerdo con el artículo 25 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, el presente real decreto se encuentra incluido en el Plan Anual Normativo de 2018.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, con la aprobación previa del Ministro de Hacienda y Función Pública, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 18 de mayo de 2018,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y finalidad.*

1. Este real decreto tiene por objeto adoptar medidas para reducir el consumo de bolsas de plástico, con la finalidad de prevenir y reducir los impactos adversos que los residuos generados por dichas bolsas de plástico producen en el medio ambiente, con especial atención al daño ocasionado a los ecosistemas acuáticos, y en determinadas actividades económicas, como la pesca o el turismo, entre otras. Asimismo, tiene por objeto evitar la pérdida de recursos materiales y económicos que supone el abandono de las bolsas de plástico y su dispersión en el medio ambiente.

2. Este real decreto tiene también como objeto crear el Registro de Productores de Productos, registro de carácter administrativo y declarativo, que estará adscrito a la Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental y Medio Natural del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Quedan incluidas en el ámbito de aplicación de este real decreto todas las bolsas de plástico puestas en el mercado en el territorio del Estado, así como los residuos generados por dichas bolsas.

Artículo 3. *Definiciones.*

Además de las definiciones contenidas en la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados, en la Ley 11/1997, de 24 de abril, de envases y residuos de envases, y en el Real Decreto 782/1998, de 30 de abril, por el que se aprueba el Reglamento para el desarrollo y ejecución de la Ley 11/1997, de 24 de abril, a efectos de lo dispuesto en este real decreto se entenderá por:

a) «plástico»: un polímero en el sentido del artículo 3.5, del Reglamento (CE) n.º 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2006, al que

pueden haberse añadido aditivos u otras sustancias, y que puede constituir un componente estructural principal de las bolsas;

b) «bolsas de plástico»: bolsas, con o sin asa, hechas de plástico, proporcionadas a los consumidores en los puntos de venta de bienes o productos, lo que incluye la venta online y la entrega a domicilio;

c) «bolsas de plástico ligeras»: bolsas de plástico con un espesor inferior a 50 micras;

d) «bolsas de plástico muy ligeras»: bolsas de plástico con un espesor inferior a 15 micras, que son necesarias por razones de higiene, o que se suministran como envase primario para alimentos a granel, como fruta, legumbre, carne, pescado, entre otros, cuando su uso contribuye a prevenir el desperdicio de estos alimentos;

e) «bolsas de plástico fragmentable»: bolsas de plástico fabricadas con materiales plásticos que incluyen aditivos que catalizan la fragmentación del material plástico en microfragmentos. Se incluye en el concepto de plástico fragmentable tanto el plástico oxofragmentable como el fotofragmentable, el termofragmentable y el hidrofragmentable;

f) «bolsas de plástico compostables»: bolsas de plástico que cumplan los requisitos de la norma europea vigente EN 13432:2000 «Envases y embalajes. Requisitos de los envases y embalajes valorizables mediante compostaje y biodegradación. Programa de ensayo y criterios de evaluación para la aceptación final del envase o embalaje» y en sus sucesivas actualizaciones, así como las bolsas de plástico que cumplan los estándares europeos o nacionales de biodegradación a través de compostaje doméstico;

g) «fabricante de bolsa de plástico»: aquél que ponga en el mercado nacional bolsas de plástico terminadas. Tendrán también la condición de fabricantes los importadores de bolsas de plástico terminadas.

CAPÍTULO II

Medidas, obligaciones y campañas para la reducción del consumo de bolsas de plástico

Artículo 4. *Medidas para reducir el consumo de bolsas de plástico.*

Las medidas que se adoptan para reducir el consumo de bolsas de plástico, en función de su fecha de entrada en vigor, son las siguientes:

1. A partir del 1 de julio de 2018:

a) Se prohíbe la entrega gratuita a los consumidores de bolsas de plástico en los puntos de venta de bienes o productos, a excepción de las bolsas de plástico muy ligeras y de las bolsas de plástico con espesor igual o superior a 50 micras con un porcentaje igual o mayor al 70% de plástico reciclado.

b) En el caso de la excepción para las bolsas de plástico con espesor igual o superior a 50 micras prevista en el apartado anterior, los comerciantes deberán disponer de documentación proporcionada por el fabricante que acredite dicho porcentaje.

c) Los comerciantes cobrarán una cantidad, por cada bolsa de plástico que proporcionen al consumidor. Para determinar el precio de las bolsas de plástico, los comerciantes podrán tomar como referencia los precios orientativos establecidos en el anexo I.

d) Asimismo, los comerciantes informarán a los consumidores de los precios establecidos, exponiéndolos al público en un lugar visible e incluyendo una referencia al cumplimiento de las obligaciones contenida en los apartados anteriores.

2. A partir del 1 de enero de 2020:

a) Se prohíbe la entrega a los consumidores, en los puntos de venta de bienes o productos, de bolsas de plástico fragmentables.

b) Las bolsas de plástico de espesor igual o superior a 50 micras contendrán un porcentaje mínimo del 50 % de plástico reciclado.

3. A partir del 1 de enero de 2021, se prohíbe la entrega de bolsas de plástico ligeras y muy ligeras al consumidor en los puntos de venta de bienes o productos, excepto si son de plástico compostable. Los comerciantes podrán también optar por otros formatos de envase para substituir a las bolsas de plástico.

4. Todas las medidas incluidas en este artículo afectarán tanto a las bolsas de plástico que se entreguen en los puntos de venta de bienes o productos como a las que puedan suministrarse en la venta online, así como a las entregadas a domicilio. Se excluyen los sobres de plástico empleados para las ventas a distancia, si bien éstos deberán ser considerados envases si cumplen con la definición de envase y sus ejemplos establecida en la Ley 11/1997, de 24 de abril.

Artículo 5. *Obligaciones de marcado de las bolsas de plástico.*

En el plazo de dieciocho meses desde la adopción de la normativa europea prevista en el artículo 8 bis de la Directiva 94/62/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de diciembre de 1994, relativa a los envases y residuos de envases, para establecer las especificaciones de las etiquetas o marcas que permitan reconocer a las bolsas de plástico compostables en toda la Unión Europea, las bolsas de plástico compostables que se pongan en el mercado del territorio nacional deberán ir marcadas conforme a la normativa comunitaria que se apruebe.

Artículo 6. *Campañas de sensibilización e información.*

1. El Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y las comunidades autónomas, como autoridades competentes, realizarán campañas de información al público sobre las medidas adoptadas en este real decreto así como campañas de sensibilización sobre las consecuencias negativas para el medio ambiente del consumo excesivo de todo tipo de bolsas de plástico y de los efectos de su abandono, y promoverán la aplicación del principio de jerarquía de residuos. Dichas campañas contendrán información sobre el contenedor en que deben depositarse las bolsas de plástico, compostables y no compostables, una vez que se conviertan en residuos.

Estas campañas tendrán lugar, al menos, en el primer año desde la entrada en vigor del presente real decreto y se podrán mantener en el tiempo si se estima necesario para lograr los objetivos establecidos.

2. Las entidades locales y los comerciantes podrán realizar también campañas de información y sensibilización acordes con las campañas de las autoridades competentes.

3. Las campañas realizadas por las autoridades competentes podrán ser objeto de financiación por los sistemas colectivos de responsabilidad ampliada en el marco de los acuerdos de financiación que tengan estos sistemas con las comunidades autónomas o en su caso, entidades locales.

CAPÍTULO III

Registro de Productores de Productos

Artículo 7. *Creación del Registro de Productores de Productos.*

1. Se crea el Registro de Productores de Productos, de carácter administrativo y declarativo, que estará adscrito a la Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental y Medio Natural del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente.

2. El Registro de Productores de Productos se organiza en secciones de productores y recopilará la información sobre la puesta en el mercado de productos para cumplir con las obligaciones de información en materia de gestión de residuos. El Registro de Productores de Productos contendrá, al menos, la sección de fabricantes de bolsas de plástico.

A través de las correspondientes normas reguladoras de residuos podrán establecerse nuevas secciones del Registro de Productores de Productos con el contenido que éstas determinen.

Artículo 8. *Inscripción de los fabricantes de bolsas de plástico en el Registro de Productores de Productos.*

Los fabricantes de bolsas de plástico se inscribirán en la sección de fabricantes de bolsas de plástico del Registro de Productores de Productos del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, en el plazo de tres meses desde la fecha de entrada

en vigor de este real decreto. En el momento de la inscripción, proporcionarán la información establecida en el apartado uno del anexo II, que tendrá carácter público. Los datos de carácter personal estarán protegidos por la normativa estatal vigente sobre protección de datos de carácter personal.

Artículo 9. *Obligaciones de información en materia de bolsas de plástico.*

Los fabricantes de bolsas de plástico recopilarán la información contenida en el apartado dos del anexo II, correspondiente a las bolsas que hayan puesto en el mercado nacional en cada año natural. Dicha información será remitida al Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente antes del 31 de marzo del año siguiente al que esté referida, a los efectos de elaborar la información relativa a bolsas de plástico que se debe suministrar a la Comisión Europea de conformidad con la normativa vigente, y que será publicada con carácter anual.

La información suministrada por los fabricantes de bolsas estará accesible a las autoridades competentes a los efectos de inspección y control.

CAPÍTULO IV

Régimen sancionador

Artículo 10. *Régimen sancionador.*

El incumplimiento de lo dispuesto en este real decreto será sancionado de conformidad con lo establecido en la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados.

Disposición adicional primera. *Informe sobre la aplicación del real decreto y revisión de las medidas propuestas.*

Antes del 1 de enero de 2023, el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente elaborará un informe en el que evalúe la eficacia de las medidas contempladas en este real decreto para reducir el consumo de bolsas de plástico, cambiar el comportamiento de los consumidores y fomentar la prevención de residuos. Si la evaluación muestra que las medidas adoptadas no son eficaces, el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente examinará otras posibles vías para reducir el consumo de bolsas de plástico y presentará, en su caso, una nueva propuesta normativa.

Disposición adicional segunda. *Cumplimiento de la disposición adicional segunda de la Ley 22/2011, de 28 de julio.*

Las medidas previstas en este real decreto para las bolsas de plástico ligeras permitirán dar cumplimiento a lo establecido en la disposición adicional segunda de la Ley 22/2011, de 28 de julio, en particular, en lo que respecta al establecimiento del calendario mencionado en su apartado 3.

El grupo de trabajo mencionado en el apartado 4 de la disposición adicional segunda de la Ley 22/2011, de 28 de julio, será el grupo de trabajo de envases y residuos de envases de la Comisión de coordinación en materia de residuos, dependiente de la Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental y Medio Natural.

Disposición adicional tercera. *Información sobre bolsas de plástico correspondiente al año 2017.*

La información sobre bolsas de plástico puestas en el mercado nacional en el año 2017 será remitida por los fabricantes de bolsas en el plazo de tres meses a contar desde su inscripción en el Registro de Productores de Productos.

Disposición adicional cuarta. *No incremento de gasto público.*

Las medidas contenidas en este real decreto se atenderán con los medios personales y materiales existentes en la Administración General del Estado. En ningún caso, estas medidas podrán generar un incremento del gasto público.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas todas aquellas disposiciones que se opongan, contradigan o resulten incompatibles con lo establecido en este real decreto.

Disposición final primera. *Títulos competenciales.*

Este real decreto tiene carácter básico y se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1, reglas 13.ª y 23.ª, de la Constitución, que atribuyen al Estado la competencia exclusiva en materia de bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica y en materia de legislación básica sobre protección del medio ambiente, respectivamente.

Disposición final segunda. *Incorporación de derecho de la Unión Europea.*

Mediante este real decreto se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva (UE) 2015/720 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, por la que se modifica la Directiva 94/62/CE en lo que se refiere a la reducción del consumo de bolsas de plástico ligeras.

Disposición final tercera. *Habilitación de desarrollo.*

Se faculta a la persona titular del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, para dictar, en el ámbito de sus competencias, las disposiciones necesarias para la aplicación y desarrollo de lo establecido en este real decreto, y en especial, para adaptar los anexos a las disposiciones y modificaciones que establezcan las normas internacionales, el derecho de la Unión Europea, y, en su caso, a las conclusiones que se deriven de los informes a los que se refiere la disposición adicional primera.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

Precios orientativos de las bolsas de plástico

Precio orientativo de las bolsas de plástico en función de su espesor

Bolsas de espesor inferior a 15 micras destinadas a usos diferentes a los enumerados en la definición de bolsas muy ligeras del artículo 3 d): 5 céntimos de euro/bolsa.

Bolsas de espesor comprendido entre las 15 y las 49 micras: 15 céntimos de euro/bolsa.

Bolsas de espesor igual o superior a las 50 micras: 15 céntimos de euro/bolsa.

Bolsas de espesor igual o superior a 50 micras, con contenido igual o superior a 50% de plástico reciclado pero inferior al 70%: 10 céntimos de euros/ bolsa.

ANEXO II

Inscripción e información anual a suministrar al Registro de Productores de Productos en materia de bolsas de plástico

1. Información relativa a la inscripción en el registro de productores de productos.

Los fabricantes de bolsas de plástico estarán obligados, en el momento de registrarse, a facilitar y actualizar la siguiente información:

a) Nombre y dirección del fabricante o de su representante autorizado, incluyendo el código postal, localidad, calle y número, país, número de teléfono, número de fax, dirección de correo electrónico y persona de contacto. Si se trata de un representante autorizado, se proporcionarán también los datos de contacto del fabricante al que representa.

b) Número de identificación fiscal europeo o el número de identificación fiscal nacional.
c) Declaración de veracidad de la información suministrada.

2. Información anual sobre las bolsas de plástico puestas en el mercado nacional que deben suministrar los fabricantes.

Espesor (micras)	Bolsas de plástico polietileno alta densidad				Bolsas de plástico polietileno baja densidad				Bolsas de plástico compostables			Bolsas de otro tipo de plástico		
	Unidades	Peso unitario (g/bolsa)	Peso (ton)	Contenido plástico reciclado (%)	Unidades	Peso unitario (g/bolsa)	Peso (ton)	Contenido plástico reciclado (%)	Unidades	Peso unitario (g/bolsa)	Peso (ton)	Unidades	Peso unitario (g/bolsa)	Peso (ton)
Inferior a 15 y distribución gratuita.														
Inferior a 15 y distribución no gratuita.														
De 15 a 49.														
Igual o superior a 50.														

§ 36

Real Decreto 219/2013, de 22 de marzo, sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos

Ministerio de la Presidencia
«BOE» núm. 71, de 23 de marzo de 2013
Última modificación: 31 de diciembre de 2024
Referencia: BOE-A-2013-3210

I

Los aparatos eléctricos y electrónicos (en adelante, AEE) son productos muy complejos que generalmente incluyen numerosas piezas y componentes fabricados con materiales muy diversos y de diferente naturaleza. Básicamente se trata de metales (férreos y no férreos), plásticos, vidrios y otros materiales (madera, caucho, cartón, etc.).

Este tipo de aparatos necesitan para su funcionamiento una serie de sustancias que, una vez convertidos en residuos, y si no se gestionan y tratan adecuadamente, son peligrosas para el medio ambiente y la salud humana. Por ello, es necesario que todas las etapas de la gestión de estos productos una vez se convierten en residuos, desde su recogida, almacenamiento, transporte y tratamiento, se hagan en unas condiciones seguras, sin mezclarse con otros flujos de residuos (recogida separada) y que eviten manipulaciones o roturas que puedan liberar al medio ambiente estas sustancias.

Los materiales que componen los AEE son recursos valiosos que deben aprovecharse cuando se transformen en residuos, mediante el reciclado o su valorización. Una recuperación efectiva de estos metales o materiales es esencial, para que puedan ser utilizados en la fabricación de nuevos AEE, evitando así el consumo de nuevos recursos.

Por sus características y proliferación, los AEE y sus residuos fueron objeto de una normativa europea específica: la Directiva 2002/95/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 2003, sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos o electrónicos y la Directiva 2002/96/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 2003, sobre residuos de aparatos eléctricos o electrónicos. Sus objetivos son prevenir la generación de estos residuos, reducir su eliminación y la peligrosidad de sus componentes, fomentar la reutilización de los aparatos y la valorización de sus residuos y determinar una gestión adecuada tratando de mejorar la eficacia de la protección ambiental. Estas directivas fueron incorporadas al ordenamiento jurídico español mediante un solo real decreto, el Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos.

II

La adopción de estas directivas ha constituido un importante punto de partida para la prevención y mejora de la gestión de los residuos que se derivan de los aparatos eléctricos y

electrónicos. Sin embargo, un conjunto de circunstancias han hecho aconsejable la revisión de este marco regulador. Entre estas circunstancias cabe citar, en primer lugar, la disparidad entre las medidas adoptadas por los Estados miembros en materia de restricciones a la utilización de sustancias peligrosas en los AEE, que puede constituir un obstáculo al comercio y distorsionar la competencia en la Unión Europea y, de este modo, repercutir de forma directa sobre la creación y el funcionamiento del mercado interior. Por tanto, resultaba necesario establecer una norma comunitaria que armonizara las medidas nacionales, contribuyendo además a la protección de la salud humana y a la valorización y eliminación adecuadas desde el punto de vista medioambiental de residuos de AEE.

En segundo lugar, la Directiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de noviembre de 2008, sobre los residuos, incorporada al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados, concede absoluta prioridad a la prevención en la legislación sobre residuos. La prevención se define, entre otras cosas, como las medidas que reducen el contenido de sustancias perjudiciales en materiales y productos.

Por último, y a pesar de estas medidas adoptadas, actualmente se siguen encontrando cantidades importantes de residuos de AEE que se destinan a eliminación dentro o fuera de la Unión Europea; aunque sean recogidos selectivamente y enviados a los procesos de reciclado, es probable que dichos residuos de AEE sigan suponiendo riesgos para la salud y el medio ambiente debido a su contenido de sustancias como el mercurio, el cadmio, el plomo, el cromo hexavalente, los polibromobifenilos (PBB) y los polibromodifeniléteres (PBDE), especialmente cuando no se tratan de forma óptima.

Todo ello ha concluido con la aprobación de dos nuevas directivas, que substituyen a las anteriormente citadas: la Directiva 2011/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2011, sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos, y la Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

III

La Directiva 2011/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2011, supone una importante revisión de la anterior directiva, que pretende mejorar su aplicación, su coherencia con otros textos legislativos comunitarios y adaptarla al progreso científico y técnico. Para ello, entre otras cuestiones, la nueva directiva precisa con mayor detalle su ámbito de aplicación, en particular, se incluyen los productos sanitarios y aparatos de vigilancia y control, se amplía de manera gradual la aplicación de la norma a los equipos eléctricos y electrónicos, cables y piezas de recambio, con vistas al pleno cumplimiento de la norma en el año 2019; se aclaran las definiciones; se prevé la revisión de la lista de sustancias peligrosas para julio de 2014 y de forma periódica a partir de esa fecha. La nueva directiva busca una mayor coherencia con el Reglamento CE n.º 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos (REACH), y por el que se crea la Agencia Europea de Sustancias y Preparados Químicos, se modifica la Directiva 1999/45/CE, y se derogan el Reglamento CEE n.º 793/93 del Consejo y el Reglamento CE 1488/94 de la Comisión, así como la Directiva 76/769/CEE del Consejo y las Directivas 91/155/CEE, 93/67/CEE, 93/105/CE y 2000/21/CE de la Comisión, estableciendo mecanismos que permitan introducir nuevas prohibiciones de acuerdo con la metodología de este Reglamento comunitario.

Asimismo, se establecen normas más claras y transparentes para conceder exenciones a la prohibición de sustancias y se fijan periodos de validez máximos para estas exenciones con objeto de fomentar los esfuerzos de substitución de materiales peligrosos por otros que no lo sean o que lo sean menos. También se introducen requisitos de evaluación de la conformidad de los productos para la obtención de la declaración UE de conformidad, mecanismos de vigilancia del mercado, conforme al marco común para la comercialización de los productos (Reglamento CE 765/2008, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos), y el marcado «CE» por el que se indica el cumplimiento de las normas europeas

de productos electrónicos, incluyendo los requisitos de la directiva que este real decreto transpone.

IV

Por su parte la Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos revisa la directiva actual sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. Entre las novedades que introduce cabe resaltar el incremento de los objetivos de recogida de residuos eléctricos, la mejora de las instalaciones de recogida, la introducción de una cláusula que permite a los consumidores devolver aparatos «muy pequeños», como los teléfonos móviles, a las tiendas de electrónica, sin tener que comprar otro aparato, la obligación de utilizar en todo momento las mejores técnicas de reciclaje, la introducción de controles más estrictos para impedir el envío de cargamentos ilegales a terceros países donde el tratamiento de los residuos eléctricos y electrónicos pone en peligro la salud de los trabajadores y el medio ambiente, la reducción de cargas administrativas rebajando los requisitos de registro e información y el establecimiento de unas normas más claras para evitar el cobro, por partida doble, de los gastos de registro.

V

Si bien en el año 2005 se optó por transponer en una sola norma tanto la Directiva 2002/95/CE, como la Directiva 2002/96/CE, ambas del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de enero de 2003, a día de hoy los cambios sustanciales que se han introducido en la Directiva 2011/65/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2011, las modificaciones que han dado lugar a la Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio, los diferentes ámbitos de aplicación de ambas, las especificidades de las materias que abordan y la diferencia de su base jurídica –ya que la Directiva 2011/65/UE se basa en el artículo 114 del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea, dedicado a la aproximación de disposiciones normativas de los Estados miembros en el mercado interior, mientras que la Directiva 2012/19/UE se fundamenta en el artículo 192 del mismo Tratado dedicado a las competencias medioambientales–, han hecho aconsejable adoptar dos reales decretos de transposición diferentes, en aras de la claridad y de la mejor comprensión de sus ámbitos de aplicación. Sin embargo, esto no implica que ambas normas no estén relacionadas entre sí. La legislación sobre restricción de las sustancias en AEE y sobre la gestión de los RAEE son dos piezas fundamentales que inciden en el diseño de los productos como elemento clave para avanzar en la prevención y en el uso eficiente de los recursos materiales dentro de la política integrada del producto de la Unión Europea.

Por consiguiente mediante este real decreto se incorpora Directiva 2011/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2011, difiriendo la transposición de la Directiva 2012/19/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012, a la aprobación de otro real decreto. También se incorporan la Directiva delegada 2012/50/UE de la Comisión de 10 de octubre de 2012 que modifica, para adaptarlo al progreso técnico, el anexo III de la Directiva 2011/65/UE en lo relativo a una exención para aplicaciones que contienen plomo, y la Directiva delegada 2012/51/UE que modifica, para adaptarlo al progreso técnico, el anexo III de la Directiva 2011/65/UE en lo relativo a una exención para aplicaciones que contienen cadmio.

VI

El capítulo I del presente real decreto contiene las disposiciones generales, establece el objeto, el ámbito de aplicación, las definiciones, las autoridades de vigilancia del mercado y sus actuaciones.

El objeto del real decreto es establecer las normas necesarias para restringir la utilización de sustancias peligrosas en AEE y así contribuir a la protección de la salud humana y del medio ambiente y facilitar la valorización y eliminación correcta desde el punto de vista medioambiental de los residuos de AEE establecidos en el anexo I, quedando excluidos los previstos en los anexos III y IV.

Se incluye un artículo de definiciones siguiendo las pautas de la Directiva 2011/65/UE.

El capítulo II comprende dos artículos dedicados a las medidas de prevención y a las exenciones de las mismas. Las medidas de prevención prohíben introducir en el mercado AEE que contengan las sustancias del anexo II en cantidades que superen los valores máximos de concentración en peso de materiales homogéneos, si bien tales medidas se completan con un marco temporal de aplicación. Junto con las sustancias restringidas recogidas en el anexo II, en los anexos III y IV se establecen exenciones a estas restricciones o prohibiciones, aplicables a los casos concretos que se recogen en los citados anexos: el anexo III recoge las exenciones de carácter general y el anexo IV las aplicables a productos sanitarios e instrumentos de vigilancia y control. Junto a estas exenciones que operan de modo automático, en el artículo 7 se establece el procedimiento de aplicación de exenciones previa solicitud del interesado que se dirigirá a la Comisión Europea para que se incorpore una nueva exención en los anexos III y IV de la Directiva (que coinciden con los anexos III y IV de este real decreto).

Por su parte, el capitulo III está dedicado a las obligaciones de los agentes económicos, lo que supone una importante novedad respecto a la anterior normativa tanto comunitaria como nacional, ya que establece un amplio catálogo de las obligaciones que tienen todos los sujetos que participan en la gestión de AAE. Mientras que en la anterior normativa sólo se recogía la figura del productor, en este real decreto se puntualizan las obligaciones de los fabricantes, los importadores y los distribuidores.

Además, se establece la obligación específica para los agentes económicos de tener identificado, durante 10 años, tanto a los agentes económicos que les hayan suministrado un AEE como a los agentes económicos a quienes se lo hayan suministrado.

El capítulo IV establece los requisitos de la declaración UE de conformidad, así como las reglas y condiciones para el marcado CE.

Finalmente, el capítulo V está dedicado al régimen de inspección, control y sanción. Los incumplimientos se remiten a la normativa prevista en la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, a la Ley de Residuos, a la Ley de Industria y a la Ley General de Telecomunicaciones.

En cuanto a la parte final del real decreto, la disposición adicional única dispone que éste será de aplicación sin perjuicio de la normativa sobre seguridad e higiene y sobre productos químicos, y de la normativa específica sobre la gestión de residuos

Las disposiciones transitorias establecen el régimen para determinados AEE y para el ejercicio de competencias en materia de vigilancia del mercado.

Asimismo, se deroga el artículo 3.a) y el anexo II del Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos.

Las disposiciones finales están dedicadas a la definición de los títulos competenciales; hacen explícita la labor de transposición del Derecho Comunitario que realiza el real decreto (transpone la Directiva 2011/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2011, sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos); y autorizan a los Ministros de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, de Industria, Energía y Turismo, y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad a dictar, conjunta o separadamente, según las materias de que se trate, y en el ámbito de sus respectivas competencias, las disposiciones que exija el desarrollo y aplicación de este real decreto.

VII

Este real decreto se dicta de conformidad con la disposición final tercera de la Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados, que faculta al Gobierno para dictar, en el ámbito de sus competencias, las disposiciones necesarias para su desarrollo y aplicación.

Esta norma tiene naturaleza jurídica de legislación básica de acuerdo con lo establecido en el artículo 149.1.13.ª relativo a la planificación general de la economía, en el 149.1.16.ª relativo a las bases de la sanidad y en el 149.1.23.ª de legislación básica de protección medioambiental de la Constitución. Adopta la forma de real decreto dado que la naturaleza de la materia regulada, además de su carácter marcadamente técnico, resulta un complemento necesario indispensable para asegurar el mínimo común normativo y para

garantizar la consecución de la finalidad objetiva a que responde la competencia estatal sobre bases, logrando un marco coordinado de aplicación a todo el territorio nacional.

La elaboración de este real decreto ha sido realizada con la participación y consulta de las comunidades autónomas, y a las Entidades Locales, el Consejo Asesor de Medio Ambiente, los sectores afectados y con la información y participación del público en general mediante medios telemáticos.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, de Industria, Energía y Turismo, y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 22 de marzo de 2013,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

El presente real decreto tiene por objeto establecer normas en materia de restricciones a la utilización de sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos (en adelante, AEE) con el fin de contribuir a la protección de la salud humana y del medio ambiente, facilitando la valorización y eliminación correctas desde el punto de vista medioambiental de los residuos de AEE.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Este real decreto se aplicará a los AEE pertenecientes a las categorías que se establecen en el anexo I.

2. Este real decreto no se aplicará a:

a) Los aparatos necesarios para la protección de los intereses esenciales de seguridad del Estado y defensa nacional, incluidas las plataformas, sistemas de armas, municiones y en general cualquier material de guerra destinados a fines específicamente militares;

b) Los aparatos destinados a ser enviados al espacio;

c) Los aparatos específicamente diseñados y que deban instalarse como parte de otro tipo de aparatos que no estén incluidos o no pertenezcan al ámbito de aplicación de este real decreto, que puedan cumplir su función sólo si forman parte de dichos aparatos y que sólo puedan ser sustituidos por los mismos aparatos específicamente diseñados;

d) Las herramientas industriales fijas de gran envergadura;

e) Las instalaciones fijas de gran envergadura;

f) Los medios de transporte de personas o mercancías, excluidos los vehículos eléctricos de dos ruedas que no estén homologados;

g) La maquinaria móvil no de carretera facilitada exclusivamente para usos profesionales;

h) los productos sanitarios implantables activos;

i) Los paneles fotovoltaicos previstos para ser utilizados en un sistema diseñado, ensamblado e instalado por profesionales para su uso permanente en un emplazamiento definido, destinados a la producción de energía solar para aplicaciones públicas, comerciales, industriales y residenciales;

j) Los aparatos específica y exclusivamente diseñados para fines de investigación y desarrollo, puestos a disposición únicamente en un contexto interempresas.

k) órganos de tubos.

Artículo 3. *Definiciones.*

A efectos de este real decreto, se entenderá por:

1. «aparatos eléctricos y electrónicos» o «AEE»: todos los aparatos que necesitan corriente eléctrica o campos electromagnéticos para funcionar adecuadamente, y los

aparatos necesarios para generar, transmitir y medir tales corrientes y campos y que están diseñados para utilizarse con una tensión nominal no superior a 1.000 V en corriente alterna y 1.500 V en corriente continua;

2. a efectos del punto 1, «que necesitan» significa, respecto de los AEE, que precisan corriente eléctrica o campos electromagnéticos para desarrollar por lo menos una de sus funciones previstas;

3. «herramienta industrial fija de gran envergadura»: un conjunto de máquinas, equipos o componentes de gran envergadura, que funcionan juntos para una aplicación específica, instalados de forma permanente y desinstalados por profesionales en un lugar dado, y utilizados y mantenidos por profesionales en un centro de producción industrial o en un centro de investigación y desarrollo;

4. «instalación fija de gran envergadura»: una combinación de varios tipos de aparatos y, cuando proceda, de otros dispositivos de gran envergadura, ensamblados e instalados por profesionales, destinados a un uso permanente en un lugar predefinido y específico, y desinstalados por profesionales;

5. «cables»: todos los cables con una tensión nominal inferior a 250 voltios que sirven como conexión o extensión para conectar AEE a la red o para conectar dos o más AEE entre ellos;

6. «fabricante»: toda persona física o jurídica que fabrica un AEE, o que manda diseñar o fabricar un AEE y lo comercializa con su nombre o marca comercial;

7. «representante autorizado»: toda persona física o jurídica establecida en la Unión Europea que ha recibido un mandato por escrito de un fabricante para actuar en su nombre en tareas específicas;

8. «distribuidor»: toda persona física o jurídica de la cadena de suministro, distinta del fabricante o importador, que comercializa un AEE;

9. «importador»: toda persona física o jurídica establecida en la Unión Europea que introduce un AEE de un tercer país en el mercado de la Unión Europea;

10. «agentes económicos»: el fabricante, el representante autorizado, el importador y el distribuidor;

11. «comercialización»: todo suministro, remunerado o gratuito, de un AEE para su distribución, consumo o utilización en el mercado de la Unión Europea en el transcurso de una actividad comercial;

12. «introducción en el mercado»: primera comercialización de AEE en el mercado de la Unión Europea;

13. «norma armonizada»: especificación técnica, de carácter no obligatorio, adoptada por un organismo de normalización, a saber, el Comité Europeo de Normalización (CEN), el Comité Europeo de Normalización Electrotécnica (CENELEC) o el Instituto Europeo de Normas de Telecomunicación (ETSI), en el marco de un mandato de la Comisión otorgado con arreglo a los procedimientos establecidos en la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de junio de 1998, por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas y de las reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información, transpuesta a derecho interno español mediante Real Decreto 1337/1999, de 31 de julio;

14. «especificaciones técnicas»: un documento en el que se establecen los requisitos técnicos que un producto, un proceso o un servicio debe cumplir;

15. «marcado CE»: marcado por el que el fabricante indica que el producto es conforme a todos los requisitos aplicables establecidos en la legislación de la Unión Europea de armonización que prevé su colocación;

16. «evaluación de la conformidad»: proceso por el que se demuestra si se cumplen un AEE cumple los requisitos de este real decreto;

17. «vigilancia del mercado»: actividades llevadas a cabo y medidas adoptadas por las autoridades públicas para velar por que los AEE cumplan los requisitos establecidos en este real decreto y no entrañen un riesgo para la salud y la seguridad o para otros aspectos relacionados con la protección del interés público;

18. «recuperación»: cualquier medida destinada a obtener la devolución de un producto ya puesto a disposición del usuario final;

19. «retirada»: cualquier medida destinada a impedir la comercialización de un producto que se encuentra en la cadena de suministro;

20. «material homogéneo»: un material de composición completamente uniforme o un material, compuesto por una combinación de materiales, que no pueda dividirse o separarse en materiales diferentes, mediante acciones mecánicas consistentes en destornillar, cortar, aplastar, pulverizar y procedimientos abrasivos;

21. «producto sanitario»: un producto sanitario que se ajuste a la definición del artículo 2.1.a) del Real Decreto 1591/2009, de 16 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios, y que sea un AEE;

22. «producto sanitario para diagnóstico in vitro»: un producto sanitario para diagnóstico *in vitro* que se ajuste a la definición del artículo 3.b) del Real Decreto 1662/2000, de 29 de septiembre, sobre productos sanitarios para diagnóstico «in vitro»;

23. «producto sanitario implantable activo»: un producto sanitario implantable activo que se ajuste a la definición del artículo 2.c) del Real Decreto 1616/2009, de 26 de octubre, por el que se regulan los productos sanitarios implantables activos;

24. «instrumentos industriales de vigilancia y control»: instrumentos de vigilancia y control diseñados exclusivamente para uso industrial o profesional;

25. «disponibilidad de un sustituto»: la posibilidad de fabricar y suministrar un sustituto en un plazo de tiempo razonable en comparación con el tiempo necesario para fabricar y suministrar las sustancias enumeradas en el anexo II;

26. «fiabilidad de un sustituto»: la probabilidad de que un AEE que utilice un sustituto ejecute sin fallos, en unas condiciones dadas y durante un período dado, la función requerida;

27. «pieza de repuesto»: una pieza suelta de un AEE que puede sustituir una pieza de un AEE. El AEE no puede funcionar como estaba previsto sin dicha parte del AEE. La funcionalidad del AEE se restablece, o mejora, cuando la pieza se sustituye por una pieza de repuesto;

28. «maquinaria móvil no de carretera facilitada exclusivamente para usos profesionales»: maquinaria con una fuente de alimentación incorporada o con un dispositivo de tracción accionado por una fuente de alimentación externa, cuyo funcionamiento requiere movilidad o movimiento continuo o semicontinuo entre una sucesión de lugares de trabajo fijos mientras funciona, y que se destina a un uso exclusivamente profesional.

Artículo 4. *Autoridades de vigilancia del mercado.*

1. A los efectos de este real decreto se entiende por autoridades de vigilancia del mercado las que se designen en desarrollo de las previsiones contenidas en el Capítulo III del Reglamento CE 765/2008 de 9 de julio de 2008 por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos, sin perjuicio de las especificaciones contenidas en los apartados siguientes.

2. Las autoridades de vigilancia del mercado, en su respectivo ámbito competencial, son las responsables de las actuaciones, adopción de medidas y coordinación para velar por que los AEE cumplan las disposiciones que les sean aplicables y por que, en cualquier caso, estos aparatos no entrañen ningún un riesgo para la salud humana, la seguridad de los usuarios, el medio ambiente u otros intereses públicos.

3. La autoridad de vigilancia del mercado de equipos de telecomunicación corresponde al Ministerio de Industria, Energía y Turismo, a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, de conformidad con el artículo 39 del Reglamento que establece el procedimiento para la evaluación de la conformidad de los aparatos de telecomunicaciones, aprobado por el Real Decreto 1890/2000, de 20 de noviembre, y con el artículo 15.1 del Real Decreto 1580/2006, de 22 de diciembre, por el que se regula la compatibilidad electromagnética de los equipos eléctricos y electrónicos.

4. Las autoridades de vigilancia del mercado en materia de seguridad de los productos serán las previstas en el artículo 13 del Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad general de los productos.

5. Las autoridades de vigilancia del mercado en relación con el control previo a la importación serán las previstas en el artículo 2.1 del Real Decreto 330/2008, de 29 de febrero, por el que se adoptan medidas de control respecto a las normas aplicables en

materia de seguridad de los productos, para los productos incluidos en el anexo I del presente real decreto.

6. Corresponderá a las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla, en el ámbito de sus competencias, determinar sus autoridades de vigilancia del mercado. Igualmente podrán establecer mecanismos de colaboración, cooperación y coordinación con los municipios en esta materia. Las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla comunicarán estos datos, así como cualquier modificación posterior, a la autoridad de vigilancia del mercado de la Administración General del Estado que corresponda, a fin de posibilitar, mediante el procedimiento establecido, la comunicación de esta información a la Comisión Europea.

7. Estas previsiones se entenderán sin perjuicio de las competencias de las autoridades aduaneras, en su caso.

Artículo 5. *Vigilancia del mercado.*

Las actividades de vigilancia del mercado de los AEE introducidos en el mercado nacional se organizarán y llevarán acabo de conformidad con los artículos 15 a 29 del Reglamento (CE) n.º 765/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos y por el que se deroga el Reglamento (CEE) n.º 339/93 y sus normas de desarrollo.

CAPÍTULO II

Prevención

Artículo 6. *Medidas de prevención.*

1. Queda prohibida la introducción en el mercado de los AEE, incluidos los cables y las piezas de repuesto destinados a su reparación, su reutilización, la actualización de sus funciones o la mejora de su capacidad, que contengan las sustancias mencionadas en el anexo II en cantidades que superen los valores máximos de concentración en peso de materiales homogéneos que figuran en el mismo.

2. El apartado 1 se aplicará a los productos sanitarios y a los instrumentos de vigilancia y control que se hubieran introducido en el mercado a partir del 22 de julio de 2014, a los productos sanitarios para diagnóstico in vitro que se hubieran introducido en el mercado a partir del 22 de julio de 2016, a los instrumentos industriales de vigilancia y control que se hubieran introducido en el mercado a partir del 22 de julio de 2017 y a todos los demás AEE que no entraban en el ámbito de aplicación de la Directiva 2002/95/CE y que se introduzcan en el mercado a partir del 22 de julio de 2019.

3. El apartado 1 no se aplicará a los cables o a las piezas de repuesto destinados a la reparación, reutilización, actualización de funciones o mejora de la capacidad de los siguientes:

a) AEE introducidos en el mercado antes del 1 de julio de 2006.

b) Productos sanitarios introducidos en el mercado antes del 22 de julio de 2014.

c) Productos sanitarios para diagnóstico in vitro introducidos en el mercado antes del 22 de julio de 2016.

d) Instrumentos de vigilancia y control introducidos en el mercado antes del 22 de julio de 2014.

e) Instrumentos industriales de vigilancia y control introducidos en el mercado antes del 22 de julio de 2017.

f) Todos los demás AEE que no entraban en el ámbito de aplicación de la Directiva 2002/95/CE y que se introduzcan en el mercado antes del 22 de julio de 2019.

g) AEE que se beneficiaban de una exención y se introdujeron en el mercado antes de que expirase la exención, en la medida en que afecte a esta exención específica.

4. Siempre que la reutilización se enmarque en sistemas de recuperación interempresas de circuito cerrado que puedan ser objeto de control y que la reutilización de dichas piezas

de repuesto se notifique al consumidor, el apartado 1 no se aplicará a las piezas de repuesto reutilizadas:

a) Procedentes de AEE introducidos en el mercado antes del 1 de julio de 2006 y utilizados en AEE introducidos en el mercado antes del 1 de julio de 2016.

b) Procedentes de productos médicos o instrumentos de vigilancia y control introducidos en el mercado antes del 22 de julio de 2014 y utilizados en AEE introducidos en el mercado antes del 22 de julio de 2024.

c) Procedentes de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro introducidos en el mercado antes del 22 de julio de 2016 y utilizados en AEE introducidos en el mercado antes del 22 de julio de 2026.

d) Procedentes de instrumentos industriales de vigilancia y control introducidos en el mercado antes del 22 de julio de 2017 y utilizados en AEE introducidos en el mercado antes del 22 de julio de 2027.

e) Procedentes de todos los demás AEE que no entraban en el ámbito de aplicación de la Directiva 2002/95/CE y que se introduzcan en el mercado antes del 22 de julio de 2019, y utilizados en AEE introducidos en el mercado antes del 22 de julio de 2029.

5. Quedan exentas de la prohibición establecida en el apartado 1 las aplicaciones de los anexos III y IV.

Artículo 7. *Solicitud de concesión, prórroga o revocación de exención.*

1. El fabricante, su representante autorizado o cualquier agente económico de la cadena de suministro deberá presentar ante la Comisión Europea la correspondiente solicitud de concesión, prórroga o revocación de exención de aplicación de las restricciones a la utilización de sustancias peligrosas en los AEE, de acuerdo con lo previsto en el anexo V.

2. Las solicitudes de prórroga de una exención deberán presentarse, a más tardar, dieciocho meses antes de la expiración de la exención. La exención existente seguirá siendo válida hasta que la Comisión adopte una decisión sobre la solicitud de prórroga.

3. En el caso de que la solicitud de prórroga de una exención se deniegue o de que se revoque una exención por la Comisión, dicha exención expirará tras un período de tiempo de duración mínima de doce meses y máxima de dieciocho meses contados a partir de la decisión.

CAPÍTULO III

Obligaciones de los agentes económicos

Artículo 8. *Obligaciones de los fabricantes.*

Los fabricantes de AEE deberán:

a) Garantizar que solamente se introducen en el mercado los AEE diseñados y fabricados de conformidad con los requisitos establecidos en el artículo 6.

b) Elaborar la documentación técnica requerida y realizar o encargar la realización del procedimiento de control interno conforme al módulo A del anexo II de la Decisión n.º 768/2008/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio, sobre un marco común para la comercialización de los productos y por la que se deroga la Decisión n.º 93/465/CEE del Consejo.

c) Elaborar una declaración UE de conformidad y colocar el marcado CE sobre el producto final cuando se haya demostrado que los AEE cumplen los requisitos aplicables mediante el procedimiento señalado en la letra b). Cuando otra normativa de la Unión Europea requiera la aplicación de un procedimiento de evaluación de la conformidad que sea al menos igual de estricto, se podrá demostrar en el contexto del mencionado procedimiento el cumplimiento de los requisitos contemplados en el artículo 6.1 de este real decreto.

d) Conservar la documentación técnica y la declaración UE de conformidad durante un período de diez años después de la introducción en el mercado del AEE.

e) Mantener la conformidad de la producción en serie mediante los procedimientos que resulten adecuados, teniendo en cuenta los cambios en el diseño o las características de los

AEE, los cambios en las normas armonizadas o las especificaciones técnicas con arreglo a las cuales se declara la conformidad de un producto.

f) Mantener un registro de los AEE no conformes y de los productos recuperados y mantener informados a los distribuidores al respecto.

g) Identificar sus AEE con un número de tipo, lote o serie o cualquier otro elemento que permita su identificación. Si el tamaño o la naturaleza del AEE no lo permiten, deberán proporcionar la información requerida en el envase o en un documento que acompañe al AEE.

h) Indicar su nombre, nombre comercial registrado o marca comercial registrada y su dirección de contacto en el AEE o, cuando no sea posible, en su envase o en un documento que lo acompañe. La dirección deberá indicar un punto único en el que pueda contactarse con el fabricante. Cuando otras normas de la Unión Europea relativas a la colocación del nombre y la dirección del fabricante sean al menos tan estrictas, se aplicarán esas disposiciones.

i) Cuando consideren o tengan motivos para pensar que un AEE que han introducido en el mercado no es conforme a este real decreto:

1.º Adoptar inmediatamente las medidas correctoras necesarias para hacer que sea conforme, retirarlo del mercado o recuperarlo si procede;

2.º Informar inmediatamente de ello a las autoridades nacionales competentes de los Estados miembros en los que hayan comercializado el AEE en cuestión, y

3.º Dar detalles sobre la no conformidad y las medidas correctoras adoptadas.

j) Facilitar, previo requerimiento motivado de la autoridad nacional competente, toda la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad del AEE con este real decreto en una lengua que pueda comprender fácilmente dicha autoridad, y cooperar con ésta, a petición suya, en cualquier acción destinada a asegurar que los AEE que han introducido en el mercado cumplen este real decreto.

Artículo 9. *Obligaciones de los representantes autorizados.*

1. Los fabricantes podrán designar, mediante mandato escrito, un representante autorizado. Las obligaciones establecidas en el artículo 8 a) y la elaboración de la documentación técnica no formarán parte del mandato del representante autorizado.

2. Los representantes autorizados deberán llevar a cabo las tareas especificadas en el mandato recibido del fabricante, que serán como mínimo las siguientes:

a) Mantener la declaración UE de conformidad y la documentación técnica a disposición de las autoridades nacionales de vigilancia durante un período de diez años a partir de la introducción en el mercado los AEE.

b) Facilitar, previo requerimiento motivado de la autoridad nacional competente, la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad de un AEE con este real decreto.

c) Cooperar con las autoridades competentes, a petición de éstas, en cualquier acción destinada a asegurar que los AEE objeto de su mandato cumplen este real decreto.

Artículo 10. *Obligaciones de los importadores.*

Los importadores de AEE deberán:

a) Garantizar que solamente se introducen en el mercado de la Unión Europea los AEE que cumplen este real decreto.

b) Asegurarse, antes de introducir un AEE en el mercado, de que el fabricante ha llevado a cabo la debida evaluación de conformidad y garantizar, además, que el fabricante ha elaborado la documentación técnica y ha respetado los requisitos enunciados en el artículo 8.f) y g), y que el aparato lleva la marca CE y va acompañado de los documentos necesarios.

c) No introducir en el mercado un AEE cuando consideren o tengan motivos para creer que no es conforme al artículo 6, teniendo que informar al fabricante así como a las autoridades de vigilancia del mercado para obtener la conformidad.

d) Indicar su nombre, su nombre comercial registrado o marca comercial registrada y su dirección de contacto en el AEE o, cuando no sea posible, en su envase o en un documento que lo acompañe. Cuando otras normas de la Unión Europea relativas a la colocación del nombre y la dirección del importador sean al menos tan estrictas, se aplicarán esas disposiciones.

e) Llevar un registro de los AEE no conformes y de los AEE recuperados y mantener informados a los distribuidores al respecto.

f) Cuando consideren o tengan motivos para pensar que un AEE que han introducido en el mercado no es conforme a este real decreto:

1.º Adoptar inmediatamente las medidas correctoras necesarias para hacer que sea conforme, retirarlo del mercado o recuperarlo si procede;

2.º Informar inmediatamente de ello a las autoridades nacionales competentes de los Estados miembros en los que hayan comercializado el AEE en cuestión, y

3.º Dar detalles sobre la no conformidad y las medidas correctoras adoptadas.

g) Mantener durante un período de diez años a partir de la comercialización de un AEE, una copia de la declaración UE de conformidad con este real decreto a disposición de las autoridades de vigilancia del mercado y asegurarse de que, previa petición, dichas autoridades reciban una copia de la documentación técnica.

h) Facilitar a la autoridad nacional competente, previa solicitud motivada, toda la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad de un AEE con la este real decreto en una lengua que pueda comprender fácilmente dicha autoridad y que cooperen con ésta, a petición suya, en cualquier acción destinada a asegurar que los AEE que han introducido en el mercado cumplen este real decreto.

Artículo 11. *Obligaciones de los distribuidores.*

Los distribuidores de AEE deberán:

a) Actuar antes de introducir un AEE en el mercado con el debido cuidado en relación con los requisitos aplicables, en particular, verificar que lleve la marca CE y vaya acompañado de los documentos necesarios en una lengua fácilmente comprensible para los consumidores y otros usuarios finales del Estado miembro en el que se vaya a comercializar el AEE y que el fabricante y el importador hayan respetado los requisitos enunciados en el artículo 8.g) y h), y el artículo 10.d).

b) No introducir en el mercado un AEE cuando consideren o tengan motivos para creer que no es conforme al artículo 6, teniendo que informar al fabricante así como a las autoridades de vigilancia del mercado para obtener la conformidad.

c) Cuando consideren o tengan motivos para pensar que un AEE que han introducido en el mercado no es conforme a este real decreto:

1.º Adoptar inmediatamente las medidas correctoras necesarias para hacer que sea conforme, retirarlo del mercado o recuperarlo si procede;

2.º Informar inmediatamente de ello a las autoridades nacionales competentes de los Estados miembros en los que hayan comercializado el AEE en cuestión, y

3.º Dar detalles sobre la no conformidad y las medidas correctoras adoptadas.

d) Facilitar, sobre la base de una solicitud motivada de la autoridad nacional competente, toda la información y documentación necesarias para demostrar la conformidad de los AEE con este real decreto y cooperar con dicha autoridad, a petición suya, en cualquier acción destinada a asegurar que los AEE que han introducido en el mercado cumplen este real decreto.

Artículo 12. *Casos en los que las obligaciones de los fabricantes se aplican a los importadores y los distribuidores.*

Se considerará fabricante y, por consiguiente, sujeto a las obligaciones relacionadas en el artículo 8, a un importador o distribuidor cuando introduzca un AEE en el mercado con su nombre o marca comercial o modifique un AEE que ya se haya introducido en el mercado de forma que pueda quedar afectada su conformidad con los requisitos aplicables.

Artículo 13. *Identificación de los agentes económicos.*

Los agentes económicos deberán identificar, previa solicitud, ante las autoridades de vigilancia del mercado y durante diez años tras la comercialización de un AEE:

a) A cualquier agente económico que les haya suministrado un AEE.
b) A cualquier agente económico al que hayan suministrado un AEE.

CAPÍTULO IV

Declaración UE de conformidad y marcado CE

Artículo 14. *Declaración UE de conformidad.*

1. En la declaración UE de conformidad constará que se cumplen los requisitos especificados en el artículo 6.

2. La declaración UE de conformidad se ajustará al modelo establecido, contendrá los elementos especificados en el anexo VI y se mantendrá actualizada. Se traducirá a la lengua o las lenguas requeridas por el Estado miembro en cuyo mercado se introduzca o se comercialice el producto.

Cuando otra normativa de la Unión Europea requiera la aplicación de un procedimiento de evaluación de la conformidad que sea al menos igual de estricto, se podrá demostrar en el mencionado procedimiento el cumplimiento de los requisitos contemplados en el artículo 6.1 y podrá elaborarse una única documentación técnica.

3. Al elaborar una declaración UE de conformidad el fabricante asumirá la responsabilidad de la conformidad del AEE con este real decreto.

Artículo 15. *Principios generales del marcado CE.*

El marcado CE estará sujeto a los principios generales contemplados en el artículo 30 del Reglamento (CE) n.º 765/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de julio, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos.

Artículo 16. *Reglas y condiciones para la colocación del marcado CE.*

1. El marcado CE se colocará en el AEE final o su placa de datos de manera visible, legible e indeleble. Cuando esto no sea posible o no pueda garantizarse debido a la naturaleza del AEE, se colocará en el embalaje y en los documentos adjuntos.

2. El marcado CE se colocará antes de la introducción del AEE en el mercado.

Artículo 17. *Presunción de conformidad.*

1. Salvo prueba en contra, se presumirá que los AEE que lleven el marcado CE cumplen lo dispuesto en el presente real decreto.

2. Asimismo, se presumirá que los materiales, componentes y AEE que hayan sido sometidos a pruebas y mediciones que demuestren su conformidad con los requisitos contemplados en el artículo 6 o que hayan sido evaluados de acuerdo con normas armonizadas, cuyas referencias se hayan publicado en el «Diario Oficial de la Unión Europea» cumplen todos los requisitos de este real decreto.

CAPÍTULO V

Régimen de inspección, control y sanción

Artículo 18. *Régimen sancionador.*

El incumplimiento de lo establecido en el presente real decreto se sancionará de conformidad con el régimen de infracciones y sanciones establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como de conformidad con las normas autonómicas de aplicación en la materia, con la Ley

22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados, con la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, y con la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

Las autoridades competentes para realizar las inspecciones, controles, adopción de medidas e imposición de sanciones correspondientes serán las autoridades de vigilancia en el mercado o las autoridades competentes en función de la materia.

Disposición adicional única. *Aplicación de otra normativa.*

Este real decreto se aplicará sin perjuicio de la normativa sobre prevención de riesgos laborales, así como de la normativa de productos químicos, en particular el Reglamento (CE) n.º 1907/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre de 2006, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos (REACH) y por el que se crea la Agencia Europea de Sustancias y Preparados Químicos, se modifica la Directiva 1999/45/CE, y se derogan el Reglamento CEE n.º 793/93 del Consejo y el Reglamento CE 1488/94 de la Comisión, así como la Directiva 76/769/CEE del Consejo y las Directivas 91/155/CEE, 93/67/CEE, 93/105/CE y 2000/21/CE de la Comisión.

Asimismo se aplicará sin perjuicio de la normativa específica sobre la gestión de los residuos.

Disposición transitoria primera. *Régimen transitorio para determinados AEE.*

(Suprimida)

Disposición transitoria segunda. *Régimen transitorio relativo a las autoridades competentes en materia de vigilancia del mercado.*

En tanto no se desarrollen las previsiones del Reglamento CE 765/2008, de 9 de julio de 2008, por el que se establecen los requisitos de acreditación y vigilancia del mercado relativos a la comercialización de los productos, relativas a la determinación de las autoridades nacionales de vigilancia del mercado, estas competencias continuarán ejerciéndose por los órganos que hasta el momento las tuvieran atribuidas.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogado el artículo 3.a) y el anexo II del Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos.

Disposición final primera. *Títulos competenciales.*

Este real decreto tiene naturaleza de legislación básica de acuerdo con lo establecido en el artículo 149.1.13.ª relativo a las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, en el 149.1.16.ª relativo a las bases de la sanidad, y en el 149.1.23.ª de legislación básica sobre protección del medio ambiente, de la Constitución.

Disposición final segunda. *Incorporación de Derecho de la Unión Europea.*

Mediante este real decreto se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2011/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2011, sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos.

También se incorporan la Directiva delegada 2012/50/UE de la Comisión de 10 de octubre de 2012 que modifica, para adaptarlo al progreso técnico, el anexo III de la Directiva 2011/65/UE en lo relativo a una exención para aplicaciones que contienen plomo, y la Directiva delegada 2012/51/UE que modifica, para adaptarlo al progreso técnico, el anexo III de la Directiva 2011/65/UE en lo relativo a una exención para aplicaciones que contienen cadmio.

Disposición final tercera. *Aplicación diferida.*

(Suprimida)

Disposición final cuarta. *Desarrollo, aplicación y adaptación del real decreto.*

1. Los Ministros de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, de Industria, Energía y Turismo, y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad dictarán, conjunta o separadamente, según las materias de que se trate, y en el ámbito de sus respectivas competencias, las disposiciones que exija el desarrollo y aplicación de este real decreto.

2. Se faculta a los Ministros de Industria, Energía y Turismo, de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, y de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para, en los mismos términos del apartado anterior, introducir en este real decreto y, en particular, en sus anexos, cuantas modificaciones de carácter técnico fuesen precisas para mantenerlo adaptado a las innovaciones técnicas que se produzcan y especialmente a lo dispuesto en la normativa comunitaria.

Disposición final quinta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

Categorías de AEE cubiertas por este real decreto

1. Grandes electrodomésticos.
2. Pequeños electrodomésticos.
3. Equipos de informática y telecomunicaciones.
4. Aparatos de consumo.
5. Dispositivos de alumbrado.
6. Herramientas eléctricas y electrónicas.
7. Juguetes, artículos deportivos y de ocio.
8. Productos sanitarios.
9. Instrumentos de vigilancia y control, incluidos los instrumentos industriales de vigilancia y control.
10. Máquinas expendedoras.
11. Otros AEE no cubiertos por ninguna de las categorías anteriores.

ANEXO II

Sustancias restringidas contempladas en el artículo 6.1 y valores máximos de concentración tolerables en peso en materiales homogéneos

Plomo (0,1%).
Mercurio (0,1%).
Cadmio (0,01%).
Cromo hexavalente (0,1%).
Polibromobifenilos (PBB) (0,1%).
Polibromodifeniléteres (PBDE) (0,1%).
Ftalato de bis(2-etilexilo) (DEHP) (0,1%).
Ftalato de bencilo y butilo (BBP) (0,1%).
Ftalato de dibutilo (DBP) (0,1%).
Ftalato de diisobutilo (DIBP) (0,1%).

La restricción de DEHP, BBP, DBP y DIBP se aplicará a productos sanitarios, incluidos los in vitro, y a los instrumentos de vigilancia y control, incluidos los instrumentos industriales de vigilancia y control, a partir del 22 de julio de 2021.

La restricción de DEHP, BBP,DBP y DIBP no se aplicará a los cables ni a las piezas de repuesto destinados a la reparación, la reutilización, la actualización de las funciones o la mejora de la capacidad de AEE introducidos en el mercado antes del 22 de julio de 2019, ni a los productos sanitarios, incluidos los in vitro, ni a los instrumentos de vigilancia y control,

incluidos los instrumentos industriales de vigilancia y control, introducidos en el mercado antes del 22 de julio de 2021.

La restricción de DEHP, BBP,DBP y DIBP no se aplicará a los juguetes que ya estén sujetos a la restricción de esas sustancias a través de la entrada 51 del anexo XVII del Reglamento (CE) n.º 1907/2006 de 18 de diciembre de 2006, relativo al registro, la evaluación, la autorización y la restricción de las sustancias y preparados químicos (REACH), por el que se crea la Agencia Europea de Sustancias y Preparados Químicos, se modifica la Directiva 1999/45/CE y se derogan el Reglamento (CEE) n.º 793/93 del Consejo y el Reglamento (CE) n.º 1488/94 de la Comisión así como la Directiva 76/769/CEE del Consejo y las Directivas 91/155/CEE, 93/67/CEE, 93/105/CE y 2000/21/CE de la Comisión.

ANEXO III

Aplicaciones exentas de la restricción del artículo 6.1

1. Mercurio en lámparas fluorescentes de casquillo único (compactas) sin sobrepasar (por quemador):

1.a) Para usos generales de alumbrado < 30 W: 2,5 mg. Expira el 24 de febrero de 2023.

1.b) Para usos generales de alumbrado ≥ 30 W y < 50 W: 3,5 mg. Expira el 24 de febrero de 2023.

1.c) Para usos generales de alumbrado ≥ 50 W y < 150 W: 5 mg. Expira el 24 de febrero de 2023.

1.d) Para usos generales de alumbrado ≥ 150 W: 15 mg. Expira el 24 de febrero de 2023.

1.e) Para usos generales de alumbrado con forma de estructura circular o cuadrada y diámetro del tubo ≤ 17 mm: 5 mg. Expira el 24 de febrero de 2023.

1.f).1.º Lámparas diseñadas para emitir luz principalmente en el espectro ultravioleta: 5 mg. Expira el 24 de febrero de 2027.

1.f).2.º Para usos especiales: 5 mg. Expira el 24 de febrero de 2025.

1.g) Para usos generales de alumbrado, < 30W con una vida útil igual o superior a 20.000 h: 3,5 mg. Expira el 24 de agosto de 2023.

2.a) Mercurio en lámparas fluorescentes lineales de casquillo doble para usos generales de alumbrado sin sobrepasar (por lámpara):

2.a).1.º Fósforo de tres bandas con vida útil normal y diámetro del tubo < 9 mm (por ejemplo, T2): 4 mg. Expira el 24 de febrero de 2023.

2.a).2.º Fósforo de tres bandas con vida útil normal y diámetro del tubo ≥ 9 mm y ≤ 17 mm (por ejemplo, T5): 3 mg. Expira el 24 de agosto de 2023.

2.a).3.º Fósforo de tres bandas con vida útil normal y diámetro del tubo > 17 mm y ≤ 28 mm (por ejemplo, T8): 3,5 mg. Expira el 24 de agosto de 2023.

2.a).4.º Fósforo de tres bandas con vida útil normal y diámetro del tubo > 28 mm (por ejemplo, T12): 3,5 mg. Expira el 24 de febrero de 2023.

2.a).5.º Fósforo de tres bandas con vida útil larga (≥ 25000 h): 5 mg. Expira el 24 de febrero de 2023.

2.b) Mercurio en otras lámparas fluorescentes sin sobrepasar (por lámpara):

2.b).1.º Lámparas de halofosfato lineales con diámetro del tubo > 28 mm (por ejemplo, T10 y T12): 10 mg. Expira el 13 de abril de 2012.

2.b).2.º Lámparas de halofosfato no lineales (cualquier diámetro): 15 mg. Expira el 13 de abril de 2016.

2.b).3.º Lámparas de fósforo de tres bandas no lineales con diámetro del tubo > 17 mm (por ejemplo, T9): 15 mg. Expira el 24 de febrero de 2023; podrán utilizarse 10 mg por lámpara a partir del 25 de febrero de 2023 hasta el 24 de febrero de 2025

2.b).4.º I. Lámparas para otros usos generales de alumbrado y usos especiales (por ejemplo, lámparas de inducción): 15 mg. Expira el 24 de febrero de 2025.

2.b).4.º II. Lámparas que emiten luz principalmente en el espectro ultravioleta: 15 mg. Expira el 24 de febrero de 2027.

2.b).4.º III. Lámparas de emergencia: 15 mg. Expira el 24 de febrero de 2027.

3. Mercurio en lámparas fluorescentes de cátodo frío y lámparas fluorescentes de electrodo externo (CCFL y EEFL) para usos especiales utilizadas en AEE introducidos en el mercado antes del 24 de febrero de 2022, sin sobrepasar (por lámpara):

3.a) Longitud pequeña (≤ 500 mm): 3,5 mg. Expira el 24 de febrero de 2025.

3.b) Longitud media (> 500 mm y ≤ 1 500 mm): 5 mg. Expira el 24 de febrero de 2025.

3.c) Longitud grande (> 1 500 mm): 13 mg. Expira el 24 de febrero de 2025.

4.a) Mercurio en otras lámparas de descarga de baja presión (por lámpara): 15 mg. Expira el 24 de febrero de 2023.

4.a).1.º Mercurio en lámparas de descarga de baja presión sin recubrimiento de fósforo, cuando la aplicación requiere que la parte principal del rango espectral de la lámpara se encuentre en el espectro ultravioleta: podrán utilizarse hasta 15 mg de mercurio por lámpara. Expira el 24 de febrero de 2027.

4.b) Mercurio en lámparas de (vapor de) sodio de alta presión para usos generales de alumbrado, en lámparas con índice de rendimiento de color mejorado (Ra > 80), sin sobrepasar (por quemador): P ≤ 105 W: podrán utilizarse 16 mg por quemador. Expira el 24 de febrero de 2027.

65012

4.b).1.º Mercurio en lámparas de (vapor de) sodio de alta presión para usos generales de alumbrado, en lámparas con índice de rendimiento de color mejorado (Ra > 60), sin sobrepasar (por quemador): P ≤ 155 W: podrán utilizarse 30 mg por quemador. Expira el 24 de febrero de 2023.

4.b).2.º Mercurio en lámparas de (vapor de) sodio de alta presión para usos generales de alumbrado, en lámparas con índice de rendimiento de color mejorado (Ra > 60), sin sobrepasar (por quemador): 155 W < P ≤ 405 W: podrán utilizarse 40 mg por quemador. Expira el 24 de febrero de 2023.

4.b).3.º Mercurio en lámparas de (vapor de) sodio de alta presión para usos generales de alumbrado, en lámparas con índice de rendimiento de color mejorado (Ra > 60), sin sobrepasar (por quemador): P > 405 W: podrán utilizarse 40 mg por quemador. Expira el 24 de febrero de 2023.

4.c) Mercurio en otras lámparas de (vapor de) sodio de alta presión para usos generales de alumbrado sin sobrepasar (por quemador):

4.c).1.º P ≤ 155 W: 20 mg. Expira el 24 de febrero de 2027.

4.c).2.º 155 W < P ≤ 405 W: 25 mg. Expira el 24 de febrero de 2027.

4.c).3.º P > 405 W: 25 mg. Expira el 24 de febrero de 2027.

4.d) Mercurio en lámparas de (vapor de) mercurio de alta presión (HPMV). Expira el 13 de abril de 2015.

4.e) Mercurio en lámparas de haluros metálicos (MH). Expira el 24 de febrero de 2027.

4.f).1.º Mercurio en otras lámparas de descarga para usos especiales no mencionadas específicamente en el presente anexo. Expira el 24 de febrero de 2025.

4.f).2.º Mercurio en lámparas de vapor de mercurio de alta presión utilizadas en proyectores cuando se requiera una potencia de luz de salida ≥ 2000 lúmenes ANSI. Expira el 24 de febrero de 2027.

4.f).3.º Mercurio en lámparas de vapor de sodio de alta presión utilizadas para iluminación en horticultura. Expira el 24 de febrero de 2027.

4.f).4.º Mercurio en lámparas que emiten luz en el espectro ultravioleta. Expira el 24 de febrero de 2027.

4.g) Mercurio en tubos luminosos de descarga de fabricación artesanal utilizados en rótulos, dispositivos de iluminación decorativa o arquitectónica y especializada y creaciones de iluminación artística, sin sobrepasar las cantidades siguientes:

4.g).1.º 20 mg por par de electrodos + 0,3 mg por cm de longitud del tubo, pero no más de 80 mg, para aplicaciones de exterior y para aplicaciones de interior expuestas a temperaturas inferiores a 20 ºC.

4.g).2.º 15 mg por par de electrodos + 0,24 mg por cm de longitud del tubo, pero no más de 80 mg, para todas las demás aplicaciones de interior. Expira el 31 de diciembre de 2018.

5.a) Plomo en el vidrio de los tubos de rayos catódicos.

5.b) Plomo en el vidrio de los tubos fluorescentes sin sobrepasar el 0,2 % en peso.

6.a).1.º Plomo como elemento de aleación en acero para fines de mecanizado y acero galvanizado que contengan hasta un 0,35 % de su peso en plomo. Expira el:

– 21 de julio de 2021 para las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control.

– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8.

– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.

6.a).2.º Plomo como elemento de aleación en acero para fines de mecanizado que contenga hasta un 0,35 % de su peso en plomo y en componentes de acero galvanizado en caliente por procedimiento discontinuo que contengan hasta un 0,2 % de su peso en plomo. Expira el 21 de julio de 2021 para las categorías 1 a 7 y 10.

6.b).1.º Plomo como elemento de aleación en aluminio que contenga hasta un 0,4 % de su peso en plomo. Expira el:

– 21 de julio de 2021 para las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control.

– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8.

− 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.

6.b).2.º Plomo como elemento de aleación en aluminio que contenga hasta un 0,4 % de su peso en plomo, a condición de que proceda de reciclado de chatarra de aluminio con plomo. Expira el 21 de julio de 2021 para las categorías 1 a 7 y 10.

6.b).3.º Plomo como elemento de aleación en aluminio para fines de mecanizado con un contenido de plomo de hasta un 0,4 % en peso. Expira el 18 de mayo de 2021 para las categorías 1 a 7 y 10.

6.c) Aleación de cobre que contenga hasta un 4 % de su peso en plomo. Expira el:

– 21 de julio de 2021 para las categorías 1 a 7 y 10.

– 21 de julio de 2021 para las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control.

– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8.

– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.

7.a) Plomo en pastas de soldadura de alta temperatura de fusión (es decir, aleaciones de plomo que contengan en peso un 85 % de plomo o más). Se aplica a las categorías 1 a 7 y 10, salvo las aplicaciones contempladas en el punto 24 del presente anexo, y expira el 21 de julio de 2021.

Para las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control expira el 21 de julio de 2021.

Con respecto a los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8 expira el 21 de julio de 2023.

Con respecto a los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y para la categoría 11, expira el 21 de julio de 2024.

7.b) Plomo en pastas de soldadura para servidores, sistemas de almacenamiento y matrices de almacenamiento, equipos de infraestructura de redes para conmutación, señalización, transmisión, y gestión de redes en el ámbito de las telecomunicaciones.

7.c).1.º Componentes eléctricos y electrónicos que contengan plomo en un vidrio o cerámica de un tipo distinto de la cerámica dieléctrica de condensadores, por ejemplo, dispositivos piezoelectrónicos, o en un compuesto de matrices de vidrio o cerámica. Se aplica a las categorías 1 a 7 y 10, salvo las aplicaciones que recoge el punto 34, y expira el 21 de julio de 2021. Para las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control expira el 21 de julio de 2021. Con respecto a los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8 expira el 21 de julio de 2023. Con respecto a los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11, expira el 21 de julio de 2024.

7.c).2.º Plomo en cerámica dieléctrica de condensadores para una tensión nominal de 125 V CA o 250 V CC o superior. No se aplica a las aplicaciones contempladas en el punto 7.c).1.º y 7.c).4.º del presente anexo. Expira el:

– 21 de julio de 2021 en el caso de las categorías 1 a 7 y 10,
– 21 de julio de 2021 en el caso de las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control,
– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8,
– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.

7.c).3.º Plomo en cerámica dieléctrica de condensadores para una tensión nominal inferior a 125 V CA o 250 V CC. Expira el 1 de enero de 2013 y tras esta fecha podrá utilizarse en piezas de repuesto para AEE comercializados antes del 1 de enero de 2013.

7.c).4.º Plomo en materiales cerámicos dieléctricos PZT de condensadores que forman parte de circuitos integrados o semiconductores discretos. Expira el:

– 21 de julio de 2021 en el caso de las categorías 1 a 7 y 10,
– 21 de julio de 2021 en el caso de productos de las categorías 8 y 9 distintos de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control,
– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8,
– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.

8.a) Cadmio y sus compuestos en protectores térmicos del tipo de masa de fusión, de un solo uso: Expira el 1 de enero de 2012 y tras esta fecha podrá utilizarse en piezas de repuesto para AEE comercializados antes del 1 de enero de 2012.

8.b) Cadmio y sus compuestos en contactos eléctricos. Se aplica a las categorías 8, 9 y 11 y expira el:

– 21 de julio de 2021 en el caso de las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control,
– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8,
– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.

8.b).1.º Cadmio y sus compuestos en contactos eléctricos utilizados en:

– disyuntores,
– sistemas de detección térmica,
– protectores térmicos para motores (excluidos los protectores térmicos herméticos para motores);
– interruptores de CA para intensidades nominales:

● iguales o superiores a 6 A a una tensión igual o superior a 250 V CA, o

● iguales o superiores a 12 A a una tensión igual o superior a 125 V CA,

– interruptores de CC para intensidades nominales iguales o superiores a 20 A a una tensión igual superior a 18 V CC, e
– interruptores empleados con frecuencias de alimentación eléctrica ≥ 200 Hz.

Se aplica a las categorías 1, 7 y 10 y expira el 21 de julio de 2021.

9. Cromo hexavalente como protección anticorrosiva para los sistemas de refrigeración de acero al carbono en frigoríficos de absorción, hasta un máximo del 0,75 % en peso en la solución refrigerante.

Se aplica a las categorías 8, 9 y 11 y expira el:

– 21 de julio de 2021 en el caso de las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control;
– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8;
– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.

9.a).1.º Hasta un 0,75 % de cromo hexavalente, en peso, utilizado como protección anticorrosiva en la solución refrigerante de los sistemas de refrigeración de acero al carbono en frigoríficos de absorción (incluidos los minibares) diseñados para funcionar total o parcialmente con calefactores eléctricos, con una potencia de entrada media < 75 W en condiciones de funcionamiento constante.
Se aplica a las categorías 1 a 7 y 10 y expira el 5 de marzo de 2021.
9.a).2.º Hasta un 0,75 % de cromo hexavalente, en peso, utilizado como protección anticorrosiva en la solución refrigerante de los sistemas de refrigeración de acero al carbono en frigoríficos de absorción:

− diseñados para funcionar total o parcialmente con calefactores eléctricos, con una potencia de entrada media ≥ 75 W en condiciones de funcionamiento constante;
− diseñados para funcionar totalmente con calefactores no eléctricos.

Se aplica a las categorías 1 a 7 y 10 y expira el 21 de julio de 2021.

9.a).3.º Hasta un 0,7 % de cromo hexavalente en peso, utilizado como protector contra la corrosión en el fluido de trabajo del circuito sellado de acero al carbono de las bombas de calor de absorción impulsadas por gas para calefacción de espacios y producción de agua caliente. Se aplica a la categoría 1 y expira el 31 de diciembre de 2026.

9.b).1.º Plomo en cojinetes y pistones para compresores que contienen refrigerante para aplicaciones de calefacción, ventilación, acondicionamiento de aire y refrigeración (HVACR). Se aplica a las categorías 8, 9 y 11; expira el:

– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8.
– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.
– 21 de julio de 2021 en el caso de otras subcategorías de las categorías 8 y 9.

9.b).2.º Plomo en cojinetes y pistones para compresores desplegables herméticos que contienen refrigerante con una potencia eléctrica de entrada igual o inferior a 9 kW para aplicaciones de calefacción, ventilación, acondicionamiento de aire y refrigeración (HVACR). Se aplica a la categoría 1 y expira el 21 de julio de 2019.

11.a) Plomo utilizado en sistemas de conectores de pines C-press que se ajusten a las normas: Puede utilizarse en las piezas de repuesto para AEE comercializados antes del 24 de septiembre de 2010.
11.b) Plomo utilizado en aplicaciones distintas de los sistemas de conectores de pines del tipo C-press que se ajusten a las normas: Expira el 1 de enero de 2013 y tras esta fecha podrá utilizarse en piezas de repuesto para AEE comercializados antes del 1 de enero de 2013.

12. Plomo como material de recubrimiento del anillo en «c» (c-ring) de los módulos de conducción térmica: Puede utilizarse en las piezas de repuesto para AEE comercializados antes del 24 de septiembre de 2010.

13.a) Plomo en vidrios blancos utilizados para aplicaciones ópticas. Se aplica a todas las categorías y expira el:

– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8.
– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.
– 21 de julio de 2021 en el caso de todas las demás categorías y subcategorías.

13.b).1.º Cadmio y plomo en vidrios filtrantes y vidrios utilizados para patrones de reflectancia. Se aplica a las categorías 8, 9 y 11; expira el:

– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8.
– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.
– 21 de julio de 2021 en el caso de otras subcategorías de las categorías 8 y 9.

13.b).2.º Plomo en vidrios ópticos filtrantes coloreados mediante iones. Se aplica a las categorías 1 a 7 y 10; expira el 21 de julio de 2021.
13.b).3.º Cadmio en vidrios ópticos filtrantes con disoluciones coloidales; excluidas las aplicaciones que entran en el ámbito del punto 39 del presente anexo. Se aplica a las categorías 1 a 7 y 10; expira el 21 de julio de 2021.
13.b).4.º Cadmio y plomo en lentes utilizadas para patrones de reflectancia. Se aplica a las categorías 1 a 7 y 10; expira el 21 de julio de 2021.

14. Plomo en pastas de soldadura dotadas de más de dos elementos para la conexión entre los pines y la cápsula de los microprocesadores y que contengan en peso más de un 80 % de plomo y menos de un 85 %: Expiró el 1 de enero de 2011 y tras esta fecha podrá utilizarse en piezas de repuesto para AEE comercializados antes del 1 de enero de 2011.
15. Plomo en pastas de soldadura diseñadas para crear una conexión eléctrica viable entre el cubo de semiconductor y el portador en cápsulas de circuito integrado flip-chip. Se aplica a las categorías 8, 9 y 11 y expira el:

– 21 de julio de 2021 para las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control,
– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8,
– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.

15.a) Plomo en pastas de soldadura diseñadas para crear una conexión eléctrica viable entre el cubo de semiconductor y el portador en cápsulas de circuito integrado flip-chip, siempre que se aplique al menos uno de los criterios siguientes:

– un nodo tecnológico semiconductor de 90 nm o más,
– un cubo único de 300 mm² o mayor en cualquier nodo tecnológico semiconductor,
– cápsulas de cubos apilados con cubo de 300 mm² o mayor, o interponedores de silicio de 300 mm² o mayores.

Se aplica a las categorías 1 a 7 y 10 y expira el 21 de julio de 2021.

16. Plomo en lámparas incandescentes lineales con tubos recubiertos de silicato. Expira el 1 de septiembre de 2013.
17. Haluro de plomo empleado como agente radiante en lámparas de descarga de alta intensidad (HID) utilizadas en aplicaciones de reprografía profesionales.

18.a) Plomo empleado como activador en el polvo fluorescente (hasta el 1 % de plomo en peso) de las lámparas de descarga utilizadas como lámparas para usos especiales, como la reprografía con impresión diazoica, la litografía, las trampas para insectos y los procesos

fotoquímicos y de curado, que contengan fósforos tales como SMS [(Sr,Ba)2MgSi2O7:Pb]: Expiró el 1 de enero de 2011. 18.b) Plomo empleado como activador en el polvo fluorescente (hasta el 1 % de plomo en peso) de las lámparas de descarga utilizadas como lámparas de bronceado que contengan fósforos tales como BSP (BaSi2O5: Pb). Expira el:

– 21 de julio de 2021 para las categorías 1 a 7 y 10,
– 21 de julio de 2021 en el caso de las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control,
– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8,
– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.

18.b).1.º Plomo empleado como activador en el polvo fluorescente (hasta el 1 % de plomo en peso) de las lámparas de descarga que contengan fósforos tales como BSP (BaSi2O5: Pb) cuando se utilicen en equipos médicos de fototerapia. Se aplica a las categorías 5 y 8, salvo las aplicaciones contempladas en la entrada 34 del anexo IV, y expira el 21 de julio de 2021.

19. Plomo con PbBiSn-Hg y PbInSn-Hg en composiciones específicas como amalgama principal y con PbSn-Hg como amalgama auxiliar en lámparas de bajo consumo energético (ESL) muy compactas. Expira el 1 de junio de 2011.
20. Óxido de plomo presente en el vidrio empleado para unir los sustratos anterior y posterior de las lámparas fluorescentes planas utilizadas en las pantallas de cristal líquido (LCD): Expira el 1 de junio de 2011.
21. Plomo y cadmio en tintas de impresión para la aplicación de esmaltes en vidrios, tales como el vidrio borosilicatado y el vidrio sódico-cálcico. Se aplica a las categorías 8, 9 y 11 y expira:

– el 21 de julio de 2021, en el caso de las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control,
– el 21 de julio de 2023, en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8,
– el 21 de julio de 2024, en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9 y en el caso de la categoría 11.

21.a) Cadmio utilizado en vidrios impresos a color para proporcionar funciones de filtrado, utilizado como componente en aplicaciones de alumbrado instaladas en pantallas de visualización y paneles de control de AEE. Se aplica a las categorías 1 a 7 y 10, salvo las aplicaciones contempladas en la entrada 21.b) o la entrada 39, y expira el 21 de julio de 2021.
21.b) Cadmio en tintas de impresión para la aplicación de esmaltes en vidrios, tales como el vidrio borosilicatado y el vidrio sódico-cálcico. Se aplica a las categorías 1 a 7 y 10, salvo las aplicaciones contempladas en la entrada 21.a) o la entrada 39, y expira el 21 de julio de 2021.
21.c) Plomo en tintas de impresión para la aplicación de esmaltes en vidrios distintos de los borosilicatados. Se aplica a las categorías 1 a 7 y 10 y expira el 21 de julio de 2021.

23. Plomo en acabados de componentes de paso fino distintos de los conectores con un paso igual o inferior a 0,65 mm: Puede utilizarse en las piezas de repuesto para AEE comercializados antes del 24 de septiembre de 2010.
24. Plomo en pastas de soldadura para soldar a condensadores cerámicos multicapa dispuestos en planos y discos con taladros mecanizados. Expira el:

– 21 de julio de 2021 para las categorías 1 a 7 y 10.
– 21 de julio de 2021 para las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control.
– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8.
– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.

25. Óxido de plomo en pantallas de emisores de electrones con conducción en superficie (SED), utilizado en elementos estructurales, como la soldadura fritada y el anillo de frita.

26. Óxido de plomo en la cápsula de cristal de las lámparas de luz negra azul: Expira el 1 de junio de 2011.

27. Aleaciones de plomo como pastas de soldadura para transductores utilizados en altavoces de potencia elevada (diseñados para funcionar durante varias horas a niveles de potencia acústica de 125 dB SPL o más): Expiró el 24 de septiembre de 2010.

29. Plomo en vidrio cristal conforme a la definición del Real Decreto 168/1988, de 26 de febrero, por el que se establecen determinadas condiciones técnicas para el vidrio-cristal. Expira el:

– 21 de julio de 2021 para las categorías 1 a 7 y 10;
– 21 de julio de 2021 para las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control;
– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8;
– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.

30. Aleaciones de cadmio como juntas de soldadura eléctrica/mecánica de conductores eléctricos situados directamente en la bobina móvil de los transductores utilizados en altavoces de gran potencia con un nivel de presión acústica de 100 dB (A) y superior.

31. Plomo en materiales de soldadura de lámparas fluorescentes planas sin mercurio (que se utilizan, por ejemplo, en pantallas de cristal líquido y en alumbrado de diseño o industrial).

32. Óxido de plomo en la frita de sellado utilizada para hacer montajes de ventana para tubos láser de argón y criptón. Expira el:

– 21 de julio de 2021 en el caso de las categorías 1 a 7 y 10,
– 21 de julio de 2021 en el caso de las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control,
– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8,
– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.

33. Plomo en pastas de soldadura para soldar alambres finos de cobre de un diámetro igual o inferior a 100 µm en transformadores eléctricos.

34. Plomo en elementos de cerametal de los potenciómetros de ajuste. Se aplica a todas las categorías; expira el:

– 21 de julio de 2021 para las categorías 1 a 7 y 10.
– 21 de julio de 2021 para las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control.
– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8.
– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.

36. Mercurio utilizado como inhibidor de pulverización catódica en pantallas de plasma de corriente continua, con un contenido máximo de 30 mg por pantalla: Expira el 1 de julio de 2010.

37. Plomo de la capa de revestimiento de los diodos de alta tensión sobre la base de un bloque de vidrio de borato de zinc. Expira el:

– 21 de julio de 2021 en el caso de las categorías 1 a 7 y 10,
– 21 de julio de 2021 en el caso de las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control,
– 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8,

– 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control de la categoría 9, y en el caso de la categoría 11.

38. Cadmio y óxido de cadmio en las pastas de película gruesa utilizadas en el óxido de berilio aleado con aluminio.

39.a) El uso de seleniuro de cadmio en puntos cuánticos de nanocristales semiconductores a base de cadmio para reducir la frecuencia fotónica que se emplean en aplicaciones de iluminación de pantallas (< 0,2 µg de Cd por mm^2 de superficie de pantalla de visualización). Expira para todas las categorías el 21 de noviembre de 2025.

39.b) El uso de cadmio en puntos cuánticos de nanocristales semiconductores para reducir la frecuencia fotónica depositados directamente en chips semiconductores de ledes que se emplean en aplicaciones de visualización y proyección (< 5 µg de Cd por mm^2 de superficie emisora de luz del chip de led), con una cantidad máxima por dispositivo de 1 mg. Expira para todas las categorías el 31 de diciembre de 2027.

40. Cadmio en fotorresistencias para optoacopladores analógicos utilizados en equipos de audio profesionales. Expira el 31 de diciembre de 2013.

41. Plomo en pastas de soldadura y acabados de terminaciones de componentes eléctricos y electrónicos y acabados de circuitos impresos utilizados en módulos de encendido y otros sistemas eléctricos y electrónicos de control de motores, que, por razones técnicas, deben instalarse directamente sobre el cárter o el cilindro de los motores de combustión portátiles, o en el interior de dichos componentes (clases SH:1, SH:2, SH:3 de la Directiva 97/68/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 1997, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros sobre medidas contra la emisión de gases y partículas contaminantes procedentes de los motores de combustión interna que se instalen en las máquinas móviles no de carretera).

Se aplica a todas las categorías; expira el:

− 31 de marzo de 2022 en el caso de las categorías 1 a 7, 10 y 11;

− 21 de julio de 2021 en el caso de las categorías 8 y 9 distintas de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro y los instrumentos industriales de vigilancia y control;

− 21 de julio de 2023 en el caso de los productos sanitarios para diagnóstico in vitro de la categoría 8;

− 21 de julio de 2024 en el caso de los instrumentos industriales de vigilancia y control.

42. Plomo en cojinetes y pistones de motores de combustión interna propulsados por diésel o combustible gaseoso, utilizados en equipos no viales de uso profesional:

– cuando el motor presenta una cilindrada total ≥ 15 litros, o

– cuando el motor presenta una cilindrada total < 15 litros y está diseñado para funcionar en aplicaciones en las que el tiempo transcurrido entre la señal de inicio y la plena carga deba ser inferior a 10 segundos, o cuando se realiza un mantenimiento periódico en entornos exteriores sucios y difíciles, por ejemplo, en aplicaciones destinadas a la minería, la construcción y la agricultura.

Se aplica a la categoría 11, y quedan excluidas las aplicaciones recogidas en la exención 6.c) del presente anexo. Expira el 21 de julio de 2024.

43. Ftalato de bis(2-etilhexilo) en componentes de caucho de los sistemas de motor diseñados para su utilización en equipos que no estén destinados exclusivamente para uso de los consumidores y a condición de que ningún material plastificado entre en contacto con las mucosas humanas o en contacto prolongado con la piel humana y de que el valor de concentración del ftalato de bis(2-etilhexilo) no exceda:

a) el 30 % en peso del caucho para i) recubrimientos de juntas, ii) juntas de caucho macizo, o iii) componentes de caucho incluidos en conjuntos formados al menos por tres componentes que utilicen energía eléctrica, mecánica o hidráulica para funcionar, y que estén fijados al motor;

b) el 10 % en peso del caucho de los componentes que contengan caucho no mencionados en la letra a).

A efectos de la presente entrada, se entenderá por «contacto prolongado con la piel humana» el contacto continuo de una duración superior a 10 minutos o el contacto intermitente durante un período de 30 minutos, al día.

Se aplica a la categoría 11 y expira el 21 de julio de 2024.

44. Plomo en pastas de soldadura de sensores, actuadores y unidades de control del motor de combustión en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) 2016/1628 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de septiembre de 2016, sobre los requisitos relativos a los límites de emisiones de gases y partículas contaminantes y a la homologación de tipo para los motores de combustión interna que se instalen en las máquinas móviles no de carretera, por el que se modifican los Reglamentos (UE) n.º 1024/2012 y (UE) n.º 167/2013, y por el que se modifica y deroga la Directiva 97/68/CE instalados en equipos utilizados en posiciones fijas durante su funcionamiento que se han diseñado para profesionales, pero que también utilizan usuarios no profesionales.

Se aplica a la categoría 11 y expira el 21 de julio de 2024.

45. Diazida de plomo, trinitrorresorcinato de plomo, dipicramato de plomo, minio anaranjado (tetraóxido de plomo), dióxido de plomo para iniciadores eléctricos y electrónicos de explosivos destinados a uso civil (profesional) y cromato de bario para cargas de retardo pirotécnico de los iniciadores eléctricos y electrónicos destinados a uso civil (profesional).

Se aplica a la categoría 11 y expira el 20 de abril de 2026.

46. Cadmio y plomo en perfiles de plástico que contengan mezclas producidas a partir de residuos de cloruro de polivinilo (en lo sucesivo, «PVC rígido valorizado»), utilizadas para ventanas y puertas eléctricas y electrónicas, cuando la concentración en el material de PVC rígido valorizado no supere el 0,1 % en peso de cadmio y el 1,5 % en peso de plomo. A partir del 28 de mayo de 2026, el PVC rígido valorizado procedente de ventanas y puertas eléctricas y electrónicas solo se utilizará para la producción de artículos nuevos de las categorías especificadas en la entrada 63, punto 18, letras a) a d), del anexo XVII del Reglamento (CE) n.º 1907/2006. Los proveedores de artículos de PVC que contengan PVC rígido valorizado con una concentración de plomo igual o superior al 0,1 % en peso del material de PVC velarán por que, antes de que sean comercializados, estén marcados de manera visible, legible e indeleble con la siguiente indicación: «Contiene ≥ 0,1 % de plomo». Cuando el marcado no pueda figurar en el artículo debido a la naturaleza de este, figurará en el embalaje del artículo.

Los proveedores de artículos de PVC que contengan PVC rígido valorizado presentarán a las autoridades nacionales competentes, cuando así lo soliciten, pruebas documentales que justifiquen las alegaciones sobre el origen valorizado del PVC de dichos artículos. Los certificados expedidos por los sistemas para demostrar la trazabilidad y el contenido reciclado, como los elaborados con arreglo a la norma EN 15343:2007 o normas reconocidas equivalentes, podrán utilizarse para justificar tales alegaciones sobre artículos de PVC fabricados en la Unión. Las alegaciones relativas al origen valorizado del PVC de artículos importados irán acompañadas de un certificado que demuestre de forma equivalente la trazabilidad y el contenido reciclado, expedido por un tercero independiente.

Se aplica a la categoría 11 y expira el 28 de mayo de 2028.

ANEXO IV

Aplicaciones exentas de la restricción del artículo 6.1, específica para los productos sanitarios y los instrumentos de vigilancia y control

Equipos que utilicen o detecten radiaciones ionizantes:

1. Plomo, cadmio y mercurio en detectores de radiaciones ionizantes.

2. Rodamientos de plomo en tubos de rayos X.

3. Plomo en dispositivos de amplificación de radiaciones electromagnéticas: placa microcanal y placa capilar.

4. Plomo en frita de vidrio de los tubos de rayos X e intensificadores de imagen y plomo en aglutinante de frita de vidrio para el ensamblaje de láseres de gas y tubos de vacío que conviertan las radiaciones electromagnéticas en electrones.

5. Plomo en blindaje para radiaciones ionizantes.

6. Plomo en objetos de prueba de rayos X.

7. Cristales de difracción de rayos X de estearato de plomo.

8. Fuente de isótopo radiactivo de cadmio para espectrómetros portátiles de fluorescencia de rayos X.

Sensores, detectores y electrodos:

1a. Plomo y cadmio en electrodos selectivos de iones incluido el vidrio de electrodos de pH.

1b. Ánodos de plomo en sensores electroquímicos de oxígeno.

1c. Plomo, cadmio y mercurio en detectores de infrarrojos.

1d. Mercurio en electrodos de referencia: cloruro de mercurio de bajo contenido en cloruro, sulfato de mercurio y óxido de mercurio.

Otros:

9. Cadmio en láseres de helio y cadmio.

10. Plomo y cadmio en lámparas de espectroscopia de absorción atómica.

11. Plomo en aleaciones como superconductor y conductor térmico en MRI.

12. Plomo y cadmio en enlaces metálicos que permiten la creación de circuitos magnéticos superconductores en detectores de IRM, SQUID, RMN (resonancia magnética nuclear) o FTMS (espectrometría de masas con transformada de Fourier). Expira el 30 de junio de 2021.

13. Plomo en contrapesos.

14. Plomo en materiales de cristales piezoeléctricos sencillos para transductores ultrasónicos.

15. Plomo en soldaduras para unir a transductores ultrasónicos.

16. Mercurio en condensadores de muy elevada precisión y puentes de medición de pérdidas y en interruptores y repetidores RF de alta frecuencia en instrumentos de vigilancia y control que no superen los 20 mg de mercurio por interruptor o repetidor.

17. Plomo en soldaduras de desfibriladores portátiles de emergencia.

18. Plomo en soldaduras de módulos de imágenes infrarrojas de alto rendimiento para detectar una gama comprendida entre 8 y 14 µm.

19. Plomo en cristal líquido sobre pantallas de silicio (LcoS).

20. Cadmio en filtros de medida de rayos X.

21. Cadmio en los revestimientos de fósforo de los intensificadores de imagen de rayos X hasta el 31 de diciembre de 2019 y en las piezas de repuesto para sistemas de rayos X comercializadas en la UE antes del 1 de enero de 2020.

22. Acetato de plomo utilizado como marcador en marcos estereotácticos de cabeza para TC e IRM y en sistemas de posicionamiento de equipos de gammaterapia y terapia de partículas. Expira el 30 de junio de 2021.

23. Plomo como elemento de aleación en los cojinetes y superficies de contacto de los productos sanitarios expuestos a radiaciones ionizantes. Expira el 30 de junio de 2021.

24. Plomo en conexiones estancas a prueba de vacío entre el aluminio y el acero en intensificadores de imagen de rayos X. Expira el 31 de diciembre de 2019.

25. Plomo en los revestimientos de superficie de los sistemas de conectores de clavijas que requieren conectores no magnéticos y se utilizan durante un período prolongado de tiempo a una temperatura inferior a –20 °C en condiciones normales de funcionamiento y almacenamiento. Expira el 30 de junio de 2021.

26.1.º Plomo en las aplicaciones siguientes, que se emplean durante un período prolongado de tiempo a una temperatura inferior a –20 °C en condiciones normales de funcionamiento y almacenamiento:

a) Soldaduras utilizadas en circuitos impresos;

b) Revestimientos de terminaciones de componentes eléctricos y electrónicos y de circuitos impresos;

c) Soldaduras para la conexión de hilos y cables;

d) Soldaduras para la conexión de transductores y sensores.

26.2.º Plomo en soldaduras de conexiones eléctricas con sensores de temperatura en dispositivos diseñados para utilizarse periódicamente a temperaturas inferiores a –150 °C.

Expiran el 30 de junio de 2021.

27. Plomo en:

a) Soldaduras,
b) Revestimientos de terminaciones de componentes eléctricos y electrónicos y de circuitos impresos,
c) Conexiones de cables eléctricos, pantallas y conectores cerrados utilizados en:

1) Campos magnéticos situados en una esfera de 1 m de radio alrededor del isocentro del imán de los equipos médicos de imagen por resonancia magnética, incluidos los monitores de paciente diseñados para su uso dentro de esa esfera, o
2) Campos magnéticos situados como máximo a 1 m de distancia de las superficies externas de los imanes ciclotrónicos y de los imanes para el transporte de los haces y el control de la dirección de estos, utilizados en terapia de partículas.

Expira el 30 de junio de 2020.

3) Bobinas para IRM no integradas en relación con las cuales la declaración de conformidad de este modelo se expida por primera vez antes del 23 de septiembre de 2022, o
4) Dispositivos de IRM con bobinas integradas, que se utilicen en campos magnéticos situados en una esfera de 1 m de radio alrededor del isocentro del imán de los equipos médicos de imagen por resonancia magnética, en relación con los cuales la declaración de conformidad se expida por primera vez antes del 30 de junio de 2024.

Expira el 30 de junio de 2027.

28. Plomo en soldaduras de montaje de detectores digitales de telururo de cadmio y telururo de cadmio-zinc en circuitos impresos. Expira el 31 de diciembre de 2017.
29. Plomo en aleaciones, como superconductor o conductor térmico, utilizadas en cabezas frías de criorrefrigeradores y/o en sondas frías criorrefrigeradas y/o en sistemas de conexión equipotencial criorrefrigerados, en productos sanitarios (categoría 8) y/o en instrumentos industriales de vigilancia y control. Expira el 30 de junio de 2021.
30. Cromo hexavalente en dispensadores alcalinos utilizados para crear fotocátodos en los intensificadores de imagen de rayos X hasta el 31 de diciembre de 2019 y en piezas de repuesto de sistemas de rayos X comercializados en la UE antes del 1 de enero de 2020.
31. Plomo, cadmio, cromo hexavalente y polibromodifeniléteres (PBDE) en piezas de repuesto recuperadas de productos sanitarios, incluidos los de diagnóstico *in vitro* o los microscopios electrónicos y sus accesorios, y utilizadas para la reparación o reacondicionamiento de tales productos, siempre que la reutilización se enmarque en sistemas de recuperación interempresas de circuito cerrado y que cada reutilización de dichas piezas se notifique al consumidor.

Expira el:

a) 21 de julio de 2021 para productos sanitarios diferentes de los de diagnóstico *in vitro;*
b) 21 de julio de 2023 para productos sanitarios de diagnóstico *in vitro;*
c) 21 de julio de 2024 para los microscópicos electrónicos y sus accesorios.

32. Plomo en soldaduras en los circuitos impresos de detectores y unidades de adquisición de datos para tomógrafos de emisión de positrones integrados en equipos de imagen por resonancia magnética. Expira el 31 de diciembre de 2019.
33. Plomo en soldaduras sobre circuitos impresos, con componentes electrónicos montados, utilizados en productos sanitarios móviles de las clases IIa y IIb de la Directiva 93/42/CEE del Consejo, de 14 de junio de 1993, relativa a los productos sanitarios, distintos de los desfibriladores portátiles de emergencia. Expira el 30 de junio de 2016 para los productos de la clase IIa y el 31 de diciembre de 2020 para los productos de la clase IIb.
34. Plomo empleado como activador en el polvo fluorescente de las lámparas de descarga utilizadas como lámparas de fotoféresis extracorpórea que contengan fósforos del tipo BSP (BaSi2O5: Pb). Expira el 22 de julio de 2021.
35. Mercurio en lámparas fluorescentes de cátodo frío, a razón de 5 mg por lámpara como máximo, para pantallas de cristal líquido utilizadas en los instrumentos industriales de

vigilancia y control introducidos en el mercado antes del 22 de julio de 2017. Expira el 21 de julio de 2024.

36. Plomo utilizado en sistemas de conectores de pines distintos de los del tipo C-press que se ajustan a las normas y destinados a instrumentos industriales de vigilancia y control. Expira el 31 de diciembre de 2020. Podrá utilizarse después de esa fecha en piezas de repuesto para instrumentos industriales de vigilancia y control comercializados antes del 1 de enero de 2021.

37. Plomo en electrodos de platino platinizados utilizados para mediciones de la conductividad, siempre que se cumpla al menos una de las condiciones siguientes:

a) Mediciones de amplia gama con una gama de conductividad que cubra más de 1 orden de magnitud (por ejemplo, entre 0,1 mS/m y 5 mS/m) en aplicaciones de laboratorio de concentraciones desconocidas;

b) Mediciones de soluciones que requieran una precisión de ± 1 % de la gama de muestra y una gran resistencia a la corrosión del electrodo, para cualquiera de lo siguiente:

1.º Soluciones con una acidez < pH 1,

2.º Soluciones con una alcalinidad > pH 13,

3.º Soluciones corrosivas que contengan gas halógeno.

c) Mediciones de conductividad por encima de 100 mS/m que deban llevarse a cabo con instrumentos portátiles.

Expira el 31 de diciembre de 2025.

38. Plomo en soldaduras en una interfaz de elementos dieléctricos apilados de área extensa con más de 500 conexiones por interfaz utilizados en detectores de rayos X de sistemas de tomografía computerizada y de radiografía. Expira el 31 de diciembre de 2019. Tras esa fecha, podrá utilizarse en piezas de repuesto para sistemas de tomografía computerizada y de radiografía comercializados antes del 1 de enero de 2020.

39. Plomo en placas de microcanales (MCP) utilizadas en equipos cuando esté presente al menos una de las propiedades siguientes:

a) Un tamaño compacto del detector de electrones o iones, si el espacio del detector se limita a un máximo de 3 mm/MCP (espesor del detector + espacio para la instalación de la MCP), un máximo de 6 mm en total, y es científica y técnicamente imposible un diseño alternativo que ofrezca más espacio para el detector,

b) Una resolución espacial bidimensional para detectar electrones o iones, con aplicación de al menos una de las condiciones siguientes:

1.º Un tiempo de respuesta inferior a 25 ns,

2.º Un área de detección de muestras superior a 149 mm²,

3.º Un factor de multiplicación superior a 1,3 × 103,

c) Un tiempo de respuesta inferior a cinco ns para detectar electrones o iones,

d) Un área de detección de muestras superior a 314 mm² para detectar electrones o iones,

e) Un factor de multiplicación superior a 4,0 × 107.

La exención expira en las fechas siguientes:

1.º 21 de julio de 2021 para productos sanitarios e instrumentos de vigilancia y control,

2.º 21 de julio de 2023 para productos sanitarios de diagnóstico *in vitro,*

3.º 21 de julio de 2024 para instrumentos industriales de vigilancia y control.

40. Plomo en cerámica dieléctrica de condensadores con una tensión nominal inferior a 125 V CA o 250 V CC para instrumentos industriales de vigilancia y control. Expira el 31 de diciembre de 2020. Podrá utilizarse después de esa fecha en piezas de repuesto para instrumentos industriales de vigilancia y control introducidos en el mercado antes del 1 de enero de 2021.

41. Plomo como estabilizador térmico en el cloruro de polivinilo (PVC) empleado como material de base en los sensores electroquímicos amperimétricos, potenciométricos y

conductimétricos que se utilizan en los productos sanitarios de diagnóstico *in vitro* para el análisis de sangre y otros gases y fluidos corporales. Expira el 31 de marzo de 2022.

41 bis. Plomo como estabilizador térmico en el cloruro de polivinilo (PVC) empleado como material de base en los sensores electroquímicos amperimétricos, potenciométricos y conductimétricos que se utilizan en los productos sanitarios de diagnóstico *in vitro* para el análisis de la creatinina y el nitrógeno ureico en sangre en sangre entera. Se aplica a la categoría 8 y expira el 31 de diciembre de 2023.

42. Mercurio en conectores eléctricos rotatorios utilizados en sistemas de obtención de imágenes de ultrasonido intravascular capaces de modos de funcionamiento de alta frecuencia (> 50 MHz). Expira el 30 de junio de 2026.

43. Ánodos de cadmio utilizados en células Hersch para sensores de oxígeno empleados en instrumentos industriales de vigilancia y control, cuando se requiera una sensibilidad por debajo de 10 ppm. Expira el 15 de julio de 2023.

44. Cadmio en tubos de cámaras de vídeo resistentes a la radiación diseñados para cámaras con una resolución central superior a 450 líneas, utilizadas en entornos con una exposición por radiación ionizante superior a 100 Gy/hora y una dosis total superior a 100 kGy. Se aplica a la categoría 9. Expira el 31 de marzo de 2027.

45. Ftalato de bis (2-etilhexilo) (DEHP) en electrodos selectivos de iones aplicados en el análisis de diagnóstico inmediato de sustancias iónicas presentes en los líquidos corporales humanos y/o líquidos de diálisis. Expira el 21 de julio de 2028.

46. Ftalato de bis (2-etilhexilo) (DEHP) en componentes de plástico de bobinas detectoras para IRM. Expira el 1 de enero de 2024.

47. Ftalato de bis (2-etilhexilo) (DEHP), ftalato de bencilo y butilo (BBP), ftalato de dibutilo (DBP) y ftalato de diisobutilo (DIBP) en piezas de repuesto recuperadas de productos sanitarios, incluidos los de diagnóstico *in vitro* y sus accesorios, y utilizadas para la reparación o reacondicionamiento de tales productos, siempre que la reutilización se enmarque en sistemas de recuperación interempresas de circuito cerrado que puedan ser objeto de control y que cada reutilización de dichas piezas se notifique al consumidor. Expira el 21 de julio de 2028.

48. Plomo en cables e hilos superconductores de óxido de bismuto, estroncio, calcio y cobre (BSCCO), y plomo en conexiones eléctricas a dichos hilos. Expira el 30 de junio de 2027.

49. Mercurio en transductores de presión de fusión para reómetros capilares a temperaturas superiores a 300 °C y presiones superiores a 1000 bares. Se aplica a la categoría 9 y expira el 31 de diciembre de 2025.

ANEXO V

Solicitudes de concesión, prórroga y revocación de exenciones según lo dispuesto en el artículo 7

Las solicitudes de exención, renovación de exenciones o, *mutatis mutandis*, de revocación de una exención pueden presentarlas un fabricante, su representante autorizado o cualquier agente económico de la cadena de suministro y contendrán, como mínimo, los datos siguientes:

a) el nombre, la dirección y la dirección de contacto del solicitante;

b) información sobre el material o componente y los usos específicos de la sustancia contenida en el material o componente para los que se solicita una exención, o su revocación, así como sus características particulares;

c) una justificación verificable y documentada de la exención, o su revocación, con arreglo a las condiciones definidas en el artículo 7.3

d) un análisis de las posibles sustancias alternativas, materiales o diseños sobre la base de un ciclo de vida, con inclusión, si estuvieran disponibles, de información sobre estudios independientes, estudios de evaluación inter pares, actividades de desarrollo del solicitante y un análisis de la disponibilidad de dichas alternativas;

e) información sobre la posible preparación para la reutilización y el reciclado de materiales de residuos de AEE, y sobre las disposiciones relativas al tratamiento adecuado de los residuos con arreglo al anexo II de la Directiva 2012/19/UE;

f) otra información pertinente;

g) las acciones propuestas por el solicitante para desarrollar, solicitar el desarrollo o aplicar las posibles alternativas, incluido un calendario para dichas acciones;

h) en su caso, una indicación de la información que haya de considerarse protegida por derechos de propiedad industrial, acompañada de una justificación verificable;

i) al solicitar una exención, una propuesta relativa a una redacción clara y precisa de la exención;

j) un resumen de la solicitud.

ANEXO VI

Declaración UE de conformidad

1. N.º…..... (identificación única del AEE): .....

2. Nombre y dirección del fabricante o de su representante autorizado: .....

3. La presente declaración de conformidad se expide bajo la exclusiva responsabilidad del fabricante (o instalador): .....

4. Objeto de la declaración (identificación del AEE que permita la trazabilidad. Podrá incluir una foto si procede): .....

5. El objeto de la declaración descrito anteriormente es conforme a la Directiva 2011/65/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2011, sobre restricciones a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos.

6. Si procede, referencias a las normas armonizadas pertinentes utilizadas, o referencias a las especificaciones técnicas respecto a las cuales se declara la conformidad: .....

7. Información adicional.

Firmado por y en nombre de:

(lugar y fecha de expedición)

(nombre, cargo) (firma)

§ 37

Real Decreto 1468/1988, de 2 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales destinados a su venta directa a los consumidores y usuarios

Ministerio de Sanidad y Consumo
«BOE» núm. 294, de 8 de diciembre de 1988
Última modificación: 3 de octubre de 1989
Referencia: BOE-A-1988-28089

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, publicada en el «Boletín Oficial del Estado» de 24 de julio, establece entre otros el derecho básico de los consumidores y usuarios a una información correcta sobre los diferentes productos puestos a su disposición en el mercado, a fin de facilitar el necesario conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.

La inexistencia, en la actualidad, de una norma que, con carácter general, establezca el contenido y requisitos mínimos exigibles en el etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales susceptibles de uso y consumo, similar a la aprobada por Real Decreto 1122/1988, de 23 de septiembre, para productos alimenticios envasados, permite que el consumidor o usuario no tenga, en algunos casos, un conocimiento suficiente de las características esenciales y de los posibles riesgos que pudieran originar como consecuencia de una incorrecta o indebida manipulación de los productos que adquiere.

De otra parte, la presencia progresiva en el mercado nacional de productos de importación, en cuyas etiquetas aparecen, con gran frecuencia, expresiones en idiomas extranjeros sin las oportunas traducciones a la lengua española oficial del Estado, impiden, en general, una adecuada información y conocimiento suficiente por parte de los usuarios.

Por todo ello, se considera oportuna la regulación genérica del etiquetado, presentación y publicidad de los productos industriales de uso y consumo directo, haciendo expresa exclusión de aquellos cuyas características o régimen jurídico propio no hacen aconsejable su regulación por la presente disposición, y estableciendo la obligatoriedad de que tanto los datos de identificación, como los folletos informativos que se ofrecen al público conjuntamente con productos cuyo funcionamiento o características resulten más o menos complejas, sean fácilmente comprensibles para que cumplan la misión a la que están destinados, además de permitir que el consumidor realice un correcto uso de lo que adquiere y con las debidas garantías de seguridad.

El presente Real Decreto se dicta al amparo de lo previsto en el artículo 39.1 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios que, en conexión con las previsiones contenidas en el artículo 3.° de la misma autoriza a la Administración del Estado para aprobar los reglamentos sobre etiquetado, presentación y publicidad de los productos destinados al consumo.

Por lo demás, de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 de la citada Ley 26/1984, de 19 de julio, en el trámite de la norma han sido oídas en consulta tanto las Asociaciones de Consumidores y Usuarios como los Empresarios, relacionados con este sector y de conformidad con el procedimiento de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas establecido en la Comunidad Económica Europea, mediante Directiva 83/189/CEE, del Consejo, de 28 de marzo, ésta ha ido informada favorablemente por la Comisión.

En su virtud, oídos las Asociaciones de Consumidores y Usuarios y los sectores empresariales afectados, a propuesta del Ministro de Sanidad y Consumo, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 2 de diciembre de 1988,

D I S P O N G O :

Artículo único.

Se aprueba el Reglamento de Etiquetado, Presentación y Publicidad de los Productos Industriales Destinados a su Venta Directa a los Consumidores y Usuarios, con el carácter de norma básica, en virtud de la habilitación conferida al Estado por la regla I del artículo 149.1 de la Constitución, por lo que se refiere a los artículos 6.º, 7.º, en sus apartados 5 y 7 , y artículo 8.º, apartado 1. Los demás preceptos regirán, con carácter supletorio, para las Comunidades Autónomas que estatutariamente hayan asumido la competencia plena sobre defensa de los consumidores y usuarios, excepto los artículos 2.º y 4.º, que tendrán vigencia en todo el Estado, en virtud de lo dispuesto en la regla 10 del artículo 149.1 de la Constitución Española.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Durante el plazo de doce meses siguientes a la entrada en vigor del presente Real Decreto podrán utilizarse las etiquetas que cumplan con las disposiciones vigentes en el momento de dicha entrada en vigor, ampliándose en dos años más para los productos existentes en almacenes o detallistas en la fecha de publicación de este Reglamento, debidamente identificados.

DISPOSICIÓN FINAL

Se faculta a los Ministros de Sanidad y Consumo, Economía y Hacienda e Industria y Energía, para que en el ámbito de sus competencias dicten las normas complementarias que desarrollen este Real Decreto.

REGLAMENTO DE ETIQUETADO, PRESENTACION Y PUBLICIDAD DE LOS PRODUCTOS INDUSTRIALES DESTINADOS A SU VENTA DIRECTA A LOS CONSUMIDORES Y USUARIOS

TITULO PRIMERO

Objeto de la norma y ámbito de aplicación

Artículo 1.

El presente Reglamento tiene por objeto regular el etiquetado de los productos industriales dispuestos para su venta directa al consumidor, en el mercado interior, tanto envasados como sin envasar, así como su presentación, incluida la forma de exposición y publicidad de los mismos.

Artículo 2.

Los productos procedentes de un Estado miembro de la Comunidad Económica Europea o firmante del Acuerdo de Ginebra sobre obstáculos técnicos al comercio de 12 de abril de

1979, legalmente comercializados en éste, se presumirá satisfacer las exigencias en materia de etiquetado del presente Reglamento, si su etiqueta o presentación asegura una información suficiente al consumidor en castellano y no le induce a error.

Artículo 3.

Quedan excluidos del cumplimiento de las disposiciones sobre etiquetado de la presente norma los siguientes productos:

– Cosméticos y productos sanitarios.
– Productos farmacéuticos.
– Productos alimenticios.
– Productos artesanos.
– Los productos considerados como obras de arte o antigüedades.
– Todos aquellos productos industriales que tengan normativa específica en esta materia.

Artículo 4.

Los productos industriales destinados exclusivamente a la exportación a países no miembros de la Comunidad Económica Europea y que no cumplan las disposiciones vigentes para su comercialización y venta en el mercado interior, deberán estar identificados de forma inequívoca para evitar su consumo en el mercado nacional.

TITULO II

Definiciones

Artículo 5.

Para los fines de esta norma se entenderá por:

5.1 Productos industriales: Todo bien, artículo u objeto de carácter duradero o fungible que, siendo resultado de un proceso industrial, esté destinado para su venta directa a los consumidores o usuarios o a través de su comercialización en establecimientos minoristas.

5.2 Consumidores o usuarios: Las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan, como destinatarios finales, productos, bienes, artículos u objetos cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes lo producen, faciliten, suministren o expidan.

No tendrán la consideración de consumidor o usuario quienes sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman productos industriales, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

5.3 Etiqueta: Toda leyenda, marca, imagen u otro elemento o signo descriptivo o gráfico, escrito, impreso, estampado, litografiado, marcado, grabado en relieve, huecograbado, adherido o sujeto al envase o sobre el propio producto industrial.

5.4 Etiquetado: Toda información escrita, impresa o gráfica relativa a un producto industrial, que preceptivamente debe acompañar a este cuando se presenta para la venta al consumidor.

5.5 Publicidad: Toda forma de comunicación realizada por una persona física o jurídica, pública o privada, en el ejercicio de una actividad comercial, industrial, artesanal o profesional, con el fin de promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones.

5.6 Envase: Todo tipo de recipientes (incluidos los paquetes, las envolturas y demás), que contiene un producto industrial para su venta como un artículo individualizable al que cubra total o parcialmente.

5.7 Lote de fabricación: Toda cantidad de productos industriales producidos en condiciones esencialmente iguales durante un período determinado de tiempo.

5.8 Productos artesanos: A los exclusivos efectos de esta disposición se considerarán como productos artesanos a aquellos que hayan sido fabricados por personas físicas o jurídicas que reúnan los siguientes requisitos:

a) Que la actividad que realicen figure en el correspondiente repertorio de oficios artesanos.

b) Que la actividad desarrollada sea de carácter preferentemente manual o cuando menos individualizada, sin que pierda tal carácter por el empleo de utillaje o maquinaria auxiliar.

c) Que el número de trabajadores no familiares, empleados con carácter permanente, no exceda de diez, excepción hecha de los aprendices alumnos.

TITULO III

Principios generales

Artículo 6.

El etiquetado, la presentación y la publicidad de los productos industriales objeto de uso y consumo directo y regulados por el presente Reglamento estarán sujetos a los siguientes principios:

6.1 Todos los productos puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información eficaz, veraz y suficiente sobre sus características esenciales.

6.2 No dejarán lugar a dudas respecto de la verdadera naturaleza del producto.

6.3 No inducirán a error o engaño por medio de inscripciones, signos, anagramas o dibujos.

6.4 No se omitirán o falsearán datos de modo que con ello pueda inducirse a error o engaño al consumidor o propicien una falsa imagen del producto.

6.5 No contendrán indicaciones, sugerencias o formas de presentación que puedan suponer confusión con otros productos.

6.6 Declararán la calidad o calidades del producto o de sus elementos en base a normas específicas de calidad, cuando dichas normas existan.

6.7 Advertirán de la peligrosidad que tiene el producto o sus partes integrantes, cuando de su utilización pudieran resultar riesgos previsibles.

TITULO IV

Información obligatoria del etiquetado y rotulación

Artículo 7.

Los datos mínimos exigibles que necesariamente deberán figurar en el etiquetado de los productos industriales que lleguen al consumidor, a fin de asegurarle una información suficiente, serán los siguientes:

7.1 Nombre o denominación usual o comercial del producto, que será aquel por el que sea conocido con el fin de que pueda identificarse plenamente su naturaleza, distinguiéndole de aquellos con los que se pueda confundir salvo para los productos que razonablemente sean identificables.

7.2 Composición: Este dato debe hacerse figurar en la etiqueta cuando la aptitud para el consumo o utilización del producto dependa de los materiales empleados en su fabricación, o bien sea una característica de su pureza, riqueza, calidad, eficacia o seguridad,

7.3 Plazo recomendado para su uso o consumo, cuando se trate de productos que por el transcurso del tiempo pierdan alguna de sus cualidades. Se podrán determinar otras fechas que sustituyan o acompañen a ésta en aquellos casos en los que justificadamente el producto lo requiera.

7.4 Contenido neto del producto, expresado en unidades de masa o volumen, cuando se trate de productos susceptibles de ser usados en fracciones o el número de unidades en su caso.

7.5 Características esenciales del producto, instrucciones, advertencias, consejos o recomendaciones sobre instalación, uso y mantenimiento, manejo, manipulación, peligrosidad o condiciones de seguridad, en el caso de que dicha información sea necesaria para el uso correcto y seguro del producto.

7.6 Lote de fabricación, cuando el proceso de elaboración se realice en series identificables, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5.7.

7.7 Identificación de la Empresa. Se indicará el nombre o la razón social o la denominación del fabricante o del envasador o transformador o de un vendedor, establecidos en la Comunidad Económica Europea y, en todo caso, su domicilio.

7.8 Se deberá, además, indicar el lugar de procedencia u origen, en el caso de que su omisión pudiera inducir a error al consumidor, en cuanto el verdadero origen o procedencia del producto. Los productos importados de terceros países no firmantes del Acuerdo de Ginebra sobre obstáculos técnicos al comercio de 12 de abril de 1979, deberán hacer constar en su etiquetado el país de origen.

7.9 Potencia máxima, tensión de alimentación y consumo energético en el caso de productos que utilicen energía eléctrica para su normal funcionamiento.

7.10 Consumo específico y tipo de combustible, en su caso, en productos que utilicen otros tipos de energía.

Artículo 8.

8.1 Todas las inscripciones a las que se ha hecho referencia deberán figurar, al menos, en castellano, lengua española oficial del Estado.

8.2 Los datos obligatorios del etiquetado deberán aparecer con caracteres claros, bien visibles, indelebles y fácilmente legibles por el consumidor, no pudiéndose usar abreviaturas, excepto para las unidades de las magnitudes físicas reseñadas que se atendrán a lo que dispone la legislación oficial vigente.

8.3 Las etiquetas que contengan los datos obligatorios se situarán sobre el propio producto o en su envase y de forma que sean perfectamente visibles por el consumidor o usuario.

No obstante, en los productos duraderos de uso repetido o por razones justificadas de espacio, los datos obligatorios podrán figurar en folletos o documentos que acompañen al mismo.

8.4 Los productos industriales que se suministren no envasados al consumidor deberán incorporar la información obligatoria, bien en etiqueta sobre el propio producto, de acuerdo con la definición de etiqueta establecida en la presente disposición, o bien en folleto o documento que acompañe a los mismos y que debe entregarse al comprador, salvo que las características del producto o su forma de comercialización no lo permitan, en cuyo caso se conservarán en poder del vendedor para permitir una correcta identificación del producto y suministrar la correspondiente información al consumidor que lo solicite.

Artículo 9.

Al etiquetado obligatorio podrá acompañar otro tipo de información, siempre y cuando no esté en contradicción con lo establecido en esta disposición.

TITULO V

Competencias, infracciones y sanciones

Artículo 10.

La vigilancia e inspección de cuanto se establece en el presente Reglamento y normas que lo desarrollen, se llevará a cabo en los lugares de venta al consumidor final y se realizará por los órganos de las Administraciones Públicas en materia de protección al consumidor, en el ámbito de sus competencias.

Artículo 11.

El incumplimiento de las prescripciones contenidas en la presente disposición constituirá infracción administrativa en materia de Defensa del Consumidor y se sancionará de acuerdo con las disposiciones vigentes en la materia.

§ 38

Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, por el que se aprueba la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios

Ministerio de la Presidencia
«BOE» núm. 202, de 24 de agosto de 1999
Última modificación: 4 de marzo de 2015
Referencia: BOE-A-1999-17996

El Real Decreto 212/1992, de 6 de marzo, por el que se aprueba la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, modificado por el Real Decreto 930/1995, de 9 de junio, incorpora al ordenamiento jurídico nacional la Directiva 79/112/CEE, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros en materia de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios destinados al consumidor final, así como sus posteriores modificaciones.

Asimismo, para garantizar una información adecuada a los consumidores, se adoptaron las Directivas 94/54/CE y 96/21/CE, relativas a la indicación en el etiquetado de determinados productos alimenticios de otras menciones obligatorias distintas de las previstas en la Directiva 79/112/CEE. La incorporación de estas Directivas al derecho nacional se ha llevado a cabo por los Reales Decretos 1908/1995, de 24 de noviembre, y 1268/1997, de 24 de julio.

En fechas recientes se han producido nuevas modificaciones mediante la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo 97/4/CE, de 27 de enero, cuya finalidad es permitir, por medio de un etiquetado más completo, mejorar la información de los consumidores y respetar la lealtad de las transacciones comerciales.

Esta última Directiva completa, principalmente, las actuales disposiciones relativas a la denominación de venta de los productos alimenticios, colma una laguna técnica en materia de etiquetado de los productos alimenticios compuestos por un solo ingrediente y hace obligatoria la mención de las cantidades de algunos ingredientes.

La incorporación al ordenamiento jurídico interno, de lo dispuesto en la Directiva del Parlamento Europeo y del Consejo 97/4/CE, de 27 de enero, se lleva a cabo por el presente Real Decreto.

Al propio tiempo, se hace oportuno realizar una refundición de la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad, aprobada por el Real Decreto 212/1992 y sus posteriores modificaciones, a efectos de una mayor clarificación del texto que haga más fácil su aplicación.

El presente Real Decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.13.ª y 16.ª de la Constitución y de conformidad con el artículo 40.2 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.

En la tramitación del procedimiento llevado a cabo para la aprobación del presente Real Decreto se ha dado audiencia a las asociaciones de consumidores y usuarios y a los

sectores afectados, habiendo emitido su informe preceptivo la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria.

En su virtud, a propuesta de los Ministros de Sanidad y Consumo, de Economía y Hacienda, de Industria y Energía y de Agricultura, Pesca y Alimentación, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 31 de julio,

DISPONGO:

Artículo único. *Aprobación de la Norma general.*

Se aprueba la adjunta Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios.

Disposición adicional única. *Título competencial.*

El presente Real Decreto y la Norma general que aprueba se dictan de conformidad con lo dispuesto en el artículo 40.2 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad y al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.13.ª y 16.ª de la Constitución.

No obstante, la exigencia establecida en el primer párrafo del artículo 18 sólo tendrá carácter básico respecto de las indicaciones relativas a la lista de ingredientes, las instrucciones para la conservación y el modo de empleo.

Disposición transitoria única. *Prórroga de comercialización.*

Hasta el 14 de febrero del año 2000, se podrán comercializar los productos alimenticios, que, cumpliendo las disposiciones anteriores, no se ajusten al presente Real Decreto.

No obstante, los productos etiquetados con anterioridad a esta fecha y que no se ajusten a lo dispuesto en este Real Decreto podrán comercializarse hasta que se agoten sus existencias.

Disposición derogatoria única. *Normas que se derogan.*

Quedan derogados:

El Real Decreto 212/1992, de 6 de marzo, por el que se aprueba la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios.

El Real Decreto 930/1995, de 9 de junio, por el que se modifica la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 212/1992, de 6 de marzo.

El Real Decreto 1908/1995, de 24 de noviembre, por el que se modifica la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 212/1992, de 6 de marzo, a fin de indicar en el etiquetado de determinados productos alimenticios otras menciones obligatorias, y se modifica el Real Decreto 930/1995, de 9 de junio, permitiendo la comercialización de determinados productos.

El Real Decreto 1268/1997, de 24 de julio, relativo a la indicación en el etiquetado de determinados productos alimenticios de otras menciones obligatorias distintas de las previstas en el Real Decreto 212/1992, de 6 de marzo, y por el que se modifica el artículo 20 de la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

NORMA GENERAL DE ETIQUETADO, PRESENTACIÓN Y PUBLICIDAD DE LOS PRODUCTOS ALIMENTICIOS

CAPÍTULO I

Artículo 1. *Ámbito de aplicación.*

La presente Norma se aplicará al etiquetado de los productos alimenticios destinados a ser entregados sin ulterior transformación al consumidor final, así como a los aspectos relativos a su presentación y a la publicidad que se hace de ellos y que en esta Norma se regulan.

Se aplicará también a los productos alimenticios destinados a ser entregados a los restaurantes, hospitales, cantinas y otras colectividades similares, denominados en lo sucesivo «colectividades».

Artículo 2. *Productos excluidos.*

Quedan excluidos del ámbito de aplicación de la presente Norma, los productos destinados a ser exportados a países no pertenecientes a la Unión Europea.

CAPÍTULO II

Artículo 3. *Definiciones.*

A los efectos de esta Norma, se entiende por:

1. Etiquetado: las menciones, indicaciones, marcas de fábrica o comerciales, dibujos o signos relacionados con un producto alimenticio que figuren en cualquier envase, documento, rótulo, etiqueta, faja o collarín que acompañen o se refieran a dicho producto alimenticio.

2. Producto alimenticio envasado: la unidad de venta destinada a ser presentada sin ulterior transformación al consumidor final y a las colectividades, constituida por un producto alimenticio y el envase en el que haya sido acondicionado antes de ser puesto a la venta, ya recubra el envase al producto por entero o sólo parcialmente, pero de forma que no pueda modificarse el contenido sin abrir o modificar dicho envase.

3. Ingrediente: cualquier sustancia, incluidos los aditivos y los enzimas, utilizada en la fabricación o en la preparación de un producto alimenticio y que todavía se encuentra presente en el producto acabado, aunque sea en una forma modificada.

No se consideran ingredientes:

a) Los componentes de un ingrediente que en el curso del proceso de fabricación se hayan eliminado temporalmente para reincorporarlos después en cantidad que no sobrepase el contenido inicial.

b) Los aditivos y enzimas cuya presencia en un producto alimenticio se deba únicamente al hecho de que estaban contenidos en uno o varios ingredientes de dicho producto, siempre que no cumplan ya una función tecnológica en el producto acabado.

c) Los coadyuvantes tecnológicos.

d) Las sustancias utilizadas en las dosis estrictamente necesarias como disolventes o soportes para aditivos, enzimas y aromas.

e) Las sustancias que no sean aditivos pero que se utilicen del mismo modo y para los mismos fines que los auxiliares tecnológicos y que todavía se encuentren presentes en el producto acabado aunque sea en forma modificada.

4. Lote: conjunto de unidades de venta de un producto alimenticio producido, fabricado o envasado en circunstancias prácticamente idénticas.

5. Fecha de duración mínima: fecha hasta la cual el producto alimenticio mantiene sus propiedades específicas en condiciones de conservación apropiadas.

CAPÍTULO III

Artículo 4. *Principios generales.*

1. El etiquetado y las modalidades de realizarlo no deberán ser de tal naturaleza que induzcan a error al comprador, especialmente:

a) Sobre las características del producto alimenticio y, en particular, sobre su naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención.
b) Atribuyendo al producto alimenticio efectos o propiedades que no posea.
c) Sugiriendo que el producto alimenticio posee características particulares, cuando todos los productos similares posean estas mismas características.
d) Atribuyendo a un producto alimenticio propiedades preventivas, terapéuticas o curativas de una enfermedad humana, ni mencionando dichas propiedades, sin perjuicio de las disposiciones aplicables a las aguas minerales naturales y a los productos alimenticios destinados a una alimentación especial.

2. Estas prohibiciones se aplicarán igualmente a la presentación de los productos alimenticios (en especial a la forma o al aspecto que se dé a éstos o a su envase, al material usado para éste y a la forma en que estén dispuestos, así como al entorno en que estén expuestos) y a la publicidad.

CAPÍTULO IV

Artículo 5. *Información obligatoria del etiquetado.*

1. El etiquetado de los productos alimenticios requerirá solamente, salvo las excepciones previstas en este capítulo, las indicaciones obligatorias siguientes:

a) La denominación de venta del producto.
b) La lista de ingredientes.
c) La cantidad de determinados ingredientes o categoría de ingredientes.
d) El grado alcohólico en las bebidas con una graduación superior en volumen al 1,2 por 100.
e) La cantidad neta, para productos envasados.
f) La fecha de duración mínima o la fecha de caducidad.
g) Las condiciones especiales de conservación y de utilización.
h) El modo de empleo, cuando su indicación sea necesaria para hacer un uso adecuado del producto alimenticio.
i) Identificación de la empresa: el nombre, la razón social o la denominación del fabricante o el envasador o de un vendedor establecido dentro de la Unión Europea y, en todo caso, su domicilio.
j) El lote.
k) El lugar de origen o procedencia.
l) Las previstas en el anexo IV para diversas categorías o tipos de productos alimenticios.

2. Los quesos y los embutidos, en todo caso, deberán cumplir los requisitos de etiquetado establecidos en el presente artículo. No obstante, cuando su venta sea fraccionada se atendrán a lo recogido en el artículo 15.
3. Las indicaciones obligatorias señaladas en el apartado 1 únicamente podrán complementarse, con carácter obligatorio, con las establecidas en las disposiciones comunitarias de aplicación directa o en las disposiciones nacionales que incorporen la normativa comunitaria.

Artículo 6. *Denominación de venta.*

1. La denominación de venta de un producto alimenticio será la denominación prevista para este producto en las disposiciones de la Comunidad Europea que le sean aplicables.

a) A falta de disposiciones de la Comunidad Europea, la denominación de venta será la denominación prevista por las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas que le sean aplicables en España.

En defecto de lo anterior, estará constituida por el nombre consagrado por el uso en España, o por una descripción del producto alimenticio y de su utilización, si fuera necesario, lo suficientemente precisa para permitir al comprador conocer su naturaleza real y distinguirlo de los productos con los que pudiera confundirse.

b) Se admitirá también la utilización de la denominación de venta con la que el producto se fabrique y comercialice legalmente en el Estado miembro de procedencia.

Sin embargo, cuando la aplicación de las disposiciones de la presente Norma, en particular las previstas en el artículo 5, no sean suficientes para permitir a los consumidores conocer la naturaleza real del producto y distinguirlo de los productos con los que pudiera confundirlo, la denominación de venta deberá completarse con otras indicaciones descriptivas que habrán de figurar en su proximidad.

c) En casos excepcionales, la denominación de venta del Estado miembro de procedencia no se utilizará cuando el producto que designe se diferencie, desde el punto de vista de su composición o de su fabricación, del producto conocido bajo esta denominación hasta el punto de que las disposiciones del párrafo b) no basten para garantizar una información correcta a los consumidores.

2. No podrá ser sustituida la denominación de venta por una marca comercial o de fábrica o una denominación de fantasía.

3. La denominación de venta incluirá o irá acompañada de una indicación del estado físico en que se encuentra el producto alimenticio o del tratamiento específico a que ha sido sometido (tales como en polvo, liofilizado, congelado, concentrado, ahumado), en caso de que la omisión de dicha indicación pudiera inducir a confusión al comprador.

Todos los productos alimenticios que hayan sido tratados con radiación ionizante deberán llevar una de las menciones siguientes: «irradiado» o «tratado con radiación ionizante».

4. Acompañarán a la denominación de venta, en aquellos casos en que el anexo IV lo establezca, las menciones que en él se especifican.

5. Cuando el producto alimenticio está regulado por disposiciones específicas, deberán utilizarse las designaciones de calidad tipificadas, quedando expresamente prohibidos los adjetivos calificativos diferentes a los establecidos en las disposiciones correspondientes.

Artículo 7. *Lista de ingredientes.*

1. La lista de ingredientes irá precedida del título «ingredientes» o de una mención apropiada que incluya tal palabra.

2. La lista de ingredientes estará constituida por la mención de todos los ingredientes en orden decreciente de sus pesos en el momento en que se incorporen durante el proceso de fabricación del producto.

No obstante:

a) El agua añadida y los ingredientes volátiles se indicarán en la lista en función de su peso en el producto acabado.

La cantidad de agua añadida como ingrediente en un producto alimenticio, se determinará sustrayendo de la cantidad total del producto acabado la cantidad total de los demás ingredientes empleados; esta cantidad podrá no tomarse en consideración si, en peso, no excede del 5 por 100 del producto acabado.

b) Cuando se trate de productos alimenticios concentrados o deshidratados destinados a ser reconstituidos mediante adición de agua, los ingredientes podrán mencionarse por orden decreciente de sus proporciones en el producto alimenticio reconstituido.

La lista de ingredientes deberá ir acompañada en estos casos de expresiones tales como: «Ingredientes del producto reconstituido» o «Ingredientes del producto ya preparado para el consumo».

c) Cuando se utilicen como ingredientes en un producto alimenticio mezclas de frutas, hortalizas o setas, en que ninguna predomine, en peso, de una manera significativa, y se utilicen en proporciones que puedan variar, podrán agruparse en la lista de ingredientes con

la denominación "frutas", "hortalizas" o "setas", seguida por la indicación "en proporción variable", seguida inmediatamente de la enumeración de las frutas, hortalizas o setas presentes; en tal caso, la mezcla se indicará en la lista de ingredientes, de conformidad con el párrafo introductorio de este apartado 2, en función del peso del conjunto de las frutas, hortalizas o setas presentes.

d) Cuando se utilicen ingredientes concentrados o deshidratados que se reconstituyan durante la fabricación del producto alimenticio, podrán mencionarse dichos ingredientes en la lista según su cuantía en peso antes de la concentración o deshidratación.

e) No se requerirá mencionar el agua en el caso del líquido de cobertura que normalmente no se consume, ni cuando se utilice en el proceso de fabricación solamente para reconstituir a su estado de origen un ingrediente utilizado en forma concentrada o deshidratada.

f) Los ingredientes que constituyan menos del dos por ciento del producto acabado podrán enumerarse en un orden diferente, a continuación de los demás ingredientes.

g) Cuando puedan utilizarse en la fabricación o la preparación de un producto alimenticio ingredientes similares o intercambiables sin que se altere su composición, su naturaleza o su valor percibido, y siempre que constituyan menos del dos por ciento del producto acabado, su designación en la lista de ingredientes podrá efectuarse con la indicación "contiene... y/o...", en caso de que al menos uno de los dos ingredientes como máximo esté presente en el producto acabado. Esta disposición no se aplicará a los aditivos ni a los ingredientes enumerados en el anexo V.

3. Cuando un ingrediente de un producto alimenticio haya sido elaborado a partir de varios ingredientes, se considerará a estos últimos como ingredientes de dicho producto.

En tal caso, dicho ingrediente compuesto podrá figurar en la lista de ingredientes bajo su denominación en la medida en que ésta esté regulada o consagrada por el uso, en función de su peso global, a condición de que vaya seguida inmediatamente por la enumeración de sus propios ingredientes.

No obstante, dicha enumeración no será obligatoria:

a) Cuando la composición del ingrediente compuesto se establezca en el marco de una norma comunitaria en vigor, siempre que el ingrediente compuesto constituya menos del dos por ciento del producto acabado; esta disposición no se aplicará a los aditivos, sin perjuicio de lo especificado en el segundo párrafo del apartado 3 del artículo 3.

b) Para ingredientes compuestos que consistan en mezclas de especias y/o de plantas aromáticas que constituyan menos del dos por ciento del producto acabado, salvo los aditivos, sin perjuicio de lo especificado en el segundo párrafo del apartado 3 del artículo 3.

c) Cuando el ingrediente compuesto sea un producto alimenticio para el que no se exija la lista de ingredientes.

4. Los ingredientes se designarán por su nombre específico, y siempre de acuerdo con las reglas del artículo 6, «Denominación de venta», excepto en los casos especificados en los apartados 5 y 6 del presente artículo.

5. Los ingredientes que pertenezcan a una de las categorías enumeradas en el anexo I y que sean componentes de otro producto alimenticio podrán designarse sólo con el nombre de dicha categoría, sin embargo, la designación «almidón» que figura en el anexo I deberá completarse siempre con la indicación de su origen vegetal específico, cuando dicho ingrediente pueda contener gluten.

6. Los ingredientes que pertenezcan a una de las categorías enumeradas en el anexo II se designarán obligatoriamente con el nombre de dicha categoría, seguido de su nombre específico o de su número CE. En el caso de ingredientes que pertenezcan a varias categorías se indicará la que corresponda a su función principal en el producto alimenticio de que se trate.

Las enzimas distintas de las mencionadas en el apartado 3.b) del artículo 3, deben designarse mediante el nombre de una de las categorías de ingredientes que figuran en el anexo II, seguido de su nombre específico.

7. Los aromas se designarán de conformidad con el anexo III de la presente Norma general.

8. No precisarán lista de ingredientes:

a) Los productos alimenticios constituidos por un solo ingrediente, siempre que la denominación de venta sea idéntica al nombre del ingrediente, o siempre que la denominación de venta permita determinar la naturaleza del ingrediente sin riesgo de confusión.

b) Las frutas, las hortalizas frescas y las patatas, excepto las mondadas, cortadas o sometidas a cualquier otro tratamiento similar.

c) Las aguas de bebida envasadas gasificadas cuya denominación señale esta característica.

d) Los vinagres de fermentación que procedan de un solo producto base a los que no se les haya incorporado ningún otro ingrediente.

e) Los quesos, la mantequilla, la leche y la nata fermentadas, siempre que no se les hayan añadido más ingredientes que productos lácteos, enzimas y cultivos de microorganismos necesarios para la fabricación de los citados productos, y, en el caso de los quesos distintos de los frescos o fundidos, la sal precisa para su elaboración.

f) Las bebidas con un grado alcohólico adquirido superior en volumen al 1,2 por 100.

9. No obstante lo dispuesto en el apartado 8.f), todo ingrediente, tal como se define en el apartado 3 del artículo 3, que esté citado en el anexo V, deberá indicarse en la etiqueta cuando se encuentre en bebidas con un grado alcohólico adquirido superior al 1,2 por ciento. Tal indicación incluirá la palabra "contiene", seguida del nombre del ingrediente o de los ingredientes en cuestión. No obstante, podrá prescindirse de dicha indicación cuando el ingrediente figure ya con su nombre especifico en la lista de ingredientes o en la denominación de venta de la bebida.

10. No obstante lo dispuesto en el tercer párrafo del apartado 3, en los apartados 5, 6, 7 y en los párrafos a), b), c), d) y e) del apartado 8, cualquier ingrediente que se utilice en la producción de un producto alimenticio que siga presente en el producto acabado, aunque sea en forma modificada, y que esté enumerado en el anexo V o proceda de ingredientes enumerados en el anexo V, se indicará en la etiqueta mediante una referencia clara al nombre de dicho ingrediente.

La indicación a que se refiere el párrafo anterior no será necesaria si la denominación comercial del producto se refiere claramente al ingrediente de que se trate.

No obstante lo dispuesto en los párrafos b), c), d) y e) del apartado 3 del artículo 3, cualquier sustancia que se utilice en la producción de un producto alimenticio y que siga presente en el producto acabado, aunque sea en forma modificada, y que proceda de los ingredientes enumerados en el anexo V será considerada como un ingrediente y se indicará en la etiqueta mediante una referencia clara al nombre del ingrediente del que proceda.

Artículo 8. *Indicación cuantitativa de ciertos ingredientes.*

1. Se indicará la cantidad de un ingrediente o de una categoría de ingredientes utilizada en la fabricación o preparación de un producto alimenticio siempre que:

a) El ingrediente o la categoría de ingredientes de que se trate figure en la denominación de venta o el consumidor lo asocie en general con la denominación de venta; o

b) En el etiquetado se destaque el ingrediente o la categoría de ingredientes de que se trate por medio de palabras, imágenes o representación gráfica; o

c) Cuando el ingrediente o la categoría de ingredientes de que se trate sea esencial para definir un producto alimenticio y para distinguirlo de los productos con los que se pudiera confundir a causa de su denominación o de su aspecto.

2. No se aplicará la exigencia contemplada en el apartado 1 del presente artículo, en los siguientes casos:

a) A un ingrediente o una categoría de ingredientes:

1.º Cuyo peso neto escurrido se indique de conformidad con el apartado 6 del artículo 10.

2.º Cuya cantidad debe figurar en el etiquetado en virtud de las disposiciones comunitarias.

3.º Que se utilice en dosis bajas con fines de aromatización.

4.º Que, aun cuando figure en la denominación de venta, no pueda determinar la elección del consumidor toda vez que la variación de cantidad no sea esencial para caracterizar al producto alimenticio o no sea suficiente para distinguir el producto de otros similares.

b) Cuando haya disposiciones comunitarias específicas que determinen de manera precisa la cantidad del ingrediente o de la categoría de ingredientes sin prever la indicación de los mismos en el etiquetado.

c) En los casos contemplados en el apartado 2.c) del artículo 7.

3. Los párrafos a) y b) del apartado 1 del presente artículo no se aplicarán:

a) Cuando las menciones "edulcorante(s)" o "azúcar(es) y edulcorante(s)" acompañen a la denominación de venta de un producto alimenticio con arreglo a lo establecido en el anexo IV.

b) A las menciones relativas a la incorporación de vitaminas y minerales, cuando dichas sustancias figuren en el etiquetado sobre propiedades nutritivas.

4. La cantidad mencionada, expresada en porcentaje, corresponderá a la cantidad del o de los ingredientes en el momento de su utilización.

5. Con excepción al principio establecido en el apartado 4 del presente artículo se aplicará a la indicación de las cantidades de ingredientes lo siguiente:

a) En el caso de los productos alimenticios que hayan perdido humedad como consecuencia de un tratamiento térmico o de otro tipo, la cantidad mencionada será la del ingrediente o ingredientes utilizados, referida al producto acabado ; dicha cantidad se expresará en porcentaje.

No obstante, si la cantidad de un ingrediente o la cantidad total de todos los ingredientes recogida en el etiquetado es superior al 100 por 100, en lugar del porcentaje se indicará el peso del ingrediente o ingredientes utilizados para preparar 100 gramos de producto acabado.

b) La cantidad de ingredientes volátiles se indicará en función de su importancia ponderal en el producto acabado.

La cantidad de los ingredientes utilizados en forma concentrada o deshidratada y reconstituidos podrá expresarse en función de su importancia ponderal antes de la concentración o deshidratación.

En el caso de alimentos concentrados o deshidratados a los que se haya de añadir agua, la cantidad de los ingredientes podrá expresarse en función de su importancia ponderal en el producto reconstituido.

6. La mención contemplada en el apartado 1 del presente artículo, figurará en la denominación de venta del producto alimenticio, o indicada junto a dicha denominación, o en la lista de ingredientes en relación con el ingrediente o categoría de ingredientes en cuestión.

7. Este artículo se aplicará sin perjuicio de lo dispuesto en el Real Decreto 930/1992, de 17 de julio, por el que se aprueba la norma de etiquetado sobre propiedades nutritivas de los productos alimenticios.

Artículo 9. *Grado alcohólico.*

Las bebidas con grado alcohólico superior en volumen al 1,2 por 100 deberán incluir la indicación del grado alcohólico volumétrico adquirido.

La cifra correspondiente al grado alcohólico incluirá un decimal como máximo e irá seguida del símbolo «% vol» y podrá estar precedida de la palabra «alcohol» o de la abreviatura «alc».

Las modalidades de especificación del grado alcohólico volumétrico se determinarán, en lo que respecta a los productos correspondientes a la partida arancelaria 22.04 (vino de uvas frescas, incluso encabezado, mosto de uva, excepto el de la partida 20.09), por las normas obligatorias de la Comunidad Europea o del propio ordenamiento español.

Artículo 10. *Cantidad neta.*

1. La cantidad neta de los productos alimenticios envasados se expresará:

a) En unidades de volumen para los productos líquidos.
b) En unidades de masa para los demás.

Se utilizará, según el caso, el litro (l o L), el centilitro (cl), el mililitro (ml) o bien el kilogramo (kg) o el gramo (g).

Las Reglamentaciones técnico-sanitarias o normas específicas podrán establecer excepciones a esta regla para algunos productos alimenticios.

2. Las Reglamentaciones técnico-sanitarias o normas específicas podrán establecer otras indicaciones de cantidad para determinados productos alimenticios que estén clasificados en categorías por cantidad. Cuando establezcan la indicación de un tipo de cantidad, tal como: cantidad nominal, cantidad mínima, cantidad media, esta cantidad será, a efectos de la presente Norma general la cantidad neta.

3. Cuando un envase esté constituido por dos o más envases individuales que contengan la misma cantidad del mismo producto se indicará la cantidad neta mencionando la cantidad neta contenida en cada envase individual y el número total de envases. No obstante, estas indicaciones no serán obligatorias cuando el número total de envases individuales pueda verse claramente y contarse fácilmente desde el exterior y cuando pueda verse claramente desde el exterior por lo menos una indicación de la cantidad neta contenida en cada envase individual.

4. Cuando un envase esté constituido por dos o más envases individuales que no se consideren unidades de venta se indicará la cantidad neta mencionando la cantidad neta total y el número total de envases individuales. Las Reglamentaciones técnico-sanitarias o normas específicas podrán prever, para ciertos productos alimenticios, que no se indique el número total de envases individuales.

5. En el caso de productos alimenticios que se vendan normalmente por unidades no será obligatoria la indicación de la cantidad neta, siempre y cuando el número de unidades pueda verse claramente y contarse fácilmente desde el exterior o, en su defecto, que venga indicada en el etiquetado.

6. Cuando un producto alimenticio sólido se presente en un líquido de cobertura, en el etiquetado se indicará también la masa neta escurrida de dicho producto alimenticio. Por líquido de cobertura se entenderán los productos mencionados a continuación, en su caso, mezclados entre ellos y también cuando se presenten en estado congelado o ultracongelado, siempre que el líquido sea únicamente accesorio respecto a los elementos esenciales del preparado y, en consecuencia, no resulte determinante para la compra: agua, soluciones acuosas de sales, salmueras, soluciones acuosas de ácidos alimentarios, vinagre, soluciones acuosas de azúcares, soluciones acuosas de otras sustancias o materias edulcorantes y de zumo de frutas o de hortalizas en el supuesto de frutas y hortalizas.

7. La indicación de la cantidad neta no será obligatoria para los productos alimenticios:

a) Que estén sujetos a pérdidas considerables de su volumen o de su masa y se vendan por unidades o se pesen ante el comprador.
b) Cuya cantidad neta sea inferior a 5 gramos o 5 mililitros. Esta excepción no se aplicará en el caso de especias y plantas aromáticas.

Las Reglamentaciones técnico-sanitarias o normas específicas podrán establecer a título excepcional y sin menoscabo de la información del comprador, umbrales superiores a los 5 gramos o a 5 mililitros.

Artículo 11. *Marcado de fechas.*

En el etiquetado de todo producto alimenticio figurará la fecha de duración mínima o, en su caso, la fecha de caducidad.

1. La fecha de duración mínima se expresará mediante las leyendas:

a) «Consumir preferentemente antes del ...» cuando la fecha incluya la indicación del día.

b) «Consumir preferentemente antes del fin de...», en los demás casos.

2. Las indicaciones previstas en el apartado 1 anterior, irán acompañadas:

a) Bien de la fecha misma.
b) Bien de la indicación del lugar en que figura en el etiquetado.

Si fuere preciso, estas indicaciones se completarán con la referencia a las condiciones de conservación que deben observarse para asegurar la duración indicada.

3. La fecha estará compuesta por la indicación clara y en orden del día, el mes y el año.

No obstante, en el caso de los productos alimenticios:

a) Cuya duración sea inferior a tres meses bastará indicar el día y el mes.
b) Cuya duración sea superior a tres meses, pero sin sobrepasar los dieciocho meses, bastará indicar el mes y el año.
c) Cuya duración sea superior a dieciocho meses, bastará indicar el año.

4. Sin perjuicio de las disposiciones comunitarias de directa aplicación o de las nacionales que incorporen la normativa comunitaria que impongan otras indicaciones de fecha, no precisarán indicar la fecha de duración mínima los productos siguientes:

a) Las frutas y las hortalizas frescas, incluidas las patatas que no hayan sido peladas, cortadas o sometidas a cualquier otro tratamiento similar. Esta excepción no se aplicará a las semillas germinantes y a productos similares como los brotes de leguminosas.
b) Los vinos, vinos generosos, vinos espumosos, vinos aromatizados y los productos similares obtenidos a partir de frutas distintas de la uva, así como las bebidas de los códigos NC 2206 00 31 00, 2206 00 51 00 y 2206 00 81 00 y elaboradas a partir de uva o de mosto de uva.
c) Las bebidas con una graduación de un 10 por 100 o más en volumen de alcohol.
d) Las bebidas refrescantes sin alcohol, jugos de frutas, néctares de frutas y bebidas alcohólicas en envases individuales de más de cinco litros destinados a distribuirse a las colectividades.
e) Los productos de panadería o repostería que por su naturaleza se consumen normalmente en el plazo de veinticuatro horas después de su fabricación.
f) Los vinagres.
g) La sal de cocina.
h) Los azúcares en estado sólido.
i) Los productos de confitería consistentes casi exclusivamente en azúcares aromatizados y/o coloreados.
j) Las gomas de mascar y los productos similares de mascar.
k) Las porciones individuales de helados.

5. En el caso de productos alimenticios microbiológicamente muy perecederos y que por ello puedan suponer un peligro inmediato para la salud humana después de un corto período de tiempo, la fecha de duración mínima se cambiará por la fecha de caducidad, expresada mediante la leyenda «fecha de caducidad», seguida de la misma fecha o de una referencia al lugar donde se indica la fecha en la etiqueta. Dichas informaciones se completarán con una descripción de las condiciones de conservación que habrán de respetarse.

La fecha consistirá en la indicación clara según este orden: día, mes y, eventualmente, año.

Artículo 12. *Lote.*

La indicación del lote se efectuará de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto 1808/1991, de 13 de diciembre, por el que se regulan las menciones o marcas que permiten identificar el lote al que pertenece un producto alimenticio.

No obstante lo anterior, cuando se trate de porciones individuales de helados, la indicación que permita identificar el lote debe figurar en los envases de varias unidades.

Artículo 13. *País de origen.*

En los productos procedentes de los Estados miembros de la Unión Europea, se deberá indicar el lugar de origen o procedencia solamente en los casos en que su omisión pudiera inducir a error al consumidor sobre el origen o procedencia real del producto alimenticio.

Los productos originarios de países no pertenecientes a la Unión Europea deberán indicar el lugar de origen o procedencia, sin perjuicio de lo dispuesto en los Tratados o Convenios internacionales sobre la materia que resulten de aplicación en España.

Artículo 14. *Pequeños envases.*

Cuando la cara mayor de los envases tenga una superficie inferior a 10 centímetros cuadrados solamente será obligatorio indicar la denominación del producto, la cantidad neta y el marcado de fechas.

Artículo 15. *Productos sin envasar.*

(Derogado)

Artículo 16. *Productos envasados por los titulares del comercio minorista.*

(Derogado)

CAPÍTULO V

Artículo 17. *Presentación de la información obligatoria.*

1. Cuando los productos alimenticios se presenten envasados, las indicaciones de la información obligatoria del etiquetado, previstas en el artículo 5, figurarán en el envase o en una etiqueta unida al mismo.

a) No obstante, sin perjuicio de las obligaciones relativas a las cantidades nominales, las menciones obligatorias del etiquetado podrán figurar solamente en documentos comerciales cuando se garantice que dichos documentos, con todas las menciones del etiquetado, acompañan a los productos alimenticios o se han enviado antes de la entrega o al mismo tiempo que ésta, siempre que los productos alimenticios envasados:

1.º Estén destinados al consumidor final, pero comercializados en una fase anterior a la venta al mismo y cuando en esta fase no se trate de la venta a una colectividad.

2.º Estén destinados a ser entregados a las colectividades para ser preparados, transformados, fragmentados o cortados en ellas.

b) En el caso de los productos contemplados en el apartado anterior, las menciones del etiquetado obligatorio relativas a la denominación de venta, marcado de fechas e identificación de la empresa figurarán también en el embalaje exterior en que se presentan dichos productos en el momento de su comercialización.

2. Será obligatorio que figuren en el mismo campo visual, salvo para los envases a que se refiere el artículo 14, las indicaciones relativas a:

a) Denominación de venta.
b) Cantidad neta.
c) Marcado de fechas.
d) Grado alcohólico, en su caso.

3. **(Derogado)**
4. **(Derogado)**

5. En todos los casos, las indicaciones obligatorias deberán ser fácilmente comprensibles e irán inscritas en un lugar destacado y de forma que sean fácilmente visibles, claramente legibles e indelebles. Estas indicaciones no deberán ser disimuladas, tapadas o separadas de ninguna forma por otras indicaciones o imágenes.

6. Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 17.1.a) y 17.1.b), los productos alimenticios, en general, destinados a ser entregados al consumidor, deben suministrarse a

los minoristas debidamente envasados o acondicionados con la información obligatoria contemplada en el artículo 5, bien sobre el envase o en los documentos correspondientes que acompañen al producto.

Artículo 18. *Lengua en el etiquetado.*

Las indicaciones obligatorias del etiquetado de los productos alimenticios que se comercialicen en España se expresarán, al menos, en la lengua española oficial del Estado.

Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación a los productos tradicionales elaborados y distribuidos exclusivamente en el ámbito de una Comunidad Autónoma con lengua oficial propia.

CAPÍTULO VI

Artículo 19. *Etiquetado facultativo.*

La información del etiquetado de los productos alimenticios podrá presentar cualquier mención adicional escrita, impresa o gráfica, siempre que no esté en contradicción con lo establecido en la presente Norma general.

ANEXO I

Categorías de ingredientes para los que la indicación de la categoría puede sustituir a la del nombre específico

Definición	Designación
Aceites refinados que no sean de oliva.	«Aceite», completada: – Bien por el calificativo, según el caso, «vegetal» o «animal». – Bien por la indicación del origen específico vegetal o animal. El calificativo «hidrogenado» deberá acompañar la mención de los aceites hidrogenados.
Grasas refinadas.	«Grasa», completada: – Bien por el calificativo, según el caso, «vegetal» o «animal». – Bien por la indicación del origen específico vegetal o animal. El calificativo «hidrogenada» deberá acompañar la mención de las grasas hidrogenadas.
Mezclas de harinas procedentes de dos o más especies de cereales.	«Harina» seguida de la enumeración de las especies de cereales de que proceda, por orden decreciente de peso.
Almidón/es y féculas nativos y almidones y féculas modificados por medios físicos o con enzimas.	«Almidón(es) «/» fécula(s)».
Cualquier especie de pescado, cuando el pescado constituya un ingrediente de otro producto alimenticio y siempre que la denominación y la presentación de dicho producto no se refieran a una especie precisa de pescado.	«Pescado».
Cualquier especie de queso, cuando el queso o una mezcla de quesos constituya un ingrediente de otro producto alimenticio y siempre que la denominación y la presentación de dicho producto no se refieran a una especie precisa de queso.	«Queso(s)».
Todas las especias y sus extractos cuyo peso no sea superior al 2 por 100 del peso del producto.	«Especia(s)» o «Mezcla de especias».
Todas las plantas o partes de plantas aromáticas cuyo peso no sea superior al 2 por 100 del peso del producto.	«Planta(s) aromática(s)» o «Mezcla de plantas aromáticas».
Todas las preparaciones de gomas utilizadas en la fabricación de la goma base para chicles.	«Goma base».
Pan rallado de cualquier origen.	«Pan rallado».
Todos los tipos de sacarosa.	«Azúcar».
Dextrosa anhidra o monohidratada.	«Dextrosa».
Jarabe de glucosa y jarabe de glucosa anhidra.	«Jarabe de glucosa».
Todas las proteínas de la leche (caseínas, caseinatos y proteínas del suero y del lactosuero) y sus mezclas.	«Proteínas de leche».
Manteca de cacao de presión «expeller» o refinada.	«Manteca de cacao».
(Suprimido)	**(Suprimido)**
(Suprimido)	**(Suprimido)**
Todos los tipos de vino, según la definición recogida en el Reglamento (CEE) número 822/87 del Consejo (1).	«Vino».

(1) DOCE L 84 de 27-3-1987. p. 1

Definición			Designación
Especies	Materia grasa – Porcentaje	Tejido conjuntivo (*) – Porcentaje	
Los músculos del esqueleto (2) de las especies de mamíferos y de aves reconocidas como aptas para el consumo humano con los tejidos naturalmente incluidos o adheridos a ellos, en los que los contenidos totales de materia grasa y tejido conjuntivo no superen los valores que figuran a continuación y cuando la carne constituya un ingrediente de otro producto alimenticio. Los productos cubiertos por la definición comunitaria de «carne separada mecánicamente» son excluidos de la presente definición.			«Carne(s) de» y el (los) nombre(s) de la(s) especie(s) animal(es) de la(s) que provenga(n).
Límites máximos de materia grasa y de tejido conjuntivo para los ingredientes designados por el término «carne(s) de».			
Mamíferos (excepto conejos y cerdos) y mezclas de especies con predominio de mamíferos	25	25	
Cerdos	30	25	
Aves y conejos	15	10	
(*) El contenido de tejido conjuntivo se calcula estableciendo una relación entre los contenidos de colágeno y de proteínas de carne. El contenido de colágeno es ocho veces el contenido de hidroxiprolina.			
Cuando se superen los límites máximos de materia grasa o tejido conjuntivo y se cumplan los demás criterios de definición de la «carne(s) de», el contenido de «carne(s) de» deberá ajustarse consecuentemente a la baja y la lista de ingredientes deberá mencionar, además de los términos «carne(s) de», la presencia de materia grasa y/o de tejido conjuntivo.			

(2) El diafragma y los maséteros forman parte de los músculos del esqueleto, mientras que quedan excluidos el corazón, la lengua, los músculos de la cabeza (distintos de los maséteros), del carpo, del tarso y de la cola.

ANEXO II

Categorías de ingredientes que deben designarse obligatoriamente con el nombre de su categoría seguido de sus nombres específicos o del número CE

Colorante.
Conservador.
Antioxidante.
Emulgente
Espesante
Gelificante.
Estabilizador.
Potenciador del sabor.
Acidulante.
Corrector de acidez.
Antiaglomerante.
Almidón modificado (1).
Edulcorante.
Gasificante.
Antiespumante.
Agente de recubrimiento.
Sales fundentes (2).
Agente de tratamiento de la harina.
Endurecedor.
Humectante.
Agente de carga.
Gas propulsor.

(1) No se exige indicación del nombre específico o del número CE.

(2) Únicamente cuando se trate de quesos fundidos y productos a base de queso fundido.

ANEXO III

Designación de los aromas en la lista de ingredientes

1. No obstante lo dispuesto en el apartado 2, los aromas serán designados por los siguientes términos:

– “aromas” o una designación o descripción más específica del aroma, si el componente aromatizante contiene aromas tal y como se definen en el artículo 3, apartado 2, letras b), c),

d), e), f), g) y h), del Reglamento (CE) n.º 1334/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, relativo a aromas y determinados ingredientes alimentarios con propiedades aromatizantes utilizados en los alimentos.

– “aroma(s) de humo” o “aroma(s) de humo producidos a partir de alimentos o categorías o fuentes de alimentos” [por ejemplo, aroma(s) de humo a partir de haya] si la parte aromatizante contiene aromas tal como se definen en el artículo 3, apartado 2, letra f), del Reglamento (CE) n.º 1334/2008 y confieren un sabor ahumado a los alimentos.

2. El término “natural” para describir los aromas se utilizará con arreglo a lo dispuesto en el artículo 16 del Reglamento (CE) n.º 1334/2008.

ANEXO IV

Lista de los productos alimenticios en cuyo etiquetado deberá figurar una o varias indicaciones obligatorias adicionales

Tipo o categoría de los productos alimenticios	Indicaciones
1. Productos alimenticios de duración prolongada gracias a la utilización de gases de envasado autorizados en aplicación del Real Decreto 1111/1991, de 12 de julio, por el que se modifica la Reglamentación técnico-sanitaria de aditivos alimentarios aprobada por el Real Decreto 3177/1983.	«Envasado en atmósfera protectora».
2. Productos alimenticios que contienen uno o varios de los edulcorante(s) autorizado(s) por el Real Decreto 2002/1995, de 7 de diciembre.	«Con edulcorante(s)». Esta mención acompañará a la denominación de venta.
3. Productos alimenticios que contienen a la vez uno o varios azúcar(es) añadido(s) y uno o varios de los edulcorante(s) autorizado(s) por el Real Decreto 2002/1995, de 7 de diciembre.	«Con azúcar(es) y edulcorante(s)». Esta mención acompañará a la denominación de venta.
4. Productos alimenticios que contienen aspartamo.	«Contiene una fuente de fenilalanina».
5. Productos alimenticios a los que se han incorporado polioles en una proporción superior al 10 por 100.	«Un consumo excesivo puede tener efectos laxantes».
6. Dulces o bebidas que contengan ácido glicirrícico o su sal amónica por adición de la sustancia o sustancias en sí, o de la planta del regaliz "Glycyrrhiza glabra", con una concentración superior o igual a 100 mg/kg o 10 mg/l.	Se añadirán las palabras "contiene regaliz" inmediatamente después de la lista de ingredientes, a menos que el término "regaliz" ya esté incluido en la lista de ingredientes o en el nombre con el que se comercializa el producto. A falta de una lista de ingredientes, la mención obligatoria se situará cerca del nombre con el que se comercializa el producto.
7. Dulces que contengan ácido glicirrícico o su sal amónica por adición de la sustancia o sustancias en sí, o de la planta de regaliz "Glycyrrhiza glabra", con una concentración superior o igual a 4 g/kg	Se añadirá el mensaje siguiente después de la lista de ingredientes: "contiene regaliz: las personas que padezcan hipertensión deberían evitar un consumo excesivo". A falta de una lista de ingredientes, la mención obligatoria se situará cerca del nombre con que se comercializa el producto.
8. Bebidas que contengan ácido glicirrícico o su sal amónica por adición de la sustancia o sustancias en sí o de la planta del regaliz "Glycyrrhiza glabra", con concentraciones superiores o iguales a 50 mg/l, o superiores o iguales a 300 mg/l en el caso de las bebidas que contengan más del 1,2 % en volumen de alcohol[1]	Se añadirá el mensaje siguiente después de la lista de ingredientes: "contiene regaliz: las personas que padezcan hipertensión deberán evitar un consumo excesivo". A falta de una lista de ingredientes, la mención obligatoria se situará cerca del nombre con el que se comercializa el producto.
[1] .El nivel máximo se aplicará a los productos tal como se presentan listos para su consumo o reconstituidos de acuerdo con las instrucciones de los fabricantes.	

ANEXO V

Ingredientes a los que hacen referencia los apartados 9 y 10 del artículo 7

1. Cereales que contengan gluten (es decir, trigo, centeno, cebada, avena, espelta, kamut o sus variedades híbridas) y productos derivados, salvo:

a) jarabes de glucosa a base de trigo, incluida la dextrosa[1];

b) maltodextrinas a base de trigo[1];

c) jarabes de glucosa a base de cebada;

d) cereales utilizados para hacer destilados o alcohol etílico de origen agrícola para bebidas alcohólicas.

2. Crustáceos y productos a base de crustáceos.

3. Huevos y productos a base de huevo.

4. Pescado y productos a base de pescado, salvo:

a) gelatina de pescado utilizada como soporte de vitaminas o preparados de carotenoides;

b) gelatina de pescado o ictiocola utilizada como clarificante en la cerveza y el vino.

5. Cacahuetes y productos a base de cacahuetes.

6. Soja y productos a base de soja, salvo:

a) aceite y grasa de semilla de soja totalmente refinados[1];

b) tocoferoles naturales mezclados (E306), d-alfa tocoferol natural, acetato de d-alfa tocoferol natural y succinato de d-alfa tocoferol natural derivados de la soja;

c) fitosteroles y esteres de fitosterol derivados de aceites vegetales de soja;

d) esteres de fitostanol derivados de fitosteroles de aceite de semilla de soja.

7. Leche y sus derivados (incluida la lactosa), salvo:

a) lactosuero utilizado para hacer destilados o alcohol etílico de origen agrícola para bebidas alcohólicas;

b) lactitol.

8. Frutos de cáscara, es decir, almendras (Amygdalus communis L.), avellanas (Corylus avellana), nueces (Juglans regia), anacardos (Anacardium occidentale), pacanas [Carya illinoensis (Wangenh.) K. Koch], castañas de Pará (Bertholletia excelsa), pistachos o alfóncigos (Pistacia vera), macadamias o nueces de Australia (Macadamia ternifolia) y productos derivados, salvo:

a) nueces utilizadas para hacer destilados o alcohol etílico de origen agrícola para bebidas alcohólicas.

9. Apio y productos derivados.

10. Mostaza y productos derivados.

11. Granos de sésamo y productos a base de granos de sésamo.

12. Dióxido de azufre y sulfitos en concentraciones superiores a 10 mg/kg o 10 mg/litro expresado como SO_2.

13. Altramuces y productos a base de altramuces.

14. Moluscos y productos a base de moluscos.

---

(1) Se aplica también a los productos derivados, en la medida en que sea improbable que los procesos a que se hayan sometido aumenten el nivel de alergenicidad determinado por la EFSA para el producto del que derivan

§ 39

Real Decreto 126/2015, de 27 de febrero, por el que se aprueba la norma general relativa a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor

Ministerio de la Presidencia
«BOE» núm. 54, de 4 de marzo de 2015
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2015-2293

La Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio, incorporó la Directiva 79/112/CEE, del Consejo, de 18 de diciembre de 1978, relativa a la aproximación de las legislaciones de los Estados miembros en materia de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios destinados al consumidor final, que en el año 2000 fue codificada mediante la Directiva 2000/13/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de marzo de 2000, en aras de una mayor claridad y racionalidad.

El legislador nacional, de acuerdo con la facultad reconocida a los Estados miembros en el artículo 14 de la Directiva 2000/13/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de marzo de 2000, para fijar las modalidades de etiquetado de los productos alimenticios que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, o en los productos alimenticios envasados en los lugares de venta a petición del comprador o envasados para su venta inmediata, procedió a su desarrollo en los artículos 15 y 16 de la mencionada norma general, si bien en la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 212/1992, de 6 de marzo, ya se recogían obligaciones equivalentes.

En el año 2011 se publica el Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 1924/2006 y (CE) n.º 1925/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, y por el que se derogan la Directiva 87/250/CEE de la Comisión, la Directiva 90/496/CEE del Consejo, la Directiva 1999/10/CE de la Comisión, la Directiva 2000/13/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, las Directivas 2002/67/CE, y 2008/5/CE de la Comisión, y el Reglamento (CE) n.º 608/2004 de la Comisión.

En el considerando (48) del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, se menciona que: «Los Estados miembros deben seguir teniendo derecho, dependiendo de las condiciones y las circunstancias prácticas locales, a establecer normas respecto a la información sobre alimentos no envasados. Si

bien en tales casos la demanda de los consumidores de otras informaciones es limitada, se considera que la información sobre los alérgenos potenciales es muy importante. Existen indicios de que la mayoría de los incidentes de alergia alimentaria tienen su origen en alimentos no envasados. Por tanto, siempre debe facilitarse al consumidor la información sobre los alérgenos potenciales».

Por otro lado, es el artículo 44 del citado Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, el que se refiere a las medidas nacionales relativas a los alimentos no envasados, haciendo obligatoria la indicación de las menciones especificadas en el artículo 9, apartado 1, letra c), en el caso de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, o en el caso de los alimentos envasados en los lugares de venta a petición del comprador o envasados para su venta inmediata. Para el resto de menciones a que se refieren los artículos 9 y 10, la disposición comunitaria recoge que no serán obligatorias, salvo que los Estados miembros adopten medidas nacionales que exijan su indicación. Además, deja potestad a los Estados miembros para establecer medidas nacionales que regulen los medios que pueden utilizarse para presentar estas menciones o partes de las mismas y, en su caso, su forma de expresión y presentación.

Persiguiendo la mejora de la información alimentaria que se facilita a los consumidores como base para lograr un alto nivel de protección, atendiendo también a la reclamada flexibilidad como una de las herramientas necesarias para dar respuesta a las diferentes modalidades de suministro de los alimentos y no olvidando profundizar en el necesario equilibrio entre los distintos intereses, se procede al desarrollo de los requisitos relativos a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, y de los alimentos envasados en los lugares de venta a petición del comprador o envasados para su venta inmediata, conforme a la facultad otorgada por el mencionado artículo 44 del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011. Asimismo, se establecen los requisitos de información aplicables a estos alimentos cuando se comercializan mediante comunicación a distancia, teniendo en cuenta las peculiaridades asociadas a este tipo de comercialización.

Existen adicionalmente, disposiciones nacionales y comunitarias que establecen indicaciones obligatorias de etiquetado para ciertos productos alimenticios y que son también aplicables a los alimentos no envasados. Es por ejemplo el caso de los alimentos irradiados, los alimentos que consisten, contienen o son fabricados a partir de organismos modificados genéticamente, o los alimentos que contienen colorantes enumerados en el anexo V del Reglamento (UE) n.º 1333/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2008, sobre aditivos alimentarios. Tales exigencias se encuentran reguladas por las correspondientes normas específicas y aunque no se reiteran en este real decreto, ello no significa que no hayan de ser respetadas y tenidas en consideración para la comercialización de los alimentos no envasados.

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en las reglas 13.ª y 16.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española, que atribuyen al Estado la competencia exclusiva sobre las bases y coordinación de la planificación general de la economía, así como sobre las bases y coordinación general de la sanidad, respectivamente.

En el proceso de tramitación de este real decreto han sido consultadas las comunidades autónomas y las entidades representativas de los sectores afectados, habiendo emitido informe favorable la Comisión Interministerial para la Ordenación Alimentaria.

La presente disposición ha sido sometida al procedimiento previsto en la Directiva 98/34/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de junio de 1998, por la que se establece un procedimiento de información en materia de las normas y reglamentaciones técnicas y de las reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información, así como a lo dispuesto en el Real Decreto 1337/1999, de 31 de julio, por el que se regula la remisión de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas y reglamentos relativos a los servicios de la sociedad de la información, y que incorpora esta directiva al ordenamiento jurídico español.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, del Ministro de Industria, Energía y Turismo, de la Ministra de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y del Ministro de Economía y Competitividad, de acuerdo con el Consejo de

Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 27 de febrero de 2015,

DISPONGO:

Artículo único. *Objeto.*

Se aprueba la adjunta Norma general relativa a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor.

Disposición derogatoria. *Normas derogadas.*

Se derogan los artículos 15, 16, 17.3, 17.4 y 17.6, segundo párrafo, de la Norma general de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, aprobada por el Real Decreto 1334/1999, de 31 de julio.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en las reglas 13.ª y 16.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española, que atribuyen al Estado la competencia exclusiva sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica y sobre bases y coordinación general de la sanidad, respectivamente.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

NORMA GENERAL RELATIVA A LA INFORMACIÓN ALIMENTARIA DE LOS ALIMENTOS QUE SE PRESENTEN SIN ENVASAR PARA LA VENTA AL CONSUMIDOR FINAL Y A LAS COLECTIVIDADES, DE LOS ENVASADOS EN LOS LUGARES DE VENTA A PETICIÓN DEL COMPRADOR, Y DE LOS ENVASADOS POR LOS TITULARES DEL COMERCIO AL POR MENOR

TÍTULO PRELIMINAR

Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 1. *Objeto.*

La presente Norma general tiene como objeto desarrollar los requisitos específicos relativos a la información alimentaria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades, de los envasados en los lugares de venta, a petición del comprador, y de los envasados por los titulares del comercio al por menor.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente Norma general se aplicará a los operadores de empresas alimentarias en todas las fases de la cadena alimentaria, en caso de que sus actividades afecten a la información alimentaria facilitada al consumidor.

2. Será aplicable, sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 1924/2006 y (CE) n.º 1925/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, y por el que se derogan la Directiva 87/250/CEE de la Comisión, la Directiva 90/496/CEE del Consejo, la Directiva 1999/10/CE de la Comisión, la Directiva 2000/13/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, las Directivas 2002/67/CE, y 2008/5/CE de la Comisión, y el Reglamento (CE) n.º

608/2004 de la Comisión, y en otras normas relativas a alimentos concretos, a la información alimentaria de todos los alimentos destinados al consumidor final, incluidos los entregados por las colectividades y los destinados al suministro de las colectividades:

a) Que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades;
b) Envasados en los lugares de venta a petición del comprador;
c) Envasados por los titulares del comercio al por menor para su venta inmediata en el establecimiento o establecimientos de su propiedad;
d) Contemplados en los supuestos anteriores y ofrecidos para la venta mediante comunicación a distancia.

Artículo 3. *Definiciones.*

A los efectos de lo previsto en la presente Norma general serán aplicables las siguientes definiciones:

1. Las definiciones de «alimento», «empresa alimentaria», «explotador (u operador) de empresa alimentaria», «comercio al por menor», «comercialización» y «consumidor final» del artículo 2 y del artículo 3, puntos 2, 3, 7, 8 y 18 del Reglamento (CE) n.º 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de enero de 2002, por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a la seguridad alimentaria.
2. Las definiciones de «información alimentaria», «información alimentaria obligatoria», «colectividades», «alimento envasado», «ingrediente», «lugar de procedencia», «ingrediente compuesto», «etiqueta», «etiquetado», «legibilidad», «denominación legal», «denominación habitual», «denominación descriptiva», «ingrediente primario», «nutriente» y «técnica de comunicación a distancia» del artículo 2, apartado 2, letras a), c), d), e), f), g), h), i), j), m), n), o), p), q), s) y u) del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011.

TÍTULO I

Información alimentaria obligatoria

CAPÍTULO I

Alimentos que se presenten sin envasar y los envasados en los lugares de venta a petición del comprador

Artículo 4. *Requisitos de la información alimentaria obligatoria.*

1. La información alimentaria obligatoria de los alimentos que se presenten sin envasar para la venta al consumidor final y a las colectividades y los envasados en los lugares de venta a petición del comprador, deberá incluir, al menos, las indicaciones siguientes:

a) La denominación del alimento, según se establece en el artículo 17 del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011. Dicha denominación irá acompañada, en su caso, de las menciones obligatorias adicionales para categorías o tipos específicos de alimentos a las que se refieren los puntos 1, 2, 3 y 4 del anexo III de dicho Reglamento.
b) Las menciones específicas a las que se refiere el artículo 9, apartado 1, letra c), del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, con una referencia clara a la sustancia o producto de que se trate según figura en el anexo II del citado Reglamento.
Esta indicación no será necesaria en aquellos casos en que la denominación del alimento haga referencia claramente a la sustancia o producto de que se trate.
c) La cantidad de un ingrediente o de una categoría de ingredientes de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011.

d) El grado alcohólico en las bebidas con una graduación superior en volumen al 1,2 por 100.

e) Aquellos otros requisitos que establezcan, para esta modalidad de venta, las disposiciones nacionales y de la Unión Europea correspondientes.

2. Los requisitos previstos en los apartados anteriores, a excepción de lo que se refiere el artículo 9, apartado 1, letra c), del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, y de lo previsto en el artículo 4 de la reglamentación técnico-sanitaria en materia de bebidas refrescantes, aprobada por el Real Decreto 650/2011, de 9 de mayo, no serán aplicables en la comercialización de los alimentos entregados por las colectividades que se presenten sin envasar.

CAPÍTULO II

Alimentos envasados por los titulares del comercio al por menor para su venta inmediata en el establecimiento o establecimientos de su propiedad

Artículo 5. *Requisitos de la información alimentaria obligatoria.*

1. La información alimentaria obligatoria de los alimentos que se envasen por los titulares del comercio al por menor para su venta inmediata en el establecimiento o establecimientos de su propiedad deberá incluir, sin perjuicio de aquellos otros requisitos que establezcan las disposiciones específicas correspondientes para cada alimento en particular, las indicaciones contempladas en los artículos 9 y 10 del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, excepto lo indicado en el artículo 9, apartado 1, letra l).

En cuanto a la identificación de la empresa alimentaria se referirá, en todo caso, al envasador de acuerdo con lo previsto en el artículo 9, apartado 1, letra h), del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011.

2. Siempre que quede asegurada la información del comprador, el etiquetado de bolsas y otros envases que permitan a simple vista una identificación normal del producto y contengan frutas, hortalizas, tubérculos o frutos secos, como mínimo, deberá indicar:

a) La denominación del alimento acompañada, según proceda conforme a los requisitos de la normativa específica, de la categoría y la variedad o el tipo comercial y el país de origen.

b) La cantidad neta.

c) La identificación del operador de la empresa alimentaria de acuerdo con lo previsto en el artículo 9, apartado 1, letra h), del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011.

CAPÍTULO III

Disponibilidad, colocación y presentación de la información alimentaria

Artículo 6. *Disponibilidad y colocación.*

1. La información alimentaria obligatoria estará disponible y será fácilmente accesible, de conformidad con lo previsto en el Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, y en la presente Norma general.

2. Las indicaciones de la información alimentaria obligatoria previstas en el artículo 4 se presentarán de forma escrita en etiquetas adheridas al alimento o rotulada en carteles colocados en el lugar donde los alimentos se presenten para su venta, sobre el alimento o próximo a él, de manera que dicha información cumpla con los requisitos del apartado 1.

3. Las indicaciones de la información alimentaria obligatoria previstas en el artículo 5 deberán figurar sobre el envase o en una etiqueta unida al mismo. No obstante, a excepción de la fecha de duración mínima o la fecha de caducidad, el resto de las indicaciones podrán figurar rotuladas en carteles colocados en el lugar donde los alimentos se presenten para su venta, cuando ésta se realice bajo la modalidad de venta con vendedor.

En régimen de autoservicio, la indicación de la denominación de venta para los productos enumerados en el artículo 5.2, podrá figurar rotulada en carteles colocados en el lugar donde los alimentos se presenten para su venta, próximos al alimento en cuestión.

4. Cuando las indicaciones de la información alimentaria obligatoria previstas en los artículos 4 y 5 figuren sobre el envase o en una etiqueta unida al mismo, se imprimirán en caracteres que utilicen un tamaño de letra, al menos, igual a los indicados en el artículo 13, apartados 2 y 3, del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, conforme a las previsiones que en cada caso se establecen en los citados apartados.

5. No obstante lo dispuesto en los apartados 2 y 3, para facilitar la información a la que se refiere el artículo 4.1.b) se permite el empleo de otros medios apropiados siempre que estén accesibles para el consumidor antes de que finalice el acto de compra y no supongan un coste adicional para el consumidor, conforme a los requisitos siguientes:

a) La información a que se refiere el artículo 4.1.b) podrá facilitarse de forma oral, siempre y cuando:

1.º La información se pueda suministrar fácilmente y cuando sea solicitada, antes de finalizar el acto de compra, por parte del personal del establecimiento o a través de medios alternativos que no supongan un coste adicional para el consumidor.

2.º La información se registre de forma escrita o electrónica en el establecimiento donde los alimentos se ofrecen para su venta y sea fácilmente accesible tanto para el personal del establecimiento como para las autoridades de control y los consumidores que la soliciten.

b) En las zonas del establecimiento donde se ofrezcan para la venta los alimentos mencionados en el artículo 2.2, se indicará de manera que sea fácilmente visible, claramente legible y accesible a los consumidores, el lugar del establecimiento donde se encuentra disponible la información a que hace referencia el artículo 4.1.b) o alternativamente se indicará que los consumidores pueden dirigirse al personal del establecimiento para obtener la información sobre las sustancias y productos a los que se refiere el artículo 4.1.b).

En los casos en que dentro de un mismo establecimiento existan diversas secciones en las que se ofrezcan para la venta los alimentos mencionados en el artículo 2.2, las indicaciones a que se refiere el párrafo anterior deberán estar disponibles en cada una de tales secciones.

c) La indicación a que se refiere el párrafo b), no será necesaria cuando la información a que se refiere el artículo 4.1.b) se facilite mediante etiquetas adheridas al alimento o mediante carteles situados junto a los mismos de forma que sea fácilmente legible por el consumidor antes de que concluya el acto de compra.

d) La indicación a que se refiere el párrafo b), no será necesaria en los lugares en que se suministren comidas específicamente adaptadas a las necesidades de los consumidores afectados de alergias o intolerancias alimentarias. No obstante, la información sobre las sustancias y productos susceptibles de causar alergias e intolerancias a que se refiere el artículo 4.1.b) estará disponible en tales establecimientos y deberá facilitarse siempre que la soliciten los consumidores o las autoridades de control.

Artículo 7. *Presentación.*

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13, apartado 1, del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, la información alimentaria obligatoria se indicará en un lugar destacado, de manera que sea fácilmente visible, claramente legible y, en su caso, indeleble. En modo alguno estará disimulada, tapada o separada por ninguna otra indicación o imagen, ni por ningún otro material interpuesto.

TÍTULO II

Información alimentaria voluntaria

Artículo 8. *Requisitos aplicables.*

Cuando adicionalmente se facilite voluntariamente la información alimentaria mencionada en los artículos 9 y 10 del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, u otro tipo de información que no tenga carácter obligatorio conforme a la presente Norma general, habrá de respetarse lo que se establece en los artículos 36 y 37 del citado Reglamento.

Cuando se facilite voluntariamente la información nutricional, el contenido de la misma se ajustará a lo indicado en el artículo 30, apartado 5, del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011.

TÍTULO III

Alimentos no envasados ofrecidos para la venta mediante comunicación a distancia

Artículo 9. *Disponibilidad de la información alimentaria obligatoria.*

En la venta mediante comunicación a distancia de los alimentos mencionados en el artículo 2.2, las indicaciones de la información alimentaria obligatoria exigidas en virtud de lo establecido en los artículos 4 y 5 para cada modalidad de presentación, estarán disponibles conforme a lo dispuesto en el artículo 14, apartado 1, del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011. No obstante lo anterior, la indicación relativa al país de origen o lugar de procedencia a la que se refiere el artículo 9, apartado 1, letra i), del mencionado Reglamento, así como las indicaciones que siendo obligatorias no se enumeran en dicho artículo 9, apartado 1, podrán no estar disponibles antes de que se realice la compra.

Todas las menciones obligatorias según lo establecido en los artículos 4 y 5, deberán estar disponibles en el momento de la entrega.

TÍTULO IV

Lengua en la información alimentaria obligatoria

Artículo 10. *Lengua en la información alimentaria obligatoria.*

Las indicaciones correspondientes a la información alimentaria obligatoria a las que se hace referencia en los artículos 4 y 5 se expresarán, al menos, en castellano, lengua española oficial del Estado.

Lo dispuesto en el apartado anterior no será de aplicación a los productos tradicionales elaborados y distribuidos exclusivamente en el ámbito de una comunidad autónoma con lengua oficial propia, excepto en lo relativo a la indicación de las menciones específicas a las que se refiere el artículo 9, apartado 1, letra c), del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011.

TÍTULO V

Responsabilidades y obligaciones de los operadores

Artículo 11. *Comunicación al operador de la información alimentaria obligatoria.*

Sin perjuicio de otras responsabilidades, los operadores de las empresas alimentarias, conforme a lo que se establece en el artículo 8, apartado 6, del Reglamento (UE) n.º 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, garantizarán que la información relativa a los alimentos no envasados mencionados en el artículo 2.2 se

comunique al operador de la empresa alimentaria que vaya a recibir el alimento para que se pueda facilitar al consumidor final la información obligatoria prevista en los artículos 4 y 5.

Artículo 12. *Conservación de la información alimentaria obligatoria.*

Para permitir en cualquier momento una correcta identificación de los alimentos sin envasar y de los vendidos de manera fraccionada, el operador de la empresa alimentaria mantendrá a disposición de los órganos de control o de los consumidores que la soliciten, la información a la que hace referencia el artículo 11, al menos, hasta que pueda suponerse razonablemente que los alimentos han sido consumidos.

§ 40

Real Decreto 58/1988, de 29 de enero, sobre protección de los derechos del consumidor en el servicio de reparación de aparatos de uso doméstico

Ministerio de Sanidad y Consumo
«BOE» núm. 29, de 3 de febrero de 1988
Última modificación: 31 de diciembre de 2009
Referencia: BOE-A-1988-2809

La experiencia adquirida desde la iniciación de la actividad administrativa en materia de consumo ha puesto de manifiesto la gran importancia desde el punto de vista económico y social que representa para el usuario la prestación del servicio de reparación de aparatos de uso doméstico que utilizan energía, y por ello la necesidad de disponer de una normativa básica que recoja de forma adecuada los derechos de los usuarios y que tenga en cuanta las competencias de las Comunidades Autónomas.

Muchos de los aspectos recogidos en este Real Decreto constituyen un gran avance en cuanto a la protección de los derechos del consumidor y usuario. Deben ser destacados por la novedad que suponen en cuanto a su regulación los relativos a la obligación de entregar presupuesto previo escrito, salvo renuncia expresa a él por el usuario; requisito de facturación, garantía de las reparaciones, hojas de reclamaciones, e información mínima ofrecida al usuario de tales servicios.

La entrada en vigor, por otra parte, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, dictada en desarrollo del artículo 51.1 de la Constitución, obliga a recoger en esta nueva normativa reguladora de la prestación del servicio de los talleres de reparación de los aparatos mencionados, los avances legislativos producidos en el campo de la protección y defensa de los consumidores y usuarios.

En particular, y dada su relevancia para la real protección del consumidor, de acuerdo con lo establecido en el artículo undécimo, apartado 5, de la meritada Ley, se determina la exigencia de un servicio de asistencia técnica y la existencia de repuestos durante un plazo determinado, como presupuestos necesarios para la comercialización de dichos aparatos.

Asimismo, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 de dicha Ley 26/1984, han sido oídas en consulta, tanto las Asociaciones de Consumidores y Usuarios como de Empresarios relacionados con este sector,

En su virtud y a propuesta del Ministro de Sanidad y Consumo, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 29 de enero de 1988,

DISPONGO:

TÍTULO PRIMERO

Ámbito de aplicación y derecho a la admisión

Artículo 1. *Ámbito de aplicación.*

1.1 La presente disposición se aplicará a todas las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la instalación, conservación, reparación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico.

1.2 A los efectos de la presente disposición se establecen las siguientes definiciones:

1.2.1 Aparatos de uso doméstico: Son aquellos bienes de consumo duradero de uso doméstico que utilicen, directa o indirectamente para su funcionamiento o aplicación, cualquier tipo de energía y/o la transformen.

1.2.2 «Servicio de Asistencia Técnica» (SAT): Son aquellos establecimientos o personas que, cumpliendo los requisitos reglamentarios establecidos para esta actividad, se dediquen a la reparación, instalación y/o conservación o mantenimiento de aparatos de uso doméstico y presten sus servicios tanto en los locales donde se desarrolla su actividad como en los domicilios de los usuarios.

1.2.3 «SAT Oficial de Marca»: Son aquellos servicios de asistencia técnica que posean autorización escrita del fabricante o de su representante legal en España.

En el caso de los talleres no autorizados como SAT oficiales de marca, queda prohibida la ostentación de referencias a marcas, tanto en el exterior como en el interior del taller, que pueda inducir a confusión o error al usuario, respecto a la vinculación citada en el presente artículo.

1.2.4 Piezas de repuesto. En este concepto se incluyen:

a) Todo elemento o conjunto de elementos que realicen una función correcta y específica, incluso decorativa, en el aparato de uso doméstico.

b) Toda pieza necesaria para el correcto funcionamiento del aparato de uso doméstico.

Artículo 2. *Derecho a la admisión.*

2.1 Las solicitudes de prestación de algún servicio por parte de los usuarios, conforme al uso establecido, deberán ser admitidas por los servicios de asistencia técnica, de acuerdo con lo dispuesto en el presente Reglamento.

2.2 Se atenderá al usuario, sin discriminación alguna, y por orden de petición del servicio, salvo causa justificada, no debiendo los servicios cubiertos por garantía sufrir ninguna postergación.

2.3 El servicio de asistencia técnica efectuará todas las reparaciones requeridas siempre que la realización de las mismas esté dentro de sus posibilidades. En todo caso informará por escrito al usuario de forma previa sobre aquela o aquellas que no pueda reparar, con expresión de los motivos de tal imposibilidad.

2.4 Los SAT oficiales de marca no estarán obligados a la reparación de aparatos de marcas distintas a las que representan o no hayan sido legalmente importados, pero sí quedarán obligados a reparar todos los de la marca y gama que representen y se encuentre anunciada su reparación en el servicio de asistencia técnica correspondiente de forma clara y visible para el usuario, cualquiera que haya sido el establecimiento o el lugar de compra, en los términos establecidos en el presente artículo.

TÍTULO II

Presupuesto previo. Resguardo de depósito. Piezas de repuesto y facturas

Artículo 3. *Presupuesto previo y resguardo de depósito.*

3.1 Todo usuario o quién actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto previo escrito. Este presupuesto tendrá una validez mínima de treinta días desde la fecha de comunicación al usuario.

3.2 En el presupuesto deberá figurar:

3.2.1 Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.
3.2.2 Nombre y domicilio del usuario.
3.2.3 Marca, modelo y número de serie del aparato.
3.2.4 Motivo de la reparación.
3.2.5 Diagnóstico de la avería.
3.2.6 Pagos a satisfacer por la prestación del servicio o servicios requeridos, referencia genérica a las piezas de repuesto a utilizar, o cualquier otro concepto.
3.2.7 Fecha y firma de persona responsable del S.A.T.
3.2.8 Fecha prevista de entrega del aparato ya reparado, o en su caso, la fecha de la reparación cuando ésta se vaya a realizar en el domicilio del usuario.
3.2.9 Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el usuario.
3.2.10 Tiempo de validez del presupuesto.

3.3 Otras prescripciones sobre el presupuesto:

3.3.1 Los precios presupuestados para piezas de repuesto deberán corresponder con los precios de venta al público de las mismas. A falta de éstos, deberán corresponder, como máximo, con los precios de venta al público, aplicados usualmente por los talleres del ramo.
3.3.2 La cuantía del presupuesto, en lo relativo a la mano de obra, deberá corresponder, también como máximo, al valor de los precios aplicables por tiempo de trabajo, a que se refiere el artículo 8.º, 8.1.1 del presente Real Decreto y a los tiempos de ocupación real previstos para la reparación.
3.3.3 La cuantía del presupuesto que se refiere a otros servicios deberá corresponder, como máximo, con los precios exhibidos de los mismos, según se dispone en el artículo 8.º, 8.1.1 del presente Real Decreto.

3.4 El presupuesto deberá responder tanto en lo que se refiere a los daños descritos como a su valoración, a la realidad estricta de los mismos.
3.5 El usuario quedará obligado a satisfacer al SAT el importe de la elaboración del presupuesto sólo cuando, habiéndolo solicitado no fuera aceptado. En este caso, como importe de dicho presupuesto, podrán exigirse, como máximo.

Para pequeños aparatos de uso doméstico y otros no contemplados en los grupos siguientes: Quince minutos del valor del tiempo de trabajo a que se refiere el artículo 8.1.1.
Para línea blanca y similares: Treinta minutos del valor del tiempo de trabajo a que se refiere el artículo 8.1.1.
Para línea marrón y electrónica: Sesenta minutos del valor del tiempo de trabajo a que se refiere el artículo 8.1.1.

3.6 Todo usuario quedará obligado igualmente a satisfacer el pago correspondiente a los gastos de almacenamiento, a partir del plazo de un mes de la fecha en que debiera haber recogido el aparato.
El plazo empezará a contar desde que se comunique al interesado que el mismo está ya reparado y a su disposición, siempre y cuando esta circunstancia de cobro por almacenaje se encuentre claramente reflejada en una tabla expuesta al público, con indicación de dichos gastos.
3.7 El presupuesto solicitado deberá estar a disposición del usuario en un plazo adecuado a la reparación o servicio interesado, que no podrá ser superior a cinco días hábiles.

3.8 En el caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, el aparato deberá devolverse en las mismas condiciones en las que fue entregado antes de la realización del presupuesto.

3.9 El escrito de renuncia, deberá ser redactado de forma clara y concisa, evitando cualquier otra referencia o explicación que pudiera inducir a error al usuario respecto a la naturaleza y consecuencias de tal renuncia.

3.10 Las averías o defectos ocultos que, eventualmente, puedan aparecer durante la confección del presupuesto o durante la reparación del aparato deben ser puestos en conocimiento del usuario a la mayor brevedad posible.

a) Cuando exista presupuesto inicial, deberá confeccionarse otro adicional correspondiente a la reparación de la avería o defecto oculto no previsto, al objeto de que el usuario exprese su conformidad.

b) En aquellos casos en que el usuario hubiera renunciado al presupuesto previo por escrito, el servicio de asistencia técnica deberá poner en conocimiento de aquél, en la forma que considere más conveniente, la existencia de la avería o defecto oculto siempre que la cantidad adicional que suponga esta nueva reparación no exceda de:

– 10 por 100 del valor del aparato, cuando este no exceda de 10.000 pesetas.

– 8 por 100 del valor del aparato, cuando esté comprendido entre 10.000 y 50.000 pesetas.

– 6 por 100 del valor del aparato, cuando éste exceda de 50.000 pesetas.

A estos efectos el aparato se valorará como si hubiese de adquirirse nuevo en el mercado.

En caso de superar los límites señalados, se deberá ofertar nuevamente la elaboración de presupuesto.

3.11 En todos los casos en que el aparato de uso doméstico quede depositado en el servicio de asistencia técnica, tanto para la elaboración de un presupuesto, como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada, el servicio de asistencia técnica entregará al usuario un resguardo acreditativo de su depósito. En los casos en que exista presupuesto, éste, debidamente firmado por el SAT y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito.

3.11.1 En el resguardo de depósito deberán constar, al menos, los siguientes datos:

3.11.1.1 Número de orden correlativo.

3.11.1.2 Marca, modelo y número de serie del aparato.

3.11.1.3 Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.

3.11.1.4 Nombre y domicilio del usuario.

3.11.1.5 Especificación detallada de los daños manifiestamente visibles, presuntas averías existentes, defectos observados, y/o en su caso, servicios a realizar.

3.11.1.6 Fecha de recepción del aparato.

3.11.1.7 Plazo previsto de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del aparato ya reparado.

3.11.1.8 Firma del usuario y de persona autorizada del SAT.

3.11.2 La presentación del resguardo será necesaria tanto para la recogida del presupuesto previo, como para la retirada del aparato.

En caso de pérdida del resguardo, el usuario deberá identificarse a plena satisfacción del SAT.

3.12 Los servicios de asistencia técnica quedarán obligados a conservar la documentación relativa a resguardos y presupuestos previos durante un período mínimo de seis meses.

Artículo 4. *Piezas de repuesto.*

4.1 Todas las piezas de respuesto que se utilicen en las reparaciones deberán ser nuevas, excepto si el usuario da su consentimiento por escrito para que se utilicen piezas de repuesto usadas o recuperadas o no originales, éstas estén en perfectas condiciones de uso para el que van destinadas y a precio más bajo de las nuevas si existieran en el mercado.

4.2 El servicio de asistencia técnica que efectúe la reparación, está obligado a ofrecer al usuario y a entregarle, al término de la misma, si así lo desea, las piezas de repuesto que hayan sido sustituidas, siempre que la reparación no esté amparada por la garantía del aparato.

4.3 Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen, naturaleza y precio de las piezas de repuesto utilizadas en las reparaciones.

4.4 Queda prohibida toda sustitución innecesaria de piezas, cuando ello suponga un incremento de costo para el usuario o una posible degradación del aparato.

4.5 Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a dar servicio de piezas de repuesto durante el menos siete años para las funcionales, salvo en el caso de aparatos cuyo precio de venta no supere las 10.000 pesetas, que será de cinco años, y dos para las estéticas, contados todos ellos a partir del cese de la fabricación de ese modelo.

Todas las piezas de repuesto, deberán servirse al cliente en un plazo no superior a un mes desde la fecha de solicitud para los aparatos de importación y no superior a quince días para las piezas correspondientes a aparatos nacionales.

4.6 Los fabricantes, importadores y representantes oficiales de las marcas, estarán obligados a facilitar los repuestos de la marca o marcas representadas a los usuarios o servicios de asistencia técnica, oficiales o no, que lo solicitaren, siempre que tengan existencias de los mismos, y en todo caso en el plazo señalado en el apartado anterior.

Artículo 5. *Factura.*

5.1 Todos los servicios de asistencia técnica están obligados a entregar al usuario factura, en la que se detallarán las operaciones realizadas, las piezas de repuesto utilizadas y el tiempo de mano de obra empleado, con expresión de sus respectivos importes. Igualmente deberá reflejarse la cuantía de los conceptos por desplazamiento, transporte u otros que se facturen incluyéndose los datos fiscales en la forma prevista en su normativa reguladora.

Asimismo, deberán fijar en factura los siguientes datos:

5.1.1 Número de orden correlativo.
5.1.2 Nombre, domicilio y número de identificación fiscal del SAT.
5.1.3 Nombre y domicilio del usuario.
5.1.4 Marca y modelo del aparato reparado.
5.1.5 Fecha y firma de persona responsable de SAT.

5.2 La cuantía de la factura deberá corresponder tanto en lo que se refiere a la valoración de piezas de repuesto, como a la mano de obra y a la prestación de otros servicios, a lo establecido en los puntos 3.3.1, 3.3.2 y 3.3.3 del artículo 3.º del presente Real Decreto.

No obstante lo anterior, los servicios de asistencia técnica podrán facturar quince, treinta o sesenta minutos según se trate de pequeño aparato de uso doméstico, línea blanca o electrónica o línea marrón, respectivamente, como tiempo mínimo de trabajo cuando el servicio se realice en el domicilio del usuario y el tiempo real de ocupación fuera inferior al citado anteriormente por tratarse de una avería de sencilla reparación.

5.3 Cuando exista presupuesto, la cuantía y concepto de la factura deberá corresponderse con éste.

5.4 En aquellos servicios realizados en el domicilio del usuario, los gastos del desplazamiento, que deberán reflejarse en factura, no podrán ser exigidos más que por una sola vez, aun cuando el servicio requerido afecte a varios aparatos y aun cuando fueran necesarios varios desplazamientos para la realización del mismo servicio. No se cobrará el desplazamiento si el usuario está ausente.

TÍTULO III

Garantía de las reparaciones. Hojas de reclamaciones

Artículo 6. *Garantía de las reparaciones.*

6.1 Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier servicio de asistencia técnica, quedarán grantizadas en las condiciones que establece este artículo.

6.2 La garantía que otorgue el servicio de asistencia técnica al respecto tendrá un período de validez mínimo de tres meses.

6.3 El período de garantía se entenderá desde la fecha de la entrega del aparato y tendrá validez en tanto en cuanto el mismo no sea manipulado o reparado por terceros.

6.4 La garantía se entiende total sobre la reparación efectuada y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija y el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuar dicha reparación siempre que correspondan a los abonados en factura anterior, las piezas de repuesto y material de cualquier clase que hubiera de utilizarse, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.

6.5 No se podrá reclamar nueva reparación con cargo a la garantía, cuando la avería, se produzca como consecuencia de un uso inadecuado del aparato, o por causas de fuerza mayor. Esta circunstancia habrá de ser probada por el servicio de asistencia técnica que otorgó la garantía.

6.6 Si durante el período de garantía se reprodujera total o parcialmente una avería reparada o surgiera una nueva deficiencia originada por la misma reparación o instalación, el usuario deberá comunicar esta circunstancia al servicio de asistencia técnica que prestó la garantía. En este caso el usuario tendrá derecho a la reparación gratuita en el servicio de asistencia técnica garante.

6.7 Si durante el período de garantía de la reparación, se produce una nueva avería y no existe acuerdo entre el servicio de asistencia técnica y el usuario respecto a si la deficiencia está cubierta por la garantía prestada, el usuario podrá optar entre utilizar los servicios del propio servicio de asistenica técnica garante o los de otros distintos, para que la deficiencia sea subsanada. Si se ejercitase la segunda opción el usuario deberá comunicarlo así al servicio de asistencia técnica que prestó la garantía, con antelación suficiente para que pueda intervenir en el nuevo proceso de reparación. Realizada ésta y de persistir la falta de acuerdo, el usuario deberá satisfacer el importe. Con posterioridad, el usuario podrá presentar la correspondiente denuncia ante los Servicios competentes.

6.8 El Servicio de asistencia técnica no se reponsabilizará de la avería sobrevenida cuando el fallo se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de averías ocultas previamente comunicadas conforme a lo previsto en el punto 3.1, del artículo 3.º, siempre y cuando la referida falta de aceptación se haga constar en la factura.

6.9 El servicio de asistencia técnica quedará obligado a devolver al usuario de forma inmediata, las cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados, o sobre los presupuestos aceptados.

6.10 Cuando de la tramitación de un expediente se desprenda la existencia de negligencia o fraude en la calidad de los servicios efectuados, en la resolución del mismo, se podrá acordar la expedición a favor del usuario de testimonio bastante sobre los extremos que resulten oportunos, para que el usuario, si lo desea, deduzca las acciones que le correspondan ante los órganos jurisdiccionales.

6.11 Todos los servicios de asistencia técnica, estarán obligados a devolver a los usuarios, los aparatos en el mismo estado en que fueron entregados, salvo con las lógicas modificaciones que hayan sido consecuencia de las reparaciones y/o servicios que sobre el mismo se hayan realizado.

6.12 Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el capítulo VIII de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios por el que se regula el régimen de garantías y responsabilidades.

Artículo 7. *Hojas de reclamaciones.*

7.1 Todo usuario que crea no ser atendido correctamente por un servicio de asistencia técnica tiene derecho a presentar reclamación ante las autoridades competentes en materia de consumo y en todo caso podrá acudir a la Asociación de Consumidores y Usuarios que estime conveniente en solicitud de asesoramiento, para tratar de obtener la más rápida y posible solución en su caso, bien sea con el fin de que le represente ésta ante los organismos competentes, o por otros medios que pudieran arbitrarse.

7.2 Todos los establecimientos de Servicios de Asistencia Técnica tendrá a disposición de los clientes «Hojas de reclamaciones».

7.3 Las «Hojas de reclamaciones» estarán integradas por un juego unitario de impresos conforme al modelo oficial que se inserta como anexo al presente Real Decreto, compuesto por un folio original de color blanco, una copia rosa y otra color verde.

7.4 En caso de la no existencia o negativa a facilitar las hojas de reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado.

7.5 La existencia de «Hojas de reclamaciones» se anunciará según se especifica en el artículo 8.º, 1.2 de esta disposición.

7.6 Para formular su reclamación, el usuario de un SAT podrá solicitar a la persona responsable que se halle al frente del mismo la entrega de una «Hoja de reclamaciones».

El usuario deberá hacer constar su nombre, domicilio y número del documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de queja, con expresión de la fecha en que esta sé formule.

El usuario remitirá antes de que transcurra un mes desde la finalización de la garantía o la entrega del aparato, en su caso, el original de la «Hoja de reclamaciones» a las autoridades competentes en materia de consumo correspondientes al lugar donde se encuentre ubicado el servicio de asistencia técnica, conservando la copia verde en su poder y entregando la copia rosa al Director o persona responsable del SAT. Al original de la reclamación el usuario unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente el resugardo o factura.

El servicio de asistencia técnica deberá cumplimentar los datos de identificación del mismo que constan en la «Hoja de reclamaciones». Una vez expuestos los movitos de queja del usuario, la «Hoja de reclamaciones» podrá ser suscrita por el establecimiento, que podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.

7.7 En el plazo de quince días hábiles desde la recepción, la autoridad competente en materia de consumo acusará recibo al reclamante y, caso de considerarlo pertinente, dará traslado de la queja a la Empresa afectada, asociación de SAT y Entidades oportunas otorgándoles un plazo de diez días hábiles para que aleguen cuanto estimen conveniente.

La autoridad competente en materia de consumo pondrá en conocimiento del interesado todas las actuaciones realizadas.

7.8 El desistimiento del usuario en la reclamación implicará el archivo de las actuaciones practicadas, sin perjuicio de la potestad de la Administración para incoar expediente de oficio por cualquier irregularidad que proceda.

7.9 Formuladas las alegaciones o transcurrido el plazo fijado para ello, la autoridad competente en materia de consumo iniciará, si procediera, la tramitación del oportuno expediente, de acuerdo con las disposiciones vigentes en materia de defensa del consumidor; sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan.

7.10 El sistema de reclamaciones establecido en el presente artículo se entiende sin perjuicio del procedimiento establecido en las disposiciones vigentes que regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

TÍTULO IV

Información al usuario

Artículo 8. *Información al usuario.*

8.1 **(Derogado)**

8.2 **(Derogado)**

8.3 Todos los servicios de asistencia técnica tendrán a disposición del público, tanto en los servicios prestados en sus propios establecimientos como en los domicilios de los usuarios, la documentación a que se refiere el artículo 4.º, apartado 4.3, del presente Real Decreto.

8.4 No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los SAT, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura.

8.5 Se prohíbe la inclusión en resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos expedidos por el SAT de cláusulas que se opongan a lo establecido en este Real Decreto.

8.6 Las hojas de reclamaciones a que se refiere el artículo anterior deberán confeccionarse de acuerdo con lo establecido en el anexo de este Real Decreto, y figurar, al menos, en castellano.

TÍTULO V

Competencias, infracciones y sanciones

Artículo 9. *Competencias.*

La vigilancia e inspección de cuanto se establece en el presente Real Decreto y normas que lo desarrollan se realizará por los órganos de las Administraciones Públicas competentes en materia de protección al consumidor.

Artículo 10. *Infracciones y sanciones.*

10.1 El incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición se considerará infracción en materia de protección al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuya tipificación específica se contempla en los artículos 3.º y 5.º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, que regula las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

10.2 Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios establecidos en el artículo 35 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, así como en los artículos 6.º, 7.º y 8.º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio.

10.3 Las infracciones a que se refiere el presente Real Decreto serán sancionadas con multas de acuerdo con la graduación establecida en el artículo 36 de la Ley 26/1984, de 19 de julio.

Disposición adicional primera.

La comercialización de aparatos de uso doméstico en el territorio nacional exigirá la existencia de servicio de asistencia técnica que asuma la reparación, conservación y mantenimiento de dichos aparatos y el suministro de piezas de repuesto durante, al menos, siete años para las funcionales, salvo en el caso de aparatos cuyo precio de venta no supere las 10.000 pesetas que será de cinco años, y dos para las estéticas, contados todos ellos a partir del cese de la fabricación o importación del modelo.

Disposición adicional segunda.

Lo establecido en el presente Real Decreto será de aplicación supletoria respecto de las disposiciones que dicten las Comunidades Autonómas que tengan competencias normativas en materia de defensa de consumidores y usuarios.

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente disposición.

Disposición final primera.

Se faculta al Ministro de Sanidad y Consumo para dictar las disposiciones complementarias en desarrollo de lo que dispone el presente Real Decreto.

Disposición final segunda.

El presente Real Decreto entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO

HOJA DE RECLAMACIÓN

a) La presente hoja de reclamación es un medio que la Administración pone a disposición de los clientes de los talleres de reparación de aparatos de uso doméstico, a fin de que puedan formular sus quejas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

b) El usuario deberá hacer constar su nombre, domicilio y número del documento nacional de identidad o pasaporte, su relación con el titular del aparato, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de queja, con expresión de la fecha en que se formula.

c) El Servicio de Asistencia Técnica (SAT) deberá cumplimentar los datos de identificación del mismo que constan en la hoja de reclamación. Una vez expuestos los motivos de queja del usuario, la hoja de reclamación podrá ser suscrita por el SAT, que podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.

d) El usuario remitirá antes de que transcurra un mes desde la entrega del aparato o, en su caso, desde la finalización de la garantía, el original de la hoja de reclamación, de color blanco, a las autoridades competentes en materia de consumo de la localidad, conservando la copia verde en su poder y entregando la de color rosa a la persona responsable del SAT.

e) Al original de la reclamación el usuario unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para la mejor valoración de los hechos, especialmente la factura, cuando se trate de reclamación sobre precios.

Sello
del Organismo
competente

HOJA DE RECLAMACION

Los datos del recuadro (en rojo) serán rellanados por el SAT

.....

Nombre o razón social del SAT

.....

Dirección: Calle o plaza — Provincia o localidad — Teléfono

.....

Descripción del tipo de SAT — Servicio Oficial de Gama y Marcas

.....

Número de identificación fiscal o DNI de la persona responsable

A rellenar por el reclamante

A las ..... horas del día ..... de ..... de 19....
(fecha de la declaración).

Don ..... (reclamante)
Nacionalidad ..... DNI o pasaporte .....
Dirección .....
(Calle o plaza, provincia o localidad y teléfono)

Datos del aparato .....
(Gama, marca y modelo)

Motivos de la reclamación:

.....
.....

(Firma del interesado)

Alegaciones del SAT:

.....
.....
.....
.....

(Firma y sello del prestador del SAT)

§ 41

Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 283, de 24 de noviembre de 2009
Última modificación: 12 de noviembre de 2020
Referencia: BOE-A-2009-18731

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley.

PREÁMBULO

I

El sector servicios es el sector más importante, tanto de la economía europea como de la española, en términos económicos y de empleo y el que ha experimentado un mayor desarrollo en los últimos años. A esta expansión ha contribuido, sin duda, el Tratado de la Comunidad Europea, que consagra, ya en 1957, tanto la libertad de establecimiento como la libertad de circulación de servicios dentro de la Comunidad.

Sin embargo, tras cinco décadas de vigencia del Tratado, los avances en estas libertades han sido insuficientes para alcanzar un auténtico mercado único de servicios que permita a los prestadores, en particular a las pequeñas y medianas empresas, extender sus operaciones más allá de sus fronteras nacionales y beneficiarse plenamente del mercado interior y que al mismo tiempo ofrezca a los consumidores mayor transparencia e información, proporcionándoles más posibilidades de elección y unos servicios de calidad a precios más bajos. La Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, en adelante la Directiva, aprobada en el marco de la estrategia de Lisboa, responde a esta situación, al establecer una serie de principios de aplicación general para la normativa reguladora del acceso a las actividades de servicios y su ejercicio dentro de la Unión Europea.

En efecto, el sector servicios por sus características está sometido a una regulación compleja tanto en España como en el resto de países de la Unión Europea. En ocasiones, esta regulación puede resultar obsoleta o inadecuada y dar lugar a distorsiones en el funcionamiento de los mercados de servicios como son la falta de competencia, las ineficiencias en la asignación de los recursos o la estrechez de los mercados. En España, dada la importancia del sector servicios, estas distorsiones generan efectos negativos en el

conjunto de la economía, contribuyendo al diferencial de inflación con los países de nuestro entorno, limitando el avance de la productividad, el crecimiento, la creación de empleo y, en definitiva, la mejora del bienestar económico.

Por ello, esta Ley, al incorporar al ordenamiento jurídico la Directiva, adopta un enfoque ambicioso intensificando la aplicación de sus principios, si bien establece expresamente que los servicios no económicos de interés general quedan excluidos de su ámbito de aplicación. El fin es impulsar la mejora de la regulación del sector servicios, reduciendo las trabas injustificadas o desproporcionadas al ejercicio de una actividad de servicios y proporcionando un entorno más favorable y transparente a los agentes económicos que incentive la creación de empresas y genere ganancias en eficiencia, productividad y empleo en las actividades de servicios, además del incremento de la variedad y calidad de los servicios disponibles para empresas y ciudadanos. Así, la Ley establece como régimen general el de la libertad de acceso a las actividades de servicios y su libre ejercicio en todo el territorio español y regula como excepcionales los supuestos que permiten imponer restricciones a estas actividades.

El objeto de esta Ley es, pues, establecer las disposiciones y principios necesarios para garantizar el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio realizadas en territorio español por prestadores establecidos en España o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, simplificando los procedimientos y fomentando al mismo tiempo un nivel elevado de calidad en los servicios, promoviendo un marco regulatorio transparente, predecible y favorable para la actividad económica, impulsando la modernización de las Administraciones Públicas para responder a las necesidades de empresas y consumidores y garantizando una mejor protección de los derechos de los consumidores y usuarios de servicios.

Ahora bien, es importante destacar que para la mejora del marco regulador del sector servicios no basta con el establecimiento, mediante esta Ley, de las disposiciones y los principios generales que deben regir la regulación actual y futura de las actividades de servicios. Por el contrario, será necesario llevar a cabo un ejercicio de evaluación de la normativa reguladora del acceso a las actividades de servicios y su ejercicio conforme a los principios y criterios que esta Ley establece y, en su caso, modificar o derogar esta normativa.

II

La Ley consta de un total de 32 artículos, agrupados en seis capítulos, seis disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales.

El capítulo I – «Disposiciones Generales»– concreta el objeto de la Ley, su ámbito de aplicación y define algunos conceptos que son importantes para su comprensión.

La Ley se aplica a los servicios que son ofrecidos o prestados en territorio español por prestadores establecidos en España o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea. De esta forma, esta Ley no se aplica a normas que deban ser respetadas por la sociedad en su conjunto, ya sean prestadores o particulares, como por ejemplo, la normativa en materia de Derecho penal o las normas de comportamiento en la circulación. Es decir, la Ley no interfiere con los requisitos o con la normativa que tienen que ser respetados por los prestadores en el ejercicio de su actividad económica al igual que por los particulares en su capacidad privada.

En el mismo sentido, esta Ley no afecta a las disposiciones legales o reglamentarias en materia de empleo y condiciones de trabajo, incluida la seguridad y salud en el trabajo, ni a las cláusulas contenidas en convenios colectivos o en contratos individuales de trabajo ni al ejercicio de derechos colectivos en el ámbito laboral, como el derecho a negociar, celebrar y aplicar convenios colectivos y a emprender acciones de conflicto colectivo.

Es importante destacar que la Ley se refiere únicamente a las actividades de servicios por cuenta propia que se realizan a cambio de una contraprestación económica. Los servicios no económicos de interés general, que se realizan en ausencia de dicha contrapartida económica, no están cubiertos por las disposiciones del Tratado de la Comunidad Europea relativas al mercado interior, por lo que no están incluidos en el ámbito de aplicación de la Directiva y consiguientemente tampoco en el de esta Ley. Por otro lado,

esta Ley no afecta a los requisitos que rigen el acceso a los fondos públicos, incluidas las condiciones contractuales específicas y las normas de calidad que han de respetarse como condición para percibirlos.

No se aplica esta Ley, siguiendo la Directiva, a los servicios financieros; los servicios y redes de comunicaciones electrónicas; los servicios en el ámbito del transporte, incluidos los servicios portuarios; los servicios de las empresas de trabajo temporal; los servicios sanitarios; los servicios audiovisuales, incluidos los servicios cinematográficos y la radiodifusión; las actividades de juego, incluidas las loterías; los servicios sociales relativos a la vivienda social, la atención a la infancia y el apoyo a familias y personas temporal o permanentemente necesitadas, proporcionados directa o indirectamente por las Administraciones Públicas; y los servicios de seguridad privada.

Además, cabe señalar que la Directiva tampoco se aplica a las actividades que supongan el ejercicio de la autoridad pública. En nuestro ordenamiento jurídico ello implica que los actos realizados por fedatarios públicos, así como por los registradores de la propiedad y mercantiles, quedan fuera de su ámbito de aplicación. La Ley tampoco se aplica al ámbito tributario.

Por otro lado, conviene señalar que esta Ley no se aplicará a aquellos aspectos concretos relacionados con el acceso de una actividad de servicios o su ejercicio regidos por otros instrumentos comunitarios.

Por último, en este capítulo I se definen los conceptos necesarios a efectos de la aplicación de esta Ley: «servicio», «prestador», «destinatario», «Estado miembro de establecimiento», «establecimiento», «establecimiento físico», «autorización», «requisito», «declaración responsable», «régimen de autorización», «razón imperiosa de interés general», «autoridad competente», «profesión regulada», «comunicación comercial».

Los dos siguientes capítulos abarcan la regulación de la prestación de servicios en sus dos modalidades: con establecimiento y sin establecimiento.

Así, las disposiciones del capítulo II –«Libertad de establecimiento de los prestadores de servicios»– son de aplicación a todos los casos en que un prestador quiera establecerse en España. En primer lugar, el capítulo consagra el principio de libertad de establecimiento según el cual los prestadores de servicios españoles o de cualquier otro Estado miembro o los legalmente residentes en España podrán establecerse libremente en territorio español para ejercer una actividad de servicios de acuerdo con lo establecido en esta Ley. Una vez establecidos, los prestadores de servicios podrán ejercer su actividad en todo el territorio nacional, sin perjuicio de que para la apertura de un establecimiento físico en otra parte del territorio se pueda requerir una autorización.

Los regímenes de autorización son uno de los trámites más comúnmente aplicados a los prestadores de servicios, constituyendo una restricción a la libertad de establecimiento. La Ley establece un principio general según el cual el acceso a una actividad de servicios y su ejercicio no estarán sujetos a un régimen de autorización. Únicamente podrán mantenerse regímenes de autorización previa cuando no sean discriminatorios, estén justificados por una razón imperiosa de interés general y sean proporcionados. En particular, se considerará que no está justificada una autorización cuando sea suficiente una comunicación o una declaración responsable del prestador, para facilitar, si es necesario, el control de la actividad.

Los procedimientos y trámites para la obtención de las autorizaciones deberán ser claros y darse a conocer con antelación. Se aplicará el silencio administrativo positivo a estos procedimientos salvo en los casos en los que esté debidamente justificado por una razón imperiosa de interés general.

A continuación la Ley se refiere a las limitaciones temporales y territoriales de las comunicaciones, declaraciones responsables o autorizaciones. En general, se concederán por tiempo indefinido y tendrán efecto en todo el territorio español, lo que no afectará a la posibilidad de las autoridades competentes de revocar las autorizaciones o de suspender la actividad cuando dejen de cumplirse las condiciones que dieron lugar a la obtención de la autorización. Con ello se promueve un efecto positivo para la actividad económica, por cuanto las limitaciones a la eficacia territorial de las comunicaciones, declaraciones responsables y autorizaciones, suponen una carga adicional para los prestadores que limita su movilidad geográfica y crecimiento. Sólo podrá limitarse el número de autorizaciones

cuando esté justificado por la escasez de recursos naturales o físicos o por limitaciones de las capacidades técnicas a utilizar en el desarrollo de la actividad. En estos casos habrá que seguir un procedimiento concurrencial que garantice la imparcialidad y transparencia.

Además de las condiciones anteriores, la Ley impone también obligaciones específicas en cuanto a los principios que deben cumplir los requisitos que regulen el acceso a las actividades de servicios y el ejercicio de las mismas para garantizar que éstos resulten menos gravosos y más predecibles para los prestadores de servicios y dispone que las Administraciones Públicas no podrán exigir requisitos, controles o garantías con finalidad equivalente a la de aquellos a los que ya esté sometido el prestador en otro Estado miembro.

Lo anterior se complementa con la enumeración de una serie de requisitos prohibidos, a cuyo cumplimiento por tanto no puede supeditarse en ningún caso el acceso a una actividad de servicios o su ejercicio. Se trata de requisitos discriminatorios o excesivamente restrictivos que deben ser eliminados y no ser reintroducidos en el futuro.

Por último, el capítulo II recoge determinados requisitos que constituyen obstáculos graves a la libertad de establecimiento, por lo que deben ser de aplicación excepcional y sujetos a una evaluación previa que demuestre su justificación para el supuesto concreto de que se trate. La exigencia de estos requisitos sólo podrá justificarse cuando no sean discriminatorios, estén justificados por una razón imperiosa de interés general y sean proporcionados.

El capítulo III –«Libre prestación de servicios para prestadores de otro Estado miembro»– suprime los obstáculos que se oponen a la libre circulación de los servicios por parte de los prestadores sin establecimiento en territorio español.

En primer lugar, el capítulo establece el principio de libre prestación de servicios en territorio español para los prestadores establecidos en cualquier otro Estado miembro. También se enumeran determinados requisitos cuya imposición se prohíbe expresamente por sus efectos marcadamente restrictivos sobre la libre prestación de servicios. Como excepción, se establece que se pueda supeditar el acceso de estos prestadores a una actividad de servicios o su ejercicio temporal en territorio español al cumplimiento de requisitos cuando éstos no sean discriminatorios por razón de la nacionalidad o domicilio social, estén justificados por razones de orden público, de seguridad pública, de salud pública o de protección del medio ambiente y sean proporcionados.

Cabe señalar que lo anterior no será de aplicación a actividades concretas en determinados sectores regulados (postal, energético o de aguas, entre otros) en los que existen obligaciones de servicio público y en los que parece conveniente que los prestadores de servicios establecidos en otros Estados miembros de la Unión Europea (en lo sucesivo «Estados miembros») cumplan con los mismos requisitos aplicables a los establecidos en España; ni a las materias reguladas en Directivas comunitarias que contienen normas más específicas sobre la prestación transfronteriza de servicios, como la Directiva 77/249/CEE del Consejo de las Comunidades Europeas, de 22 de marzo de 1977, dirigida a facilitar el ejercicio efectivo de la libre prestación de servicios por los abogados y el título II de la Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales.

Asimismo, conviene destacar que también se exceptúan las materias que abarca la Directiva 96/71/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 1996, sobre el desplazamiento de trabajadores efectuado en el marco de una prestación de servicios, de manera que a los trabajadores desplazados a otro Estado miembro les son de aplicación las condiciones de empleo y trabajo establecidas en el Estado miembro en cuyo territorio se realiza el trabajo. Estas condiciones se refieren, entre otras, a períodos máximos de trabajo y mínimos de descanso, cuantía del salario mínimo o a salud y seguridad en el trabajo.

El principio de libre prestación de servicios no será obstáculo para que la prestación realizada en territorio español se ajuste a lo dispuesto en la normativa española sobre protección de datos, sobre el desplazamiento de nacionales de terceros países, sobre la exigencia de intervención de un notario, o sobre los derechos de propiedad intelectual, como tales, incluidos los de autor y afines. Estas materias, si bien son específicamente enumeradas en la Directiva, no constituyen actividades de servicios, ni regulan específicamente el acceso o ejercicio de actividades de servicios, por lo que no se considera

necesaria su mención explícita en el articulado de esta Ley, al no estar incluidas en su ámbito de aplicación.

La Ley también contempla excepciones al principio de libre prestación de servicios de aplicación en casos individuales y por motivos relativos a la seguridad de los servicios.

El capítulo IV –«Simplificación administrativa»– incluye varios preceptos dirigidos a la simplificación de los procedimientos.

En concreto, las Administraciones Públicas deberán eliminar los procedimientos y trámites que no sean necesarios o sustituirlos por alternativas que resulten menos gravosas para los prestadores. De igual manera, deberán aceptar los documentos emitidos por una autoridad competente de otro Estado miembro de los que se desprenda que un requisito exigido en cuestión está cumplido, sin poder exigir la presentación de documentos originales, copias compulsadas o traducciones juradas, salvo en los casos previstos por la normativa comunitaria o justificados por motivos de orden público y seguridad. Además, todos los procedimientos y trámites podrán realizarse a distancia y por medios electrónicos, lo que reducirá la carga que los procedimientos suponen tanto para los prestadores de servicios como para las autoridades públicas.

Adicionalmente se pone en marcha un sistema de una ventanilla única a través del cual los prestadores podrán llevar a cabo en un único punto, por vía electrónica y a distancia, todos los procedimientos y trámites necesarios para el acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

El capítulo V –«Política de calidad de los servicios»– incluye las líneas de actuación en torno a las cuales las Administraciones Públicas fomentarán un alto nivel de calidad de los servicios así como las obligaciones de los prestadores, tanto respecto a la información que deben proveer como en materia de reclamaciones.

Como medida para reforzar la protección de los consumidores y la seguridad en el desempeño de las actividades de servicios, se establece la posibilidad de exigir la contratación de seguros profesionales de responsabilidad civil o garantías equivalentes para servicios que presenten riesgos concretos para la salud o la seguridad de los destinatarios o de un tercero.

Por otra parte, para favorecer el acceso a la información a los destinatarios de los servicios, se suprimen las prohibiciones totales de realizar comunicaciones comerciales en el caso de las profesiones reguladas y se exige que las limitaciones que se impongan no sean discriminatorias, estén justificadas por una razón imperiosa de interés general y sean proporcionadas.

Para finalizar, el capítulo mejora la calidad y la oferta de los servicios ofrecidos al eliminar las restricciones no justificadas en materia de actividades multidisciplinares, de modo que no se podrá obligar a los prestadores de servicios al ejercicio de una única actividad de forma exclusiva, bien sea a través de la imposición de requisitos que obliguen a ejercer de forma exclusiva una actividad específica o que restrinjan el ejercicio conjunto o en asociación de distintas actividades.

El capítulo VI –«Cooperación administrativa para el control efectivo de los prestadores»– está dirigido a facilitar una cooperación eficaz con las autoridades de los Estados miembros. Esta cooperación es muy importante en la medida en que el refuerzo de la confianza en el marco jurídico y en la supervisión de otros Estados miembros es necesaria para la eliminación de trabas a la libre prestación de servicios.

Así, este capítulo contiene obligaciones generales de cooperación, entre las que destacan: la cooperación debe realizarse de manera directa entre autoridades competentes; la configuración de la estructura del sistema de cooperación; y la capacidad de consulta de las autoridades competentes de otros Estados miembros a los registros en los que están inscritos prestadores de servicios.

Para que la cooperación entre las autoridades competentes de los Estados miembros sea efectiva, es necesario que los prestadores faciliten a sus autoridades toda la información necesaria para la supervisión del cumplimiento de la normativa nacional, para lo cual la Ley incluye una serie de obligaciones de información de los prestadores.

Con el fin de garantizar una supervisión eficaz y una protección adecuada de los destinatarios de los servicios, la Ley incluye un mecanismo de alerta mediante el cual si las autoridades competentes tienen conocimiento de actos o circunstancias de carácter grave

relativos a una actividad o a un prestador de servicios que puedan ocasionar perjuicios graves, informarán inmediatamente a todos los Estados miembros y a la Comisión Europea.

El capítulo se cierra con la obligación de las autoridades competentes españolas, a solicitud motivada de las autoridades competentes de otros Estados miembros, de comunicar las medidas disciplinarias y sanciones administrativas firmes en vía administrativa que se hayan adoptado por cualquier autoridad competente española, incluidos los colegios profesionales, respecto al prestador y que guarden relación directa con su actividad comercial o profesional, respetando las normas sobre protección de datos personales. También se comunicarán las condenas penales y declaraciones de concurso culpable que se hayan dictado respecto al prestador y que guarden relación directa con su actividad comercial o profesional.

La Disposición adicional primera establece un sistema electrónico de intercambio de información entre las Administraciones Públicas que garantiza el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley. La Disposición adicional segunda permite ampliar el alcance futuro de la ventanilla única. Mediante la Disposición adicional tercera se establece el Comité para la mejora de la regulación de las actividades de servicios como órgano de cooperación multilateral destinado a facilitar la coordinación y el seguimiento de las actividades que lleven a cabo las Administraciones Públicas en el proceso de transposición. La Disposición adicional cuarta se refiere al sistema de notificación a la Comisión Europea de proyectos de normas que puedan estar afectados por la Directiva. La Disposición adicional quinta contiene el régimen de infracciones y sanciones aplicable al incumplimiento de las obligaciones de información de los prestadores de servicios y la Disposición adicional sexta aclara las referencias al IVA en la Comunidad Autónoma de Canarias y en las Ciudades de Ceuta y Melilla.

La Disposición transitoria aclara el régimen aplicable a los procedimientos de autorización iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley. La Disposición derogatoria deja sin vigor cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a la misma y especifica la vigencia de las disposiciones vigentes incompatibles con los capítulos II y III, el artículo 17.1 del capítulo IV y los artículos 24 y 25 del capítulo V.

Tal y como expresa la Disposición final primera, esta Ley tiene carácter básico y se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.1ª, 13.ª y 18.ª de la Constitución Española. Según se expresa en la Disposición final segunda, mediante esta Ley se incorpora parcialmente al Derecho español la Directiva. La Disposición final tercera contiene las habilitaciones necesarias para el desarrollo y aplicación de la Ley. Por otro lado, la Disposición final cuarta establece que las Administraciones Públicas competentes que incumplan lo dispuesto en esta Ley, dando lugar a que el Reino de España sea sancionado por las instituciones europeas, asumirán, en la parte que les sea imputable, las responsabilidades que de tal incumplimiento se hubieren derivado.

Asimismo, la Disposición final quinta detalla el procedimiento de adaptación de la normativa vigente para la Administración General del Estado y especifica la forma de comunicación del resto de las Administraciones y autoridades públicas a fin de informar a la Comisión Europea sobre las disposiciones que incorporan al Derecho interno la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

Por último, en virtud de la Disposición final sexta, la Ley entrará en vigor en el plazo de treinta días a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Estado, excepto lo previsto en materia de ventanilla única y cooperación administrativa que entrará en vigor el 27 de diciembre de 2009.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

Esta Ley tiene por objeto establecer las disposiciones generales necesarias para facilitar la libertad de establecimiento de los prestadores y la libre prestación de servicios, simplificando los procedimientos y fomentando, al mismo tiempo, un nivel elevado de calidad

en los servicios, así como evitar la introducción de restricciones al funcionamiento de los mercados de servicios que, de acuerdo con lo establecido en esta Ley, no resulten justificadas o proporcionadas.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta Ley se aplica a los servicios que se realizan a cambio de una contraprestación económica y que son ofrecidos o prestados en territorio español por prestadores establecidos en España o en cualquier otro Estado miembro.

2. Quedan exceptuados del ámbito de aplicación de esta Ley:

a) Los servicios no económicos de interés general.

b) Los servicios financieros.

c) Los servicios y redes de comunicaciones electrónicas, así como los recursos y servicios asociados en lo que se refiere a las materias que se rigen por la legislación sobre comunicaciones electrónicas.

d) Los servicios en el ámbito del transporte, incluidos los transportes urbanos, y de la navegación marítima y aérea, incluidos los servicios portuarios y aeroportuarios necesarios para llevar a cabo la actividad de transporte, exceptuando la actividad de las plataformas logísticas de las empresas y de las actividades necesarias para su funcionamiento.

e) Los servicios de las empresas de trabajo temporal.

f) Los servicios sanitarios, incluidos los servicios farmacéuticos, realizados o no en establecimientos sanitarios e independientemente de su modo de organización y de financiación a escala estatal y de su carácter público o privado, prestados por profesionales de la salud a sus pacientes, con objeto de evaluar, mantener o restaurar su estado de salud, cuando estas actividades estén reservadas a profesiones sanitarias reguladas.

g) Los servicios audiovisuales, incluidos los servicios cinematográficos, independientemente de su modo de producción, distribución y transmisión y la radiodifusión, exceptuando las actividades de comercio al por menor de los productos audiovisuales.

h) Las actividades de juego, incluidas las loterías, que impliquen apuestas de valor monetario.

i) Las actividades que supongan el ejercicio de la autoridad pública, en particular las de los notarios, registradores de la propiedad y mercantiles.

j) Los servicios sociales relativos a la vivienda social, la atención a la infancia y el apoyo a familias y personas temporal o permanentemente necesitadas provistos directamente por las Administraciones Públicas o por prestadores privados en la medida en que dichos servicios se presten en virtud de acuerdo, concierto o convenio con la referida Administración.

k) Los servicios de seguridad privada.

3. Esta Ley no se aplicará al ámbito tributario.

4. En caso de conflicto entre las disposiciones de esta Ley y otras disposiciones que regulen el acceso a una determinada actividad de servicios o su ejercicio en aplicación de normativa comunitaria, prevalecerán estas últimas en aquellos aspectos expresamente previstos en la normativa comunitaria de la que traigan causa.

Artículo 3. *Definiciones.*

A los efectos de esta Ley se entenderá por:

1. «Servicio»: cualquier actividad económica por cuenta propia, prestada normalmente a cambio de una remuneración, contemplada en el artículo 50 del Tratado de la Comunidad Europea.

2. «Prestador»: cualquier persona física con la nacionalidad de cualquier Estado miembro, o residente legal en España, o cualquier persona jurídica o entidad constituida de conformidad con la legislación de un Estado miembro, cuya sede social o centro de actividad principal se encuentre dentro de la Unión Europea, que ofrezca o preste un servicio.

3. «Destinatario»: cualquier persona física o jurídica, que utilice o desee utilizar un servicio.

4. «Estado miembro de establecimiento»: el Estado miembro en cuyo territorio tenga su establecimiento el prestador del servicio.

5. «Establecimiento»: el acceso a una actividad económica no asalariada y su ejercicio, así como la constitución y gestión de empresas y especialmente de sociedades, en las condiciones fijadas por la legislación, por una duración indeterminada, en particular por medio de una infraestructura estable.

6. «Establecimiento físico»: cualquier infraestructura estable a partir de la cual se lleva a cabo efectivamente una prestación de servicios.

7. «Autorización»: cualquier acto expreso o tácito de la autoridad competente que se exija, con carácter previo, para el acceso a una actividad de servicios o su ejercicio.

8. «Requisito»: cualquier obligación, prohibición, condición o límite al acceso al ejercicio de una actividad de servicios previstos en el ordenamiento jurídico o derivados de la jurisprudencia o de las prácticas administrativas o establecidos en las normas de los colegios profesionales.

9. «Declaración responsable»: el documento suscrito por la persona titular de una actividad empresarial o profesional en el que declara, bajo su responsabilidad, que cumple con los requisitos establecidos en la normativa vigente, que dispone de la documentación que así lo acredita y que se compromete a mantener su cumplimiento durante la vigencia de la actividad.

10. «Régimen de autorización»: cualquier sistema previsto en el ordenamiento jurídico o en las normas de los colegios profesionales que contenga el procedimiento, los requisitos y autorizaciones necesarios para el acceso o ejercicio de una actividad de servicios.

11. «Razón imperiosa de interés general»: razón definida e interpretada la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas, limitadas las siguientes: el orden público, la seguridad pública, la protección civil, la salud pública, la preservación del equilibrio financiero del régimen de seguridad social, la protección de los derechos, la seguridad y la salud de los consumidores, de los destinatarios de servicios y de los trabajadores, las exigencias de la buena fe en las transacciones comerciales, la lucha contra el fraude, la protección del medio ambiente y del entorno urbano, la sanidad animal, la propiedad intelectual e industrial, la conservación del patrimonio histórico y artístico nacional y los objetivos de la política social y cultural.

12. «Autoridad competente»: cualquier organismo o entidad que lleve a cabo la regulación, ordenación o control de las actividades de servicios, o cuya actuación afecte al acceso a una actividad de servicios o a su ejercicio, y, en particular, las autoridades administrativas estatales, autonómicas o locales y los colegios profesionales y, en su caso, consejos generales y autonómicos de colegios profesionales.

13. «Profesión regulada»: la actividad o conjunto de actividades profesionales, cuyo acceso, ejercicio o una de las modalidades de ejercicio estén subordinados de manera directa o indirecta, en virtud de disposiciones legales o reglamentarias, a la posesión de determinadas cualificaciones profesionales.

14. «Comunicación comercial»: cualquier forma de comunicación destinada a promocionar, directa o indirectamente, bienes, servicios o la imagen de una empresa, organización o persona con una actividad comercial, industrial o artesanal o que ejerza una profesión regulada. No se consideran comunicaciones comerciales:

a) Los datos que permiten acceder directamente a la actividad de dicha empresa, organización o persona y, concretamente, el nombre de dominio o la dirección de correo electrónico.

b) La información relativa a los bienes, servicios o a la imagen de dicha empresa, organización o persona, elaborada de forma independiente, especialmente cuando se facilitan sin contrapartida económica.

CAPÍTULO II

Libertad de establecimiento de los prestadores de servicios

Artículo 4. *Libertad de establecimiento.*

1. Los prestadores podrán establecerse libremente en territorio español para ejercer una actividad de servicios, sin más limitaciones que las establecidas de acuerdo con lo previsto en esta Ley.

2. Cualquier prestador establecido en España que ejerza legalmente una actividad de servicios podrá ejercerla en todo el territorio nacional.

3. En el caso de regímenes de autorización previstos en la normativa comunitaria, lo dispuesto en este capítulo no se aplicará a aquellos aspectos expresamente recogidos en la misma.

Artículo 5. *Regímenes de autorización.*

La normativa reguladora del acceso a una actividad de servicios o del ejercicio de la misma no podrá imponer a los prestadores un régimen de autorización, salvo excepcionalmente y siempre que concurran las siguientes condiciones, que habrán de motivarse suficientemente en la ley que establezca dicho régimen.

a) No discriminación: que el régimen de autorización no resulte discriminatorio ni directa ni indirectamente en función de la nacionalidad o de que el establecimiento se encuentre o no en el territorio de la autoridad competente o, por lo que se refiere a sociedades, por razón del lugar de ubicación del domicilio social;

b) Necesidad: que el régimen de autorización esté justificado por razones de orden público, seguridad pública, salud pública, protección del medio ambiente, o cuando la escasez de recursos naturales o la existencia de inequívocos impedimentos técnicos limiten el número de operadores económicos del mercado.

c) Proporcionalidad: que dicho régimen sea el instrumento más adecuado para garantizar la consecución del objetivo que se persigue porque no existen otras medidas menos restrictivas que permitan obtener el mismo resultado, en particular cuando un control a posteriori se produjese demasiado tarde para ser realmente eficaz. Así, en ningún caso, el acceso a una actividad de servicios o su ejercicio se sujetarán a un régimen de autorización cuando sea suficiente una comunicación o una declaración responsable del prestador mediante la que se manifieste, en su caso, el cumplimiento de los requisitos exigidos y se facilite la información necesaria a la autoridad competente para el control de la actividad.

Artículo 6. *Procedimientos de autorización.*

Los procedimientos y trámites para la obtención de las autorizaciones a que se refiere esta Ley deberán tener carácter reglado, ser claros e inequívocos, objetivos e imparciales, transparentes, proporcionados al objetivo de interés general y darse a conocer con antelación. En todo caso, deberán respetar las disposiciones recogidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común, así como garantizar la aplicación general del silencio administrativo positivo y que los supuestos de silencio administrativo negativo constituyan excepciones previstas en una norma con rango de ley justificadas por razones imperiosas de interés general.

Artículo 7. *Limitaciones temporales y territoriales.*

1. Con carácter general la realización de una comunicación o una declaración responsable o el otorgamiento de una autorización permitirá acceder a una actividad de servicios y ejercerla por tiempo indefinido. Sólo se podrá limitar la duración cuando:

a) La declaración responsable o la autorización se renueve automáticamente o sólo esté sujeta al cumplimiento continuo de los requisitos;

b) el número de autorizaciones disponibles sea limitado de acuerdo con el siguiente artículo o;

c) pueda justificarse la limitación de la duración de la autorización o de los efectos de la comunicación o la declaración responsable por la existencia de una razón imperiosa de interés general.

A los efectos previstos en este apartado, no tiene la consideración de limitación temporal el plazo máximo que se pueda imponer al prestador para iniciar su actividad a contar desde el otorgamiento de la autorización o desde la realización de la comunicación o la declaración responsable.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior no afectará a la posibilidad de las autoridades competentes de revocar la autorización, en especial cuando dejen de cumplirse las condiciones para la concesión de la autorización.

Asimismo, cuando el acceso a la actividad o su ejercicio esté condicionado a la realización de una comunicación o de una declaración responsable por parte del prestador, la comprobación por parte de la administración pública de la inexactitud o falsedad en cualquier dato, manifestación o documento, de carácter esencial, que se hubiere aportado o del incumplimiento de los requisitos señalados en la legislación vigente determinará la imposibilidad de continuar con el ejercicio del derecho o actividad desde el momento en que se tenga constancia de tales hechos, sin perjuicio de las responsabilidades penales, civiles o administrativas a que hubiera lugar.

3. La realización de una comunicación o una declaración responsable o el otorgamiento de una autorización permitirá al prestador acceder a la actividad de servicios y ejercerla en la totalidad del territorio español, incluso mediante el establecimiento de sucursales.

Los medios de intervención que se apliquen a los establecimientos físicos respetarán las siguientes condiciones:

a) Podrá exigirse una autorización para cada establecimiento físico cuando sea susceptible de generar daños sobre el medio ambiente y el entorno urbano, la seguridad o la salud pública y el patrimonio histórico-artístico, evaluándose este riesgo de acuerdo con las características de las instalaciones.

b) Podrá exigirse una declaración responsable para cada establecimiento físico cuando en la normativa se exija el cumplimiento de requisitos justificados por una razón imperiosa de interés general.

c) Podrá exigirse una comunicación cuando, por razones imperiosas de interés general, éstas deban mantener un control sobre el número o características de las instalaciones o de infraestructuras físicas en el mercado.

El medio de intervención deberá resultar proporcionado y no discriminatorio. Cuando el prestador de servicios ya esté establecido en España y ejerza legalmente la actividad, estas autorizaciones o declaraciones responsables no podrán contemplar requisitos que no estén ligados específicamente al establecimiento físico a partir del cual pretende llevar a cabo dicha actividad.

Artículo 8. *Limitación del número de autorizaciones.*

1. Sólo podrá limitarse el número de autorizaciones cuando esté justificado por la escasez de recursos naturales o inequívocos impedimentos técnicos.

2. Cuando el número de autorizaciones para realizar una determinada actividad de servicios esté limitado:

a) El procedimiento de concesión por las Administraciones Públicas garantizará el cumplimiento de los principios de publicidad, objetividad, imparcialidad, transparencia y concurrencia competitiva. En dicho procedimiento, las Administraciones Públicas podrán tener en cuenta consideraciones en materia de salud pública, objetivos de política social, de salud y seguridad de los trabajadores por cuenta ajena y por cuenta propia, de protección del medio ambiente, de conservación del patrimonio cultural y cualquier otra razón imperiosa de interés general, siempre que estos criterios estén contemplados en las bases reguladoras de la concesión de las autorizaciones y guarden relación con el objeto de la concesión.

b) La autorización que se conceda tendrá una duración limitada y proporcionada atendiendo a las características de la prestación del servicio y no dará lugar a un procedimiento de renovación automática ni conllevará, una vez extinguida la autorización,

ningún tipo de ventaja para el prestador cesante o para personas especialmente vinculadas con él.

Artículo 9. *Principios aplicables a los requisitos exigidos.*

1. Las Administraciones Públicas no podrán exigir requisitos, controles previos o garantías equivalentes o comparables, por su finalidad a aquellos a los que ya esté sometido el prestador en España o en otro Estado miembro.

2. Todos los requisitos que supediten el acceso a una actividad de servicios o su ejercicio deberán ajustarse a los siguientes criterios:

a) No ser discriminatorios.
b) Estar justificados por una razón imperiosa de interés general.
c) Ser proporcionados a dicha razón imperiosa de interés general.
d) Ser claros e inequívocos.
e) Ser objetivos.
f) Ser hechos públicos con antelación.
g) Ser transparentes y accesibles.

3. El acceso a una actividad de servicio o su ejercicio se regirá por el principio de igualdad de trato y no discriminación.

Artículo 10. *Requisitos prohibidos.*

En ningún caso se supeditará el acceso a una actividad de servicios en España o su ejercicio al cumplimiento de lo siguiente:

a) Requisitos discriminatorios basados directa o indirectamente en la nacionalidad, incluido que el establecimiento se encuentre o no en el territorio de la autoridad competente, o el domicilio social; y en particular: requisito de nacionalidad o de residencia para el prestador, su personal, los partícipes en el capital social o los miembros de los órganos de gestión y supervisión.

b) Prohibición de estar establecido en varios Estados miembros o de estar inscrito en los registros o colegios o asociaciones profesionales de varios Estados miembros.

c) Limitaciones de la libertad del prestador para elegir entre un establecimiento principal o secundario y, especialmente, la obligación de que el prestador tenga su establecimiento principal en el territorio español, o limitaciones de la libertad de elección entre establecimiento en forma de sucursal o de filial.

d) Condiciones de reciprocidad con otro Estado miembro en el que el prestador tenga ya su establecimiento, con excepción de las previstas en los instrumentos comunitarios en materia de energía.

e) Requisitos de naturaleza económica que supediten la concesión de la autorización a la prueba de la existencia de una necesidad económica o de una demanda en el mercado, a que se evalúen los efectos económicos, posibles o reales, de la actividad o a que se haga una apreciación de si la actividad se ajusta a los objetivos de programación económica fijados por la autoridad competente o a que se comercialicen productos o servicios de un tipo o procedencia determinada. Las razones imperiosas de interés general que se invoquen no podrán encubrir requisitos de planificación económica.

f) Intervención directa o indirecta de competidores, incluso dentro de órganos consultivos, en la concesión de autorizaciones o en la adopción de otras decisiones de las autoridades competentes relativas al establecimiento para el ejercicio de una actividad de servicios, sin perjuicio de la actuación de colegios profesionales y consejos generales y autonómicos de colegios profesionales, como autoridades competentes, en el ámbito de las competencias que les otorga la ley. Esta prohibición se extiende a organismos como las cámaras de comercio y a los interlocutores sociales en lo que concierne al otorgamiento de autorizaciones individuales, pero esa prohibición no afectará a la consulta de organismos como las cámaras de comercio o de los interlocutores sociales sobre asuntos distintos a las solicitudes de autorización individuales, ni a una consulta del público en general.

g) Obligación de que la constitución de garantías financieras o la suscripción de un seguro deban realizarse con un prestador u organismo establecido en el territorio español.

h) Obligación de haber estado inscrito con carácter previo durante un período determinado en los registros de prestadores existentes en el territorio español o de haber ejercido previamente la actividad durante un período determinado en dicho territorio.

Artículo 11. *Requisitos de aplicación excepcional sujetos a evaluación previa.*

1. La normativa reguladora del acceso a una actividad de servicios o de su ejercicio no deberá supeditar dicho acceso o ejercicio a:

a) Restricciones cuantitativas o territoriales y, concretamente, límites fijados en función de la población o de una distancia mínima entre prestadores. Los fines económicos, como el de garantizar la viabilidad económica de determinados prestadores, no podrán invocarse como justificación de restricciones cuantitativas o territoriales.

b) Requisitos que obliguen al prestador a constituirse adoptando una determinada forma jurídica; así como la obligación de constituirse como entidad sin ánimo de lucro.

c) Requisitos relativos a la participación en el capital de una sociedad, en concreto la obligación de disponer de un capital mínimo para determinadas actividades o tener una cualificación específica para poseer el capital social o gestionar determinadas sociedades.

d) Requisitos distintos de los exigidos para el acceso a las profesiones reguladas, contemplados en la Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales, que reserven el acceso a una actividad de servicios a una serie de prestadores concretos debido a la índole específica de la actividad.

e) La prohibición de disponer de varios establecimientos en el territorio español.

f) Requisitos relativos a la composición de la plantilla, tales como tener un número determinado de empleados; ya sea en el total de la plantilla o en categorías concretas, o a la obligación de contratar con una procedencia o modalidad determinada.

g) Restricciones a la libertad de precios, tales como tarifas mínimas o máximas, o limitaciones a los descuentos.

h) La obligación del prestador de realizar, junto con su servicio, otros servicios específicos o de ofrecer una determinada gama o surtido de productos.

2. No obstante, excepcionalmente se podrá supeditar el acceso a una actividad de servicios o a su ejercicio al cumplimiento de alguno de los requisitos del apartado anterior cuando no sean discriminatorios, estén justificados por una razón imperiosa de interés general y sean proporcionados.

En todo caso, la concurrencia de estas condiciones deberá ser notificada a la Comisión Europea según lo dispuesto en la disposición adicional cuarta y deberá estar suficientemente motivada en la normativa que establezca tales requisitos.

CAPITULO III

Libre prestación de servicios para prestadores de otro Estado miembro

Artículo 12. *Libre prestación de servicios.*

1. Los prestadores establecidos en cualquier otro Estado miembro podrán prestar servicios en territorio español en régimen de libre prestación sin más limitaciones que las establecidas de acuerdo con lo previsto en esta Ley.

2. En ningún caso, el ejercicio de una actividad de servicios por estos prestadores en territorio español podrá ser restringido mediante:

a) La obligación de que el prestador esté establecido en el territorio español.

b) La obligación de que el prestador obtenga una autorización concedida por autoridades españolas, o deba inscribirse en un registro o en un colegio o asociación profesional españoles.

c) La prohibición de que el prestador se procure en el territorio nacional cierta forma o tipo de infraestructura, incluida una oficina o un gabinete, necesaria para llevar a cabo las correspondientes prestaciones.

d) Exigencias que impidan o limiten la prestación de servicios como trabajador autónomo.

e) La obligación de que el prestador obtenga de las autoridades españolas un documento de identificación específico.

f) La exigencia de requisitos sobre el uso de determinados equipos y material que formen parte integrante de la prestación del servicio, salvo por motivos de salud y seguridad en el trabajo.

g) Las restricciones contempladas en el artículo 16 de esta Ley.

3. Excepcionalmente, podrá supeditarse el acceso de estos prestadores a una actividad de servicios o su ejercicio temporal en territorio español al cumplimiento de los requisitos que en cada caso determine la legislación sectorial aplicable, únicamente cuando estén justificados por razones de orden público, de seguridad pública, de salud pública o de protección del medio ambiente; y sean, de conformidad con el artículo 5 de esta Ley, proporcionados y no discriminatorios y de forma suficientemente motivada.

La concurrencia de estas condiciones deberá ser notificada a la Comisión Europea según lo dispuesto en la Disposición adicional cuarta y deberá estar suficientemente motivada en la normativa que establezca tales requisitos.

Artículo 13. *Excepciones a la libre prestación de servicios.*

1. Lo dispuesto en el artículo anterior no será de aplicación a los siguientes servicios:

a) Los servicios de recogida, clasificación, transporte y distribución de los envíos postales en el ámbito del Servicio Postal.

b) La generación, el transporte, la distribución y el suministro de electricidad.

c) El transporte, la distribución, el suministro, el almacenamiento, la regasificación y el aprovisionamiento de gas natural.

d) Los servicios de distribución y suministro de agua, y los servicios de aguas residuales.

e) El tratamiento de residuos y la vigilancia y control de su traslado.

2. Tampoco se aplicará la prohibición de establecer restricciones a la libre prestación de servicios a las siguientes materias y actividades, exclusivamente en aquellos aspectos expresamente previstos por su normativa específica:

a) Las materias que abarca la Directiva 96/71/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 1996, sobre el desplazamiento de trabajadores efectuado en el marco de una prestación de servicios.

b) La libre prestación de servicios de los abogados, de acuerdo con la Directiva 77/249/CEE del Consejo de las Comunidades Europeas, de 22 de marzo de 1977, encaminada a facilitar el ejercicio efectivo de la libre prestación de servicios de los abogados.

c) Las materias a que se refiere el Título II de la Directiva 2005/36/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 7 de septiembre de 2005, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales, incluidos los requisitos de los Estados miembros en que se presta el servicio por los que se reserva una actividad a una determinada profesión.

d) Los asuntos cubiertos por la Directiva 2006/43/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de mayo de 2006, relativa a la auditoría legal de las cuentas anuales y de las cuentas consolidadas.

Artículo 14. *Medidas excepcionales por motivos de seguridad de los servicios.*

1. En casos excepcionales, y únicamente por motivos de seguridad de los servicios, las autoridades competentes podrán adoptar, para prestadores concretos, medidas restrictivas de la libertad de prestación de los servicios, mediante resolución suficientemente motivada.

2. Dichas medidas excepcionales únicamente podrán adoptarse cuando concurran, conjuntamente, las siguientes condiciones:

a) Que la norma en virtud de la que se adopta la medida no haya sido objeto de armonización comunitaria en el ámbito de seguridad de los servicios.

b) Que la medida ofrezca al destinatario del servicio una protección mayor que la adoptada por el Estado miembro de establecimiento, o que éste no haya adoptado ninguna o sea insuficiente.

c) Que la medida sea proporcionada.

Artículo 15. *Procedimiento aplicable para la adopción de medidas excepcionales por motivos de seguridad de los servicios.*

1. Antes de adoptar alguna de las medidas previstas en el artículo anterior, las autoridades competentes solicitarán a las autoridades del Estado miembro de establecimiento, a través del punto de contacto previsto en el artículo 27.2 de esta Ley, que adopte medidas respecto al prestador de que se trate y facilitarán todos los datos pertinentes sobre el servicio en cuestión y sobre las circunstancias del caso.

2. Una vez que las autoridades del Estado miembro de establecimiento hayan comunicado las medidas que vayan a adoptar, hayan adoptado o por qué motivos no han tomado medida alguna, las autoridades competentes notificarán, en su caso, a través del punto de contacto, a la Comisión Europea y a las autoridades del Estado miembro de establecimiento su intención de adoptar medidas indicando:

a) Los motivos por los que considera que las medidas adoptadas o previstas por el Estado miembro de establecimiento son insuficientes.

b) Los motivos por los que considera que las medidas que prevé adoptar cumplen las condiciones previstas en el artículo 14 de esta Ley.

3. Las medidas únicamente se podrán adoptar una vez transcurridos quince días hábiles a partir de la notificación prevista en el apartado anterior.

4. En los casos en que por motivos de urgencia no pueda aplicarse el procedimiento establecido en los apartados anteriores, las autoridades competentes notificarán inmediatamente a través del punto de contacto las medidas adoptadas a la Comisión Europea y al Estado miembro de establecimiento, indicando los motivos de la urgencia.

5. Las solicitudes de medidas restrictivas por motivos de seguridad requeridas por otros Estados miembros a autoridades competentes españolas se realizarán a través del punto de contacto.

Artículo 16. *Restricciones y discriminaciones prohibidas.*

1. No podrán imponerse a los destinatarios de los servicios requisitos que restrinjan la utilización de los servicios ofrecidos por un prestador establecido en otro Estado miembro.

2. En particular, no podrán imponerse al destinatario de los servicios requisitos que impliquen:

a) La obligación de obtener una autorización o de hacer una declaración ante las autoridades españolas.

b) Limitaciones discriminatorias en las posibilidades de concesión de ayudas o ventajas económicas en función del lugar de establecimiento del prestador o del lugar de ejecución de la prestación.

3. Los prestadores de servicios no podrán imponer a los destinatarios requisitos ni condiciones generales de acceso a los servicios que sean discriminatorios por razón de su nacionalidad o lugar de residencia, sin que ello menoscabe la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos.

CAPITULO IV

Simplificación administrativa

Artículo 17. *Simplificación de procedimientos.*

1. Las Administraciones Públicas revisarán los procedimientos y trámites aplicables al establecimiento y la prestación de servicios con el objeto de impulsar su simplificación.

2. Asimismo, a los efectos de acreditar el cumplimiento de los requisitos exigidos para el acceso a una actividad de servicios y su ejercicio, las autoridades competentes aceptarán

los documentos procedentes de otro Estado miembro de los que se desprenda que se cumplen tales requisitos.

3. En el caso de documentos emitidos por una autoridad competente ya sea en España o en otro Estado miembro, no se exigirá la presentación de documentos originales o copias compulsadas ni traducciones juradas, salvo en los casos previstos por la normativa comunitaria, o justificados por motivos de orden público y de seguridad pública. No obstante, la autoridad competente podrá recabar de otra autoridad competente la confirmación de la autenticidad del documento aportado.

4. Todos los procedimientos y trámites que supeditan el acceso a una actividad de servicios y su ejercicio se podrán realizar electrónicamente y a distancia salvo que se trate de la inspección del lugar o del equipo que se utiliza en la prestación del servicio.

Artículo 18. *Ventanilla única.*

1. Los prestadores de servicios podrán acceder, electrónicamente y a distancia a través de una ventanilla única, tanto a la información sobre los procedimientos necesarios para el acceso a una actividad de servicios y su ejercicio, como a la realización de los trámites preceptivos para ello, incluyendo las declaraciones, notificaciones o solicitudes necesarias para obtener una autorización, así como las solicitudes de inscripción en registros, listas oficiales, asociaciones, colegios profesionales y consejos generales y autonómicos de colegios profesionales.

2. Las Administraciones Públicas garantizarán que los prestadores de servicios puedan, a través de la ventanilla única:

a) Obtener toda la información y formularios necesarios para el acceso a su actividad y su ejercicio.

b) Presentar toda la documentación y solicitudes necesarias.

c) Conocer el estado de tramitación de los procedimientos en que tengan la condición de interesado y recibir la correspondiente notificación de los actos de trámite preceptivos y la resolución de los mismos por el órgano administrativo competente.

3. Asimismo, las Administraciones Públicas adoptarán las medidas necesarias e incorporarán en sus respectivos ámbitos las tecnologías precisas para garantizar la interoperabilidad de los distintos sistemas.

Artículo 19. *Garantías de información a través de la ventanilla única.*

1. Los prestadores y los destinatarios tienen el derecho a obtener, a través de la ventanilla única y por medios electrónicos, la siguiente información, que deberá ser clara e inequívoca:

a) Los requisitos aplicables a los prestadores establecidos en territorio español, en especial los relativos a los trámites necesarios para acceder a las actividades de servicios y su ejercicio, así como los datos de las autoridades competentes que permitan ponerse en contacto directamente con ellas.

b) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicos relativos a los prestadores y a los servicios.

c) Las vías de reclamación y los recursos que podrán interponerse en caso de litigio entre las autoridades competentes y el prestador o el destinatario, o entre un prestador y un destinatario, o entre prestadores.

d) Los datos de las asociaciones sectoriales de prestadores de servicios y las organizaciones de consumidores que presten asistencia a los prestadores y destinatarios de los servicios.

2. Las Administraciones Públicas adoptarán medidas para que en la ventanilla única pueda accederse a la información contemplada en este artículo en castellano, en las lenguas cooficiales del Estado y en alguna otra lengua de trabajo comunitaria.

3. Asimismo, se facilitará que los prestadores y los destinatarios puedan obtener por medios electrónicos y a distancia, en particular a través de las ventanillas únicas de otros Estados miembros, el acceso a:

a) Información general sobre los requisitos aplicables en los demás Estados miembros al acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, y en especial, la información relacionada con la protección de los consumidores.

b) Información general sobre las vías de recurso disponibles en caso de litigio entre el prestador y el destinatario en otros Estados miembros.

c) Datos de las asociaciones u organizaciones de otros Estados miembros, incluidos los centros de la Red de centros europeos de los consumidores, que pueden ofrecer a los prestadores o destinatarios asistencia práctica.

4. El derecho a la información contenido en este artículo no exige a las autoridades competentes que faciliten asesoramiento jurídico en casos particulares.

CAPITULO V

Política de calidad de los servicios

Artículo 20. *Fomento de la calidad de los servicios.*

Las Administraciones Públicas y demás autoridades competentes fomentarán un elevado nivel de la calidad de los servicios. En particular:

a) Impulsarán que los prestadores aseguren de forma voluntaria la calidad de sus servicios por medio, entre otros, de los siguientes instrumentos:

i) La evaluación o certificación de sus actividades por parte de organismos independientes.

ii) La elaboración de su propia carta de calidad o la participación en cartas o etiquetas de calidad elaboradas por organizaciones empresariales o profesionales a nivel comunitario.

Asimismo, favorecerán la difusión de la información relativa a dichos instrumentos.

b) Fomentarán el desarrollo de la evaluación independiente de la calidad de los servicios, especialmente por las organizaciones de consumidores y para ello promoverán la cooperación a nivel comunitario de las organizaciones de consumidores con las cámaras de comercio, los colegios profesionales y, en su caso, los consejos generales y autonómicos de colegios profesionales.

c) Promoverán la participación de colegios profesionales y, en su caso, los consejos generales y autonómicos de colegios, organizaciones profesionales y de las cámaras de comercio en la elaboración a escala comunitaria de códigos de conducta destinados a facilitar la libre prestación de servicios o el establecimiento de un prestador de otro Estado miembro, respetando en cualquier caso las normas de defensa de la competencia.

d) Impulsando inspecciones administrativas y controles periódicos, así como el diseño y reforzamiento de planes de inspección.

Artículo 21. *Seguros y garantías de responsabilidad profesional.*

1. Se podrá exigir a los prestadores de servicios, en norma con rango de ley, la suscripción de un seguro de responsabilidad civil profesional u otra garantía equivalente que cubra los daños que puedan provocar en la prestación del servicio en aquellos casos en que los servicios que presten presenten un riesgo directo y concreto para la salud o para la seguridad del destinatario o de un tercero, o para la seguridad financiera del destinatario.

La garantía exigida deberá ser proporcionada a la naturaleza y alcance del riesgo cubierto.

2. Cuando un prestador que se establezca en España ya esté cubierto por un seguro de responsabilidad civil profesional u otra garantía equivalente o comparable en lo esencial en cuanto a su finalidad y a la cobertura que ofrezca en términos de riesgo asegurado, suma asegurada o límite de la garantía en otro Estado miembro en el que ya esté establecido, se considerará cumplida la exigencia a la que se refiere el apartado anterior. Si la equivalencia con los requisitos es sólo parcial, podrá exigirse la ampliación del seguro u otra garantía hasta completar las condiciones que se hayan establecido en la norma que lo regula.

3. En el caso de seguros u otras garantías suscritas con entidades aseguradoras y entidades de crédito autorizadas en otro Estado miembro, se aceptarán a efectos de acreditación los certificados emitidos por éstas.

Artículo 22. *Obligaciones de información de los prestadores.*

1. Sin perjuicio de las obligaciones de información establecidas en la legislación de protección de los consumidores y usuarios que resulte de aplicación, los prestadores de servicios, con la debida antelación, pondrán a disposición de los destinatarios toda la información exigida en el presente artículo de forma clara e inequívoca, antes de la celebración del contrato, o en su caso, antes de la prestación del servicio.

2. Los prestadores proporcionarán al destinatario, de forma fácilmente accesible, la información siguiente:

a) Los datos de identidad, forma y régimen jurídico, número de identificación fiscal del prestador, dirección donde tiene su establecimiento, y los datos que permitan ponerse rápidamente en contacto con él y en su caso, por vía electrónica.

b) Datos registrales del prestador del servicio.

c) Los datos de la autoridad que, en su caso, haya otorgado la autorización.

d) En las profesiones reguladas, la cualificación profesional y el Estado miembro en el que fue otorgada, así como, en su caso, el colegio profesional, la asociación profesional u organismo análogo en el que esté inscrito el prestador.

e) Las condiciones y cláusulas generales, y las relativas a la legislación y jurisdicción aplicable al contrato.

f) Garantías posventa adicionales a las exigidas por ley, en su caso.

g) El precio completo del servicio, incluidos los impuestos, cuando el prestador fije previamente un precio para un determinado tipo de servicio.

h) Las principales características del servicio o servicios que ofrezca.

i) En su caso, el seguro o garantías exigidas, y en particular, los datos del asegurador y de la cobertura geográfica del seguro.

j) En caso de que el prestador ejerza una actividad sujeta al IVA, el número de identificación fiscal.

k) Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.

l) Existencia del derecho de desistimiento del contrato que pueda corresponder al consumidor, el plazo y la forma de ejercitarlo.

3. A petición del destinatario, los prestadores pondrán a disposición de aquél la siguiente información complementaria:

a) Cuando el precio no lo fije previamente el prestador, el precio del servicio o, si no se puede indicar aquél, el método para calcularlo; o un presupuesto suficientemente detallado.

b) Fecha de entrega, ejecución del contrato y duración.

c) En el caso de las profesiones reguladas: referencia a las normas de acceso a la profesión en el Estado miembro de establecimiento y los medios para acceder a dichas normas.

d) La información relativa a sus actividades multidisciplinares, posibles conflictos de interés y las medidas adoptadas para evitarlos. Esta información deberá figurar en todo documento informativo de los prestadores en el que se presenten de forma detallada sus servicios.

e) Los posibles códigos de conducta a que, en su caso, esté sometido el prestador, así como la dirección en que dichos códigos se pueden consultar por vía electrónica y en qué idiomas están disponibles.

f) Información detallada sobre las características y condiciones para hacer uso de los medios extrajudiciales de resolución de conflictos cuando estén sujetos a un código de conducta o sean miembros de alguna organización profesional en los que se prevean estos mecanismos.

4. Toda la información a que se refieren los apartados anteriores se pondrá a disposición del destinatario por el prestador, en alguna de las formas siguientes:

a) En el lugar de prestación del servicio o de celebración del contrato.

b) Por vía electrónica a través de una dirección facilitada por el prestador.

c) Figurando dicha información en todo documento informativo del prestador que se facilite al destinatario y en el que se presenten de forma detallada sus servicios.

d) Por vía electrónica a través de una página web.

Artículo 23. *Obligaciones de los prestadores en materia de reclamaciones.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, los prestadores pondrán a disposición de los destinatarios un número de teléfono, una dirección postal, número de fax o dirección de correo electrónico, con el fin de que éstos puedan dirigir sus reclamaciones o peticiones de información sobre el servicio prestado y comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

2. Asimismo, deberán dar respuesta a las reclamaciones a las que se refiere el apartado anterior en el plazo más breve posible y en cualquier caso antes de un mes desde que las mismas se hayan recibido por el prestador.

3. La respuesta se realizará en la misma lengua en la que se ha realizado el contrato.

Artículo 24. *Comunicaciones comerciales de las profesiones reguladas.*

1. Se garantiza la libertad de las comunicaciones comerciales en las profesiones reguladas.

2. No podrán establecerse prohibiciones totales a las comunicaciones comerciales en las profesiones reguladas. Las limitaciones que se puedan imponer no podrán ser discriminatorias, habrán de estar siempre justificadas por una razón imperiosa de interés general y serán proporcionadas.

Artículo 25. *Actividades multidisciplinares.*

1. No se podrá obligar a los prestadores de servicios al ejercicio de una única actividad de forma exclusiva, bien sea a través de la imposición de requisitos que obliguen a ejercer de forma exclusiva una actividad específica, bien sea mediante la imposición de requisitos que restrinjan el ejercicio conjunto o en asociación de distintas actividades.

2. No obstante, para garantizar su independencia e imparcialidad, así como prevenir conflictos de intereses, podrán verse sujetos por ley a los requisitos a que se refiere el apartado anterior:

a) Las profesiones reguladas, en la medida en que sea necesario para garantizar el cumplimiento de requisitos deontológicos distintos e incompatibles debidos al carácter específico de cada profesión, siempre que los mismos estén justificados por una razón imperiosa de interés general, sean proporcionados y no discriminatorios.

b) Los prestadores que realicen servicios de certificación, acreditación, control técnico, pruebas o ensayos.

Artículo 26. *Acciones de cesación.*

Frente a las conductas que infrinjan lo dispuesto en esta Ley susceptibles de lesionar los intereses colectivos o difusos de los consumidores y usuarios, se podrá ejercer la acción de cesación prevista en el artículo 53 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, estando legitimados para su ejercicio los sujetos previstos en el artículo 54.1 de dicha Ley.

CAPITULO VI

Cooperación administrativa para el control efectivo de los prestadores

Artículo 27. *Obligaciones generales de cooperación.*

1. Con el fin de garantizar la supervisión de los prestadores y de sus servicios, las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, cooperarán a efectos de información, control, inspección e investigación, entre sí, con las autoridades competentes de los demás Estados miembros y con la Comisión Europea.

2. Las relaciones con otros Estados miembros y con la Comisión Europea previstas en esta Ley se organizarán a través de la designación de diferentes puntos de contacto en la Administración General del Estado y en las Comunidades Autónomas.

No obstante se creará un punto de contacto de coordinación en la Administración General del Estado al que se remitirán todas las comunicaciones de cualquier administración con la Comisión Europea y otros Estados miembros, a fin de coordinar todas las actuaciones en el marco de la trasposición y aplicación de la directiva.

3. Las autoridades competentes españolas y las de cualquier Estado miembro podrán consultar en las mismas condiciones los registros en los que estén inscritos los prestadores, respetando en todo caso las normas sobre protección de datos personales.

4. Las solicitudes de información y de realización de controles, inspecciones e investigaciones realizadas por las autoridades competentes españolas con relación a los prestadores establecidos en el territorio de otro Estado miembro o sus servicios estarán debidamente motivadas. La información obtenida se empleará únicamente para la finalidad para la que se solicitó.

5. En caso de que no se pudieran atender de forma inmediata las solicitudes realizadas por las autoridades competentes de otros Estados miembros, las autoridades competentes españolas lo comunicarán a las autoridades solicitantes a través del punto de contacto.

6. En los casos en que las autoridades competentes de otro Estado miembro no cumplan con el deber de cooperación, las autoridades españolas competentes, a través del punto de contacto, informarán al respecto a la Comisión Europea.

Artículo 28. *Obligaciones de información de los prestadores.*

Sin perjuicio del deber de los prestadores de atender los requerimientos de información formulados por las autoridades competentes, deberán informar, a través de la correspondiente ventanilla única, de los cambios que afecten a las condiciones que determinaron el otorgamiento de la autorización.

Dicha información se comunicará en la lengua o lenguas facilitadas en la ventanilla única.

Artículo 29. *Supervisión de prestadores establecidos en territorio español.*

1. Las autoridades competentes españolas facilitarán la información que les soliciten las autoridades competentes de otro Estado miembro sobre los prestadores que estén establecidos en España.

2. Las autoridades competentes españolas procederán a las comprobaciones, inspecciones e investigaciones sobre prestadores establecidos en su territorio que les soliciten de manera motivada las autoridades competentes de otro Estado miembro e informarán a éstas de los resultados y, cuando proceda, de las medidas adoptadas.

3. Las autoridades competentes españolas velarán por el cumplimiento de los requisitos impuestos al prestador establecido en territorio español, aunque el servicio de que se trate se preste o provoque perjuicios en otro Estado miembro.

4. Cuando las autoridades competentes de otro Estado miembro soliciten a las autoridades competentes españolas la adopción de medidas excepcionales en casos individuales por motivos de seguridad, a las que se refiere el artículo 14 de esta Ley, con relación a un prestador establecido en territorio español, éstas últimas comprobarán lo antes posible si dicho prestador ejerce sus actividades de forma legal, así como los hechos que dieron lugar a la petición. Las autoridades competentes comunicarán de forma inmediata, a

través de su punto de contacto, las medidas que han adoptado o previsto o, en su caso, los motivos por los que no han adoptado medida alguna.

Artículo 30. *Supervisión de prestadores establecidos en otro Estado miembro.*

1. Las autoridades competentes españolas serán responsables de la supervisión de la actividad de los prestadores establecidos en otros Estados miembros que presten servicios en territorio español en relación con los requisitos sobre la libre prestación de servicios que puedan imponerse con arreglo al artículo 12.3 de esta Ley y en particular:

a) Tomarán todas las medidas necesarias para garantizar que el prestador respeta dichos requisitos.

b) Procederán a realizar las comprobaciones, inspecciones e investigaciones necesarias para supervisar el servicio prestado.

2. En relación con los requisitos distintos a los mencionados en el apartado anterior, en caso de desplazamiento temporal de un prestador establecido en otro Estado miembro para prestar un servicio, las autoridades competentes españolas procederán, a petición motivada de las autoridades del Estado miembro de establecimiento, a las comprobaciones, inspecciones e investigaciones que sean necesarias para garantizar la eficacia de la supervisión de dichas autoridades y consideren más adecuadas a tal fin.

3. En todo caso, las autoridades españolas competentes podrán, por propia iniciativa, proceder a comprobaciones, inspecciones e investigaciones in situ, siempre que sean proporcionadas, no discriminatorias y no estén motivadas por el hecho de que el prestador tenga su establecimiento en otro Estado miembro.

Artículo 31. *Mecanismo de alerta.*

Si las autoridades competentes tuviesen conocimiento de actos o circunstancias específicos de carácter grave relativos a una actividad o a un prestador de servicios que puedan ocasionar perjuicios graves para la salud o la seguridad de las personas o el medio ambiente en cualquier parte del territorio de la Unión Europea, informarán inmediatamente a los Estados miembros y a la Comisión Europea a través del punto de contacto.

Artículo 32. *Información sobre la honorabilidad del prestador.*

1. A solicitud motivada de las autoridades competentes de otro Estado miembro se comunicarán, respetando la legislación vigente, las medidas disciplinarias y sanciones administrativas firmes que se hayan adoptado por cualquier autoridad competente española, incluidos los colegios profesionales, respecto al prestador y que guarden relación directa con su actividad comercial o profesional, bien porque se haya consentido en vía administrativa, bien porque han alcanzado firmeza ante la jurisdicción contencioso administrativa. También se comunicarán las condenas penales y declaraciones de concurso culpable que se hayan dictado respecto al prestador y que guarden relación directa con su actividad comercial o profesional, precisando si son o no firmes y, en su caso, los recursos interpuestos y los plazos para la resolución de los mismos. Dicha comunicación deberá precisar las disposiciones nacionales con arreglo a las cuales se ha condenado o sancionado al prestador.

La aplicación de lo anterior deberá hacerse respetando las normas sobre protección de los datos personales y los derechos garantizados a las personas condenadas o sancionadas según el ordenamiento jurídico español, incluso por colegios profesionales.

2. La autoridad competente española comunicará al prestador que tal información ha sido suministrada a una autoridad competente de otro Estado miembro.

Disposición adicional primera. *Intercambio electrónico de información.*

Las Administraciones Públicas dispondrán de un sistema electrónico de intercambio de información entre ellas y con las de los demás Estados miembros que garantice el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley.

Disposición adicional segunda. *Inclusión de otros trámites en la ventanilla única.*

La ventanilla única podrá incorporar trámites no incluidos en el ámbito de aplicación de esta Ley, entre ellos los que se realizan ante la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Tesorería General de la Seguridad Social, y aquellos otros que se consideren necesarios.

Disposición adicional tercera. *Comité para la mejora de la regulación de las actividades de servicios.*

Para facilitar la participación de las Administraciones Públicas en el proceso de transposición al ordenamiento interno de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior y en el marco de lo establecido en el artículo 5, apartados 1 y 7, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, se crea un comité de cooperación multilateral, del que formarán parte la Administración General del Estado, las Comunidades y Ciudades Autónomas y representantes de la Administración Local. Este Comité tendrá como objeto facilitar la cooperación para la mejora de la regulación de las actividades de servicios y, en particular, el seguimiento y la coordinación de las actuaciones que se lleven a cabo en las diferentes administraciones para la correcta transposición de la directiva.

Disposición adicional cuarta. *Notificación a la Comisión Europea.*

El órgano administrativo competente comunicará al Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, antes de su aprobación y en los términos y por los cauces que se establezcan reglamentariamente, cualquier proyecto de norma legal o reglamentaria en el que se prevean requisitos del artículo 11.1 de esta Ley, incorporando una memoria justificativa en la que se motive su compatibilidad con los criterios del artículo 11.2, o requisitos del artículo 12.2, incorporando una memoria justificativa en la que se motive su compatibilidad con los criterios del artículo 12.3, para su posterior notificación a la Comisión Europea.

Disposición adicional quinta. *Régimen de infracciones y sanciones.*

En caso de incumplimiento de las obligaciones de información y en materia de reclamaciones de los prestadores de servicios recogidas en esta Ley, cuando los destinatarios de la información sean consumidores y usuarios, se aplicará el régimen de infracciones y sanciones previsto en el Título IV del Libro I del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Disposición adicional sexta. *Impuesto General Indirecto Canario e Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación en las Ciudades de Ceuta y Melilla.*

Las referencias hechas al Impuesto sobre el Valor Añadido deben entenderse hechas, en su caso, al Impuesto General Indirecto Canario o al Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación de las Ciudades de Ceuta y Melilla.

Disposición adicional séptima. *Incumplimiento de la prohibición de discriminación.*

El incumplimiento de la prohibición de discriminación prevista en el artículo 16.3 de esta Ley y el Reglamento (UE) 2018/302 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 28 de febrero de 2018, sobre medidas destinadas a impedir el bloqueo geográfico injustificado y otras formas de discriminación por razón de la nacionalidad, del lugar de residencia o del lugar de establecimiento de los clientes en el mercado interior y por el que se modifican los Reglamentos (CE) 2006/2004 y (UE) 2017/2394 y la Directiva 2009/22/CE, se reputará desleal a los efectos de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, sin perjuicio del régimen de infracciones y sanciones contenido en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Disposición transitoria. *Régimen transitorio.*

1. Los procedimientos de autorización iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley se tramitarán y resolverán por la normativa vigente en el momento de la presentación de la solicitud. Si la tramitación y resolución se produce a partir del 28 de diciembre de 2009 y la normativa de aplicación incluye requisitos prohibidos según el artículo 10 de esta Ley, éstos no se tendrán en cuenta por el órgano competente. No obstante, el interesado podrá, con anterioridad a la resolución, desistir de su solicitud y optar por la aplicación de la nueva normativa.

2. En tanto no se apruebe el desarrollo reglamentario a que se refiere la Disposición adicional cuarta, referida a las notificaciones a la Comisión Europea, éstas se realizarán a través de la Secretaría de Estado para la Unión Europea.

3. La eventual revisión o evaluación de la normativa reguladora del procedimiento de autorización no podrá constituir elemento para la no concesión de las autorizaciones solicitadas.

Disposición derogatoria.

1. Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en esta Ley.

2. No obstante, las disposiciones vigentes a la entrada en vigor de esta Ley que resulten incompatibles con los capítulos II, III, el artículo 17.1 del capítulo IV y los artículos 24 y 25 del capítulo V mantendrán su vigencia hasta que sean objeto de reforma expresa y, en todo caso, quedarán derogadas el 27 de diciembre de 2009.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Esta Ley, que tiene carácter básico, se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.1.ª, 13.ª y 18.ª de la Constitución Española.

Disposición final segunda. *Incorporación de Derecho comunitario.*

Mediante esta Ley se incorpora parcialmente al Derecho español la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

Disposición final tercera. *Habilitación normativa y cumplimiento.*

1. Corresponde a las Administraciones Públicas competentes, en su respectivo ámbito territorial, aprobar las normas de desarrollo y ejecución de esta Ley.

2. Se autoriza al Gobierno para que, en el ámbito de sus competencias, dicte las disposiciones reglamentarias necesarias para el desarrollo y aplicación de esta Ley. En particular, el Gobierno desarrollará reglamentariamente lo dispuesto en la Disposición adicional cuarta, referida a las notificaciones a la Comisión Europea.

Disposición final cuarta. *Compensación de deudas en caso de responsabilidad por incumplimiento.*

(Derogada)

Disposición final quinta. *Adaptación de la normativa vigente.*

1. En el plazo de un mes a partir de la entrada en vigor de esta Ley, el Gobierno someterá a las Cortes Generales un proyecto de ley en el que, en el marco de sus competencias, se proceda a la adaptación de las disposiciones vigentes con rango legal a lo dispuesto en esta Ley.

2. A fin de hacer posible el cumplimiento de la obligación contenida en el artículo 44 de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, las Comunidades y Ciudades Autónomas y las Entidades Locales comunicarán a la Administración General del Estado, antes de 26 de diciembre de 2009, las disposiciones legales y reglamentarias de su competencia que

hubieran modificado para adaptar su contenido a lo establecido en la Directiva y en la presente Ley.

3. La obligación prevista en el apartado anterior será asimismo de aplicación a los colegios profesionales y a cualquier autoridad pública, respecto de las disposiciones de su competencia, que se vean afectadas por esta Ley.

Disposición final sexta. *Entrada en vigor.*

Esta Ley entrará en vigor en el plazo de treinta días a partir del día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», excepto lo previsto en los artículos 17.2, 17.3, 17.4, 18 y 19 del capítulo IV y en el capítulo VI que entrará en vigor el 27 de diciembre de 2009.

§ 42

Real Decreto 1457/1986, de 10 de enero, por el que se regulan la actividad industrial y la prestación de servicios en los talleres de reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes

Presidencia del Gobierno
«BOE» núm. 169, de 16 de julio de 1986
Última modificación: 20 de junio de 2020
Referencia: BOE-A-1986-18896

La actividad de reparación de vehículos automóviles fue objeto de regulación por el Decreto 809/1972, de 6 de abril, que abordaba dicho tema en una doble vertiente: Por un lado, señalaba las condiciones de instalación de los talleres dedicados a tal actividad y establecía los requisitos necesarios para el ejercicio de la misma, y, por otro, esbozaba el cuadro de derechos y garantías que correspondían a los usuarios o clientes.

La regulación de la actividad industrial de estos talleres se establece en este Decreto, en el contexto de una política industrial interventora y dentro de una situación administrativa incipiente en materia de normalización y homologación del automóvil en su utilización en las vías públicas, a cuya consecución debía suplir en buena parte. Asimismo, determinadas funciones y competencias como las de inspección técnica de vehículos carecían de suficientes estructuras propias o de órganos específicos que fueron desarrollados o creados con posterioridad y cuyos objetivos debieron ser atendidos en lo posible por el citado Decreto.

La experiencia adquirida desde la entrada en vigor del Decreto 809/1972, ha puesto de relieve, ante la gran importancia que tiene el sector de talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos derivada del extenso parque existente en la actualidad y de la incidencia en la economía y en la seguridad, tanto nacional como individual, la necesidad de disponer de una normativa básica de la actividad compatible con las vigentes directrices liberadoras de la actividad industrial, que recoja de forma adecuada los derechos de los usuarios, que tenga en cuenta las competencias que hayan sido transferidas a las Comunidades Autónomas y que delimite al propio tiempo las áreas de actuación de los Ministerios de Industria y Energía y de Sanidad y Consumo, dentro del marco de una íntima coordinación y colaboración, dada la profunda interrelación existente entre la actividad industrial propiamente dicha y los derechos de los usuarios a una adecuada información y a la defensa de su seguridad e intereses.

Las posteriores disposiciones liberalizadoras en materia de política industrial y, en particular, el Real Decreto 2135/1980, de 20 de septiembre, han dejado sin efecto gran parte de lo dispuesto en el citado Decreto 809/1972, de 6 de abril, al tiempo que se ha desarrollado extensamente la normativa de seguridad y de su control en el automóvil por los órganos competentes en materia de Seguridad Industrial del Ministerio de Industria y Energía.

La entrada en vigor, por otra parte, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, dictada en desarrollo del artículo 51.1 de la Constitución, obliga a recoger en esta nueva normativa reguladora de la prestación de servicios de los talleres, los avances legislativos producidos en el campo de la protección y defensa de los consumidores y usuarios.

En este sentido, el presente Real Decreto recoge los principios y directrices consagrados en la citada Ley, procurando adaptarse tanto en su estructura como en su contenido a los mandatos en ella establecidos. Por otra parte, la prudencia normativa aconseja no abordar en el presente texto aspectos contenidos en la Ley 26/1984, pero necesitados para su aplicación del oportuno desarrollo reglamentario, como ocurre con el sistema arbitral previsto en el articulo 31 de la citada Ley, sobre el que parece más adecuado, antes de establecerlo para esta materia, esperar la regulación que con carácter general se establezca en las normas de desarrollo de la misma.

Asimismo, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 de dicha Ley 26/1984 han sido oídos, en consulta, tanto las Asociaciones de consumidores y usuarios como las de empresarios relacionadas con este sector en el procedimiento de elaboración de esta disposición.

En su virtud, y a propuesta de los Ministros de Industria y Energía y de Sanidad y Consumo, oído el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 10 de enero de 1986,

DISPONGO:

TÍTULO PRELIMINAR

Ámbito de aplicación

Artículo 1.

El presente Real Decreto tiene por objeto regular la actividad industrial y la prestación de servicios de los talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes.

A efectos del presente real decreto, se entiende por vehículo automóvil todo vehículo de motor que sirve, normalmente, para el transporte de personas o cosas, o de ambas a la vez, o para la tracción de otros vehículos con aquel fin, definido en el anexo II del Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos. A efectos de este real decreto, se entenderán incluidos, asimismo, las motocicletas, ciclomotores, remolques y vehículos especiales.

TÍTULO I

Conceptos y clasificaciones

Artículo 2. *Concepto de talleres.*

A efectos del presente Real Decreto, se entiende por talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes, aquellos establecimientos industriales en los que se efectúen operaciones encaminadas a la restitución de las condiciones normales del estado y de funcionamiento de vehículos automóviles o de equipos y componentes de los mismos, en los que se hayan puesto de manifiesto alteraciones en dichas condiciones con posterioridad al término de su fabricación.

Por extensión, la presente normativa afectará también a la actividad industrial complementaria de instalación de accesorios en vehículos automóviles, con posterioridad al término de su fabricación, y que sean compatibles con las Reglamentaciones vigentes en materia de seguridad y sanidad.

Artículo 3. *Clasificación de los talleres.*

A efectos de lo dispuesto en el presente Real Decreto, los talleres de reparación de vehículos automóviles y de sus equipos y componentes se clasifican en:

1. Por su relación con los fabricantes de vehículos y de equipos y componentes:

a) Talleres genéricos, o independientes: Los que no están vinculados a ninguna marca que implique especial tratamiento o responsabilidad acreditada por aquélla.
b) Talleres oficiales de marca. Los que están vinculados a Empresas fabricantes de vehículos automóviles o de equipos o componentes, nacionales o extranjeros, en los términos que se establezcan por convenio escrito.
2. Por su rama de actividad, aplicable a los talleres que efectúen trabajos de reparación de vehículos exceptuando los de motocicletas:
a) De mecánica: trabajos de reparación o sustitución en el sistema mecánico del vehículo, incluidas sus estructuras portantes y equipos y elementos auxiliares excepto el equipo eléctrico.
b) De electricidad-electrónica: trabajos de reparación o sustitución en el equipo eléctrico-electrónico del automóvil.
c) De carrocerías: trabajos de reparación o sustitución de elementos de carrocería no portantes, guarnicionería y acondicionamiento interior y exterior de los mismos.
d) De pintura: trabajos de pintura, revestimiento y acabado de carrocerías.

3. Motocicletas: Trabajos de reparación o sustitución, en vehículos de dos o tres ruedas a motor o similares.
4. Por su especialidad: Según los trabajos limitados a actividades de reparación o sustitución sobre determinados equipos o sistemas del vehículo.

TÍTULO II

Condiciones y requisitos de la actividad industrial

Artículo 4. *Inicio de actividad.*

1. Antes de la apertura de un taller de reparación de automóviles, dada su vinculación a la seguridad vial, la persona física o jurídica que desee ejercer esta actividad deberá presentar en la comunidad autónoma del territorio donde esté ubicado el taller, una declaración responsable en la que el titular del taller o el representante legal del mismo indique la clasificación del taller, manifieste que cumple los requisitos establecidos en los apartados 7 y 8 de este artículo, que dispone de la documentación que así lo acredita, que se compromete a mantener su cumplimiento durante la vigencia de la actividad y que se responsabiliza de que la ejecución de los trabajos se efectúa de acuerdo con las normas y requisitos que se establecen en este real decreto.
2. La puesta en servicio del establecimiento del taller y de las instalaciones de éste sometidas a legislación específica de seguridad industrial, se regirán por lo previsto en la misma.
3. Las comunidades autónomas deberán posibilitar que la declaración responsable sea realizada por medios electrónicos
No se podrá exigir la presentación de documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos junto con la declaración responsable. No obstante, esta documentación deberá estar disponible para su presentación ante la Autoridad competente cuando ésta así lo requiera en el ejercicio de sus facultades de inspección, comprobación y control.
4. El órgano competente de la comunidad autónoma asignará, de oficio, un número de identificación del taller y remitirá al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio los datos correspondientes para su inclusión en el Registro Integrado Industrial regulado en el título IV de la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, y en su normativa reglamentaria de desarrollo.
5. De acuerdo con la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, la declaración responsable habilita por tiempo indefinido para el ejercicio de la actividad al taller de

reparación de vehículos automóviles, de sus equipos y componentes, desde el día de su presentación.

6. Al amparo de lo previsto en el apartado 3 del artículo 71 bis de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, la Administración competente podrá regular un procedimiento para comprobar a posteriori lo declarado por el interesado.

La no presentación de la declaración, así como la inexactitud, falsedad u omisión, de datos o manifestaciones que deban figurar en dicha declaración, habilitará a la Administración competente para dictar resolución, que deberá ser motivada y previa audiencia del interesado, por la que se declare la imposibilidad de seguir ejerciendo la actividad y, si procede, se inhabilite temporalmente para el ejercicio de la actividad.

7. Los talleres deberán disponer de la siguiente documentación:

a) Proyecto o proyectos técnicos de las instalaciones sujetas al cumplimiento de reglamentos de seguridad si en estos son exigibles, formados por memorias, planos y presupuestos redactados y firmados por técnicos competentes.

b) Estudio técnico que incluirá, al menos, una relación detallada de los útiles, equipos y herramientas de que disponen, de acuerdo con las ramas de actividad que vayan a desarrollar así como una relación detallada de los diversos trabajos y servicios que podrá prestar el taller.

c) Autorización escrita del fabricante nacional, o del representante legal del fabricante extranjero, en el caso de tratarse de los “talleres oficiales de marca” a que se refiere el artículo 3.º1.b).

8. Los talleres deberán disponer de los medios técnicos necesarios para realizar su actividad en condiciones de seguridad que deberán aparecer relacionados en los estudios técnicos. Los instrumentos, aparatos, medios y sistemas de medida que sean necesarios para hacer las reparaciones estarán sujetos a la normativa específica de control metrológico del Estado que les sean de aplicación, debiendo ser calibrados y verificados, con la periodicidad establecida por la misma.

9. La actividad de asistencia mecánica o eléctrica en carretera deberá ser realizada como servicio dependiente de un taller, por medios propios o por colaboración de terceros.

Dicho taller deberá cumplir los requisitos establecidos en el artículo 4 de este real decreto. En todo caso, dicho taller será responsable de la calidad de la reparación y del cumplimiento de la normativa vigente.

No será necesaria la presentación de una declaración responsable para los prestadores legalmente establecidos en otros Estados miembros que ejerzan la actividad de asistencia mecánica o eléctrica en carretera, que estarán sujetos, en todo caso, al cumplimiento de la normativa vigente relativa a los trabajos de reparación de vehículos.

10. El incumplimiento de los requisitos exigidos, verificado por la autoridad competente, conllevará el cese automático de la actividad, salvo que pueda incoarse un expediente de subsanación de errores sin perjuicio de las sanciones que pudieran derivarse de la gravedad de las actuaciones realizadas.

La autoridad competente, en este caso, abrirá, un expediente informativo al titular de la instalación, que tendrá quince días naturales a partir de la comunicación para aportar las evidencias o descargos correspondientes.

11. En todo caso, el título V de la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, será de aplicación con los efectos y sanciones que procedan una vez incoado el correspondiente expediente sancionador.

12. El órgano competente de la comunidad autónoma dará traslado inmediato al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de la inhabilitación temporal, las modificaciones y el cese de la actividad a los que se refieren los apartados precedentes para la actualización de los datos en el Registro Integrado Industrial regulado en el título IV de la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, tal y como lo establece su normativa reglamentaria de desarrollo.

Artículo 5. *Modificaciones y cese de actividad.*

El titular del taller de reparación de vehículos automóviles o el representante legal del mismo deberá comunicar, al órgano competente de la comunidad autónoma donde presentó

la declaración responsable, las modificaciones de los datos recogidos en dicha declaración, así como el cese de su actividad. La comunicación deberá realizarse en el plazo de un mes desde que se produzcan las modificaciones o el cese de la actividad.

Asimismo, la comunidad autónoma remitirá al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio esta información para la actualización de los datos del taller en el Registro Integrado Industrial regulado en el título IV de la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, y en su normativa reglamentaria de desarrollo.

Artículo 6. *Placa-distintivo,.*

1. Los talleres legalmente clasificados ostentarán en la fachada del edificio y en un lugar fácilmente visible la placa-distintivo que le corresponda, según lo señalado en el anexo II del presente Real Decreto.

2. La placa-distintivo que se ajustará en todas sus partes y detalles al modelo diseñado en el anexo II, está compuesta por una placa metálica, cuadrada, de 480 milímetros de lado con sus cuatro vértices redondeados y el fondo en color azul.

3. De arriba a abajo, la placa estará dividida en tres espacios o fajas desiguales, con las dimensiones señaladas en el anexo II y destinadas:

– La primera, o más alta, a las cuatro ramas de actividad.

– La segunda, o intermedia, a las especialidades.

– La tercera, o más baja, a las siglas de la provincia de ubicación del taller, y al número de identificación del taller asignado por la comunidad autónoma. En ningún caso la obtención de este número de identificación podrá constituir un requisito previo para el inicio del ejercicio de la actividad.

Artículo 7. *Características de la placa-distintivo.*

1. Para cada una de las ramas de mecánica, electricidad-electrónica, carrocería o pintura del automóvil se establecen los símbolos que se indican en el anexo II del presente real decreto que consisten en una llave inglesa, una flecha quebrada, un martillo y una pistola de pintar, respectivamente, en color azul sobre fondo blanco.

2. La parte alta de la placa distintivo estará dividida en cuatro rectángulos verticales separados entre sí, destinados a cada uno de los símbolos representativos de las cuatro ramas de la actividad a que puedan dedicarse los talleres. En la placa-distintivo de cada taller sólo se incluirán en los respectivos rectángulos los símbolos que correspondan a su actividad y quedarán vacíos los restantes espacios.

3. La parte segunda o intermedia de la placa-distintivo, estará dividida, a su vez y por su mitad, en dos rectángulos horizontales. El rectángulo de la izquierda (izquierda del espectador o derecha de la placa) quedará reservado para las respectivas contraseñas de los Centros de Diagnosis u otras especialidades, de acuerdo con lo que se legisle en su momento. El rectángulo de la derecha (derecha del espectador o izquierda de la placa) estará destinado al símbolo correspondiente a taller de reparaciones de motocicletas.

4. El símbolo del taller de reparación de motocicletas a que se refiere el párrafo anterior estará constituido por el perfil de dicho vehículo en dirección a la izquierda del espectador, en color azul, sobre fondo blanco. Este espacio, cuando se trate de talleres dedicados únicamente a la reparación de vehículos automóviles de más de tres ruedas, permanecerá vacío.

5. El espacio inferior, o tercera parte en que se divide la placa-distintivo, estará a su vez subdividido en dos zonas diferenciadas:

– La de la izquierda (del espectador) destinada a las siglas de la provincia donde radique el taller.

– La de la derecha (del espectador) destinada a estampar el número de identificación del taller asignado por la comunidad autónoma.

Artículo 8. *Ostentación de referencias a marcas.*

En el caso de los talleres no clasificados como oficiales de marca, con arreglo a lo previsto en el artículo 3.°, queda prohibida la ostentación de referencias a marcas, tanto en

el exterior como en el interior del taller, que puedan inducir a confusión o error al usuario, respecto a la vinculación citada en el articulo 3.°punto 1.b).

Artículo 9. *Piezas de repuesto.*

1. Todos los elementos, piezas o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán ser nuevos y adecuados al modelo de vehículo objeto de reparación con las excepciones que se enuncian:

a) Previa conformidad escrita del cliente, los talleres podrán instalar elementos, equipos o conjuntos reacondicionados o reconstruidos por los fabricantes de los mismos, por los servicios autorizados por éstos, o por industrias especializadas autorizadas expresamente por el Ministerio de Industria y Energía.

El taller facilitará al cliente información de la procedencia de los elementos, equipos o conjuntos y de la garantía de los mismos. En el caso de industrias especializadas autorizadas por el Ministerio de Industria y Energía deberá constar además, fehacientemente, dicha circunstancia y el número de Registro Especial de Fabricantes de Partes, Piezas y Equipos para Vehículos Automóviles que les correspondan.

b) Podrán ser instalados determinados elementos o conjuntos usados, reconstruidos por talleres especialistas, expresamente autorizados por el Ministerio de Industria y Energía, para la utilización exclusiva de éstos en las reparaciones que ellos efectúen en vehículos, cuyos modelos incorporen el conjunto reconstruido, previa conformidad escrita del cliente y siempre que el taller se responsabilice también por escrito de que tales conjuntos se hallan en buen estado y ofrecen suficiente garantía.

c) Previa conformidad escrita del cliente, podrán utilizarse piezas usadas o no específicas del modelo de vehículo a reparar, siempre que el taller se responsabilice por escrito de que las piezas usadas se encuentran en buen estado o de que las piezas no específicas permiten una adaptación con garantía suficiente en el modelo de vehículo que se repara, en los casos siguientes:

– Por razón de urgencia justificada.

– Por tratarse de elementos de modelos que se han dejado de fabricar y de figurar en las existencias normales de los almacenes de repuestos.

– Por cualquier otra razón aceptada por el usuario; siempre y cuando no afecte a elementos activos o conjuntos de los sistemas de frenado, suspensión y dirección del vehículo.

2. Queda prohibido a todos los talleres, sea cual fuere su clasificación, instalar en los vehículos automóviles, piezas, elementos o conjuntos cuya utilización no esté permitida por lo dispuesto en el Código de la Circulación.

3. Las piezas, elementos o conjuntos que los talleres utilicen en sus reparaciones deberán llevar fijada de manera legible e indeleble la marca del fabricante, si este requisito es exigido por la legislación específica. Asimismo deberán llevar además la contraseña de homologación en el caso que por disposición del Ministerio de Industria y Energía sea obligatoria.

4. El pequeño material (arandelas, pasadores, etc.), que por su configuración o tamaño no permita fijar sobre él la marca del fabricante, deberá poder identificarse por la marca del mismo fijada en etiquetas, marchamos o en el estuche o paquete que lo contenga.

5. El taller que efectúe la reparación está obligado a presentar al cliente, y a entregarle al término de la misma, salvo manifestación expresa de éste, las piezas, elementos o conjuntos que hayan sido sustituidos.

6. Todos los talleres están obligados a tener a disposición del público justificación documental que acredite el origen y precio de los repuestos utilizados en las reparaciones.

7. Queda prohibida toda sustitución innecesaria de piezas, cuando ello suponga un incremento de costo para el usuario o una posible degradación del vehículo.

TÍTULO III

Centros de Diagnosis y Dictámenes Técnicos

Artículo 10. *Centros de Diagnosis.*

Se establecen los Centros de Diagnosis a efectos de completar y apoyar la actividad de reparación de vehículos automóviles, en orden a su mayor efectividad y racionalización y a fin de realizar controles de calidad sobre las reparaciones e instalaciones realizadas en los vehículos automóviles.

Los Centros de Diagnosis tienen fines distintos a los talleres de reparación y están especialmente dedicados a comprobar y certificar el estado técnico de un vehículo tanto en su estructura como en sus equipos, sistemas, partes y componentes.

Para llevar a cabo su misión, los Centros de Diagnosis contarán con los medios materiales y profesionales que se especifiquen, en orden al tipo de informes técnicos que deban emitir.

Las funciones, características, requisitos y demás aspectos relativos a los Centros de Diagnosis, se especificarán a través de normas adecuadas, de conformidad con lo establecido en la disposición final primera de este Real Decreto.

Artículo 11. *Dictámenes técnicos.*

1. En la tramitación de los expedientes de sanción de talleres iniciados tanto a instancia de parte como de oficio, la Administración, a fin de determinar las responsabilidades a que hubiere lugar, podrá solicitar informes técnicos de las Asociaciones Provinciales de talleres de reparación de vehículos y de su Confederación Nacional, así como de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, de aquellas otras Asociaciones que ostenten la representación del sector, o de las Entidades que se consideren oportunas.

2. En la tramitación de los expedientes, podrán utilizarse como pruebas orientativas de la adecuada facturación de todos los talleres, y no sólo de los talleres oficiales de marca, las tablas de tiempos de trabajos a que se hace referencia en el artículo 12.2 de la presente disposición, así como cualquier otra documentación que se considere oportuna por el instructor del mismo.

TÍTULO IV

Garantías, responsabilidades

Artículo 12. *Información al usuario.*

1. **(Derogado)**

2. Los talleres oficiales de marca tendrán, además, a disposición del público en todo momento los catálogos y tarifas, actualizados, de las piezas que utilicen en sus reparaciones; también tendrán a disposición del público las tablas de tiempos de trabajos, y su sistema de valoración en pesetas, para aquellas operaciones susceptibles de determinación previa, que serán facilitadas a estos talleres por el fabricante nacional o el representante legal del fabricante extranjero.

3. No podrán incluirse en los resguardos, presupuestos, facturas o cualquier otra documentación que emitan los talleres, cláusulas que afecten a los derechos de los usuarios, en tamaño de letra inferior a 1,5 milímetros de altura.

4. Se prohíbe la inclusión, en resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos expedidos por el taller, de cláusulas que se opongan a lo establecido en este Real Decreto y demás disposiciones vigentes.

5. Las hojas de reclamaciones a que se refiere el presente articulo deberán confeccionarse de acuerdo con lo establecido en el anexo III de este Real Decreto, y figurar, al menos, en la lengua española oficial del Estado.

6. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el articulo 22 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, que establece las obligaciones de información de los prestadores.

Artículo 13. *Derecho de admisión.*

1. Los talleres atenderán al público en sus establecimientos, siempre que las peticiones se presenten dentro del horario establecido.

Los servicios cubiertos por garantía no deberán sufrir ninguna postergación.

2. Los talleres oficiales a que se hace referencia en el artículo 3.° 1, b), del presente Real Decreto podrán reservarse el derecho de admisión de los vehículos de otras marcas que no sean su representada.

Artículo 14. *Presupuesto y reguardo de depósito.*

1. Todo usuario o quien actúe en su nombre tiene derecho a un presupuesto escrito.

Este presupuesto tendrá una validez mínima de doce días hábiles.

2. En el presupuesto debe figurar:

a) El número de identificación fiscal y el domicilio del taller.

b) El nombre y domicilio del usuario.

c) La identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos.

d) Reparaciones a efectuar, elementos a reparar o sustituir y/o cualquier otra actividad, con indicación del precio total desglosado a satisfacer por el usuario.

e) La fecha y la firma del prestador del servicio.

f) La fecha prevista de entrega del vehículo ya reparado, a partir de la aceptación del presupuesto.

g) Indicación del tiempo de validez del presupuesto.

h) Espacio reservado para la fecha y la firma de aceptación por el usuario.

3. Las normas de desarrollo del presente Real Decreto determinarán los índices, módulos o criterios para la fijación del coste del presupuesto para el usuario.

4. En el caso de que el presupuesto no sea aceptado por el usuario, el vehículo deberá devolvérsele en análogas condiciones a las que fue entregado antes de la realización del presupuesto.

5. Únicamente podrá procederse a la prestación del servicio una vez el usuario, o persona autorizada, haya concedido su conformidad mediante la firma del presupuesto o haya renunciado de forma fehaciente a la elaboración del mismo.

6. Las averías o defectos ocultos que eventualmente puedan aparecer durante la reparación del vehículo deberán ser puestos en conocimiento del usuario en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, con expresión de su importe, y solamente previa conformidad expresa del mismo podrá realizarse la reparación.».

7. En todos los casos en que el vehículo quede depositado en el taller, tanto para la elaboración de un presupuesto como para llevar a cabo una reparación previamente aceptada el taller entregará al usuario un resguardo acreditativo del depósito del vehículo. En los casos en que exista presupuesto, éste, debidamente firmado por el taller y el usuario, hará las veces de resguardo de depósito.

7.1 En el resguardo de depósito deberán constar, al menos, los siguientes datos:

a) El número de identificación fiscal y el domicilio del taller.

b) El nombre y domicilio del usuario.

c) La identificación del vehículo, con expresión de marca, modelo, matrícula y número de kilómetros recorridos, así como si el depósito del vehículo se efectúa para la confección del presupuesto o para la reparación del vehículo.

d) Descripción sucinta de la reparación y/o servicios a prestar, con sus importes, si fueran ya conocidos, en el caso de que el vehículo se entregue para reparación.

e) Fecha prevista de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado.

f) Fecha y firma del prestador del servicio.

7.2 La presentación del resguardo será necesaria tanto para la recogida del presupuesto, como para la retirada del vehículo.

7.3 En caso de pérdida del resguardo, el usuario deberá identificarse a plena satisfacción del taller.

8. El plazo de entrega, bien del presupuesto solicitado, bien del vehículo reparado deberá guardar, de acuerdo con lo que reglamentariamente se determine, la adecuada relación con la entidad de la avería y/o las operaciones a realizar.

9. El usuario podrá desistir del encargo realizado en cualquier momento, abonando al taller el importe por los trabajos efectuados hasta la retirada del vehículo.

Artículo 15. *Factura y gastos de estancia.*

1. Todos los talleres están obligados a entregar al cliente factura escrita, firmada y sellada, debidamente desglosada y en la que se especifiquen cualquier tipo de cargos devengados, las operaciones realizadas, piezas o elementos utilizados y horas de trabajo empleadas, señalando para cada concepto su importe, de acuerdo con lo que se indica en los artículos 12 y 14 del presente Real Decreto.

2. Únicamente podrán devengarse gastos de estancia cuando, confeccionado el presupuesto o reparado el vehículo, y puesto en conocimiento del usuario este hecho, no proceda dicho usuario al pronunciamiento sobre la aceptación o no del presupuesto o a la retirada del vehículo en el plazo de tres días hábiles. En todo caso, dichos gastos de estancia sólo procederán cuando el vehículo se encuentre en locales bajo custodia del taller y por los días que excedan del citado plazo.

Artículo 16. *Garantía de las reparaciones.*

1. Todas las reparaciones o instalaciones efectuadas en cualquier taller quedarán garantizadas, al menos, en las condiciones que establece este artículo.

2. La garantía que otorgue el taller al respecto caducará a los tres meses o 2.000 kilómetros recorridos. La garantía relativa a la reparación de vehículos industriales caducará a los quince días o 2.000 kilómetros recorridos. Todo ello salvo que las piezas incluidas en la reparación tengan un plazo de garantía superior, en cuyo caso y para éstas regirá el de mayor duración. El período de garantía se entenderá desde la fecha de entrega del vehículo y tendrá validez siempre que el vehículo no sea manipulado o reparado por terceros.

3. La garantía se entiende total, incluyendo materiales aportados y mano de obra, y afectará a todos los gastos que se puedan ocasionar, tales como los del transporte que la reparación exija, el desplazamiento de los operarios que hubieran de efectuarla cuando el vehículo averiado no pueda desplazarse, el valor de la mano de obra y material de cualquier clase, así como la imposición fiscal que grave esa nueva operación.

4. Producida una avería durante el período de garantía en la parte o partes reparadas, el taller garante, previa comunicación del usuario, deberá reparar gratuitamente dicha avería. A tal objeto indicará al usuario si la nueva reparación será efectuada por el propio taller garante o por otro taller que actúe en su nombre.

5. La eventual aportación de piezas por el usuario, para la reparación de su vehículo, no afectará en ningún supuesto a la seguridad vial, y, en todo caso, el taller que las montó no garantizará las mismas.

6. El taller no se responsabilizará de la avería sobrevenida en relación con la o las reparaciones anteriores efectuadas, cuando el fallo mecánico se derive de la no aceptación por parte del usuario de la reparación de anomalías o de averías ocultas, previamente comunicadas conforme a lo previsto en el punto 6 del artículo 14, siempre y cuando la referida falta de aceptación se haya hecho constar en la factura, así como la necesidad de su reparación.

7. El taller quedará obligado a devolver al cliente de forma inmediata las cantidades percibidas en exceso sobre los precios reglamentarios, sobre los anunciados o sobre los presupuestos aceptados.

8. Cuando de la tramitación de un expediente se desprenda la existencia de negligencia o fraude en la calidad de los servidos efectuados o en la aceptación de garantías, en la resolución del mismo se acordará la expedición a favor del usuario de testimonio bastante sobre los extremos que resulten oportunos, para que el usuario, si lo desea, deduzca las acciones que le correspondan ante la jurisdicción competente.

9. El taller no podrá, bajo ningún concepto, utilizar para usos propios o de terceros ningún vehículo que haya sido dejado en reparación, sin permiso expreso del propietario.

10. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el capítulo VIII, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios por el que se regula el régimen de garantías y responsabilidades.

Artículo 17. *Reclamaciones.*

1. Todos los talleres de reparación de vehículos automóviles tendrán a disposición de los clientes «Hojas de Reclamaciones», conforme al modelo oficial que se inserta con anexo III al presente Real Decreto y que estarán integradas por un juego unitario de impresos compuesto por un folio original de color blanco, una copia color rosa, otra color verde y otra color amarillo.

2. En caso de no existencia o negativa a facilitar las Hojas de Reclamaciones, el usuario podrá presentar la reclamación por el medio que considere más adecuado.

3. Las reclamaciones se formularán ante la autoridad competente en materia de consumo en el plazo máximo de dos meses desde la entrega del vehículo, o de la finalización de la garantía, quien en el plazo de quince días hábiles desde su recepción y, caso de considerarlo pertinente, comunicará la queja a la Empresa afectada, a la Asociación Provincial de Talleres correspondiente, y a las Entidades del sector que se entiendan oportunas, otorgándoles un plazo que será de diez días hábiles para que aleguen cuanto estimen conveniente.

Formuladas las alegaciones o transcurrido el plazo fijado para ello, se iniciará, si procediere, la tramitación del oportuno expediente de acuerdo con las disposiciones vigentes en materia de defensa del consumidor, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan.

El desistimiento del usuario en la reclamación implicará el archivo de la misma, sin perjuicio de la potestad de la Administración para incoar expediente de oficio por cualquier irregularidad que proceda.

4. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el articulo 23 de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, que establece las obligaciones de los prestadores en materia de reclamaciones.

TÍTULO V

Competencias, infracciones y sanciones

Artículo 18. *Competencias.*

Los Ministerios de Industria y Energía, y de Sanidad y Consumo velarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, por el cumplimiento de lo dispuesto en el presente Real Decreto.

Artículo 19. *Infracciones.*

1. A efecto de lo dispuesto en el presente Real Decreto, y sin perjuicio de lo establecido en la Ley 26/1984, de 19 de julio, y en el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, se consideran infracciones específicas en esta materia las siguientes:

a) Toda sustitución innecesaria de piezas que suponga un incremento injustificado de costos para el usuario o una posible degradación del vehículo y la imposición al usuario de adquisición de accesorios o piezas complementarias no solicitadas.

b) La utilización de piezas, elementos o conjuntos usados sin autorización, inadecuados o no marcados y/u homologados, cuando estos últimos requisitos sean preceptivos, así como también, la utilización o uso de elementos, partes, accesorios o líquidos de gobierno del vehículo sin consentimiento expreso del propietario del mismo.

c) La negativa a la realización del presupuesto, o cualquier tipo de reticencia, demora o discriminación en la admisión de un vehículo por haber sido exigida la realización del mismo o la realización de presupuestos que no respondan en su descripción o valoración a la realidad de las averías o daños de vehículo, cuando tales presupuestos puedan tener efectos perjudiciales para terceros.

d) La existencia de cláusulas en resguardos, presupuestos, facturas u otros documentos emitidos por el taller, que se opongan a lo establecido en esta disposición y demás disposiciones vigentes.

e) La expedición de facturas en que conste la realización de trabajos que no han sido efectuados o la inclusión de repuestos y accesorios que no han sido aportados a la reparación y, asimismo, la aplicación de precios o márgenes comerciales en cuantía superior a los límites autorizados, establecidos o declarados.

f) La negativa del taller a devolver al cliente las cantidades percibidas en exceso sobre los precios establecidos o sobre los presupuestos aceptados.

g) La falta de «Hojas de Reclamaciones» o la negativa a facilitar las mismas.

h) La utilización del vehículo para asuntos propios, sin la autorización expresa del propietario, por el taller.

i) La ostentación de referencia a marcas de acuerdo con lo establecido en el artículo 8.° del presente Real Decreto.

j) Y en general, el incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición y normas que lo desarrollen y que serán sancionados en la forma que sea procedente por el Ministerio de Industria y Energía, el de Sanidad y Consumo o las Comunidades Autónomas, de acuerdo a sus respectivas competencias.

2. Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios establecidos en el artículo 35 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como en los artículos 6.º, 7.º y 8.º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

Artículo 20. *Sanciones.*

1. Las infracciones a que se refiere el presente Real Decreto serán sancionadas con multas de acuerdo con la siguiente graduación:

Infracciones leves, hasta 500.000 pesetas.

Infracciones graves, hasta 2.500.000 pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios de la infracción.

Infracciones muy graves, hasta 100.000.000 de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

2. En los supuestos de infracciones muy graves podrá acordarse el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años. En tal caso, será de aplicación lo previsto en el artículo 57.4, de la Ley 8/1980, de 10 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de los Trabajadores.

3. Las cuantías señaladas anteriormente deberán ser revisadas y actualizadas periódicamente por el Gobierno, teniendo en cuenta variación de los índices de precios al consumo.

Disposición transitoria primera.

Los talleres de reparación de vehículos automóviles inscritos en el Registro Industrial con anterioridad a la fecha de entrada en vigor del presente Real Decreto deberán adaptarse a lo dispuesto en el mismo en el plazo de un año a partir de la fecha de entrada en vigor del mismo e inscribirse en el Registro Especial, de acuerdo con lo previsto en el artículo 4.º

Disposición transitoria segunda.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Real Decreto, será de aplicación a las reclamaciones sobre el servicio de talleres de reparación de vehículos automóviles el sistema arbitral previsto en el artículo 31 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, de acuerdo con lo que establezcan las normas que la desarrollen.

Disposición adicional primera.

Lo dispuesto en el presente Real Decreto se entenderá sin perjuicio de las competencias que corresponden a las Comunidades Autónomas de acuerdo con sus respectivos Estatutos.

Disposición adicional segunda. *Modelo de declaración responsable.*

Corresponderá a las comunidades autónomas elaborar y mantener disponibles los modelos de declaración responsable. A efectos de la inclusión en el Registro Integrado Industrial regulado en el título IV de la Ley 21/1992, de 16 de julio, de Industria, el órgano competente en materia de industria del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio elaborará y mantendrá actualizada una propuesta de modelo de declaración responsable en formato electrónico, que deberá incluir los datos que se suministrarán al indicado registro, y que estará disponible en la página web del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio www.mityc.es.

Disposición final primera.

Se faculta a los Ministerios de Industria y Energía, y de Sanidad y Consumo para dictar, en el ámbito de sus respectivas competencias, las disposiciones necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en el presente Real Decreto.

Disposición final segunda.

Queda derogado el Decreto de la Presidencia del Gobierno 809/1972, de 6 de abril, por el que se regula la actividad de talleres de reparación de automóviles; la Orden de la Presidencia del Gobierno de 1 de marzo de 1973, sobre aplicación de dicho Decreto, y la Orden del Ministerio de Industria de 8 de febrero de 1975, por la que se modifica el anexo I del mismo, así como cuantas otras disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en el presente Real Decreto.

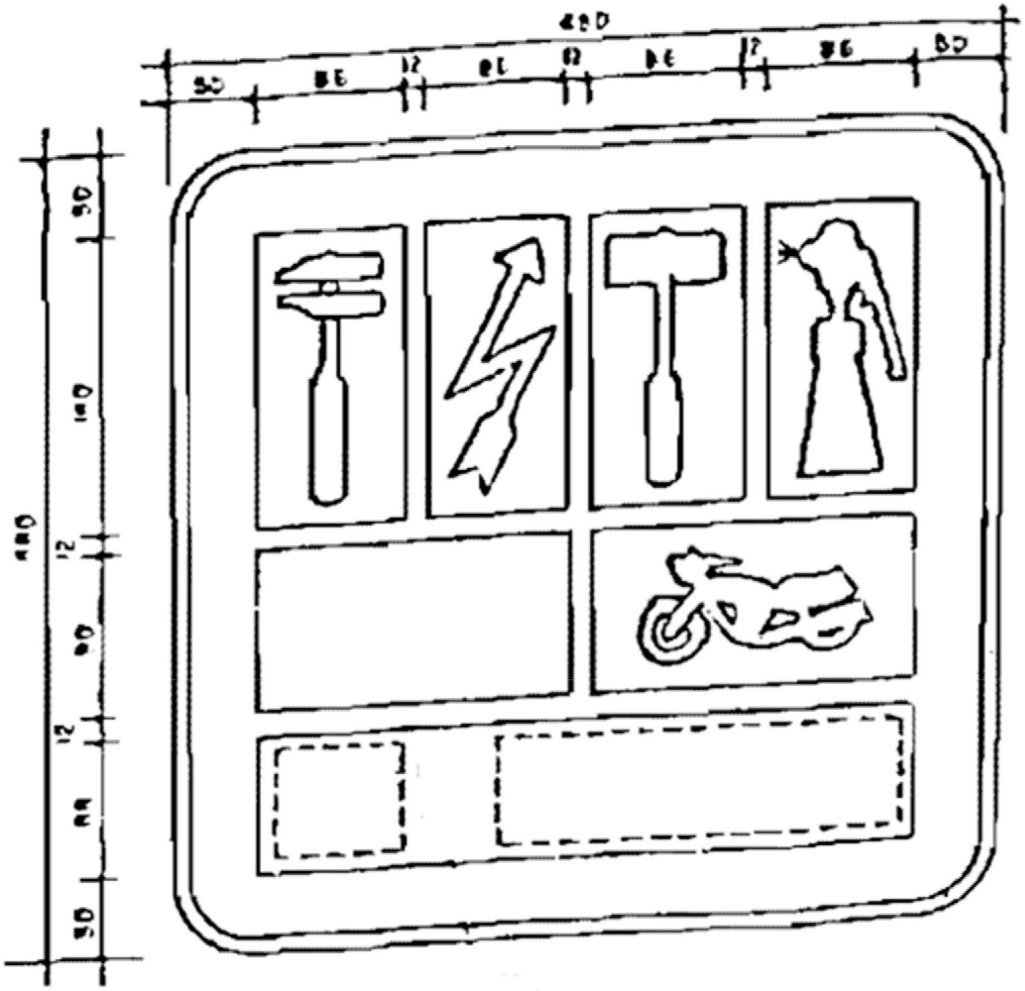
ANEXO I

Equipamiento mínimo necesario, según ramas de actividad y especialidades para la inscripción de los talleres de reparación de vehículos automóviles en el Registro Especial

(Suprimido)

ANEXO II

MODELO DE PLACA DISTINTIVO



ANEXO III

Hoja de Reclamación

a) La presente Hoja de Reclamación es un medio que la Administración pone a disposición de los clientes de los talleres de reparación de vehículos automóviles, a fin de que puedan formular sus quejas en el mismo lugar en que se produzcan los hechos.

b) Para formular su reclamación, el usuario podrá solicitar del taller contratante del servicio, la entrega de una «Hoja de Reclamaciones».

c) El usuario deberá hacer constar su nombre, domicilio y número del documento nacional de identidad o pasaporte, su relación con el titular del vehículo, así como los demás datos a que se refiere el impreso, exponiendo claramente los hechos motivo de queja, con expresión de la fecha en que ésta se formule.

d) El taller deberá cumplimentar los datos de identificación del mismo que constan en la «Hoja de Reclamaciones». Una vez expuestos los motivos de queja del usuario, la «Hoja de Reclamaciones» podrá ser suscrita por el taller, que podrá realizar cuantas consideraciones estime oportunas respecto de su contenido, en el lugar habilitado para ello.

e) El usuario remitirá el original de la «Hoja de Reclamaciones», en el plazo máximo de dos meses naturales, desde la entrega del vehículo o la finalización, en su caso, de la garantía, a las autoridades competentes en materia de consumo, correspondientes al lugar

donde se encuentre ubicado el taller, conservando la copia verde en su poder y entregando las copias rosa y amarilla al taller.

f) Al original de la reclamación, el cliente unirá cuantas pruebas o documentos sirvan para el mejor enjuiciamiento de los hechos, especialmente facturas, presupuestos y resguardos.

Sello del Organismo competente

HOJA DE RECLAMACIÓN

Los datos del recuadro (en rojo) serán rellenados por el taller

.....		
Nombre o razón social del taller		
.....		
Dirección: Calle o plaza	Provincia o localidad	Teléfono
.....		
Servicio oficial de	Rama(s) de actividad(es)	Especialidad
.....		
Número del taller en el Registro Especial del Ministerio de Industria y Energía		

A rellenar por el reclamante

A las ..... horas del día ..... de ..... de 19 ..... (fecha de la declaración

Don ..... (reclamante)

Nacionalidad ..... DNI o pasaporte ..... y relación con el titular del vehículo .....

Dirección: .....

Calle o plaza, provincia o localidad y teléfono

Datos del vehículo: .....

Marca, modelo, matrícula y número de kilómetros

Motivo de la reclamación:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Firma del interesado

Alegaciones del taller:

.....
.....
.....
.....

.....
.....
Firma y sello del taller

§ 43

Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 312, de 29 de diciembre de 2007
Última modificación: 21 de diciembre de 2024
Referencia: BOE-A-2007-22440

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente Ley.

PREÁMBULO

I

La presente Ley se enmarca en el conjunto de medidas que constituyen el Plan 2006-2010 para el desarrollo de la Sociedad de la Información y de convergencia con Europa y entre Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas, Plan Avanza, aprobado por el Gobierno en noviembre de 2005.

El Plan Avanza prevé entre sus medidas la adopción de una serie de iniciativas normativas dirigidas a eliminar las barreras existentes a la expansión y uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones y para garantizar los derechos de los ciudadanos en la nueva sociedad de la información.

En esta línea, la presente Ley, por una parte, introduce una serie de innovaciones normativas en materia de facturación electrónica y de refuerzo de los derechos de los usuarios y, por otra parte, acomete las modificaciones necesarias en el ordenamiento jurídico para promover el impulso de la sociedad de la información.

En este sentido, se introducen una serie de modificaciones tanto de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, como de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, que constituyen dos piezas angulares del marco jurídico en el que se desenvuelve el desarrollo de la sociedad de la información.

Dicha revisión del ordenamiento jurídico se completa con otras modificaciones menores de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones y de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista.

II

El capítulo I de la Ley introduce sendos preceptos dirigidos a impulsar el empleo de la factura electrónica y del uso de medios electrónicos en todas las fases de los procesos de contratación y a garantizar una interlocución electrónica de los usuarios y consumidores con las empresas que presten determinados servicios de especial relevancia económica.

En materia de facturación electrónica, el artículo 1 establece la obligatoriedad del uso de la factura electrónica en el marco de la contratación con el sector público estatal en los términos que se precisen en la Ley reguladora de contratos del sector público, define el concepto legal de factura electrónica y, asimismo, prevé actuaciones de complemento y profundización del uso de medios electrónicos en los procesos de contratación.

Así, el citado precepto prevé que el Gobierno determinará el órgano competente de la Administración General del Estado que impulsará el empleo de la factura electrónica entre los diversos agentes del mercado, en particular entre las pequeñas y medianas empresas y en las denominadas microempresas, de acuerdo con la definición establecida en la Recomendación C(2003) 1422 de la Comisión Europea, de 6 de mayo de 2003, con el fin de fomentar el desarrollo del comercio electrónico. Por su parte, las Comunidades Autónomas, de acuerdo con las competencias que tenga reconocidas por sus Estatutos, colaborarán en coordinación con la Administración del Estado en el empleo de la factura electrónica.

De igual modo el Gobierno, o en su caso las Comunidades Autónomas en el ámbito de sus competencias desarrollarán, en cooperación con las asociaciones representativas de las empresas proveedoras de soluciones técnicas de facturación electrónica y de las asociaciones relevantes de usuarios, un plan para la generalización del uso de la factura electrónica en España, definiendo, asimismo, los contenidos básicos de dicho plan.

Asimismo, la Ley habilita a los Ministerios de Industria, Turismo y Comercio y de Economía y Hacienda, respetando las competencias reconocidas a las Comunidades Autónomas, para que aprueben las normas sobre formatos estructurados estándar de facturas electrónicas que sean necesarias para facilitar la interoperabilidad tanto en el sector público como en el sector privado y permitan facilitar y potenciar el tratamiento automatizado de las mismas.

Además, el citado precepto, yendo más allá del impulso a la extensión del uso de la factura electrónica, encomienda a las diversas Administraciones Públicas en el ámbito de sus competencias la promoción de la extensión y generalización del uso de medios electrónicos en las demás fases de los procesos de contratación.

El artículo 2, por su parte, establece la obligación de las empresas de determinados sectores con especial incidencia en la actividad económica (entre otras, compañías dedicadas al suministro de electricidad, agua y gas, telecomunicaciones, entidades financieras, aseguradoras, grandes superficies, transportes, agencias de viaje) de facilitar un medio de interlocución telemática a los usuarios de sus servicios que cuenten con certificados reconocidos de firma electrónica.

Esta nueva obligación tiene por finalidad asegurar que los ciudadanos cuenten con un canal de comunicación electrónica con las empresas cuyos servicios tienen una mayor trascendencia en el desarrollo cotidiano de sus vidas.

A tales efectos, se especifica que dicha interlocución telemática ha de facilitar al menos la realización de trámites tales como la contratación electrónica, modificación de condiciones contractuales, altas, bajas, quejas, histórico de facturación, sustitución de informaciones y datos en general, así como el ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, oposición y cancelación en materia de protección de datos. Asimismo, se prevé que dicho medio de interlocución telemática sirva para sustituir los trámites que actualmente se realicen por fax. No obstante, el citado precepto no impide que excepcionalmente las empresas obligadas por el mismo no faciliten la contratación de productos o servicios que por su naturaleza no sean susceptibles de comercialización por vía electrónica.

Esta obligación vendrá a complementar la garantía del derecho de una comunicación electrónica de los ciudadanos con las Administraciones Públicas, establecida en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en ejecución de uno de los mandatos normativos contenidos en el Plan Avanza.

Por último, el artículo 3 tiene por finalidad establecer una regulación mínima de las subastas electrónicas entre empresarios (B2B) a fin de establecer un marco jurídico que dote a esta técnica de compra de la necesaria transparencia y seguridad jurídica.

En este sentido, la regulación prevista tiene por objeto evitar las suspicacias de las empresas a la hora de participar en estos nuevos métodos de compra y eliminar cualquier tipo de práctica o competencia desleal. En definitiva, se trata de garantizar a través de un precepto específico los principios de igualdad de trato, de no discriminación y transparencia entre empresas.

III

El capítulo II de la Ley engloba las modificaciones legislativas que se han estimado necesarias para promover el impulso de la sociedad de la información y de las comunicaciones electrónicas.

Dichas modificaciones afectan principalmente a la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico y a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, si bien se incluyen también modificaciones de menor entidad de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, se modifica la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista para incluir un nuevo tipo de infracción que respalde lo dispuesto en el artículo 2 de la presente Ley, se introducen una serie de cambios en la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones y se introducen, asimismo, modificaciones en la Ley de Propiedad Intelectual.

El artículo 4 de la Ley incluye las diferentes modificaciones necesarias en el vigente texto de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI).

Estas modificaciones tienen como finalidad, en primer lugar, revisar o eliminar obligaciones excesivas o innecesarias y, en segundo lugar, flexibilizar las obligaciones referidas a las comunicaciones comerciales y a la contratación electrónicas a fin de, entre otras razones, adecuar su aplicación al uso de dispositivos móviles.

La primera medida prevista es la nueva redacción del artículo 8 que regula las restricciones a la prestación de servicios de la sociedad de la información y su procedimiento de cooperación intracomunitario. Por lo que al primer aspecto se refiere, es decir, las restricciones a los servicios de telecomunicaciones, este precepto establece que en el caso de que un determinado servicio de esta naturaleza atente contra los principios que en el propio precepto se recogen, los órganos competentes para su protección adoptarán las medidas necesarias para que se pueda interrumpir su prestación o retirar los datos que los vulneran. Los principios objeto de protección son: la salvaguarda del orden público, la investigación penal, la seguridad pública y la defensa nacional; la protección de la salud pública o de las personas físicas o jurídicas que tengan la condición de consumidores y usuarios; el respeto a la dignidad de la persona y al principio a la no discriminación por motivos de raza, sexo, religión, opinión, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social, y finalmente, la protección de la juventud y de la infancia. Como no puede ser de otra manera, se prevé que en la adopción de estas medidas se respetarán siempre las garantías y procedimientos establecidos en las leyes. Finalmente, sobre este punto de las restricciones a la prestación de servicios de la Sociedad de la Información, el artículo 8 incorpora además el principio de que solo la autoridad judicial competente, en los casos en que la Constitución y las leyes de los respectivos derechos y libertades fundamentales así lo prevean de forma excluyente, podrán adoptar las medidas restrictivas previstas en este artículo, en tanto que garante de los derechos a la libertad de expresión, de producción y creación literaria científica y técnica, de información y de cátedra.

En relación con el procedimiento de cooperación intracomunitario, el vigente apartado 4 del artículo 8 mantiene prácticamente su redacción pues constituye una transposición necesaria del procedimiento intracomunitario de cooperación previsto en la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior. Por su parte, el vigente apartado 2 del artículo 8, sobre colaboración de prestadores de servicios de intermediación para impedir

el acceso desde España a servicios o contenidos cuya interrupción o retirada haya decidido un órgano competente, se traslada al artículo 11.

En coherencia con la nueva redacción del artículo 8 se elimina también el párrafo a) del apartado 2 del artículo 38, por el que se tipifica como infracción administrativa muy grave el incumplimiento de las órdenes dictadas por órganos administrativos en virtud del artículo 8. A este respecto, se considera que los órganos competentes para imponer restricciones en el mundo físico, ya sean judiciales o administrativos -piénsese por ejemplo en las autoridades de control sanitario-, deberán estar habilitados por sus propias normas a imponer dichas restricciones a los prestadores de servicios de la sociedad de la información cuando incumplan una orden emanada por los mismos en ejercicio de sus competencias legalmente atribuidas. Sin perjuicio de lo anterior, la nueva redacción del apartado 4 del artículo 8 remite al artículo 11 para habilitar al órgano competente a requerir la colaboración de los prestadores de servicios de intermediación en caso de estimarlo necesario para garantizar la eficacia de las medidas que hubiera adoptado.

Como consecuencia de las modificaciones realizadas en el artículo 8 se procede a hacer un ajuste técnico en la remisión contenida en el artículo 4 que ahora debe remitirse al artículo 11.

La segunda modificación importante prevista en relación con la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico (LSSI) es la supresión de la obligación establecida en el artículo 9 sobre constancia registral de los nombres de dominio, dado que se ha revelado como poco operativa desde un punto de vista práctico.

En coherencia con la supresión del artículo 9 se prevé también la eliminación del párrafo a) del apartado 4 del artículo 38 en el que se tipifica como infracción administrativa leve el incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9.

Como consecuencia de la supresión del artículo 9 se procede a una modificación técnica en la redacción del párrafo b) del apartado 1 del artículo 10. Asimismo, se realiza un ajuste de redacción en el párrafo f) del apartado 1 del artículo 10.

En tercer lugar, se ha entendido necesaria la modificación del artículo 11. La redacción vigente del artículo incluye una posibilidad de intervención del Ministerio de Ciencia y Tecnología (hoy Ministerio de Industria, Turismo y Comercio) que se ha eliminado. En este sentido, son los propios órganos competentes los que en ejercicio de las competencias que legalmente tengan atribuidas deben dirigirse directamente a los prestadores de servicios de intermediación, sin que sea necesario que un departamento ajeno, como es el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, intervenga en un procedimiento en el que se diluciden asuntos en los que carece de competencias.

Por otra parte, se precisa en el artículo 11 que la suspensión del servicio que se puede ordenar a los prestadores de servicios de intermediación se circunscribe a aquéllos empleados por terceros para proveer el servicio de la sociedad de la información o facilitar el contenido cuya interrupción o retirada haya sido ordenada. Se añade, además, un nuevo apartado 2, que traslada a este artículo la previsión actualmente establecida en el apartado 2 del artículo 8, que prevé la posibilidad de requerir la colaboración de los prestadores de servicios de intermediación para impedir el acceso desde España a servicios o contenidos cuya interrupción o retirada haya sido decidida.

Igualmente se incluye un nuevo inciso en el apartado 3 del artículo 11 que aclara que la autorización del secuestro de páginas de Internet o de su restricción cuando ésta afecte a los derechos y libertades de expresión e información y demás amparados en los términos establecidos en el artículo 20 de la Constitución solo podrá ser decidida por los órganos jurisdiccionales competentes.

Por otra parte, se incluye un nuevo artículo 12 bis que establece la obligación de los proveedores de acceso a Internet establecidos en España a informar a sus usuarios sobre los medios técnicos que permitan, entre otros, la protección frente a virus informáticos y programas espía, la restricción de los correos electrónicos no solicitados, y la restricción o selección del acceso a determinados contenidos y servicios no deseados o nocivos para la juventud y la infancia.

Igualmente, se obliga a dichos prestadores, así como a los prestadores de servicios de correo electrónico a informar a sus clientes sobre las medidas de seguridad que aplican en la provisión de sus servicios.

Asimismo, se encomienda a los proveedores de servicios de acceso la función de informar a sus clientes sobre las posibles responsabilidades en que puedan incurrir por el uso de Internet con fines ilícitos, en particular, para la comisión de ilícitos penales y por la vulneración de la legislación en materia de propiedad intelectual e industrial. A fin de respaldar estas obligaciones se incluye un nuevo tipo de infracción leve en el apartado 4 del artículo 38, que, teniendo en cuenta la supresión del vigente párrafo a), dará nuevo contenido al mismo.

Otra modificación considerada necesaria es la revisión de la vigente redacción del apartado 2 del artículo 17 a fin de aclarar y precisar que en virtud del mismo se responsabiliza al proveedor del link o del motor de búsqueda de los contenidos de los que tiene conocimiento cuando hayan sido elaborados bajo su «dirección, autoridad o control».

Se incorpora una nueva redacción al apartado 3 del artículo 18, en el sentido de que los códigos de conducta a que se refiere este precepto deberán ser accesibles por vía electrónica, fomentándose su traducción en las distintas lenguas oficiales del Estado y de la Unión Europea con el fin de proporcionarles la mayor difusión posible.

En materia de comunicaciones comerciales se flexibiliza la exigencia de información prevista en el vigente artículo 20 sobre mensajes publicitarios a través de correo electrónico o medios de comunicación equivalentes de modo que en vez de la inserción del término «publicidad» al inicio del mensaje pueda incluirse la abreviatura «publi». Se trata de una medida que ha sido solicitada en diversas ocasiones por agentes que desarrollan actividades relacionadas con la publicidad a través de telefonía móvil y, por otra parte, no supone menoscabo de la protección y de los derechos de información de los usuarios, ya que el término «publi» es fácilmente reconocible como indicativo de «publicidad».

Adicionalmente, se realizan ajustes menores en la redacción del mencionado artículo a fin de alinearlo en mayor medida con lo dispuesto en la Directiva 2000/31/CE.

En materia de contratación electrónica se realiza un ajuste de la redacción actual del artículo 24 a fin de incluir una remisión expresa a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica y destacar así el especial valor probatorio de los contratos electrónicos que sean celebrados mediante el uso de instrumentos de firma electrónica.

De igual modo, se ajusta el artículo 27, relativo a las obligaciones de información previa en materia de contratación electrónica, a la luz de la experiencia acumulada en su aplicación por parte del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en ejercicio de sus competencias de inspección y control de páginas de Internet. En este sentido, se prevé que la información que debe facilitarse ha de «ponerse a disposición» de los usuarios «mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado», flexibilizando de este modo la redacción anterior con vistas a facilitar la realización de operaciones de contratación electrónica mediante dispositivos que cuenten con pantallas de visualización de formato reducido.

Asimismo, se incluye en la nueva redacción del artículo 27 una regla aclaratoria por la cual, cuando el prestador de servicios diseñe específicamente sus servicios de contratación electrónica para ser accedidos mediante dispositivos que cuenten con pantallas de formato reducido, se entenderán cumplidas las obligaciones de información previa establecidas en dicho precepto cuando el citado prestador facilite de manera permanente, fácil, directa y exacta la dirección de Internet en que dicha información es puesta a disposición del destinatario.

También se modifica el apartado 2 del artículo 27 a fin de eliminar el inciso «cuando no se utilicen estos medios con el exclusivo propósito de eludir el cumplimiento de dicha obligación» dado que en la práctica es imposible determinar cuando se hace con este propósito.

Este artículo 4 modifica también los artículos 33, 35 y 43 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico.

Las modificaciones que se introducen a los artículos 33 y 35 tienen por objeto adaptar su contenido a la vigente organización de la Administración territorial del Estado en función de las competencias que tienen atribuidas tanto la Administración General del Estado como aquellas de las Comunidades Autónomas.

Por otra parte, se da una nueva redacción al artículo 43 de la Ley 34/2002 que se refiere a la potestad sancionadora. En concreto, la nueva redacción establece que la imposición de sanciones por incumplimiento de lo establecido en dicha ley corresponderá al órgano o autoridad que dictó la resolución incumplida o al que estén adscritos los inspectores. En el ámbito de las Comunidades Autónomas, las infracciones contra derechos y garantías de los consumidores y usuarios serán sancionadas por los órganos correspondientes en materia de consumo.

Además, se incorpora una nueva redacción a la disposición adicional tercera de la mencionada Ley sobre el sistema arbitral de consumo en el sentido de que los prestadores y destinatarios de los servicios de la sociedad de la información pueden someter sus conflictos a este sistema de resolución.

Finalmente se revisa, actualiza y amplía el contenido de la actual disposición adicional quinta referida a la accesibilidad de las páginas de Internet, a fin de garantizar adecuadamente la accesibilidad para las personas con discapacidad y de edad avanzada a la información proporcionada por medios electrónicos.

IV

El artículo 5 de la Ley contempla las modificaciones necesarias en el articulado de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Estas modificaciones tienen por objeto clarificar las reglas de valoración de la firma electrónica en juicio y flexibilizar la obligación de los prestadores de servicios de certificación de comprobar los datos inscritos en registros públicos a fin de eliminar cargas excesivas.

El primer aspecto que se revisa del artículo 3 de la Ley de firma electrónica es la definición de «documento electrónico» que se modifica para alinearla en mayor medida con los conceptos utilizados en otras normas españolas de carácter general y en los países de nuestro entorno.

En segundo lugar, se aclara la redacción del apartado 8 del artículo 3, especificando que lo que debe comprobarse, en caso de impugnarse en juicio una firma electrónica reconocida, es si concurren los elementos constitutivos de dicho tipo de firma electrónica, es decir, que se trata de una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, que cumple todos los requisitos y condiciones establecidos en esta Ley para este tipo de certificados electrónicos, y que la firma se ha generado mediante un dispositivo seguro de creación de firma electrónica.

La tercera modificación acometida es la revisión de la regla de exención de responsabilidad establecida en el segundo inciso del apartado 5 del artículo 23 de la Ley que resulta en exceso rígida y onerosa para los prestadores de servicios de certificación, por lo que se procede a su oportuna flexibilización.

En coherencia con la mencionada modificación del artículo 23, se corrige asimismo el artículo 13, previendo que para la comprobación de los datos relativos a las personas jurídicas y a la representación de las mismas será suficiente que sean aportados y cotejados los documentos públicos en los que figuren los citados datos, estableciendo así un nivel de exigencia equiparable al empleado por las propias Administraciones Públicas en el cotejo y bastanteo de ese tipo de datos.

Se introduce, además, una modificación técnica de la actual redacción del apartado 4 del artículo 31.

Por último, al igual que en el caso de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de Sociedad de la Información y del Comercio Electrónico, este artículo incorpora una disposición adicional undécima a la Ley de Firma Electrónica sobre resolución de conflictos en el sentido de que los usuarios y prestadores de servicios de certificación podrán someter las desavenencias que se susciten entre los mismos al procedimiento arbitral.

V

El artículo 6 incluye un nuevo tipo de infracción en el artículo 64 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, a fin de respaldar la nueva obligación de disponer de un medio de interlocución electrónica para la prestación de servicios al público de especial trascendencia económica establecido en el artículo 2 de la presente Ley.

El artículo 7 de la Ley, introduce una serie de modificaciones en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

La primera de estas modificaciones afecta al apartado primero del artículo 22 letras a) y c) cuya finalidad es asegurar el acceso a los servicios telefónicos y de Internet como servicio universal. Mediante la redacción de la letra a) del artículo 22 apartado 1 se garantiza que todos usuarios finales puedan obtener una conexión a la red pública desde una ubicación fija y acceder a la prestación de servicio telefónico. La conexión debe ofrecer al usuario la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas y permitir comunicaciones de fax y datos de velocidad suficiente para acceder a Internet, debiendo permitir dicha conexión comunicaciones en banda ancha en los términos definidos por la normativa vigente.

La redacción de la letra c) del citado precepto, garantiza tanto la existencia de una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago en todo el territorio nacional, que satisfaga la necesidades de los usuarios, en cobertura geográfica y en número de aparatos, la accesibilidad de dichos teléfonos por los usuarios con discapacidades, como la calidad de los servicios con la posibilidad de efectuar gratuitamente llamadas de emergencia y finalmente la existencia de una oferta suficiente de equipos terminales de acceso a Internet de banda ancha en los términos que establezca la legislación en vigor.

Con el fin de reforzar los derechos de los usuarios frente a los proveedores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas, se modifican los artículos 53 y 54 de la Ley General de Telecomunicaciones, mediante la tipificación como infracción administrativa del incumplimiento por parte de los operadores de los derechos de los consumidores y usuarios en el ámbito de las telecomunicaciones.

Asimismo, se reestablece la exención de la antigua tasa por reserva de uso especial del espectro, a radioaficionados y usuarios de la Banda Ciudadana CB-27 que figuraba en la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, para aquellos usuarios que a la fecha de devengo hubieran cumplido los 65 años de edad, así como a los beneficiarios de una pensión pública o que tengan reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33 por 100.

El artículo 8 establece un nuevo régimen aplicable a las tarifas por las tareas de asignación, renovación y otras operaciones registrales realizadas por la entidad pública empresarial Red.es en ejercicio de su función de Autoridad de Asignación de los nombres de dominio de Internet bajo el código de país correspondiente a España, que pasarán a tener la consideración de precio público. Con ello, se permite a la entidad pública empresarial Red.es comercializar los nombres de dominio «.es» en las mismas condiciones en las que se comercializan el resto de nombres de dominio genéricos y territoriales.

La disposición adicional primera prevé que la autoridad de asignación de los nombres de dominio de Internet bajo el código de país correspondiente a España («.es») adopte las medidas que sean necesarias para asegurar que puedan asignarse nombres de dominio que contengan caracteres propios de las lenguas oficiales de España distintos de los incluidos en el alfabeto inglés, como es la letra «ñ» o la «ç», en un plazo máximo de 3 meses desde la entrada en vigor de esta Ley.

La disposición adicional segunda prevé que el Gobierno, en colaboración con las Comunidades Autónomas, impulsará la extensión de la banda ancha con el fin de conseguir antes del 31 de diciembre de 2008, una cobertura de servicio universal de banda ancha, para todos los ciudadanos, independientemente del tipo de tecnología utilizada en su caso y su ubicación geográfica. La acción del Gobierno deberá dirigirse prioritariamente a las áreas en las que la acción de los mecanismos del mercado sea insuficiente.

Asimismo, se especifica que el Gobierno analizará de forma continua las diferentes opciones tecnológicas y las condiciones de provisión de servicios de acceso a Internet de banda ancha. Para ello, se colaborará con los diferentes sectores interesados a fin de que asesoren al Gobierno en la elaboración de un informe anual sobre la situación del uso de los servicios de acceso a Internet de banda ancha en España que tendrá carácter público y podrá incluir recomendaciones para acelerar el despliegue de estos servicios. Estos análisis e informes deberán elaborarse de forma territorializada por Comunidades autónomas, compartiéndose los datos en formato electrónico con las Administraciones que lo soliciten.

Por su parte, la disposición adicional tercera prevé que el Gobierno elabore en el plazo de seis meses un Plan para la mejora de los niveles de seguridad y confianza en Internet,

que incluirá directrices y medidas para aumentar la seguridad frente a las amenazas de Internet y proteger la privacidad on line.

La disposición adicional cuarta se refiere a las funciones de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y a los órganos estadísticos de las Comunidades Autónomas en materia de requerimientos de información para fines estadísticos y de análisis. A estos efectos se atribuye a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información tanto la facultad de recabar de los agentes que operan en el sector de las tecnologías de la información y de la sociedad de la información en general la información necesaria para el ejercicio de sus funciones como la potestad de sancionar las infracciones consistentes en no facilitar al mismo la información requerida.

En la disposición adicional quinta se establece la obligación de que en la elaboración de los proyectos de obras de construcción de carreteras o de infraestructuras ferroviarias se prevea la instalación de canalizaciones para el despliegue de redes de comunicaciones electrónicas a lo largo de toda la longitud de las mismas y del equipamiento para asegurar la cobertura de comunicaciones móviles en todo su recorrido. Estas canalizaciones deberán ponerse a disposición de los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas interesados en condiciones equitativas, no discriminatorias, neutrales y orientadas a costes.

La disposición adicional sexta encomienda al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio la función de mantener una base de datos actualizada y sectorializada como mínimo por ámbitos territoriales de Comunidad autónoma sobre el despliegue y cobertura de infraestructuras y servicios de comunicaciones electrónicas y de la sociedad de la información en España.

La disposición adicional séptima establece que la constitución de la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones tendrá lugar en el momento que se señale en el Real Decreto de aprobación de su Estatuto.

La disposición adicional octava modifica el apartado 13 del artículo 48 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones. La norma establece en Barcelona la sede de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones que dispondrá de patrimonio independiente del patrimonio del Estado. Con la introducción de esta disposición se otorga rango de ley al establecimiento de la sede de dicha Comisión.

Las disposiciones adicionales novena y décima modifican, respectivamente, la Ley 2/1995, de 23 de marzo, de Sociedades de Responsabilidad Limitada y el texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre al objeto de rebajar de manera drástica los tiempos de constitución de una sociedad limitada pudiéndose reducir hasta cuatro días.

En concreto, la modificación se basa en las siguientes medidas: (i) Introducción de un modelo tipo u orientativo de estatutos en la sociedad de responsabilidad limitada; (ii) agilización de los trámites que implican la obtención de una denominación social como paso previo a la constitución de una sociedad de responsabilidad limitada, sin por ello restar importancia a la seguridad que aporta al tráfico mercantil el sistema vigente de denominaciones sociales, tutelado por el Registro Mercantil Central; y (iii) facultar a los administradores, desde el otorgamiento de la escritura fundacional, para el desarrollo del objeto social y para la realización de toda clase de actos y contratos relacionados con el mismo.

Esta disposición ha sido sometida al procedimiento de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas previsto en la Directiva 98/34/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de junio de 1998, por la que se establece un procedimiento de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas, modificada por la Directiva 98/48/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de julio de 1998, y en el Real Decreto 1337/1999, de 31 de julio, por el que se regula la remisión de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas y reglamentos relativos a los servicios de la sociedad de la información.

La disposición adicional undécima introduce un aspecto de significativa relevancia ya que mandata a las Administraciones Públicas a promover el impulso, el desarrollo y la

aplicación de los estándares de accesibilidad para las personas con discapacidad en los diseños y procesos basados en las nuevas tecnologías de la sociedad de la información.

Para garantizar el derecho de los ciudadanos a la utilización de las distintas lenguas del Estado, la disposición adicional duodécima impone a las Administraciones Públicas el deber de fomentar el pluralismo lingüístico en la sociedad de la información y la decimotercera establece, con el fin de impulsar los medios electrónicos propios de estas tecnologías, la obligación de regular los instrumentos telemáticos necesarios para ser utilizados por aquellos profesionales colegiados que elaboren y preparen proyectos e informes que hayan de incorporarse a los procedimientos que tramiten las Administraciones Públicas.

La disposición adicional decimocuarta atribuye al Centro Nacional de Referencia de Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (CENATIC), en colaboración con los Centros Autónomos de referencia y con el Centro de Transferencia de Tecnología entre Administraciones Públicas de la Administración General del Estado la difusión de las aplicaciones declaradas de fuente abierta por las propias Administraciones Públicas. Igualmente, el CENATIC se encargará del asesoramiento sobre los aspectos jurídicos, tecnológicos y metodológicos para la liberación del software y conocimiento.

Con objeto de fomentar la participación de la sociedad y de las entidades privadas sin ánimo de lucro y garantizar el pluralismo y la libertad de expresión en la sociedad de la información, la Ley incluye una disposición adicional decimoquinta en cuya virtud se establecerán los medios de apoyo y líneas de financiación para el desarrollo de los servicios de la sociedad de la información promovidos por estas entidades y que fomenten los valores democráticos, la participación ciudadana y atiendan al interés general o presten servicios a grupos sociales desfavorecidos.

La disposición adicional decimosexta se refiere a la puesta a disposición de los ciudadanos, en los términos legalmente establecidos de los contenidos digitales de las Administraciones Públicas de cuyos derechos de propiedad intelectual sean titulares o pertenezcan al dominio público.

La disposición adicional decimoséptima ofrece la posibilidad tanto a las personas físicas como jurídicas de poner a disposición del público los contenidos de las obras digitalizadas de las que sean titulares, con la finalidad de fomentar las nuevas tecnologías y la sociedad de la información entre los ciudadanos.

CAPÍTULO I

Medidas de impulso de la sociedad de la información

Artículo 1. *Medidas de impulso de la factura electrónica y del uso de medios electrónicos en otras fases de los procesos de contratación.*

1. La facturación electrónica en el marco de la contratación con el sector público estatal será obligatoria en los términos que se establezcan en la Ley reguladora de la contratación en el sector público y en su normativa de desarrollo.

A estos efectos, se entenderá que la factura electrónica es un documento electrónico que cumple con los requisitos legal y reglamentariamente exigibles a las facturas y que, además, garantiza la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido, lo que impide el repudio de la factura por su emisor.

2. El Gobierno determinará el órgano competente de la Administración General del Estado que impulsará el empleo de la factura electrónica entre empresarios, profesionales y demás agentes del mercado, en particular, entre las pequeñas y medianas empresas y en las denominadas microempresas, con el fin de fomentar el desarrollo del comercio electrónico. Las Comunidades Autónomas, de acuerdo con las competencias que tengan reconocidas por sus Estatutos, colaborarán en coordinación con la Administración del Estado en el impulso del empleo de la factura electrónica.

El Gobierno, o en su caso las Comunidades Autónomas en el ámbito de sus competencias, establecerán, en un plazo máximo de nueve meses desde la entrada en vigor de esta Ley -o en el plazo que en su lugar establezca la Administración competente-, en coordinación con las Comunidades Autónomas -cuando no les corresponda la elaboración

propia- y previa consulta a las asociaciones relevantes representativas de las entidades proveedoras de soluciones técnicas de facturación electrónica, a las asociaciones relevantes de usuarios de las mismas y a los colegios profesionales que agrupen a técnicos del sector de la Sociedad de la Información y de las Telecomunicaciones, un plan para la generalización del uso de la factura electrónica en España.

El citado Plan contendrá, entre otros, los criterios de accesibilidad y promoverá la interoperabilidad de las distintas soluciones de facturación electrónica. El Plan de la Administración General del Estado establecerá esquemas específicos de ayudas económicas para la implantación de la factura electrónica, en los cuales se contemplarán unos fondos generales para las Comunidades Autónomas que desarrollen su propio Plan para la generalización del uso de la factura electrónica, y serán estas últimas las que precisarán los destinos y condiciones de tramitación y concesión de las ayudas derivadas de estos fondos.

3. Los Ministerios de Industria, Turismo y Comercio y de Economía y Hacienda, teniendo en cuenta las competencias reconocidas a las Comunidades Autónomas, aprobarán, en un plazo máximo de 6 meses desde la entrada en vigor de esta Ley, las normas sobre formatos estructurados estándar de facturas electrónicas que sean necesarias para facilitar la interoperabilidad del sector público con el sector privado y favorecer y potenciar el tratamiento automatizado de las mismas. Estas normas no serán restrictivas y fomentarán que el sector público adopte los formatos de amplia implantación definidos por las organizaciones de estandarización globales pertinentes.

Los formatos estructurados de las facturas electrónicas permitirán su visualización y emisión en las distintas lenguas oficiales existentes, con la finalidad de garantizar los derechos de los usuarios.

4. Además, las diversas Administraciones Públicas promoverán en el ámbito de sus competencias y según su criterio la incorporación de la factura electrónica en las diferentes actuaciones públicas distintas de la contratación, en particular, en materia de justificación de ayudas y subvenciones.

5. Será de aplicación al tratamiento y conservación de los datos necesarios para la facturación electrónica lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y sus normas de desarrollo.

Artículo 2. *Obligación de disponer de un medio de interlocución telemática para la prestación de servicios al público de especial trascendencia económica.*

1. Sin perjuicio de la utilización de otros medios de comunicación a distancia con los clientes, las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica deberán facilitar a sus usuarios un medio seguro de interlocución telemática que les permita la realización de, al menos, los siguientes trámites:

a) Contratación electrónica de servicios, suministros y bienes, la modificación y finalización o rescisión de los correspondientes contratos, así como cualquier acto o negocio jurídico entre las partes, sin perjuicio de lo establecido en la normativa sectorial.

b) Consulta de sus datos de cliente, que incluirán información sobre su historial de facturación de, al menos, los últimos tres años y el contrato suscrito, incluidas las condiciones generales si las hubiere.

c) Presentación de quejas, incidencias, sugerencias y, en su caso, reclamaciones, garantizando la constancia de su presentación para el consumidor y asegurando una atención personal directa.

d) Ejercicio de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición en los términos previstos en la normativa reguladora de protección de datos de carácter personal.

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, tendrán la consideración de empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica, las que agrupen a más de cien trabajadores o su volumen anual de operaciones, calculado conforme a lo establecido en la normativa del Impuesto sobre el Valor Añadido, exceda de 6.010.121,04 euros y que, en ambos casos, operen en los siguientes sectores económicos:

a) Servicios de comunicaciones electrónicas a consumidores, en los términos definidos en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.

b) Servicios financieros destinados a consumidores, que incluirán los servicios bancarios, de crédito o de pago, los servicios de inversión, las operaciones de seguros privados, los planes de pensiones y la actividad de mediación de seguros. En particular, se entenderá por:

1. Servicios bancarios, de crédito o de pago: las actividades relacionadas en el artículo 52 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

2. Servicios de inversión: los definidos como tales en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

3. Operaciones de seguros privados: las definidas en el artículo 3 del texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.

4. Planes de pensiones: los definidos en el artículo 1 del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

5. Actividad de corredor de seguros: la definida en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación en seguros y reaseguros privados.

c) Servicios de suministro de agua a consumidores, definidos de acuerdo con la normativa específica.

d) Servicios de suministro de gas al por menor, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos.

e) Servicios de suministro eléctrico a consumidores finales, de acuerdo con lo dispuesto en el título VIII de la Ley 54/1997, de 27 noviembre, del Sector Eléctrico.

f) Servicios de agencia de viajes, de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 271/1988, de 25 de marzo, por el que se regula el ejercicio de las actividades propias de las agencias de viajes.

g) Servicios de transporte de viajeros por carretera, ferrocarril, por vía marítima, o por vía aérea, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa específica aplicable.

h) Actividades de comercio al por menor, en los términos fijados en el apartado 2 del artículo 1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista y en su normativa de desarrollo, a las que serán de aplicación únicamente los apartados c) y d) del apartado 1 del presente artículo.

3. Excepcionalmente, el Gobierno o, en su caso, los órganos competentes de las Comunidades Autónomas podrán ampliar el ámbito de aplicación del apartado 1 del presente artículo a otras empresas diferentes de las previstas en la Ley, en aquellos casos en los que, por la naturaleza del servicio que presten, se considere que en el desarrollo de su actividad normal deban tener una interlocución telemática con sus clientes o usuarios.

En el plazo de un año desde la entrada en vigor de la obligación a que se refiere el apartado 1, el Gobierno analizará la aplicación del apartado 2 de este artículo a otras empresas con más de cien trabajadores o que tengan un volumen anual de operaciones, calculado conforme a lo establecido en la normativa del Impuesto sobre el Valor Añadido, superior a 6.010.212,04 euros, que en el desarrollo de su actividad normal, presten servicios en los que se considere que deban tener una interlocución telemática con sus clientes o usuarios.

Las Comunidades Autónomas con competencias exclusivas en las materias objeto de obligación de comunicación telemática podrán modificar el ámbito y la intensidad de aplicación del apartado 1 del presente artículo en aquellos casos en que precisamente debido al desarrollo sectorial de sus competencias lo consideren oportuno.

Artículo 2 bis. *Factura electrónica en el sector privado.*

A efectos de lo dispuesto en esta ley:

1. Todos los empresarios y profesionales deberán expedir, remitir y recibir facturas electrónicas en sus relaciones comerciales con otros empresarios y profesionales. El destinatario y el emisor de las facturas electrónicas deberán proporcionar información sobre los estados de la factura.

2. Las soluciones tecnológicas y plataformas ofrecidas por empresas proveedoras de servicios de facturación electrónica a los empresarios y profesionales deberán garantizar su interconexión e interoperabilidad gratuitas. De la misma forma, las soluciones y plataformas de facturación electrónica propias de las empresas emisoras y receptoras deberán cumplir los mismos criterios de interconexión e interoperabilidad gratuita con el resto de soluciones de facturación electrónica.

3. Durante un plazo de cuatro años desde la emisión de las facturas electrónicas, los destinatarios podrán solicitar copia de las mismas sin incurrir en costes adicionales.

3 bis. El receptor de la factura no podrá obligar a su emisor a la utilización de una solución, plataforma o proveedor de servicios de facturación electrónica predeterminado.

4. Las empresas prestadoras de los servicios a que alude el artículo 2.2, deberán expedir y remitir facturas electrónicas en sus relaciones con particulares que acepten recibirlas o que las hayan solicitado expresamente. Este deber es independiente del tamaño de su plantilla o de su volumen anual de operaciones.

No obstante, las agencias de viaje, los servicios de transporte y las actividades de comercio al por menor solo están obligadas a emitir facturas electrónicas en los términos previstos en el párrafo anterior cuando la contratación se haya llevado a cabo por medios electrónicos.

5. El Gobierno podrá ampliar el ámbito de aplicación de lo dispuesto en el apartado 4 a empresas o entidades que no presten al público en general servicios de especial trascendencia económica en los casos en que se considere que deban tener una interlocución telemática con sus clientes o usuarios, por la naturaleza de los servicios que prestan, y emitan un número elevado de facturas.

6. Las facturas electrónicas deberán cumplir, en todo caso, lo dispuesto en la normativa específica sobre facturación.

Así mismo, los sistemas y programas informáticos o electrónicos que gestionen los procesos de facturación y conserven las facturas electrónicas deberán respetar los requisitos a los que se refiere el artículo 29.2.j) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y su desarrollo reglamentario.

7. Las empresas prestadoras de servicios a que alude el apartado 4 deberán facilitar acceso a los programas necesarios para que los usuarios puedan leer, copiar, descargar e imprimir la factura electrónica de forma gratuita sin tener que acudir a otras fuentes para proveerse de las aplicaciones necesarias para ello.

Deberán habilitar procedimientos sencillos y gratuitos para que los usuarios puedan revocar el consentimiento dado a la recepción de facturas electrónicas en cualquier momento.

8. El período durante el que el cliente puede consultar sus facturas por medios electrónicos establecido en el artículo 2.1.b) no se altera porque aquel haya resuelto su contrato con la empresa o revocado su consentimiento para recibir facturas electrónicas. Tampoco caduca por esta causa su derecho a acceder a las facturas emitidas con anterioridad.

9. Las empresas que, estando obligadas a ello, no ofrezcan a los usuarios la posibilidad de recibir facturas electrónicas o no permitan el acceso de las personas que han dejado de ser clientes a sus facturas, serán sancionadas con apercibimiento o una multa de hasta 10.000 euros. La sanción se determinará y graduará conforme a los criterios establecidos en el artículo 19.2 de la Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza. Idéntica sanción puede imponerse a las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica que no cumplan las demás obligaciones previstas en el artículo 2.1. Es competente para imponer esta sanción la persona titular de la Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial.

10. El procedimiento de acreditación de la interconexión y la interoperabilidad de las plataformas se determinará reglamentariamente.

Téngase en cuenta que esta actualización, establecida por el art. 12 de la Ley 18/2022, de 28 de septiembre, Ref. BOE-A-2022-15818, producirá efectos, para los empresarios y

profesionales cuya facturación anual sea superior a ocho millones de euros, al año de aprobarse el desarrollo reglamentario; para el resto de los empresarios y profesionales, producirá efectos a los dos años de aprobarse el desarrollo reglamentario, según establece su disposición final octava.

La entrada en vigor del citado art. 12 está supeditada a la obtención de la excepción comunitaria a los artículos 218 y 232 de la Directiva 2006/112/CE del Consejo, de 28 de noviembre de 2006, relativa al sistema común del impuesto sobre el valor añadido.

Redacción anterior:

"A efectos de lo dispuesto en esta Ley:

1. Las empresas prestadoras de los servicios a que alude el artículo 2.2, deberán expedir y remitir facturas electrónicas en sus relaciones con empresas y particulares que acepten recibirlas o que las hayan solicitado expresamente. Este deber es independiente del tamaño de su plantilla o de su volumen anual de operaciones.

No obstante, las agencias de viaje, los servicios de transporte y las actividades de comercio al por menor sólo están obligadas a emitir facturas electrónicas en los términos previstos en el párrafo anterior cuando la contratación se haya llevado a cabo por medios electrónicos.

Las obligaciones previstas en este artículo no serán exigibles hasta el 15 de enero de 2015.

2. El Gobierno podrá ampliar el ámbito de aplicación de este artículo a empresas o entidades que no presten al público en general servicios de especial trascendencia económica en los casos en que se considere que deban tener una interlocución telemática con sus clientes o usuarios, por la naturaleza de los servicios que prestan, y emitan un número elevado de facturas.

3. Las facturas electrónicas deberán cumplir, en todo caso, lo dispuesto en la normativa específica sobre facturación.

4. Las empresas prestadoras de servicios deberán facilitar acceso a los programas necesarios para que los usuarios puedan leer, copiar, descargar e imprimir la factura electrónica de forma gratuita sin tener que acudir a otras fuentes para proveerse de las aplicaciones necesarias para ello.

Deberán habilitar procedimientos sencillos y gratuitos para que los usuarios puedan revocar el consentimiento dado a la recepción de facturas electrónicas en cualquier momento.

5. El período durante el que el cliente puede consultar sus facturas por medios electrónicos establecido en el artículo 2.1 b) no se altera porque aquel haya resuelto su contrato con la empresa o revocado su consentimiento para recibir facturas electrónicas. Tampoco caduca por esta causa su derecho a acceder a las facturas emitidas con anterioridad.

6. Las empresas que, estando obligadas a ello, no ofrezcan a los usuarios la posibilidad de recibir facturas electrónicas o no permitan el acceso de las personas que han dejado de ser clientes, a sus facturas, serán sancionadas con apercibimiento o una multa de hasta 10.000 euros. La sanción se determinará y graduará conforme a los criterios establecidos en el artículo 33 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Idéntica sanción puede imponerse a las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica que no cumplan las demás obligaciones previstas en el artículo 2.1.

Es competente para imponer esta sanción el Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información."

Artículo 2 ter. *Eficacia ejecutiva de la factura electrónica.*

1. La factura electrónica podrá pagarse mediante adeudo domiciliado si se incluye en la correspondiente extensión el identificador de cuenta de pago del deudor y en un anexo, el documento que acredite el consentimiento del deudor a que se refiere la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.

2. Las facturas electrónicas llevarán aparejada ejecución si las partes así lo acuerdan expresamente. En ese caso, su carácter de título ejecutivo deberá figurar en la factura y el acuerdo firmado entre las partes por el que el deudor acepte dotar de eficacia ejecutiva a cada factura, en un anexo. En dicho acuerdo se hará referencia a la relación subyacente que haya originado la emisión de la factura.

La falta de pago de la factura que reúna estos requisitos, acreditada fehacientemente o, en su caso, mediante la oportuna declaración emitida por la entidad domiciliaria, faculta al acreedor para instar su pago mediante el ejercicio de una acción ejecutiva de las previstas en el artículo 517 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

3. En las relaciones con consumidores y usuarios, la factura electrónica no podrá tener eficacia ejecutiva.

4. Lo dispuesto en este artículo no será aplicable al pago de las facturas que tengan por destinatarios a los órganos, organismos y entidades integrantes del sector público.

Artículo 3. *Ofertas públicas de contratación electrónica entre empresas.*

1. A los efectos de este precepto se entiende por oferta pública de contratación electrónica entre empresas, aquel servicio de la sociedad de la información que consiste en un proceso enteramente electrónico abierto y limitado en el tiempo, por el que una empresa ofrece la posibilidad de comprar o vender un determinado tipo de productos a otras empresas de manera que la contratación final se adjudique a la propuesta mejor valorada.

2. Las ofertas públicas de contratación electrónica entre empresas que se adscriban al protocolo de transparencia descrito en el apartado 3 de este artículo podrán ostentar la denominación de «Oferta pública de contratación electrónica de transparencia garantizada».

3. Para que una oferta pública de contratación electrónica entre empresas sea calificada de «Oferta pública de contratación electrónica de transparencia garantizada» deberá responder a los siguientes requisitos mínimos:

a) La empresa adjudicadora que decida recurrir a una oferta pública de contratación electrónica hará mención de ello en el anuncio de licitación que se publicará en la página corporativa de la empresa de forma accesible y visible para el conjunto de las empresas o para algunas previamente seleccionadas.

En el anuncio de licitación se invitará a presentar ofertas en un plazo razonable a partir de la fecha de publicación del anuncio.

b) Las condiciones de la empresa adjudicadora incluirán, al menos, información sobre los elementos a cuyos valores se refiere la oferta de pública de contratación electrónica, siempre que sean cuantificables y puedan ser expresados en cifras o porcentajes; en su caso, los límites de los valores que podrán presentarse, tal como resultan de las especificaciones del objeto del contrato; la información que se pondrá a disposición de los licitadores durante la oferta pública de contratación electrónica y el momento en que, en su caso, dispondrán de dicha información; la información pertinente sobre el desarrollo de la oferta pública de contratación electrónica; las condiciones en las que los licitadores podrán pujar, y, en particular, las diferencias mínimas que se exigirán, en su caso, para pujar; la información pertinente sobre el dispositivo electrónico utilizado y sobre las modalidades y especificaciones técnicas de conexión.

c) A lo largo del proceso de la oferta pública de contratación electrónica, la empresa adjudicadora comunicará a todos los licitadores como mínimo la información que les permita conocer en todo momento su respectiva clasificación. La empresa adjudicadora podrá, asimismo, comunicar otros datos relativos a otros precios o valores presentados. Los participantes únicamente podrán utilizar la información a la que se refiere este párrafo a fin de conocer su clasificación, sin que puedan proceder a su tratamiento para otra finalidad distinta de la señalada.

d) La empresa adjudicadora cerrará la oferta pública de contratación electrónica de conformidad con la fecha y hora fijadas previamente en el anuncio de licitación de la oferta pública de contratación.

e) Una vez concluido el proceso, la empresa informará a los participantes de la decisión adoptada.

4. El Gobierno promoverá que las empresas se adhieran a la calificación de «Oferta pública de contratación electrónica de transparencia garantizada» en sus relaciones comerciales.

CAPÍTULO II

Modificaciones legislativas para el impulso de la sociedad de la información y de las comunicaciones electrónicas

Artículo 4. *Modificaciones de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.*

Se modifica la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, en los siguientes aspectos:

Uno. Se da nueva redacción al párrafo primero del artículo 4, con el texto siguiente:

«A los prestadores establecidos en países que no sean miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo, les será de aplicación lo dispuesto en los artículos 7.2 y 11.2.»

Dos. Se da nueva redacción al artículo 8, con el texto siguiente:

«Artículo 8. *Restricciones a la prestación de servicios y procedimiento de cooperación intracomunitario.*

1. En caso de que un determinado servicio de la sociedad de la información atente o pueda atentar contra los principios que se expresan a continuación, los órganos competentes para su protección, en ejercicio de las funciones que tengan legalmente atribuidas, podrán adoptar las medidas necesarias para que se interrumpa su prestación o para retirar los datos que los vulneran. Los principios a que alude este apartado son los siguientes:

a) La salvaguarda del orden público, la investigación penal, la seguridad pública y la defensa nacional.

b) La protección de la salud pública o de las personas físicas o jurídicas que tengan la condición de consumidores o usuarios, incluso cuando actúen como inversores.

c) El respeto a la dignidad de la persona y al principio de no discriminación por motivos de raza, sexo, religión, opinión, nacionalidad, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social, y

d) La protección de la juventud y de la infancia.

En la adopción y cumplimiento de las medidas de restricción a que alude este apartado se respetarán, en todo caso, las garantías, normas y procedimientos previstos en el ordenamiento jurídico para proteger los derechos a la intimidad personal y familiar, a la protección de los datos personales, a la libertad de expresión o a la libertad de información, cuando estos pudieran resultar afectados.

En todos los casos en los que la Constitución y las leyes reguladoras de los respectivos derechos y libertades así lo prevean de forma excluyente, sólo la autoridad judicial competente podrá adoptar las medidas previstas en este artículo, en tanto garante del derecho a la libertad de expresión, del derecho de producción y creación literaria, artística, científica y técnica, la libertad de cátedra y el derecho de información.

2. La adopción de restricciones a la prestación de servicios de la sociedad de la información provenientes de prestadores establecidos en un Estado de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo distinto a España deberá seguir el procedimiento de cooperación intracomunitario descrito en el siguiente apartado de este artículo, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación procesal y de cooperación judicial.

3. Cuando un órgano competente acuerde, en ejercicio de las competencias que tenga legalmente atribuidas, y de acuerdo con lo dispuesto en el párrafo a) del apartado 4 del artículo 3 de la Directiva 2000/31/CE, establecer restricciones que afecten a un servicio de la sociedad de la información que proceda de alguno de los

Estados miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo distinto de España, dicho órgano deberá seguir el siguiente procedimiento:

a) El órgano competente requerirá al Estado miembro en que esté establecido el prestador afectado para que adopte las medidas oportunas. En el caso de que no las adopte o resulten insuficientes, dicho órgano notificará, con carácter previo, a la Comisión Europea o, en su caso, al Comité Mixto del Espacio Económico Europeo y al Estado miembro de que se trate las medidas que tiene intención de adoptar.

b) En los supuestos de urgencia, el órgano competente podrá adoptar las medidas oportunas, notificándolas al Estado miembro de procedencia y a la Comisión Europea o, en su caso, al Comité Mixto del Espacio Económico Europeo con la mayor brevedad y, en cualquier caso, como máximo, en el plazo de quince días desde su adopción. Así mismo, deberá indicar la causa de dicha urgencia.

Los requerimientos y notificaciones a que alude este apartado se realizarán siempre a través del órgano de la Administración General del Estado competente para la comunicación y transmisión de información a las Comunidades Europeas.

4. Los órganos competentes de otros Estados Miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo podrán requerir la colaboración de los prestadores de servicios de intermediación establecidos en España en los términos previstos en el apartado 2 del artículo 11 de esta ley si lo estiman necesario para garantizar la eficacia de las medidas de restricción que adopten al amparo del apartado anterior.

5. Las medidas de restricción que se adopten al amparo de este artículo deberán, en todo caso, cumplir las garantías y los requisitos previstos en los apartados 3 y 4 del artículo 11 de esta ley.»

Tres. Se suprime el artículo 9, sobre constancia registral del nombre de dominio, que queda sin contenido.

Cuatro. Se da nueva redacción a los párrafos b) y f) del apartado 1 del artículo 10, con el texto siguiente:

«b) Los datos de su inscripción en el Registro Mercantil en el que, en su caso, se encuentren inscritos o de aquel otro registro público en el que lo estuvieran para la adquisición de personalidad jurídica o a los solos efectos de publicidad.»

«f) Cuando el servicio de la sociedad de la información haga referencia a precios, se facilitará información clara y exacta sobre el precio del producto o servicio, indicando si incluye o no los impuestos aplicables y, en su caso, sobre los gastos de envío o en su caso aquello que dispongan las normas de las Comunidades Autónomas con competencias en la materia.»

Cinco. Se da nueva redacción al artículo 11, con el texto siguiente:

«Artículo 11. *Deber de colaboración de los prestadores de servicios de intermediación.*

1. Cuando un órgano competente hubiera ordenado, en ejercicio de las competencias que legalmente tenga atribuidas, que se interrumpa la prestación de un servicio de la sociedad de la información o la retirada de determinados contenidos provenientes de prestadores establecidos en España, y para ello fuera necesaria la colaboración de los prestadores de servicios de intermediación, dicho órgano podrá ordenar a los citados prestadores que suspendan el correspondiente servicio de intermediación utilizado para la provisión del servicio de la sociedad de la información o de los contenidos cuya interrupción o retirada hayan sido ordenados respectivamente.

2. Si para garantizar la efectividad de la resolución que acuerde la interrupción de la prestación de un servicio o la retirada de contenidos procedentes de un prestador establecido en un Estado no perteneciente a la Unión Europea o al Espacio Económico Europeo, el órgano competente estimara necesario impedir el acceso desde España a los mismos, y para ello fuera necesaria la colaboración de los prestadores de servicios de intermediación establecidos en España, dicho órgano podrá ordenar a los citados prestadores de servicios de intermediación que

suspendan el correspondiente servicio de intermediación utilizado para la provisión del servicio de la sociedad de la información o de los contenidos cuya interrupción o retirada hayan sido ordenados respectivamente.

3. En la adopción y cumplimiento de las medidas a que se refieren los apartados anteriores, se respetarán, en todo caso, las garantías, normas y procedimientos previstos en el ordenamiento jurídico para proteger los derechos a la intimidad personal y familiar, a la protección de los datos personales, a la libertad de expresión o a la libertad de información, cuando estos pudieran resultar afectados.

En todos los casos en que la Constitución, las normas reguladoras de los respectivos derechos y libertades o las que resulten aplicables a las diferentes materias atribuyan competencia a los órganos jurisdiccionales de forma excluyente para intervenir en el ejercicio de actividades o derechos, sólo la autoridad judicial competente podrá adoptar las medidas previstas en este artículo. En particular, la autorización del secuestro de páginas de Internet o de su restricción cuando ésta afecte a los derechos y libertades de expresión e información y demás amparados en los términos establecidos en el artículo 20 de la Constitución solo podrá ser decidida por los órganos jurisdiccionales competentes.

4. Las medidas a que hace referencia este artículo serán objetivas, proporcionadas y no discriminatorias, y se adoptarán de forma cautelar o en ejecución de las resoluciones que se dicten, conforme a los procedimientos administrativos legalmente establecidos o a los previstos en la legislación procesal que corresponda.»

Seis. Se incluye un nuevo artículo 12 bis, con la siguiente redacción:

«Artículo 12 bis. *Obligaciones de información sobre seguridad.*

1. Los proveedores de servicios de intermediación establecidos en España de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2 de esta Ley que realicen actividades consistentes en la prestación de servicios de acceso a Internet, estarán obligados a informar a sus clientes de forma permanente, fácil, directa y gratuita, sobre los diferentes medios de carácter técnico que aumenten los niveles de la seguridad de la información y permitan, entre otros, la protección frente a virus informáticos y programas espía, y la restricción de los correos electrónicos no solicitados.

2. Los proveedores de servicios de acceso a Internet y los prestadores de servicios de correo electrónico o de servicios similares deberán informar a sus clientes de forma permanente, fácil, directa y gratuita sobre las medidas de seguridad que apliquen en la provisión de los mencionados servicios.

3. Igualmente, los proveedores de servicios referidos en el apartado 1 informarán sobre las herramientas existentes para el filtrado y restricción del acceso a determinados contenidos y servicios en Internet no deseados o que puedan resultar nocivos para la juventud y la infancia.

4. Los proveedores de servicios mencionados en el apartado 1 facilitarán información a sus clientes acerca de las posibles responsabilidades en que puedan incurrir por el uso de Internet con fines ilícitos, en particular, para la comisión de ilícitos penales y por la vulneración de la legislación en materia de propiedad intelectual e industrial.

5. Las obligaciones de información referidas en los apartados anteriores se darán por cumplidas si el correspondiente proveedor incluye la información exigida en su página o sitio principal de Internet en la forma establecida en los mencionados apartados.»

Siete. Se da nueva redacción al apartado 2 del artículo 17, con el texto siguiente:

«2. La exención de responsabilidad establecida en el apartado 1 no operará en el supuesto de que el proveedor de contenidos al que se enlace o cuya localización se facilite actúe bajo la dirección, autoridad o control del prestador que facilite la localización de esos contenidos.»

Ocho. Se modifica el apartado 3 del artículo 18, teniendo éste el siguiente tenor literal:

«3. Los códigos de conducta a los que hacen referencia los apartados precedentes deberán ser accesibles por vía electrónica. Se fomentará su traducción a otras lenguas oficiales, en el Estado y de la Unión Europea, con objeto de darles mayor difusión.»

Nueve. Se da nueva redacción al artículo 20, con el texto siguiente:

«Artículo 20. *Información exigida sobre las comunicaciones comerciales, ofertas promocionales y concursos.*

1. Las comunicaciones comerciales realizadas por vía electrónica deberán ser claramente identificables como tales y la persona física o jurídica en nombre de la cual se realizan también deberá ser claramente identificable.

En el caso en el que tengan lugar a través de correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente incluirán al comienzo del mensaje la palabra "publicidad" o la abreviatura "publi".

2. En los supuestos de ofertas promocionales, como las que incluyan descuentos, premios y regalos, y de concursos o juegos promocionales, previa la correspondiente autorización, se deberá asegurar, además del cumplimiento de los requisitos establecidos en el apartado anterior y en las normas de ordenación del comercio, que queden claramente identificados como tales y que las condiciones de acceso y, en su caso, de participación sean fácilmente accesibles y se expresen de forma clara e inequívoca.

3. Lo dispuesto en los apartados anteriores se entiende sin perjuicio de lo que dispongan las normativas dictadas por las Comunidades Autónomas con competencias exclusivas sobre consumo, comercio electrónico o publicidad.»

Diez. Se da nueva redacción al apartado 1 del artículo 24, con el texto siguiente:

«1. La prueba de la celebración de un contrato por vía electrónica y la de las obligaciones que tienen su origen en él se sujetará a las reglas generales del ordenamiento jurídico.

Cuando los contratos celebrados por vía electrónica estén firmados electrónicamente se estará a lo establecido en el artículo 3 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.»

Once. Se da nueva redacción a la rúbrica y a los apartados 1 y 2 del artículo 27, con el texto siguiente:

«Artículo 27. *Obligaciones previas a la contratación.*

1. Además del cumplimiento de los requisitos en materia de información que se establecen en la normativa vigente, el prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de poner a disposición del destinatario, antes de iniciar el procedimiento de contratación y mediante técnicas adecuadas al medio de comunicación utilizado, de forma permanente, fácil y gratuita, información clara, comprensible e inequívoca sobre los siguientes extremos:

a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.

b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.

c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos, y

d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

La obligación de poner a disposición del destinatario la información referida en el párrafo anterior se dará por cumplida si el prestador la incluye en su página o sitio de Internet en las condiciones señaladas en dicho párrafo.

Cuando el prestador diseñe específicamente sus servicios de contratación electrónica para ser accedidos mediante dispositivos que cuenten con pantallas de formato reducido, se entenderá cumplida la obligación establecida en este apartado

cuando facilite de manera permanente, fácil, directa y exacta la dirección de Internet en que dicha información es puesta a disposición del destinatario.

2. El prestador no tendrá la obligación de facilitar la información señalada en el apartado anterior cuando:

a) Ambos contratantes así lo acuerden y ninguno de ellos tenga la consideración de consumidor, o

b) El contrato se haya celebrado exclusivamente mediante intercambio de correo electrónico u otro tipo de comunicación electrónica equivalente.»

Doce. Se da una nueva redacción al artículo 33, con el siguiente texto:

«Los destinatarios y prestadores de servicios de la sociedad de la información podrán dirigirse a cualesquiera órganos competentes en materia de sociedad de la información, sanidad y consumo de las Administraciones Públicas, para:

a) Conseguir información general sobre sus derechos y obligaciones contractuales en el marco de la normativa aplicable a la contratación electrónica,

b) Informarse sobre los procedimientos de resolución judicial y extrajudicial de conflictos, y

c) Obtener los datos de las autoridades, asociaciones u organizaciones que puedan facilitarles información adicional o asistencia práctica.

La comunicación con dichos órganos podrá hacerse por medios electrónicos.»

Trece. Se da una nueva redacción a los apartados 1 y 2 del artículo 35, con el texto siguiente:

«1. El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio en el ámbito de la Administración General del Estado, y los órganos que correspondan de las Comunidades Autónomas, controlarán, en sus respectivos ámbitos territoriales y competenciales, el cumplimiento por los prestadores de servicios de la sociedad de la información de las obligaciones establecidas en esta Ley y en sus disposiciones de desarrollo, en lo que se refiere a los servicios propios de la sociedad de la información.

No obstante, las referencias a los órganos competentes contenidas en los artículos 8, 10, 11, 15, 16, 17 y 38 se entenderán hechas a los órganos jurisdiccionales o administrativos que, en cada caso, lo sean en función de la materia.

2. Los órganos citados en el apartado 1 de este artículo podrán realizar las actuaciones inspectoras que sean precisas para el ejercicio de su función de control.

Los funcionarios adscritos a dichos órganos y que ejerzan la inspección a que se refiere el párrafo anterior tendrán la consideración de autoridad pública en el desempeño de sus cometidos.»

Catorce. Se suprime la letra a) del apartado 2 del artículo 38 que queda sin contenido.

Quince. Se da nueva redacción a la letra a) del apartado 4 del artículo 38, con el texto siguiente:

«a) El incumplimiento de lo previsto en el artículo 12 bis.»

Dieciséis. Se da una nueva redacción al artículo 43, con el siguiente texto:

«1. La imposición de sanciones por incumplimiento de lo previsto en esta Ley corresponderá al órgano o autoridad que dictó la resolución incumplida o al que estén adscritos los inspectores. Asimismo las infracciones respecto a los derechos y garantías de los consumidores y usuarios serán sancionadas por el órgano correspondiente de las Comunidades Autónomas competentes en materia de consumo.

2. En la Administración General del Estado, la imposición de sanciones por el incumplimiento de lo previsto en esta Ley corresponderá, en el caso de infracciones muy graves, al Ministro de Industria, Turismo y Comercio, y en el de infracciones graves y leves, al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

No obstante lo anterior, la imposición de sanciones por incumplimiento de las resoluciones dictadas por los órganos competentes en función de la materia o entidad de que se trate a que se refieren los párrafos a) y b) del artículo 38.2 de esta Ley corresponderá al órgano que dictó la resolución incumplida. Igualmente, corresponderá a la Agencia de Protección de Datos la imposición de sanciones por la comisión de las infracciones tipificadas en los artículos 38.3 c), d) e i) y 38.4 d), g) y h) de esta Ley.

3. La potestad sancionadora regulada en esta Ley se ejercerá de conformidad con lo establecido al respecto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en sus normas de desarrollo. No obstante, el plazo máximo de duración del procedimiento simplificado será de tres meses.»

Diecisiete. Se da una nueva redacción a la disposición adicional tercera, con el texto siguiente:

«Disposición adicional tercera. *Sistema Arbitral de Consumo.*

El prestador y el destinatario de servicios de la sociedad de la información podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante la adhesión de aquéllos al Sistema Arbitral de Consumo competente que se prestará también por medios electrónicos, conforme al procedimiento establecido reglamentariamente.»

Dieciocho. Se da nueva redacción al párrafo segundo del apartado uno de la disposición adicional quinta, con el texto siguiente:

«A partir del 31 de diciembre de 2008, las páginas de Internet de las Administraciones Públicas satisfarán, como mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos. Excepcionalmente, esta obligación no será aplicable cuando una funcionalidad o servicio no disponga de una solución tecnológica que permita su accesibilidad.»

Diecinueve. Se añaden dos nuevos párrafos, que pasarán a ser respectivamente el tercero y el cuarto, al apartado uno de la disposición adicional quinta, con el texto siguiente:

«Las Administraciones Públicas exigirán que tanto las páginas de Internet cuyo diseño o mantenimiento financien total o parcialmente como las páginas de Internet de entidades y empresas que se encarguen de gestionar servicios públicos apliquen los criterios de accesibilidad antes mencionados. En particular, será obligatorio lo expresado en este apartado para las páginas de Internet y sus contenidos de los Centros públicos educativos, de formación y universitarios, así como, de los Centros privados que obtengan financiación pública.

Las páginas de Internet de las Administraciones Públicas deberán ofrecer al usuario información sobre su nivel de accesibilidad y facilitar un sistema de contacto para que puedan transmitir las dificultades de acceso al contenido de las páginas de Internet o formular cualquier queja, consulta o sugerencia de mejora.»

Veinte. Se añaden tres nuevos apartados, que pasarán a ser los apartados tres, cuatro y cinco, a la disposición adicional quinta, con el texto siguiente:

«Tres. Las Administraciones Públicas promoverán medidas de sensibilización, educación y formación sobre accesibilidad con objeto de promover que los titulares de otras páginas de Internet incorporen progresivamente los criterios de accesibilidad.

Cuatro. Los incumplimientos de las obligaciones de accesibilidad establecidas en esta Disposición adicional estarán sometidos al régimen de infracciones y sanciones vigente en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Cinco. Las páginas de Internet de las empresas que presten servicios al público en general de especial trascendencia económica, sometidas a la obligación establecida en el artículo 2 de la Ley 56/2007, de medidas de impulso de la sociedad de la información, deberán satisfacer a partir del 31 de diciembre de 2008, como

mínimo, el nivel medio de los criterios de accesibilidad al contenido generalmente reconocidos. Excepcionalmente, esta obligación no será aplicable cuando una funcionalidad o servicio no disponga de una solución tecnológica que permita su accesibilidad.»

Artículo 5. *Modificaciones de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.*

Se modifica la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, en los siguientes aspectos:

Uno. Se da nueva redacción al apartado 5 del artículo 3, con el texto siguiente:

«5. Se considera documento electrónico la información de cualquier naturaleza en forma electrónica, archivada en un soporte electrónico según un formato determinado y susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, para que un documento electrónico tenga la naturaleza de documento público o de documento administrativo deberá cumplirse, respectivamente, con lo dispuesto en las letras a) o b) del apartado siguiente y, en su caso, en la normativa específica aplicable.»

Dos. Se da nueva redacción al apartado 8 del artículo 3, con el texto siguiente:

«8. El soporte en que se hallen los datos firmados electrónicamente será admisible como prueba documental en juicio. Si se impugnare la autenticidad de la firma electrónica reconocida con la que se hayan firmado los datos incorporados al documento electrónico se procederá a comprobar que se trata de una firma electrónica avanzada basada en un certificado reconocido, que cumple todos los requisitos y condiciones establecidos en esta Ley para este tipo de certificados, así como que la firma se ha generado mediante un dispositivo seguro de creación de firma electrónica.

La carga de realizar las citadas comprobaciones corresponderá a quien haya presentado el documento electrónico firmado con firma electrónica reconocida. Si dichas comprobaciones obtienen un resultado positivo, se presumirá la autenticidad de la firma electrónica reconocida con la que se haya firmado dicho documento electrónico siendo las costas, gastos y derechos que origine la comprobación exclusivamente a cargo de quien hubiese formulado la impugnación. Si, a juicio del tribunal, la impugnación hubiese sido temeraria, podrá imponerle, además, una multa de 120 a 600 euros.

Si se impugna la autenticidad de la firma electrónica avanzada, con la que se hayan firmado los datos incorporados al documento electrónico, se estará a lo establecido en el apartado 2 del artículo 326 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.»

Tres. Se da nueva redacción a los apartados 2 y 3 del artículo 13, con el texto siguiente:

«2. En el caso de certificados reconocidos de personas jurídicas, los prestadores de servicios de certificación comprobarán, además, los datos relativos a la constitución y personalidad jurídica y a la extensión y vigencia de las facultades de representación del solicitante mediante los documentos públicos que sirvan para acreditar los extremos citados de manera fehaciente y su inscripción en el correspondiente registro público si así resulta exigible. La citada comprobación podrá realizarse, asimismo, mediante consulta en el registro público en el que estén inscritos los documentos de constitución y d4e apoderamiento, pudiendo emplear los medios telemáticos facilitados por los citados registros públicos.

3. Si los certificados reconocidos reflejan una relación de representación voluntaria, los prestadores de servicios de certificación comprobarán los datos relativos a la personalidad jurídica del representado y a la extensión y vigencia de las facultades del representante mediante los documentos públicos que sirvan para acreditar los extremos citados de manera fehaciente y su inscripción en el correspondiente registro público si así resulta exigible. La citada comprobación podrá realizarse, asimismo, mediante consulta en el registro público en el que estén

inscritos los mencionados datos, pudiendo emplear los medios telemáticos facilitados por los citados registros públicos.

Si los certificados reconocidos admiten otros supuestos de representación, los prestadores de servicios de certificación deberán exigir la acreditación de las circunstancias en las que se fundamenten, en la misma forma prevista anteriormente.

Cuando el certificado reconocido contenga otras circunstancias personales o atributos del solicitante, como su condición de titular de un cargo público, su pertenencia a un colegio profesional o su titulación, éstas deberán comprobarse mediante los documentos oficiales que las acrediten, de conformidad con su normativa específica.»

Cuatro. Se da nueva redacción al apartado 5 del artículo 23, con el texto siguiente:

«5. El prestador de servicios de certificación no será responsable de los daños y perjuicios ocasionados al firmante o terceros de buena fe por la inexactitud de los datos que consten en el certificado electrónico si éstos le han sido acreditados mediante documento público, inscrito en un registro público si así resulta exigible. En caso de que dichos datos deban figurar inscritos en un registro público, el prestador de servicios de certificación podrá, en su caso, comprobarlos en el citado registro antes de la expedición del certificado, pudiendo emplear los medios telemáticos facilitados por los citados registros públicos.»

Cinco. Se da nueva redacción al apartado 4 del artículo 31, con el texto siguiente:

«4. Constituyen infracciones leves:

El incumplimiento por los prestadores de servicios de certificación que no expidan certificados reconocidos de las obligaciones establecidas en el artículo 18; y el incumplimiento por los prestadores de servicios de certificación de las restantes obligaciones establecidas en esta Ley, cuando no constituya infracción grave o muy grave, con excepción de las obligaciones contenidas en el apartado 2 del artículo 30.»

Seis. Se añade una disposición adicional, con la siguiente redacción:

«Disposición adicional undécima. *Resolución de conflictos.*

Los usuarios y prestadores de servicios de certificación podrán someter los conflictos que se susciten en sus relaciones al arbitraje.

Cuando el usuario tenga la condición de consumidor o usuario, en los términos establecidos por la legislación de protección de los consumidores, el prestador y el usuario podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante la adhesión de aquéllos al Sistema Arbitral de Consumo competente.»

Artículo 6. *Modificación de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista.*

Se añade una nueva letra i) al artículo 64 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, con la siguiente redacción:

«i) Los incumplimientos de lo dispuesto en el párrafo d) del apartado 1 del citado artículo 2 serán sancionables conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal correspondiendo la potestad sancionadora al órgano que resulte competente.»

Artículo 7. *Modificaciones de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones.*

Se modifica la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, en los siguientes aspectos:

Uno. Se modifican las letras a) y c) del apartado 1 del artículo 22 quedando con la siguiente redacción:

«a) Que todos los usuarios finales puedan obtener una conexión a la red telefónica pública desde una ubicación fija y acceder a la prestación del servicio telefónico disponible al publico, siempre que sus solicitudes se consideren razonables en los términos que reglamentariamente se determinen. La conexión debe ofrecer al usuario final la posibilidad de efectuar y recibir llamadas telefónicas y permitir comunicaciones de fax y datos a velocidad suficiente para acceder de forma funcional a Internet. No obstante, la conexión deberá permitir comunicaciones en banda ancha, en los términos que se definan por la normativa vigente.»

«c) Que exista una oferta suficiente de teléfonos públicos de pago, en todo el territorio nacional, que satisfaga razonablemente las necesidades de los usuarios finales, en cobertura geográfica, en número de aparatos, accesibilidad de estos teléfonos por los usuarios con discapacidades y calidad de los servicios y, que sea posible efectuar gratuitamente llamadas de emergencia desde los teléfonos públicos de pago sin tener que utilizar ninguna forma de pago, utilizando el número único de llamadas de emergencia 112 y otros números de emergencia españoles. Asimismo, en los términos que se definan por la normativa vigente para el servicio universal, que exista una oferta suficiente de equipos terminales de acceso a Internet de banda ancha.»

Dos. Se introduce una nueva redacción en el apartado l) del artículo 53 que queda redactado de la siguiente forma:

«l) El incumplimiento grave o reiterado de las obligaciones de servicio público y la grave o reiterada vulneración de los derechos de los consumidores y usuarios finales según lo establecido en el Título III de la Ley y su normativa de desarrollo, con excepción de los establecidos por el artículo 38.3 cuya vulneración será sancionable conforme a lo previsto en el párrafo z) de este artículo.»

Tres. El apartado o) del artículo 54 queda redactado de la siguiente forma:

«o) El incumplimiento de las obligaciones de servicio público y la vulneración de los derechos de los consumidores y usuarios finales, según lo establecido en el Título III de la Ley y su normativa de desarrollo, salvo que deban considerarse como infracción muy grave, conforme a lo previsto en el artículo anterior.

No obstante, la vulneración de los derechos establecidos por el artículo 38.3 de esta Ley será sancionable conforme a lo previsto en el párrafo r) de este artículo.»

Cuatro. Se modifica el apartado 7 del punto 3 del Anexo I, que queda redactado como sigue:

«Las Administraciones Públicas estarán exentas del pago de esta tasa en los supuestos de reserva de dominio público radioeléctrico para la prestación de servicios obligatorios de interés general que tenga exclusivamente por objeto la defensa nacional, la seguridad pública y las emergencias, así como cualesquiera otros servicios obligatorios de interés general sin contrapartida económica directa o indirecta, como tasas, precios públicos o privados, ni otros ingresos derivados de dicha prestación, tales como los ingresos en concepto de publicidad. A tal efecto, deberán solicitar, fundamentadamente, dicha exención al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Asimismo, no estarán sujetos al pago los enlaces descendentes de radiodifusión por satélite, tanto sonora como de televisión.»

Cinco. Se añade un nuevo apartado 5 al epígrafe 4 «Tasas de telecomunicaciones», del Anexo I «Tasas en materia de telecomunicaciones», con la siguiente redacción:

«5. Estarán exentos del pago de la tasa de tramitación de autorizaciones de uso especial de dominio público radioeléctrico aquellos solicitantes de dichas autorizaciones que cumplan 65 años en el año en que efectúen la solicitud, o que los hayan cumplido con anterioridad, así como los beneficiarios de una pensión pública o que tengan reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33 por 100.»

Artículo 8. *Modificación de los apartados 9 y 10 de la Disposición adicional sexta de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones.*

Se modifican los apartados 9 y 10 de la Disposición adicional sexta de la Ley 11/1998, de 24 de abril, General de Telecomunicaciones, que quedarán redactados de la siguiente forma:

«9. Los recursos económicos de la entidad podrán provenir de cualquiera de los enumerados en el apartado 1 del artículo 65 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado. Entre los recursos económicos de la entidad pública empresarial Red.es se incluyen los ingresos provenientes de lo recaudado en concepto del precio público por las operaciones de registro relativas a los nombres de dominio de Internet bajo el código de país correspondiente a España ".es" regulado en el apartado siguiente.

10. Precios Públicos por asignación, renovación y otras operaciones registrales de los nombres de dominio bajo el ".es".

La contraprestación pecuniaria que se satisfaga por la asignación, renovación y otras operaciones registrales realizadas por la entidad pública empresarial Red.es en ejercicio de su función de Autoridad de Asignación de los nombres de dominio de Internet bajo el código de país correspondiente a España tendrán la consideración de precio público.

Red.es, previa autorización del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, establecerá mediante la correspondiente Instrucción, las tarifas de los precios públicos por la asignación, renovación y otras operaciones de registro de los nombres de dominio bajo el ".es". La propuesta de establecimiento o modificación de la cuantía de precios públicos irá acompañada, de conformidad con lo previsto en el artículo 26 de la Ley 8/1989, de 13 de abril, que regula el Régimen Jurídico de las Tasas y Precios Públicos, de una memoria económico-financiera que justificará el importe de los mismos que se proponga y el grado de cobertura financiera de los costes correspondientes.

La gestión recaudatoria de los precios públicos referidos en este apartado corresponde a la entidad pública empresarial Red.es que determinará el procedimiento para su liquidación y pago mediante la Instrucción mencionada en el párrafo anterior en la que se establecerán los modelos de declaración, plazos y formas de pago.

La entidad pública empresarial Red.es podrá exigir la anticipación o el depósito previo del importe total o parcial de los precios públicos por las operaciones de registro relativas a los nombres de dominio ".es".»

Disposición adicional primera. *Utilización de caracteres de las lenguas oficiales de España en el «.es».*

La autoridad de asignación de los nombres de dominio de Internet bajo el código de país correspondiente a España («.es») adoptará las medidas que sean necesarias para asegurar que puedan asignarse nombres de dominio que contengan caracteres propios de las lenguas oficiales de España distintos de los incluidos en el alfabeto inglés en un plazo máximo de 3 meses desde la entrada en vigor de esta Ley.

Con carácter previo a que los mecanismos de reconocimiento de caracteres multilingües estén disponibles para la asignación de nombres de dominio bajo el código de país «.es», la autoridad de asignación dará publicidad a la posibilidad de solicitar nombres de dominio que contengan dichos caracteres y establecerá con antelación suficiente un registro escalonado para los mismos. En este registro escalonado se dará preferencia a las solicitudes de nombres de dominio con caracteres multilingües que resulten equivalentes a nombres de dominio bajo el código de país «.es» previamente asignados, en los términos que determine la autoridad de asignación.

Disposición adicional segunda. *Extensión de servicios de acceso a banda ancha.*

El Gobierno, en colaboración con las Comunidades Autónomas, impulsará la extensión de la banda ancha con el fin de conseguir, antes del 31 de diciembre de 2008, una cobertura de servicio universal de conexión a banda ancha, para todos los ciudadanos,

independientemente del tipo de tecnología utilizada en cada caso y de su ubicación geográfica.

El Gobierno analizará de manera continua y permanente las diferentes opciones tecnológicas y las condiciones de provisión de servicios de acceso a Internet de banda ancha para el conjunto de ciudadanos y empresas en España. En particular, se colaborará con los diferentes sectores relevantes interesados, a fin de que asesoren al Gobierno en la elaboración de un informe anual sobre la situación del uso de los servicios de acceso a Internet de banda ancha en España. Este informe será de carácter público y podrá elaborar recomendaciones para acelerar el despliegue de los citados servicios.

A efectos de realizar los análisis e informes mencionados en los párrafos anteriores el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio podrá realizar los requerimientos de información generales o particularizados que sean necesarios en los términos previstos en la disposición adicional quinta de esta Ley.

Los análisis e informes mencionados deberán realizarse de forma territorializada por Comunidades Autónomas y se compartirán los datos en formato electrónico con las Administraciones que lo soliciten.

Disposición adicional tercera. *Plan de mejora de los niveles de seguridad y confianza en Internet.*

El Gobierno elaborará, en un plazo de seis meses, un Plan, tecnológicamente neutro, para la mejora de los niveles de seguridad y confianza en Internet, que incluirá directrices y medidas para aumentar la seguridad frente a las amenazas de Internet y proteger la privacidad on line. Este plan se revisará periódicamente para poder responder al escenario de amenazas en continua evolución.

Disposición adicional cuarta. *Requerimientos de información para fines estadísticos y de análisis.*

1. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, y los órganos estadísticos de las Comunidades Autónomas con competencias en materia de estadística, podrán requerir de los fabricantes de productos y proveedores de servicios referentes a las Tecnologías de la Información, a la Sociedad de la Información, a los contenidos digitales y al entretenimiento digital la información necesaria para el ejercicio de sus funciones para fines estadísticos y de análisis.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá dictar circulares que deberán ser publicadas en el Boletín Oficial del Estado, en las cuales se expondrá de forma detallada y concreta el contenido de la información que se vaya a solicitar, especificando de manera justificada la función para cuyo desarrollo es precisa tal información y el uso que pretende hacerse de la misma.

No obstante lo señalado en el párrafo precedente, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio podrá en todo caso realizar requerimientos de información particularizados sin necesidad de que previamente se dicte una circular de carácter general.

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información podrá realizar las inspecciones que considere necesarias con el fin de confirmar la veracidad de la información que en cumplimiento de los citados requerimientos le sea aportada.

Los datos e informaciones obtenidos por la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en el desempeño de sus funciones, que tengan carácter confidencial por tratarse de materias protegidas por el secreto comercial, industrial o estadístico, sólo podrán ser cedidos a la Administración General del Estado y a las Comunidades Autónomas en el ámbito de sus competencias. El personal de dichas Administraciones Públicas que tenga conocimiento de estos datos estará obligado a mantener el debido secreto y sigilo respecto de los mismos.

Las entidades que deben suministrar esos datos e informaciones podrán indicar, de forma justificada, qué parte de los mismos consideran de trascendencia comercial o industrial, cuya difusión podría perjudicarles, a los efectos de que sea declarada su confidencialidad respecto de cualesquiera personas o entidades que no sean la propia Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, la Administración General del Estado o las Comunidades Autónomas, previa la oportuna

justificación. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información decidirá, de forma motivada, sobre la información que, según la legislación vigente, esté exceptuada del secreto comercial o industrial y sobre la amparada por la confidencialidad.

2. Son infracciones de la obligación de cumplir los requerimientos de información establecida en el apartado anterior las conductas que se tipifican en los apartados siguientes.

Las infracciones establecidas en la presente disposición adicional se entenderán sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden en que puedan incurrir los titulares de las entidades que desarrollan las actividades a que se refieren.

3. Las infracciones administrativas tipificadas en los apartados siguientes se clasifican en muy graves, graves y leves.

4. Son infracciones muy graves:

a) La negativa reiterada a facilitar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información la información que se reclame de acuerdo con lo previsto en la presente Ley.

b) Facilitar intencionadamente a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información datos falsos.

5. Son infracciones graves:

La negativa expresa a facilitar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información la información que se reclame de acuerdo con lo previsto en la presente Ley.

6. Son infracciones leves:

No facilitar a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información los datos requeridos o retrasar injustificadamente su aportación cuando resulte exigible.

7. Por la comisión de las infracciones señaladas en los apartados anteriores, se impondrán las siguientes sanciones:

a) Por la comisión de infracciones muy graves tipificadas en el apartado 4, multa desde 25.000 euros hasta 50.000 euros.

b) Por la comisión de infracciones graves tipificadas en el apartado 5, multa desde 5.000 euros hasta 25.000 euros.

c) Por la comisión de infracciones leves tipificadas en el apartado 6, multa de hasta 5.000 euros.

En todo caso, la cuantía de la sanción que se imponga, dentro de los límites indicados, se graduará teniendo en cuenta, además de lo previsto en el artículo 131.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, lo siguiente:

a) La gravedad de las infracciones cometidas anteriormente por el sujeto al que se sanciona.

b) La repercusión social de las infracciones.

c) El beneficio que haya reportado al infractor el hecho objeto de la infracción.

d) El daño causado.

Las sanciones impuestas por infracciones muy graves podrán ser publicadas en el «Boletín Oficial del Estado» una vez que la resolución sancionadora tenga carácter firme.

8. La competencia para la imposición de las sanciones muy graves corresponderá al Ministro de Industria, Turismo y Comercio y la imposición de sanciones graves y leves al Secretario de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información.

El ejercicio de la potestad sancionadora se sujetará al procedimiento aplicable, con carácter general, a la actuación de las Administraciones Públicas.

9. Las estadísticas públicas que elabore la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información relativas a personas físicas ofrecerán sus datos desagregados por sexo, considerando, si ello resultase conveniente, otras variables

relacionadas con el sexo para facilitar la evaluación del impacto de género y la mejora en la efectividad del principio de igualdad entre mujeres y hombres.

10. En caso de que la información recabada en ejercicio de las funciones establecidas en esta disposición adicional contuviera datos de carácter personal será de aplicación lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y en su normativa de desarrollo.

Disposición adicional quinta. *Canalizaciones para el despliegue de redes de comunicaciones electrónicas en carreteras e infraestructuras ferroviarias de competencia estatal.*

1. Los proyectos de obras de construcción de nuevas carreteras o de nuevas líneas de ferrocarril que vayan a formar parte de las redes de interés general deberán prever, de acuerdo con lo que se determine reglamentariamente, la instalación de canalizaciones que permitan el despliegue a lo largo de las mismas de redes de comunicaciones electrónicas. Dichas canalizaciones deberán ponerse a disposición de los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas interesados en condiciones equitativas, no discriminatorias, neutrales y orientadas a costes.

Las condiciones de acceso se negociarán de mutuo acuerdo entre las partes. A falta de acuerdo, estas condiciones se establecerán mediante resolución de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.

En las mismas condiciones deberá preverse igualmente la facilitación de instalaciones para asegurar la cobertura de comunicaciones móviles en todo el recorrido, incluyendo los terrenos para la instalación de estaciones base, espacios para la instalación de los repetidores o dispositivos radiantes necesarios para garantizar la cobertura en túneles y el acceso a fuentes de energía eléctrica.

2. Sin perjuicio de la notificación a la que se refiere el artículo 6 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, los organismos públicos responsables de la administración de las carreteras y líneas de ferrocarril de competencia estatal y las sociedades estatales que tengan encomendada su explotación podrán explotar las canalizaciones o establecer y explotar las redes de telecomunicaciones que discurran por las citadas infraestructuras de transporte en los términos previstos en la citada Ley General de Telecomunicaciones, garantizando el acceso de los restantes operadores públicos y privados a las mismas en condiciones de igualdad y neutralidad.

3. Los Ministros de Fomento y de Industria, Turismo y Comercio desarrollarán conjuntamente, en un plazo no superior a seis meses, lo establecido en esta disposición y determinarán los supuestos en que, en función del itinerario, la dimensión y demás circunstancias específicas de las nuevas carreteras o de las nuevas líneas de ferrocarril, los proyectos de obras de construcción deberán prever las canalizaciones o instalaciones a que se refiere el apartado primero.

Disposición adicional sexta. *Base de datos sobre servicios de la sociedad de la información y servicios de comunicaciones electrónicas en España.*

Con el fin de mejorar el diseño, ejecución y seguimiento de políticas relativas a la sociedad de la información, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio elaborará, en colaboración con las Comunidades Autónomas, una base de datos actualizada sobre los servicios de la sociedad de la información y servicios de comunicaciones electrónicas en España. Esta base de datos será sectorizada como mínimo por ámbitos territoriales de Comunidad Autónoma y los datos serán compartidos con las Administraciones que lo soliciten.

A los efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio podrá realizar los requerimientos de información generales o particularizados que sean necesarios en los términos previstos en la disposición adicional quinta de esta Ley.

El contenido y alcance de la base de datos referida en el párrafo primero de esta disposición adicional serán regulados mediante Orden del Ministro de Industria, Turismo y Comercio.

En lo que respecta a servicios de la sociedad de la información relativos a administración electrónica corresponderá al Ministerio de Administraciones Públicas, en colaboración con el

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y con las Comunidades Autónomas, la regulación, elaboración y mantenimiento del correspondiente catálogo.

Disposición adicional séptima. *Agencia Estatal de Radiocomunicaciones.*

Se da nueva redacción al apartado 13 del artículo 47 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, que queda redactado de la siguiente forma:

> «La constitución efectiva de la Agencia tendrá lugar en el momento y con los plazos que señale el Real Decreto de aprobación de su Estatuto. En el citado real decreto se determinarán los órganos y servicios en que se estructurará la Agencia.»

Disposición adicional octava. *Sede de la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones.*

Se modifica el apartado 13 del artículo 48 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, que queda redactado en los siguientes términos:

> «13. La Comisión tendrá su sede en Barcelona y dispondrá de su propio patrimonio, independiente del patrimonio del Estado.»

Disposición adicional novena. *Modificación de la Ley 2/1995, de 23 de marzo, de Sociedades de Responsabilidad Limitada.*

Se introduce una nueva disposición final, con la siguiente redacción:

> **«Disposición final tercera.** *Bolsa de denominaciones sociales, estatutos orientativos y plazo reducido de inscripción.*
>
> 1. Se autoriza al Gobierno para regular una Bolsa de Denominaciones Sociales con reserva.
> 2. Por Orden del Ministro de Justicia podrá aprobarse un modelo orientativo de estatutos para la sociedad de responsabilidad limitada.
> 3. Si la escritura de constitución de una sociedad de responsabilidad limitada contuviese íntegramente los estatutos orientativos a que hace referencia el apartado anterior, y no se efectuaran aportaciones no dinerarias, el registrador mercantil deberá inscribirla en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas, salvo que no hubiera satisfecho el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados en los términos previstos en la normativa reguladora del mismo.»

Disposición adicional décima. *Modificación del texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre.*

Se modifica el apartado segundo del artículo 15 del texto refundido de la Ley de Sociedades Anónimas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1564/1989, de 22 de diciembre, con el texto siguiente:

> «No obstante, si la fecha de comienzo de las operaciones sociales coincide con la de otorgamiento de la escritura fundacional, y salvo que los estatutos sociales o la escritura dispongan otra cosa, se entenderá que los administradores ya quedan facultados para el pleno desarrollo del objeto social y para realizar toda clase de actos y contratos, de los que responderán la sociedad en formación y los socios en los términos que se han indicado.»

Disposición adicional undécima. *Acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías de la Sociedad de la Información.*

Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán el impulso, el desarrollo y la aplicación de los estándares de accesibilidad para personas con discapacidad y diseño para todos, en todos los elementos y procesos basados en las nuevas tecnologías de la Sociedad de la Información.

Disposición adicional duodécima. *Lenguas Oficiales.*

Las Administraciones Públicas deberán fomentar el pluralismo lingüístico en la utilización de las nuevas tecnologías de la Sociedad de la Información, en particular en los ámbitos territoriales en que existan lenguas propias.

Disposición adicional decimotercera. *Regulación de los instrumentos telemáticos utilizados por los profesionales que elaboren proyectos e informes incorporados a procedimientos tramitados por las Administraciones.*

Las Administraciones Públicas regularán los instrumentos telemáticos necesarios para ser utilizados por los profesionales debidamente colegiados que elaboren y preparen proyectos e informes que deben incorporarse preceptivamente en los procedimientos que tramiten los órganos administrativos.

Disposición adicional decimocuarta. *Transferencia tecnológica a la sociedad.*

El Centro Nacional de Referencia de Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (CENATIC), en colaboración con los centros autonómicos de referencia y con el Centro de Transferencia de Tecnología entre Administraciones Públicas de la Administración General del Estado, se encargara de la puesta en valor y difusión entre entidades privadas y la ciudadanía en general, de todas aquellas aplicaciones que sean declaradas de fuentes abiertas por las administraciones públicas, haciendo llegar a los autores o comunidades de desarrollo cualquier mejora o aportación que sea realizada sobre las mismas.

Asimismo, el CENATIC se encargará del asesoramiento general sobre los aspectos jurídicos, tecnológicos y metodológicos más adecuados para la liberación del software y conocimiento.

Disposición adicional decimoquinta. *Fomento a la participación ciudadana en la sociedad de la información.*

Con el objeto de fomentar la presencia de la ciudadanía y de las entidades privadas sin ánimo de lucro y garantizar el pluralismo, la libertad de expresión y la participación ciudadana en la sociedad de la información, se establecerán medios de apoyo y líneas de financiación para el desarrollo de servicios de la sociedad de la información sin finalidad lucrativa que, promovidos por entidades ciudadanas, fomenten los valores democráticos y la participación ciudadana, atiendan al interés general o presten servicio a comunidades y grupos sociales desfavorecidos.

Disposición adicional decimosexta. *Contenidos digitales de titularidad pública para su puesta a disposición de la sociedad.*

Siempre que por su naturaleza no perjudique al normal funcionamiento de la Administración, ni afecte al interés público o al interés general, los contenidos digitales o digitalizados de que dispongan las Administraciones Públicas, cuyos derechos de propiedad intelectual le pertenezcan sin restricciones o sean de dominio público, serán puestos a disposición del público, en los términos legalmente establecidos, de forma telemática sin restricciones tecnológicas, para su uso consistente en el estudio, copia o redistribución, siempre que las obras utilizadas de acuerdo con lo anteriormente señalado citen al autor y se distribuyan en los mismos términos.

Disposición adicional decimoséptima. *Cesión de contenidos para su puesta a disposición de la sociedad.*

Las personas físicas o jurídicas podrán ceder sus derechos de explotación sobre obras para que una copia digitalizada de las mismas pueda ser puesta a disposición del público de forma telemática, sin restricciones tecnológicas o metodológicas, y libres para ser usado con cualquier propósito, estudiados, copiados, modificados y redistribuidos, siempre que las obras derivadas se distribuyan en los mismos términos.

Disposición adicional decimoctava. *Televisión de proximidad sin ánimo de lucro.*

1. El Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, a través de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, mediante Resolución del Secretario de Estado, planificará frecuencias para la gestión indirecta del servicio de televisión local de proximidad por parte de entidades sin ánimo de lucro que se encontraran habilitadas para emitir al amparo de la Disposición Transitoria Primera de la Ley 41/1995, de 22 de diciembre, de Televisión Local por Ondas Terrestres, siempre que se disponga de frecuencias para ello.

Tienen la consideración de servicios de difusión de televisión de proximidad aquellos sin finalidad comercial que, utilizando las frecuencias que en razón de su uso por servicios próximos no estén disponibles para servicios de difusión de televisión comercialmente viables, están dirigidos a comunidades en razón de un interés cultural, educativo, étnico o social.

El canal de televisión difundido lo será siempre en abierto. Su programación consistirá en contenidos originales vinculados con la zona y comunidad a la que vayan dirigidos y no podrá incluir publicidad ni televenta, si bien se admitirá el patrocinio de sus programas.

La entidad responsable del servicio de televisión local de proximidad no podrá ser titular directa o indirectamente de ninguna concesión de televisión de cualquier cobertura otorgada por la Administración que corresponda.

2. Corresponde al Gobierno aprobar el reglamento general de prestación del servicio, con carácter de norma básica, y el reglamento técnico, en el que se establezca el procedimiento para la planificación de las frecuencias destinadas a servicios de difusión de televisión de proximidad, atendiendo entre otros extremos a las necesidades de cobertura, población y características propias de este servicio.

Dicho reglamento establecerá las condiciones técnicas que deberán reunir las frecuencias destinadas a estos servicios, la extensión máxima de la zona de servicio, la determinación concreta de las potencias de emisión, características y uso compartido del múltiplex asignado para la prestación del servicio y el procedimiento por el que las Comunidades Autónomas solicitarán la reserva de frecuencias para estos servicios, así como el procedimiento de asignación por parte de la Agencia Estatal de Radiocomunicaciones.

La planificación del espectro para la televisión de proximidad no será prioritaria con respecto a otros servicios planificados o planificables.

3. Será de aplicación a estas televisiones lo dispuesto en la Ley 25/1994, de 12 de julio, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 89/552/CEE, sobre la coordinación de disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros, relativas al ejercicio de actividades de radiodifusión televisiva, y lo previsto en los artículos 1, 2, 6, apartados 2 y 3 del artículo 9, 10, 11, 15, 18, 20, 21, 22 y apartado 4 de la disposición transitoria segunda de la Ley 41/1995, de 22 de diciembre, de Televisión Local por Ondas Terrestres. Igualmente les será de aplicación lo dispuesto en la Disposición Adicional Trigésima de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social.

4. Las Comunidades Autónomas adjudicarán las correspondientes concesiones para la prestación de servicios de televisión de proximidad, de acuerdo con el reglamento general de prestación del servicio y su normativa.

5. Las concesiones para la prestación de servicios de difusión de radio y televisión de proximidad se otorgarán por un plazo de cinco años y podrán ser renovadas hasta en tres ocasiones, siempre que su actividad no perjudique la recepción de los servicios de difusión legalmente habilitados que coincidan total o parcialmente con su zona de cobertura.

Estas concesiones obligan a la explotación directa del servicio y serán intransferibles.

6. Las concesiones para la prestación de servicios de televisión de proximidad se extinguirán, además de por alguna de las causas generales previstas en el artículo 15 de la Ley 41/1995, de 22 de diciembre, de Televisión Local por Ondas Terrestres, por extinción de la personalidad jurídica de su titular y por su revocación.

7. Serán causas de revocación de la concesión la utilización de las mismas para la difusión de servicios comerciales y la modificación de las condiciones de planificación del espectro radioeléctrico sin que exista una frecuencia alternativa.

Disposición adicional decimonovena. *Modificación de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores y de la Ley 36/2007, de 16 de noviembre, por la que se modifica la Ley 13/1985, de 25 de mayo, de coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros y otras normas del sistema financiero.*

1. Se modifica la letra b) de la Disposición Derogatoria de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, que tendrá la siguiente redacción:

> «b) El párrafo segundo del apartado 1 del artículo 83.a) de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.»

2. Se modifican los apartados 2, 3 y 4 de la Disposición transitoria primera de la Ley 36/2007, de 16 de noviembre, por la que se modifica la Ley 13/1985, de 25 de mayo, de coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros y otras normas del sistema financiero, que tendrán la siguiente redacción:

> «2. Durante el primer y segundo período de doce meses posteriores al 31 de diciembre de 2007, las entidades de crédito o los grupos consolidables de entidades de crédito que utilicen los métodos internos de medición de riesgo operacional mantendrán recursos propios que serán en todo momento iguales o superiores a los importes indicados en los apartados 3 y 4.
>
> 3. Para el primer período de doce meses previsto en el apartado 1 y en el apartado 2, el importe de los recursos propios será el 90 por ciento del importe total de los recursos propios mínimos que serían exigibles a la entidad o grupo de mantenerse la regulación vigente a 31 de diciembre de 2007.
>
> 4. Para el segundo período de doce meses contemplado en el apartado 1 y en el apartado 2, el importe de los recursos propios será el 80 por ciento del importe total de los recursos propios mínimos que serían exigibles a la entidad o grupo de mantenerse la regulación vigente a 31 de diciembre de 2007.»

Disposición adicional vigésima. *Regulación del juego.*

El Gobierno presentará un Proyecto de Ley para regular las actividades de juego y apuestas, en particular las realizadas a través de sistemas interactivos basados en comunicaciones electrónicas, que atenderá a los siguientes principios:

1. Asegurar la compatibilidad de la nueva regulación con la normativa aplicable a otros ámbitos vinculados a la prestación de este tipo de servicios, y, en especial, a la normativa de protección de los menores, de la juventud, de grupos especialmente sensibles de usuarios así como de los consumidores en general, además del ámbito de protección de datos de carácter personal y de servicios de la Sociedad de la Información.

2. Establecer una regulación sobre la explotación de actividades de juego por sistemas interactivos de acuerdo con la normativa y los principios generales del derecho comunitario.

3. Articular un sistema de control sobre los servicios de juego y apuestas por sistemas interactivos que garantice unas condiciones de mercado plenamente seguras y equitativas para los operadores de tales sistemas así como unos adecuados niveles de protección de los usuarios. En particular, deberá regular la actividad de aquellos operadores que ya cuenten con una autorización para la presentación de los mencionados servicios otorgada por las autoridades de cualquiera de los Estados miembros de la Unión Europea.

4. Establecer un sistema de tributación sobre los servicios de juego y apuestas por sistemas interactivos atendiendo al origen de las operaciones objeto de tributación. La regulación deberá igualmente prever un sistema de distribución de la tributación obtenida como consecuencia de la explotación de servicios de juego y apuestas por medios electrónicos en España entre la Administración Estatal y las Comunidades Autónomas, teniendo en cuenta la especificidad fiscal de los regímenes forales.

5. La actividad de juego y apuestas a través de sistemas interactivos basados en comunicaciones electrónicas sólo podrá ejercerse por aquellos operadores autorizados para ello por la Administración Pública competente, mediante la concesión de una autorización

tras el cumplimiento de las condiciones y requisitos que se establezcan. Quien no disponga de esta autorización no podrá realizar actividad alguna relacionada con los juegos y apuestas interactivos. En particular, se establecerán las medidas necesarias para impedir la realización de publicidad por cualquier medio así como la prohibición de utilizar cualquier medio de pago existente en España. Por otra parte, se sancionará de conformidad con la legislación de represión del contrabando la realización de actividades de juego y apuestas a través de sistemas interactivos sin contar con la autorización pertinente.

6. La competencia para la ordenación de las actividades de juegos y apuestas realizadas a través de sistemas interactivos corresponderá a la Administración General del Estado cuando su ámbito sea el conjunto del territorio nacional o abarque más de una Comunidad Autónoma.

Disposición adicional vigesimoprimera. *Solución Pública de Facturación Electrónica.*

1. La Agencia Estatal de Administración Tributaria desarrollará y gestionará, en los términos que se establezcan reglamentariamente, una solución pública de facturación electrónica que, a los efectos de lo previsto en el artículo 2 bis de la presente Ley, preste los servicios de facturación electrónica de aquellos empresarios o profesionales que así lo elijan y sirva de repositorio universal y obligatorio de todas las facturas electrónicas expedidas, remitidas o recibidas conforme a la presente ley.

2. Las plataformas, soluciones o sistemas de facturación que utilicen los empresarios o profesionales obligados a emitir y recibir facturas electrónicas, que no utilicen la solución pública de facturación electrónica, estarán obligadas a remitir simultáneamente a su emisión una copia electrónica fiel de cada factura a la citada solución pública en los términos previstos reglamentariamente.

3. Los empresarios o profesionales destinatarios de las facturas electrónicas estarán obligados a comunicar de forma electrónica a la solución pública de facturación electrónica el pago efectivo completo de las facturas o su rechazo, en los términos que se determinen reglamentariamente.

4. Los datos almacenados en la solución pública de facturación electrónica tendrán el carácter reservado y estarán sometidos a las mismas medidas necesarias para garantizar su confidencialidad y uso adecuado previstas en el artículo 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria para los datos con trascendencia tributaria. Solo podrán ser utilizados para los fines previstos en la presente Ley y para la efectiva aplicación del sistema tributario y aduanero y la gestión de los demás recursos que tiene encomendada la Agencia Estatal de Administración Tributaria y, mediante la correspondiente cesión conforme al artículo 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, para la efectiva aplicación de los tributos o recursos cuya gestión compete a las Administraciones tributarias de los Territorios Históricos de la Comunidad Autónoma del País Vasco y de la Comunidad Foral de Navarra y las demás Administraciones tributarias. Fuera del caso anterior, solo podrán ser cedidos o comunicados a terceros en los supuestos y con las condiciones previstas en el artículo 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Fuera de los casos previstos en el párrafo anterior, sólo se permitirá el acceso a las facturas electrónicas almacenadas en la solución pública de facturación electrónica y a la información de pago o rechazo de las mismas, a los emisores y los receptores de las facturas o a las personas o entidades autorizadas por aquéllos.

Tendrá igualmente acceso a información almacenada en la solución pública de facturación electrónica el Observatorio Estatal de la Morosidad Privada, para que pueda ejercer las funciones previstas en la disposición final sexta de la Ley 18/2022, de 28 de septiembre, de creación y crecimiento de empresas; así como los Ministerios de Economía, Comercio y Empresa y de Industria y Turismo, para que puedan ejercer las funciones que tienen atribuidas de seguimiento, análisis y propuesta de medidas en materia de morosidad comercial.

5. Las facturas electrónicas y la información relativa a las mismas, almacenadas en la solución pública de facturación electrónica se conservarán en dicha plataforma durante el plazo de conservación previsto en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y su normativa de desarrollo, sin que en ningún caso pueda superar los 12 años.

6. Los tratamientos de datos personales consecuencia de la gestión de la solución pública de facturación electrónica prevista en la presente disposición quedarán sometidos al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

La Agencia Estatal de Administración Tributaria ostentará la condición de responsable de los tratamientos de datos personales que lleve a cabo en el desempeño de su función de gestión de la solución pública de facturación electrónica.

La Agencia Estatal de Administración Tributaria adoptará las garantías adecuadas para los derechos y las libertades de los interesados, singularmente para garantizar el respeto del principio de minimización de los datos personales atendidos los fines perseguidos por la solución pública de facturación electrónica señalados en el apartado 1 de la presente disposición. En particular, adoptará las medidas oportunas para evitar que, como consecuencia de lo previsto en el apartado 4 de la presente disposición, pueda revelarse a terceros distintos del emisor o receptor de las facturas y a las personas o entidades autorizadas por aquéllos, datos de los previstos en el artículo 9 del Reglamento (UE) 2016/679, salvo que concurra alguna de las excepciones previstas en el apartado 2 de dicho precepto.

Cuando las facturas sean remitidas a la solución pública de facturación electrónica en cumplimiento del deber impuesto en el apartado 2 de la presente disposición, corresponderá al emisor de la factura cumplir con el deber de información previsto en el artículo 13 del Reglamento (UE) 2016/679, informando expresamente al destinatario de la factura de que la misma será remitida a la solución pública de facturación electrónica.

La Agencia Estatal de la Administración Tributaria podrá restringir total o parcialmente, de forma proporcionada, el ejercicio del derecho de acceso, de rectificación y de limitación del tratamiento a que se refieren los artículos 15, 16 y 18 del Reglamento (UE) 2016/679 o la comunicación de una violación de la seguridad de los datos a que se refiere el artículo 34, apartado 1, del Reglamento (UE) 2016/679 cuando obstaculice las actuaciones administrativas tendentes a asegurar el cumplimiento de las obligaciones tributarias o cuando pongan en peligro una investigación tributaria en curso.

Cuando la Agencia Estatal de la Administración Tributaria restrinja los derechos previstos en el párrafo anterior adoptará las medidas siguientes:

a) Informará al interesado, en respuesta a la solicitud, de la restricción aplicada y de los motivos principales para aplicarla, así como de la posibilidad de presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. Dicha información podrá aplazarse u omitirse cuando la comunicación de dicha información pueda perjudicar a los fines de la restricción.

b) Registrará los motivos de la restricción y, cuando haya omitido la comunicación prevista en la letra a) anterior, las razones por las que facilitar dicha información podría perjudicar a los fines de la restricción.

Cuando la información almacenada sea facilitada a las autoridades judiciales o al Ministerio Fiscal en los términos previstos en el artículo 7 de la Ley Orgánica 7/2021, de 26 de mayo, de protección de datos personales tratados para fines de prevención, detección, investigación y enjuiciamiento de infracciones penales y de ejecución de sanciones penales, el interesado no será informado de la transmisión de sus datos a dichas autoridades, ni de haber facilitado el acceso a los mismos a dichas autoridades de cualquier otra forma.

7. En virtud de su régimen foral, la aplicación de lo dispuesto en esta disposición adicional a los empresarios o profesionales sometidos a la normativa tributaria de los territorios forales conforme a lo previsto en el Concierto Económico con la Comunidad Autónoma del País Vasco y en el Convenio Económico entre el Estado y la Comunidad Foral de Navarra se realizará en todo caso ateniendo a lo dispuesto en los mismos, estableciéndose los oportunos acuerdos entre las Haciendas Forales y la Agencia Estatal de Administración Tributaria conforme al principio de colaboración regulado en aquellos.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio relativo a las tarifas aplicables por la asignación, renovación y otras operaciones registrales de los nombres de dominio bajo el «.es».*

Hasta que se fijen, de conformidad con lo que se establece en el artículo 8 de esta Ley, los precios públicos aplicables por la asignación, renovación y otras operaciones registrales de los nombres de dominio bajo el «.es» seguirán siendo de aplicación las tasas correspondientes fijadas de acuerdo con las normas legales y disposiciones reglamentarias de desarrollo vigentes con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley.

Disposición final primera. *Fundamento constitucional.*

1. Tienen el carácter de legislación básica los siguientes preceptos de esta Ley:

a) Los apartados 2, 3 y 5 del artículo 1 y los artículos 2 y 6, que se dictan al amparo de lo dispuesto en el apartado 13.º del artículo 149.1 de la Constitución.

b) Los apartados 1 y 4 del artículo 1, la disposición adicional duodécima y la disposición adicional decimotercera, que se dictan al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18.ª de la Constitución.

c) La disposición adicional undécima, que se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.1.ª y 18.ª de la Constitución.

d) La disposición adicional decimoquinta, que se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.1.ª de la Constitución.

2. Los artículos 3, 4 y 5 de esta Ley se dictan al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1. 6.ª, 8.ª y 21.ª de la Constitución, sin perjuicio de las competencias que ostenten las Comunidades Autónomas.

3. Los artículos 7 y 8 y las disposiciones adicionales primera, segunda, tercera, cuarta, quinta, sexta, séptima, octava y decimocuarta de esta Ley se dictan al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.21.ª de la Constitución.

4. Las disposiciones adicionales novena y décima de esta Ley se dictan al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.6.ª y 8.ª de la Constitución.

5. Las disposiciones adicionales decimosexta y decimoséptima de esta Ley se dictan al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.9.ª de la Constitución.

Disposición final segunda. *Modificación de leyes por las que se incorpora derecho comunitario.*

Mediante esta Ley se modifica la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico y la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de Firma Electrónica que incorporaron respectivamente la Directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2000, relativa a determinados aspectos jurídicos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior, y la Directiva 1999/93/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica.

Disposición final tercera. *Habilitación al Gobierno.*

Se habilita al Gobierno para desarrollar mediante Reglamento lo previsto en esta Ley, en el ámbito de sus competencias.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

Esta Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

No obstante, las obligaciones contenidas en el nuevo artículo 12 bis de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico entrarán en vigor a los tres meses de la publicación de la Ley en el Boletín Oficial del Estado, y los artículos 2 y 6 de esta Ley entrarán en vigor a los doce meses de la publicación de la Ley en el Boletín Oficial del Estado.

§ 44

Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación

Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas
«BOE» núm. 289, de 1 de diciembre de 2012
Última modificación: 6 de diciembre de 2023
Referencia: BOE-A-2012-14696

En el ámbito del Impuesto sobre el Valor Añadido y en materia de facturación la normativa comunitaria que reguló la materia se produjo con la aprobación de la Directiva 2001/115/CE del Consejo, de 20 de diciembre de 2001, que modificó la Directiva 77/388/CEE del Consejo, de 17 de mayo de 1977, en materia de armonización de las legislaciones de los Estados miembros relativas a los impuestos sobre el volumen de negocios-Sistema común del Impuesto sobre el Valor Añadido: Base imponible uniforme sexta Directiva. Estas modificaciones tenían por objeto la armonización y simplificación de la expedición de facturas en el ámbito del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Por su parte, la Directiva 2006/112/CE del Consejo, de 28 de noviembre de 2006, relativa al sistema común del impuesto sobre el valor añadido, sustituyó, desde el 1 de enero de 2007, a la Directiva 77/388/CEE del Consejo, de 17 de mayo de 1977.

Sin embargo, la existencia de todavía un amplio número de opciones ofrecidas a los Estados miembros de la Unión Europea ha dado lugar a que las normativas internas mantenidas por los mismos, en materia de facturación, no hayan alcanzado el grado de armonización o aproximación deseado.

Esta divergencia entre legislaciones de los distintos Estados miembros y la existencia de ciertas lagunas no reguladas por la Directiva comunitaria, condujeron a la aprobación de la Directiva 2010/45/UE, de 13 de julio de 2010, por la que se modifica la Directiva 2006/112/CE relativa al sistema común del impuesto sobre el valor añadido, en lo que respecta a las normas de facturación, que debe trasponerse al ordenamiento jurídico interno de los Estados miembros antes del 1 de enero de 2013.

Además de garantizar el correcto funcionamiento del mercado interior, los principales objetivos perseguidos por esta última Directiva son reducir las cargas administrativas de los sujetos pasivos, garantizar la igualdad de trato entre las facturas en papel y las facturas electrónicas, facilitar las transacciones económicas y contribuir a la seguridad jurídica de los agentes económicos en la aplicación de la normativa reguladora de la materia.

Por lo que se refiere a la normativa interna, el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el artículo primero del Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, incorporó a nuestro ordenamiento tributario las normas, condiciones y demás régimen jurídico del Impuesto sobre el Valor Añadido en materia de facturación establecidos en la Sexta Directiva, como consecuencia de las modificaciones introducidas en la misma con la aprobación de la Directiva 2001/115/CE del Consejo, de 20 de diciembre de 2001 antes mencionada.

El presente real decreto, recoge en su artículo 1 las modificaciones introducidas por la Directiva 2010/45/UE en materia de facturación, mediante la aprobación de un Reglamento por el que se regulan las obligaciones en dicho ámbito, que sustituye al Reglamento de facturación aprobado por el artículo primero del Real Decreto 1496/2003. Además del Reglamento que se aprueba en el artículo 1, el real decreto incluye otros dos artículos, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria única y cuatro disposiciones finales.

En el artículo 2 del real decreto se incluyen una serie de disposiciones, convenientemente actualizadas, referidas a los medios de justificación documental de determinadas operaciones financieras a efectos tributarios, que actualmente se contienen en el artículo tercero del Real Decreto 1496/2003, que se deroga.

Por su parte, el artículo 3 del real decreto remite a la regulación reglamentaria las condiciones de la operativa de las entidades colaboradoras en la devolución del Impuesto sobre el Valor Añadido en régimen de viajeros dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 117.Tres de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del referido Impuesto.

La disposición transitoria primera establece las condiciones en las que se pasa del régimen de facturación previsto por el Reglamento que se deroga a la nueva regulación que se aprueba, detallando, en particular, el régimen transitorio para diversas autorizaciones concedidas al amparo de lo dispuesto en dicho Reglamento y en el Real Decreto 2042/1985, de 18 de diciembre.

Por su parte, la disposición transitoria segunda mantiene la vigencia de las tablas de devolución que aplican las entidades colaboradoras a las que se refiere el artículo 3 de este real decreto, hasta su nueva regulación.

Mediante la disposición derogatoria única se deroga, de forma expresa, el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, así como el artículo tercero y la disposición transitoria única del mencionado real decreto.

Se incluyen cuatro disposiciones finales. La disposición final primera establece el título competencial; la disposición final segunda contempla el cumplimiento de la obligación de trasposición de la Directiva 2010/45/UE, de 13 de julio de 2010, al ordenamiento jurídico, la disposición final tercera establece la facultad de desarrollo del real decreto en el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas y, por último, la disposición final cuarta establece la entrada en vigor del real decreto.

Por lo que se refiere al Reglamento que se aprueba en el artículo 1, éste sigue la misma sistemática que el Reglamento que se deroga e incorpora y desarrolla los preceptos novedosos introducidos por la Directiva 2010/45/UE. Asimismo, dada su extensión, se ha considerado oportuno seguir manteniendo un índice de artículos que permita la rápida localización y ubicación sistemática de los preceptos del citado Reglamento.

Las principales novedades que se introducen en el Reglamento que se aprueba son las siguientes:

Para una mayor seguridad jurídica de los empresarios o profesionales, se aclaran los casos en los que se deben aplicar las normas de facturación establecidas en dicho Reglamento.

Como novedad relativa a la obligación de expedir factura, se establece que no se exigirá tal obligación en el caso de determinadas prestaciones de servicios financieros y de seguros, salvo cuando dichas operaciones se entiendan realizadas en el territorio de aplicación del Impuesto, o en otro Estado miembro de la Unión Europea, y estén sujetas y no exentas.

Con la finalidad de establecer un sistema armonizado de facturación, en el sentido marcado por la Directiva 2010/45/UE antes mencionada, y de promover y facilitar el funcionamiento de los pequeños y medianos empresarios, así como de los profesionales, se establece un sistema de facturación basado en dos tipos de facturas: la factura completa u ordinaria y la factura simplificada, que viene a sustituir a los denominados tiques.

Las facturas simplificadas tienen un contenido más reducido que las facturas completas u ordinarias y, salvo algunas excepciones, podrán expedirse, a elección del obligado a su expedición, cuando su importe no exceda de 400 euros, Impuesto sobre el Valor Añadido incluido, cuando se trate de facturas rectificativas o cuando su importe no exceda de 3.000 euros, Impuesto sobre el Valor Añadido incluido y se trate, en este último caso, de alguno de

los supuestos respecto de los que tradicionalmente se ha autorizado la expedición de tiques en sustitución de facturas.

Asimismo, la nueva regulación en materia de facturación supone un decidido impulso a la facturación electrónica, cumpliendo la finalidad marcada por la Directiva comunitaria, bajo el principio de un mismo trato para la factura en papel y la factura electrónica, como instrumento para reducir costes y hacer más competitivas a las empresas.

Se establece una nueva definición de factura electrónica, como aquella factura que, cumpliendo los requisitos establecidos en el propio Reglamento, haya sido expedida y recibida en formato electrónico.

Por otra parte y, como recuerda la Directiva 2010/45/UE mencionada, se establece que las facturas en papel o electrónicas deben reflejar la realidad de las operaciones que documentan y corresponderá a los sujetos pasivos garantizar esta certidumbre durante toda su vigencia, sin que esta exigencia pueda suponer la imposición de nuevas cargas administrativas a los empresarios o profesionales.

De esta forma, el sujeto pasivo podrá garantizar la autenticidad, integridad y legibilidad de las facturas que expida o conserve mediante los controles de gestión usuales de su actividad empresarial o profesional.

Esta igualdad de trato entre la factura en papel y la electrónica amplía, por tanto, las posibilidades para que el sujeto pasivo pueda expedir facturas por vía electrónica sin necesidad de que la misma quede sujeta al empleo de una tecnología determinada.

No obstante, para garantizar la seguridad jurídica de los sujetos pasivos que ya venían utilizando el intercambio electrónico de datos (EDI) y la firma electrónica avanzada, este Reglamento reconoce expresamente que dichas tecnologías, que dejan de ser obligatorias, garantizan la autenticidad del origen y la integridad del contenido de las facturas electrónicas. Asimismo y con el señalado fin, los sujetos pasivos podrán seguir comunicando a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, con carácter previo a su utilización, los medios que consideren que garantizan las condiciones citadas, al objeto de que sean, en su caso, validados por la misma.

Finalmente, en línea con la armonización que marca la Directiva 2010/45/UE, se establece un plazo para la expedición de las facturas correspondientes a determinadas entregas de bienes o prestaciones de servicios intracomunitarias. Asimismo, con la finalidad de facilitar la gestión administrativa de los sujetos pasivos, se ha estimado conveniente aplicar ese mismo plazo a todas las operaciones efectuadas para otros empresarios o profesionales, tanto interiores como transfronterizas. Este plazo afecta, igualmente, a las facturas recapitulativas.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 30 de noviembre de 2012,

DISPONGO:

Artículo 1. *Aprobación del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.*

Se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, cuyo texto se inserta a continuación de este real decreto.

Artículo 2. *Justificación de determinadas operaciones financieras.*

1. La adquisición de valores mobiliarios podrá justificarse mediante el documento público extendido por el fedatario interviniente o mediante el documento emitido por la entidad financiera o, en su caso, por la empresa de servicios de inversión, comprensivo de todos los datos de la operación.

La adquisición de activos financieros con rendimiento implícito, así como de aquellos otros con rendimiento explícito que deban ser objeto de retención en el momento de su transmisión, amortización o reembolso, se justificará conforme a lo dispuesto en el artículo 61 del Reglamento del Impuesto sobre Sociedades, aprobado por el Real Decreto

1777/2004, de 30 de julio, y el artículo 92 del Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 439/2077, de 30 de marzo.

2. Los gastos y deducciones por operaciones realizadas por entidades de crédito podrán justificarse a través del documento, extracto o nota de cargo expedido por la entidad en el que consten los datos propios de una factura salvo su número y serie.

Artículo 3. *Condiciones de la operativa de las entidades colaboradoras en la devolución del Impuesto sobre el Valor Añadido en régimen de viajeros.*

Corresponde al Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas determinar las condiciones a las que se ajustará la operativa de las entidades autorizadas por la Agencia Estatal de Administración Tributaria a intervenir como entidades colaboradoras en el procedimiento de devolución a que se refiere el artículo 117.Tres de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, en relación con el procedimiento de devolución del Impuesto en régimen de viajeros regulado en el artículo 21.2.º de la mencionada Ley 37/1992.

Disposición transitoria primera. *Vigencia de las autorizaciones concedidas de acuerdo con el Real Decreto 2402/1985, de 18 de diciembre, y el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre.*

1. Se mantendrán vigentes mientras no se revoquen expresamente:

a) Las autorizaciones concedidas conforme a la letra d) del apartado 2 del artículo 2.º del Real Decreto 2402/1985, de 18 de diciembre, por el que se regula el deber de expedir y entregar factura que incumbe a los empresarios y profesionales, y conforme a la letra d) del apartado 1 del artículo 3 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el artículo primero del Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, para la no expedición de facturas.

b) Las autorizaciones concedidas conforme al segundo párrafo del apartado 3 del artículo 9.º del Real Decreto 2402/1985, de 18 de diciembre, por el que se regula el deber de expedir y entregar factura que incumbe a los empresarios y profesionales, y conforme al apartado 4 del artículo 13 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por el artículo primero del Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, para la no especificación de las facturas rectificadas, bastando la simple determinación del periodo a que se refieran las facturas rectificativas.

c) Las autorizaciones concedidas por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, conforme a la letra c) del apartado 1 del artículo 18 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el artículo primero del Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, siempre que los elementos autorizados se ajusten a lo establecido en el artículo 10 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por este real decreto.

2. Perderán sus efectos el día 1 de enero de 2013 las autorizaciones concedidas conforme al apartado 1 del artículo 4.º del Real Decreto 2402/1985, de 18 de diciembre, por el que se regula el deber de expedir y entregar factura que incumbe a los empresarios y profesionales, por el Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, para la no consignación de los datos del destinatario.

3. Las autorizaciones concedidas por el Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria para que en la factura no consten todas las menciones contenidas en el apartado 1 del artículo 6 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por el artículo primero del Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 7 y 8 del artículo 6 del citado Reglamento, perderán sus efectos el día 1 de enero de 2013, salvo las concedidas para la emisión de facturas que contuvieran, en todo caso, las siguientes menciones: fecha de expedición de la factura, identidad del obligado a su expedición, identificación del tipo de

bienes entregados o de servicios prestados y la cuota tributaria o los datos que permitan calcularla, que mantendrán su vigencia mientras no se revoquen expresamente.

4. Las autorizaciones concedidas por el Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria conforme a la letra n) del apartado 2 del artículo 4.º del Real Decreto 2402/1985, de 18 de diciembre, por el que se regula el deber de expedir y entregar factura que incumbe a los empresarios y profesionales para la expedición de documentos sustitutivos, así como las autorizaciones concedidas por el Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria para la expedición de documentos sustitutivos de las facturas, conforme a la letra ñ) del apartado 1 del artículo 4 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por el artículo primero del Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, se entenderán que son autorizaciones para la emisión de facturas simplificadas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4, apartado 3 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por este real decreto, manteniéndose vigentes mientras no se revoquen expresamente.

Disposición transitoria segunda. *Vigencia de las tablas de devolución que aplican las entidades colaboradoras en la devolución del Impuesto sobre el Valor Añadido en régimen de viajeros.*

En tanto que el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas determine las condiciones a las que se ajustará la operativa de las entidades autorizadas a que se refiere el artículo 3 de este real decreto, se mantendrán vigentes las tablas de devolución que deberán aplicar las entidades autorizadas a intervenir como entidades colaboradoras en el procedimiento de devolución del Impuesto sobre el Valor Añadido en régimen de viajeros, regulado en el artículo 21, número 2.º, de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, establecidas en la Resolución de 24 de febrero de 2003, de la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

A la entrada en vigor de este real decreto quedan derogados:

a) El Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el artículo primero del Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.

b) El artículo tercero y la disposición transitoria única del Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación y se modifica el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.14.ª de la Constitución, que atribuye al Estado competencia exclusiva en materia de Hacienda general.

Disposición final segunda. *Incorporación de Derecho de la Unión Europea.*

Este real decreto contiene el régimen jurídico aplicable a las obligaciones de facturación en el Derecho español, en consonancia con lo previsto por la normativa europea, al que incorpora las previsiones de la Directiva 2010/45/UE, de 13 de julio de 2010, por la que se modifica la Directiva 2006/112/CE relativa al sistema común del Impuesto sobre el Valor Añadido, en lo que respecta a las normas de facturación, a fin de armonizar en el ámbito de la Unión Europea las normas referentes a la facturación electrónica y otros aspectos para simplificar las normas del impuesto para mejorar el funcionamiento del mercado interior.

Disposición final tercera. *Facultad de desarrollo.*

Se autoriza al Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas para dictar, en el ámbito de sus competencias, las normas que sean precisas para el desarrollo del presente real decreto.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

Este real decreto entrará en vigor el 1 de enero de 2013.

REGLAMENTO POR EL QUE SE REGULAN LAS OBLIGACIONES DE FACTURACIÓN

TÍTULO PRELIMINAR

Obligación de documentación de las operaciones

Artículo 1. *Obligación de expedir, entregar y conservar justificantes de las operaciones.*

Los empresarios o profesionales están obligados a expedir y entregar, en su caso, factura u otros justificantes por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad empresarial o profesional, así como a conservar copia o matriz de aquellos. Igualmente, están obligados a conservar las facturas u otros justificantes recibidos de otros empresarios o profesionales por las operaciones de las que sean destinatarios y que se efectúen en desarrollo de la citada actividad.

Asimismo, otras personas y entidades que no tengan la condición de empresarios o profesionales están obligadas a expedir y conservar factura u otros justificantes de las operaciones que realicen en los términos establecidos en este Reglamento.

TÍTULO I

Obligación de documentación de las operaciones a los efectos del Impuesto sobre el Valor Añadido

CAPÍTULO I

Supuestos de expedición de factura

Artículo 2. *Obligación de expedir factura.*

1. De acuerdo con el artículo 164.Uno.3.º de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, los empresarios o profesionales están obligados a expedir factura y copia de esta por las entregas de bienes y prestaciones de servicios que realicen en el desarrollo de su actividad, incluidas las no sujetas y las sujetas pero exentas del Impuesto, en los términos establecidos en este Reglamento y sin más excepciones que las previstas en él. Esta obligación incumbe asimismo a los empresarios o profesionales acogidos a los regímenes especiales del Impuesto sobre el Valor Añadido.

También deberá expedirse factura y copia de esta por los pagos recibidos con anterioridad a la realización de las entregas de bienes o prestaciones de servicios por las que deba asimismo cumplirse esta obligación conforme al párrafo anterior, a excepción de las entregas de bienes exentas del Impuesto sobre el Valor Añadido por aplicación de lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley del Impuesto.

2. Deberá expedirse factura y copia de esta en todo caso en las siguientes operaciones:

a) Aquellas en las que el destinatario sea un empresario o profesional que actúe como tal, con independencia del régimen de tributación al que se encuentre acogido el empresario o profesional que realice la operación, así como cualesquiera otras en las que el destinatario así lo exija para el ejercicio de cualquier derecho de naturaleza tributaria.

b) Las entregas de bienes destinados a otro Estado miembro a que se refiere el artículo 25 de la Ley del Impuesto.

c) Las entregas de bienes a que se refiere el artículo 68.Tres.a) y cinco de la Ley del Impuesto cuando, por aplicación de las reglas referidas en dicho precepto, se entiendan realizadas en el territorio de aplicación del Impuesto. No obstante, cuando a estas entregas les resulte aplicable el régimen especial al que se refiere la sección 3.ª del capítulo XI del

título IX de la Ley del Impuesto y el Estado miembro de identificación no sea el Reino de España, será el Estado de identificación quien determine si existe obligación de expedir factura.

d) Las entregas de bienes expedidos o transportados fuera de la Comunidad Europea a que se refiere el artículo 21.1.º y 2.º de la Ley del Impuesto, excepto las efectuadas en las tiendas libres de impuestos a que se refiere el número 2.º, B, del citado artículo.

e) Las entregas de bienes que han de ser objeto de instalación o montaje antes de su puesta a disposición a que se refiere el artículo 68.Dos.2.º de la Ley del Impuesto.

f) Aquellas de las que sean destinatarias personas jurídicas que no actúen como empresarios o profesionales, con independencia de que se encuentren establecidas en el territorio de aplicación del Impuesto o no, o las Administraciones Públicas a que se refiere el artículo 2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. La obligación de expedir factura a que se refieren los apartados anteriores, se ajustará a las normas establecidas en este Reglamento, en los siguientes supuestos:

a) Para las operaciones a las que resulten aplicables los regímenes especiales a que se refiere el capítulo XI del título IX de la Ley del Impuesto, cuando sea el Reino de España el Estado miembro de identificación.

b) Para las operaciones distintas de las señaladas en la letra a) anterior cuando:

a') La entrega de bienes o la prestación de servicios a que se refiera se entienda realizada en el territorio de aplicación del Impuesto, salvo cuando el proveedor del bien o prestador del servicio no se encuentre establecido en el citado territorio, el sujeto pasivo del Impuesto sea el destinatario para quien se realice la operación sujeta al mismo y la factura no sea expedida por este último con arreglo a lo establecido en el artículo 5 de este Reglamento.

b') El proveedor o prestador esté establecido en el territorio de aplicación del Impuesto o tenga en el mismo un establecimiento permanente o, en su defecto, el lugar de su domicilio o residencia habitual, a partir del cual se efectúa la entrega de bienes o prestación de servicios y dicha entrega o prestación, conforme a las reglas de localización aplicables a las mismas, no se entienda realizada en el territorio de aplicación del Impuesto, en los siguientes supuestos:

a'') Cuando la operación esté sujeta en otro Estado miembro, el sujeto pasivo del Impuesto sea el destinatario para quien se realice la operación y la factura no sea materialmente expedida por este último en nombre y por cuenta del proveedor del bien o prestador del servicio.

b'') Cuando la operación se entienda realizada fuera de la Comunidad.

4. Tendrá la consideración de justificante contable a que se refiere el número 4.º del apartado uno del 97 de la Ley del Impuesto, cualquier documento que sirva de soporte a la anotación contable de la operación cuando quien la realice sea un empresario o profesional no establecido en la Comunidad.

Artículo 3. *Excepciones a la obligación de expedir factura.*

1. No existirá obligación de expedir factura, salvo en los supuestos contenidos en el apartado 2 del artículo 2 de este Reglamento, por las operaciones siguientes:

a) Las operaciones exentas del Impuesto sobre el Valor Añadido, en virtud de lo establecido en el artículo 20 de su ley reguladora, con excepción de las operaciones a que se refiere el apartado 2 siguiente. No obstante, la expedición de factura será obligatoria en las operaciones exentas de este Impuesto de acuerdo con el artículo 20.Uno.2.º, 3.º, 4.º, 5.º, 15.º, 20.º, 22.º, 24.º, 25.º y 28.º de la Ley del Impuesto.

b) Las realizadas por empresarios o profesionales en el desarrollo de actividades a las que sea de aplicación el régimen especial del recargo de equivalencia.

No obstante, deberá expedirse factura en todo caso por las entregas de inmuebles sujetas y no exentas al Impuesto.

c) Las realizadas por empresarios o profesionales en el desarrollo de actividades por las que se encuentren acogidos al régimen simplificado del Impuesto, salvo que la determinación de las cuotas devengadas se efectúe en atención al volumen de ingresos.

No obstante, deberá expedirse factura en todo caso por las transmisiones de activos fijos a que se refiere el artículo 123.Uno.B).3.º de la Ley del Impuesto.

d) Aquéllas otras en las que así se autorice por el Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en relación con sectores empresariales o profesionales o empresas determinadas, con el fin de evitar perturbaciones en el desarrollo de las actividades empresariales o profesionales.

2. No existirá obligación de expedir factura cuando se trate de las prestaciones de servicios definidas en el artículo 20.uno.16.º y 18.º, apartados a) a n), de la Ley del Impuesto, salvo que:

a) Conforme a las reglas de localización aplicables a las mismas, se entiendan realizadas en el territorio de aplicación del Impuesto o en otro Estado miembro de la Unión Europea y estén sujetas y no exentas al mismo.

b) Conforme a las reglas de localización aplicables a las mismas, se entiendan realizadas en el territorio de aplicación del Impuesto, Canarias, Ceuta o Melilla, estén sujetas y exentas al mismo y sean realizadas por empresarios o profesionales, distintos de entidades aseguradoras, sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, entidades gestoras de fondos de pensiones, fondos de titulización y sus sociedades gestoras, entidades de crédito, a través de la sede de su actividad económica o establecimiento permanente situado en el citado territorio.

El Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria podrá eximir a otros empresarios o profesionales de la obligación de expedir factura, previa solicitud de los interesados, cuando quede justificado por las prácticas comerciales o administrativas del sector de actividad de que se trate o por las condiciones técnicas de expedición de estas facturas.

3. Tampoco estarán obligados a expedir factura los empresarios o profesionales por las operaciones realizadas en el desarrollo de las actividades que se encuentren acogidas al régimen especial de la agricultura, ganadería y pesca, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 16.1 de este Reglamento.

En todo caso, deberá expedirse factura por las entregas de inmuebles a que se refiere el segundo párrafo del apartado uno del artículo 129 de la Ley del Impuesto.

Artículo 4. *Facturas simplificadas.*

1. La obligación de expedir factura podrá ser cumplida mediante la expedición de factura simplificada y copia de esta en cualquiera de los siguientes supuestos:

a) Cuando su importe no exceda de 400 euros, Impuesto sobre el Valor Añadido incluido, o

b) cuando deba expedirse una factura rectificativa.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, los empresarios o profesionales podrán igualmente expedir factura simplificada y copia de ésta cuando su importe no exceda de 3.000 euros, Impuesto sobre el Valor Añadido incluido, en las operaciones que se describen a continuación:

a) Ventas al por menor, incluso las realizadas por fabricantes o elaboradores de los productos entregados.

A estos efectos, tendrán la consideración de ventas al por menor las entregas de bienes muebles corporales o semovientes en las que el destinatario de la operación no actúe como empresario o profesional, sino como consumidor final de aquellos. No se reputarán ventas al por menor las que tengan por objeto bienes que, por sus características objetivas, envasado, presentación o estado de conservación, sean principalmente de utilización empresarial o profesional.

b) Ventas o servicios en ambulancia.

c) Ventas o servicios a domicilio del consumidor.

d) Transportes de personas y sus equipajes.

e) Servicios de hostelería y restauración prestados por restaurantes, bares, cafeterías, horchaterías, chocolaterías y establecimientos similares, así como el suministro de bebidas o comidas para consumir en el acto.

f) Servicios prestados por salas de baile y discotecas.

g) Servicios telefónicos prestados mediante la utilización de cabinas telefónicas de uso público, así como mediante tarjetas que no permitan la identificación del portador.

h) Servicios de peluquería y los prestados por institutos de belleza.

i) Utilización de instalaciones deportivas.

j) Revelado de fotografías y servicios prestados por estudios fotográficos.

k) Aparcamiento y estacionamiento de vehículos.

l) Alquiler de películas.

m) Servicios de tintorería y lavandería.

n) Utilización de autopistas de peaje.

3. El Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria podrá autorizar la expedición de facturas simplificadas, en supuestos distintos de los señalados en los apartados anteriores, cuando las prácticas comerciales o administrativas del sector de actividad de que se trate, o bien las condiciones técnicas de expedición de las facturas, dificulten particularmente la inclusión en las mismas de la totalidad de los datos o requisitos previstos en el artículo 6.

4. No podrá expedirse factura simplificada por las siguientes operaciones:

a) Las entregas de bienes destinados a otro Estado miembro a que se refiere el artículo 25 de la Ley del Impuesto.

b) Las entregas de bienes a que se refiere el artículo 68.Tres.a) de la Ley del Impuesto, salvo cuando les resulte aplicable el régimen especial al que se refiere la sección 3.ª del capítulo XI del título IX de dicha ley.

c) Las entregas de bienes o las prestaciones de servicios que se entiendan realizadas en el territorio de aplicación del Impuesto, cuando el proveedor del bien o prestador del servicio no se encuentre establecido en el citado territorio, el sujeto pasivo del Impuesto sea el destinatario para quien se realice la operación sujeta al mismo y la factura sea expedida por este último con arreglo a lo establecido en el artículo 5 de este Reglamento.

d) Las entregas de bienes o prestaciones de servicios a que se refiere el artículo 2.3.b) b').

Artículo 5. *Cumplimiento de la obligación de expedir factura por el destinatario o por un tercero.*

1. La obligación a que se refiere el artículo 2 podrá ser cumplida materialmente por los destinatarios de las operaciones o por terceros. En cualquiera de estos casos, el empresario o profesional o sujeto pasivo obligado a la expedición de la factura será el responsable del cumplimiento de todas las obligaciones que se establecen en este título.

En el caso de las personas y entidades a que se refiere el artículo 62.6 del Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, que hayan optado por el cumplimiento de la obligación de expedir factura por los destinatarios de las operaciones o por terceros, deberán presentar una declaración censal comunicando dicha opción, la fecha a partir de la cual la ejercen y, en su caso, la renuncia a la misma y la fecha de efecto.

2. Para que la obligación a que se refiere el artículo 2 pueda ser cumplida materialmente por el destinatario de las operaciones, habrán de cumplirse los siguientes requisitos:

a) Deberá existir un acuerdo entre el empresario o profesional que realice las operaciones y el destinatario de éstas, por el que el primero autorice al segundo la expedición de las facturas correspondientes a dichas operaciones. Este acuerdo deberá suscribirse con carácter previo a la realización de las operaciones y en él deberán especificarse aquéllas a las que se refiera.

b) Cada factura así expedida deberá ser objeto de un procedimiento de aceptación por parte del empresario o profesional que haya realizado la operación. Este procedimiento se ajustará a lo que determinen las partes.

c) El destinatario de las operaciones que proceda a la expedición de las facturas deberá remitir una copia al empresario o profesional que las realizó.

d) Estas facturas serán expedidas en nombre y por cuenta del empresario o profesional que haya realizado las operaciones que en ellas se documentan.

3. La obligación de expedir factura podrá ser cumplida por los empresarios o profesionales o sujetos pasivos del Impuesto sobre el Valor Añadido, mediante la contratación de terceros a los que encomienden su expedición.

4. Cuando el destinatario de las operaciones o el tercero que expida las facturas no esté establecido en la Unión Europea, salvo que se encuentre establecido en Canarias, Ceuta o Melilla o en un país con el cual exista un instrumento jurídico relativo a la asistencia mutua con un ámbito de aplicación similar al previsto por la Directiva 2010/24/UE del Consejo, de 16 de marzo de 2010, sobre la asistencia mutua en materia de cobro de los créditos correspondientes a determinados impuestos, derechos y otras medidas, y el Reglamento (UE) n.º 904/2010 del Consejo, de 7 de octubre de 2010, relativo a la cooperación administrativa y la lucha contra el fraude en el ámbito del Impuesto sobre el Valor Añadido, únicamente cabrá la expedición de facturas por el destinatario de las operaciones o por terceros previa comunicación a la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

CAPÍTULO II

Requisitos de las facturas

Artículo 6. *Contenido de la factura.*

1. Toda factura y sus copias contendrán los datos o requisitos que se citan a continuación, sin perjuicio de los que puedan resultar obligatorios a otros efectos y de la posibilidad de incluir cualesquiera otras menciones:

a) Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas dentro de cada serie será correlativa.

Se podrán expedir facturas mediante series separadas cuando existan razones que lo justifiquen y, entre otros supuestos, cuando el obligado a su expedición cuente con varios establecimientos desde los que efectúe sus operaciones y cuando el obligado a su expedición realice operaciones de distinta naturaleza.

No obstante, será obligatoria, en todo caso, la expedición en series específicas de las facturas siguientes:

1.º Las expedidas por los destinatarios de las operaciones o por terceros a que se refiere el artículo 5, para cada uno de los cuales deberá existir una serie distinta.

2.º Las rectificativas.

3.º Las que se expidan conforme a la disposición adicional quinta del Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, aprobado por el artículo 1 del Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre.

4.º Las que se expidan conforme a lo previsto en el artículo 84, apartado uno, número 2.º, letra g), de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.

5.º Las que se expidan conforme a lo previsto en el artículo 61 quinquies, apartado 2 del Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, aprobado por el artículo 1 del Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre.

b) La fecha de su expedición.

c) Nombre y apellidos, razón o denominación social completa, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones.

d) Número de Identificación Fiscal atribuido por la Administración tributaria española o, en su caso, por la de otro Estado miembro de la Unión Europea, con el que ha realizado la operación el obligado a expedir la factura.

Asimismo, será obligatoria la consignación del Número de Identificación Fiscal del destinatario en los siguientes casos:

1.º Que se trate de una entrega de bienes destinados a otro Estado miembro que se encuentre exenta conforme al artículo 25 de la Ley del Impuesto.

2.º Que se trate de una operación cuyo destinatario sea el sujeto pasivo del Impuesto correspondiente a aquélla.

3.º Que se trate de operaciones que se entiendan realizadas en el territorio de aplicación del Impuesto y el empresario o profesional obligado a la expedición de la factura haya de considerarse establecido en dicho territorio.

e) Domicilio, tanto del obligado a expedir factura como del destinatario de las operaciones.

Cuando el obligado a expedir factura o el destinatario de las operaciones dispongan de varios lugares fijos de negocio, deberá indicarse la ubicación de la sede de actividad o establecimiento al que se refieran aquéllas en los casos en que dicha referencia sea relevante para la determinación del régimen de tributación correspondiente a las citadas operaciones.

f) Descripción de las operaciones, consignándose todos los datos necesarios para la determinación de la base imponible del Impuesto, tal y como ésta se define por los artículos 78 y 79 de la Ley del Impuesto, correspondiente a aquéllas y su importe, incluyendo el precio unitario sin Impuesto de dichas operaciones, así como cualquier descuento o rebaja que no esté incluido en dicho precio unitario.

g) El tipo impositivo o tipos impositivos, en su caso, aplicados a las operaciones.

h) La cuota tributaria que, en su caso, se repercuta, que deberá consignarse por separado.

i) La fecha en que se hayan efectuado las operaciones que se documentan o en la que, en su caso, se haya recibido el pago anticipado, siempre que se trate de una fecha distinta a la de expedición de la factura.

j) En el supuesto de que la operación que se documenta en una factura esté exenta del Impuesto, una referencia a las disposiciones correspondientes de la Directiva 2006/112/CE, de 28 de noviembre, relativa al sistema común del Impuesto sobre el Valor Añadido, o a los preceptos correspondientes de la Ley del Impuesto o indicación de que la operación está exenta.

Lo dispuesto en esta letra se aplicará asimismo cuando se documenten varias operaciones en una única factura y las circunstancias que se han señalado se refieran únicamente a parte de ellas.

k) En las entregas de medios de transporte nuevos a que se refiere el artículo 25 de la Ley del Impuesto, sus características, la fecha de su primera puesta en servicio y las distancias recorridas u horas de navegación o vuelo realizadas hasta su entrega.

l) En caso de que sea el adquirente o destinatario de la entrega o prestación quien expida la factura en lugar del proveedor o prestador, de conformidad con lo establecido en el artículo 5 de este Reglamento, la mención «facturación por el destinatario».

m) En el caso de que el sujeto pasivo del Impuesto sea el adquirente o el destinatario de la operación, la mención «inversión del sujeto pasivo».

n) En caso de aplicación del régimen especial de las agencias de viajes, la mención «régimen especial de las agencias de viajes».

o) En caso de aplicación del régimen especial de los bienes usados, objetos de arte, antigüedades y objetos de colección, la mención «régimen especial de los bienes usados», «régimen especial de los objetos de arte» o «régimen especial de las antigüedades y objetos de colección».

p) En el caso de aplicación del régimen especial del criterio de caja la mención «régimen especial del criterio de caja.

2. Deberá especificarse por separado la parte de base imponible correspondiente a cada una de las operaciones que se documenten en una misma factura en los siguientes casos:

a) Cuando se documenten operaciones que estén exentas del Impuesto sobre el Valor Añadido y otras en las que no se den dichas circunstancias.

b) Cuando se incluyan operaciones en las que el sujeto pasivo del Impuesto sobre el Valor Añadido correspondiente a aquéllas sea su destinatario y otras en las que no se dé esta circunstancia.

c) Cuando se comprendan operaciones sujetas a diferentes tipos del Impuesto sobre el Valor Añadido.

3. Cuando se trate de operaciones a que se refiere el artículo 2.3.b).b').a"), el obligado a expedir la factura podrá omitir la información prevista en las letras f), g) y h) del apartado 1 de este artículo e indicar en su lugar, mediante referencia a la cantidad o al alcance de los bienes o servicios suministrados y su naturaleza, el importe sujeto al Impuesto de tales bienes o servicios.

4. A efectos de lo dispuesto en el artículo 97.Uno de la Ley del Impuesto, tendrá la consideración de factura aquella que contenga todos los datos y reúna los requisitos a que se refiere este artículo.

5. En el caso de facturas expedidas utilizando los sistemas informáticos a que se refiere el artículo 7 del Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación, deberá incluirse además, de acuerdo con las especificaciones técnicas y funcionales que se establezcan mediante Orden Ministerial de la persona titular del Ministerio de Hacienda y Función Pública, el siguiente contenido:

a) La representación gráfica del contenido parcial de la factura mediante un código “QR”.

En el caso de que la factura sea electrónica, la representación gráfica podrá ser sustituida por el contenido que representa el código “QR”.

b) Estas facturas, sean electrónicas o no, incorporarán además la frase “Factura verificable en la sede electrónica de la AEAT” o “VERI*FACTU” únicamente en aquellos casos en los que el sistema informático realice la remisión de todos los registros de facturación a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, conforme a lo dispuesto en los artículos 15 y 16 del citado Reglamento.

Artículo 7. *Contenido de las facturas simplificadas.*

1. Sin perjuicio de los datos o requisitos que puedan resultar obligatorios a otros efectos y de la posibilidad de incluir cualesquiera otras menciones, las facturas simplificadas y sus copias contendrán los siguientes datos o requisitos:

a) Número y, en su caso, serie. La numeración de las facturas simplificadas dentro de cada serie será correlativa.

Se podrán expedir facturas simplificadas mediante series separadas cuando existan razones que lo justifiquen y, entre otros, en los siguientes casos:

1.º Cuando el obligado a su expedición cuente con varios establecimientos desde los que efectúe sus operaciones.

2.º Cuando el obligado a su expedición realice operaciones de distinta naturaleza.

3.º Las expedidas por los destinatarios de las operaciones o por terceros a que se refiere el artículo 5, para cada uno de los cuales deberá existir una serie distinta.

4.º Las rectificativas.

Cuando el empresario o profesional expida facturas conforme a este artículo y al artículo 6 para la documentación de las operaciones efectuadas en un mismo año natural, será obligatoria la expedición mediante series separadas de unas y otras.

b) La fecha de su expedición.

c) La fecha en que se hayan efectuado las operaciones que se documentan o en la que, en su caso, se haya recibido el pago anticipado, siempre que se trate de una fecha distinta a la de expedición de la factura.

d) Número de Identificación Fiscal, así como el nombre y apellidos, razón o denominación social completa del obligado a su expedición.

e) La identificación del tipo de bienes entregados o de servicios prestados.

f) Tipo impositivo aplicado y, opcionalmente, también la expresión «IVA incluido».

Asimismo, cuando una misma factura comprenda operaciones sujetas a diferentes tipos impositivos del Impuesto sobre el Valor Añadido deberá especificarse por separado, además, la parte de base imponible correspondiente a cada una de las operaciones.

g) Contraprestación total.

h) En caso de facturas rectificativas, la referencia expresa e inequívoca de la factura rectificada y de las especificaciones que se modifican.

i) En los supuestos a que se refieren las letras j) a p) del artículo 6.1 de este Reglamento, deberá hacerse constar las menciones referidas en las mismas.

2. A efectos de lo dispuesto en el artículo 97.Uno de la Ley del Impuesto, cuando el destinatario de la operación sea un empresario o profesional y así lo exija, el expedidor de la factura simplificada deberá hacer constar, además, los siguientes datos:

a) Número de Identificación Fiscal atribuido por la Administración tributaria española o, en su caso, por la de otro Estado miembro de la Unión Europea, así como el domicilio del destinatario de las operaciones.
b) La cuota tributaria que, en su caso, se repercuta, que deberá consignarse por separado.

3. También deberán hacerse constar los datos referidos en el apartado anterior, cuando el destinatario de la operación no sea un empresario o profesional y así lo exija para el ejercicio de cualquier derecho de naturaleza tributaria.
4. Cuando el Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria aprecie que las prácticas comerciales o administrativas del sector de actividad de que se trate, o bien las condiciones técnicas de expedición de las facturas simplificadas, recomienden la consignación de mayores o menores menciones de las señaladas en los apartados anteriores, podrá:

a) Exigir la inclusión de menciones adicionales a las señaladas en los apartados anteriores, sin que, en ningún caso, pueda exigirse más información que aquélla a la que hace referencia el artículo 6.
b) Autorizar la expedición de facturas simplificadas que no incluyan las menciones señaladas en los apartados 1, letras a), c), f), g) e i), y 2 anteriores, siempre que, en los casos de omisión de las menciones a que se refieren las letras f) o g) del apartado 1 mencionadas, se haga constar la cuota tributaria o los datos que permitan calcularla.
Los acuerdos a que se refiere este apartado deberán ser objeto de la debida publicidad por parte de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
5. En el caso de facturas simplificadas expedidas utilizando los sistemas informáticos a que se refiere el artículo 7 del Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación, deberá incluirse, además, lo contenido en el apartado 5 del artículo 6 de este Reglamento.

Artículo 8. *Medios de expedición de las facturas.*

1. Las facturas podrán expedirse por cualquier medio, en papel o en formato electrónico, que permita garantizar al obligado a su expedición la autenticidad de su origen, la integridad de su contenido y su legibilidad, desde su fecha de expedición y durante todo el periodo de conservación.
2. La autenticidad del origen de la factura, en papel o electrónica, garantizará la identidad del obligado a su expedición y del emisor de la factura.
La integridad del contenido de la factura, en papel o electrónica, garantizará que el mismo no ha sido modificado.
3. La autenticidad del origen y la integridad del contenido de la factura, en papel o electrónica, podrán garantizarse por cualquier medio de prueba admitido en Derecho.
En particular, la autenticidad del origen y la integridad del contenido de la factura podrán garantizarse mediante los controles de gestión usuales de la actividad empresarial o profesional del sujeto pasivo.
Los referidos controles de gestión deberán permitir crear una pista de auditoría fiable que establezca la necesaria conexión entre la factura y la entrega de bienes o prestación de servicios que la misma documenta.
4. La autenticidad del origen y la integridad del contenido de la factura se presumirá acreditada cuando se haya expedido utilizando un sistema o programa informático en conformidad con los requisitos contenidos en el Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los

procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación.

Artículo 9. *Factura electrónica.*

1. Se entenderá por factura electrónica aquella factura que se ajuste a lo establecido en este Reglamento y que haya sido expedida y recibida en formato electrónico.

2. La expedición de la factura electrónica estará condicionada a que su destinatario haya dado su consentimiento.

Artículo 10. *Autenticidad e integridad de la factura electrónica.*

1. La autenticidad del origen y la integridad del contenido de la factura electrónica podrán garantizarse por cualquiera de los medios señalados en el artículo 8.

En particular, la autenticidad del origen y la integridad del contenido de la factura electrónica quedarán garantizadas por alguna de las siguientes formas:

a) Mediante una firma electrónica avanzada de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.2 de la Directiva 1999/93/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de diciembre de 1999, por la que se establece un marco comunitario para la firma electrónica, basada, bien en un certificado reconocido y creada mediante un dispositivo seguro de creación de firmas, de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 6 y 10 del artículo 2 de la mencionada Directiva, o bien, en un certificado reconocido, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 10 del artículo 2 de la mencionada Directiva.

b) Mediante un intercambio electrónico de datos (EDI), tal como se define en el artículo 2 del anexo I de la Recomendación 94/820/CE de la Comisión, de 19 de octubre de 1994, relativa a los aspectos jurídicos del intercambio electrónico de datos, cuando el acuerdo relativo a este intercambio prevea la utilización de procedimientos que garanticen la autenticidad del origen y la integridad de los datos.

c) Mediante otros medios que los interesados hayan comunicado a la Agencia Estatal de Administración Tributaria con carácter previo a su utilización y hayan sido validados por la misma.

2. En el caso de lotes que incluyan varias facturas electrónicas remitidas simultáneamente al mismo destinatario, los detalles comunes a las distintas facturas podrán mencionarse una sola vez, siempre que se tenga acceso para cada factura a la totalidad de la información.

Artículo 11. *Plazo para la expedición de las facturas.*

1. Las facturas deberán ser expedidas en el momento de realizarse la operación.

No obstante, cuando el destinatario de la operación sea un empresario o profesional que actúe como tal, las facturas deberán expedirse antes del día 16 del mes siguiente a aquél en que se haya producido el devengo del Impuesto correspondiente a la citada operación.

2. En las entregas de bienes comprendidas en el artículo 75.Uno.8.º de la Ley del Impuesto, las facturas deberán expedirse antes del día 16 del mes siguiente a aquél en que se inicie la expedición o el transporte de los bienes con destino al adquirente.

3. En las operaciones acogidas al régimen especial del criterio de caja regulado en el Capítulo X del Título IX de la Ley del Impuesto, la expedición de la factura deberá realizarse en el momento de la realización de tales operaciones, salvo cuando el destinatario de la operación sea un empresario o profesional que actúe como tal, en cuyo caso deberán expedirse antes del día 16 del mes siguiente a aquel en que se haya realizado la operación.

Artículo 12. *Moneda y lengua en que se podrán expresar y expedir las facturas.*

1. Los importes que figuran en las facturas podrán expresarse en cualquier moneda, a condición de que el importe del Impuesto que, en su caso, se repercuta se exprese en euros, utilizando a tal efecto el tipo de cambio a que se refiere el artículo 79.Once de la Ley del Impuesto.

2. Las facturas podrán expedirse en cualquier lengua. No obstante, la Administración tributaria, cuando lo considere necesario a los efectos de cualquier actuación dirigida a la

comprobación de la situación tributaria del empresario o profesional o sujeto pasivo, podrá exigir una traducción al castellano, o a otra lengua oficial en España, de las facturas expedidas en una lengua no oficial que correspondan a operaciones efectuadas en el territorio de aplicación del Impuesto sobre el Valor Añadido, así como de las recibidas por los empresarios o profesionales o sujetos pasivos establecidos en dicho territorio.

Artículo 13. *Facturas recapitulativas.*

1. Podrán incluirse en una sola factura distintas operaciones realizadas en distintas fechas para un mismo destinatario, siempre que las mismas se hayan efectuado dentro de un mismo mes natural.

2. Estas facturas deberán ser expedidas como máximo el último día del mes natural en el que se hayan efectuado las operaciones que se documenten en ellas. No obstante, cuando el destinatario de éstas sea un empresario o profesional que actúe como tal, la expedición deberá realizarse antes del día 16 del mes siguiente a aquél en el curso del cual se hayan realizado las operaciones.

3. En las entregas de bienes comprendidas en el artículo 75.Uno.8.º de la Ley del Impuesto, las facturas deberán expedirse antes del día 16 del mes siguiente a aquél en que se inicie la expedición o el transporte de los bienes con destino al adquirente.

Artículo 14. *Duplicados de las facturas.*

1. Los empresarios y profesionales o sujetos pasivos sólo podrán expedir un original de cada factura.

2. La expedición de ejemplares duplicados de los originales de las facturas únicamente será admisible en los siguientes casos:

a) Cuando en una misma entrega de bienes o prestación de servicios concurriesen varios destinatarios. En este caso, deberá consignarse en el original y en cada uno de los duplicados la porción de base imponible y de cuota repercutida a cada uno de ellos.

b) En los supuestos de pérdida del original por cualquier causa.

3. Los ejemplares duplicados a que se refiere el apartado anterior de este artículo tendrán la misma eficacia que los correspondientes documentos originales.

4. En cada uno de los ejemplares duplicados deberá hacerse constar la expresión «duplicado».

Artículo 15. *Facturas rectificativas.*

1. Deberá expedirse una factura rectificativa en los casos en que la factura original no cumpla alguno de los requisitos que se establecen en los artículos 6 ó 7, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 6 de este artículo.

2. Igualmente, será obligatoria la expedición de una factura rectificativa en los casos en que las cuotas impositivas repercutidas se hubiesen determinado incorrectamente o se hubieran producido las circunstancias que, según lo dispuesto en el artículo 80 de la Ley del Impuesto, dan lugar a la modificación de la base imponible.

No obstante, cuando la modificación de la base imponible sea consecuencia de la devolución de mercancías o de envases y embalajes que se realicen con ocasión de un posterior suministro que tenga el mismo destinatario y por la operación en la que se entregaron se hubiese expedido factura, no será necesaria la expedición de una factura rectificativa, sino que se podrá practicar la rectificación en la factura que se expida por dicho suministro, restando el importe de las mercancías o de los envases y embalajes devueltos del importe de dicha operación posterior. La rectificación se podrá realizar de este modo siempre que el tipo impositivo aplicable a todas las operaciones sea el mismo, con independencia de que su resultado sea positivo o negativo.

3. La expedición de la factura rectificativa deberá efectuarse tan pronto como el obligado a expedirla tenga constancia de las circunstancias que, conforme a los apartados anteriores, obligan a su expedición, siempre que no hubiesen transcurrido cuatro años a partir del momento en que se devengó el Impuesto o, en su caso, se produjeron las circunstancias a que se refiere el artículo 80 de la Ley del Impuesto.

4. La rectificación se realizará mediante la emisión de una nueva factura en la que se haga constar los datos identificativos de la factura rectificada. Se podrá efectuar la rectificación de varias facturas en un único documento de rectificación, siempre que se identifiquen todas las facturas rectificadas. No obstante, cuando la modificación de la base imponible tenga su origen en la concesión de descuentos o bonificaciones por volumen de operaciones, así como en los demás casos en que así se autorice por el Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, no será necesaria la identificación de las facturas, bastando la determinación del período a que se refieren.

El Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria podrá autorizar otros procedimientos de rectificación de facturas, previa solicitud de los interesados, cuando quede justificado por las prácticas comerciales o administrativas del sector de actividad de que se trate.

5. La factura rectificativa deberá cumplir los requisitos que se establecen en los artículos 6 ó 7, según proceda.

Cuando lo que se expida sea una factura rectificativa, los datos a los que se refiere el artículo 6.1.f), g) y h) expresarán la rectificación efectuada. En particular, los datos que se regulan en los párrafos f) y h) del citado artículo 6.1 se podrán consignar, bien indicando directamente el importe de la rectificación, con independencia de su signo, bien tal y como queden tras la rectificación efectuada, señalando igualmente en este caso el importe de dicha rectificación.

Cuando lo que se expida sea una factura simplificada rectificativa, los datos a los que se refiere el artículo 7.1.f) y g) y, en su caso, el 7.2.b), expresarán la rectificación efectuada, bien indicando directamente el importe de la rectificación, bien tal y como quedan tras la rectificación efectuada, señalando igualmente en este caso el importe de dicha rectificación.

6. Únicamente tendrán la consideración de facturas rectificativas las que se expidan por alguna de las causas previstas en los apartados 1 y 2.

No obstante, las facturas que se expidan en sustitución o canje de facturas simplificadas expedidas con anterioridad no tendrán la condición de rectificativas, siempre que las facturas simplificadas expedidas en su día cumpliesen los requisitos establecidos en el artículo 7.1.

Artículo 16. *Particularidades de la obligación de documentar las operaciones en los regímenes especiales del Impuesto.*

1. Los empresarios o profesionales que, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 131.2.º de la Ley del Impuesto, deban efectuar el reintegro de las compensaciones al adquirir los bienes o servicios a personas acogidas al régimen especial de la agricultura, ganadería y pesca, deberán expedir un recibo por dichas operaciones, en el que deberán constar los datos o requisitos siguientes:

a) Serie y número. La numeración de los recibos dentro de cada serie será correlativa.

b) Nombre y apellidos, razón o denominación social completa, número de identificación fiscal y domicilio del obligado a su expedición y del titular de la explotación agrícola, ganadera, forestal o pesquera, con indicación de que está acogido al régimen especial de la agricultura, ganadería y pesca.

c) Descripción de los bienes entregados o de los servicios prestados, así como el lugar y fecha de realización material y efectiva de las operaciones.

d) Precio de los bienes o servicios, determinado con arreglo a lo dispuesto en el artículo 130.Cinco de la Ley del Impuesto.

e) Porcentaje de compensación aplicado.

f) Importe de la compensación.

g) La firma del titular de la explotación agrícola, ganadera, forestal o pesquera.

Estos empresarios o profesionales deberán entregar una copia de este recibo al proveedor de los bienes o servicios, titular de la explotación agrícola, forestal, ganadera o pesquera.

Las demás disposiciones incluidas en este Reglamento relativas a las facturas serán igualmente aplicables, en la medida en que resulte procedente, a los recibos a que se refiere este apartado.

2. Sin perjuicio del cumplimiento del resto de obligaciones establecidas en este título, los sujetos pasivos que apliquen el régimen especial de los bienes usados, objetos de arte, antigüedades y objetos de colección deberán cumplir, respecto de las operaciones afectadas por el referido régimen especial, las siguientes obligaciones específicas:

a) Expedir un documento que justifique cada una de las adquisiciones efectuadas a quienes no tengan la condición de empresarios o profesionales actuando como tales. Dicho documento de compra deberá ser firmado por el transmitente y contendrá los datos y requisitos a que se refiere el artículo 6.1.

b) En todo caso, en las facturas que expidan los sujetos pasivos revendedores por las entregas sometidas al régimen especial, deberá hacerse constar la mención a que se refieren los artículos 6.1.o) ó 7.1.i).

c) En las facturas que expidan los sujetos pasivos revendedores por las entregas sometidas al régimen especial no podrán consignar separadamente la cuota del Impuesto sobre el Valor Añadido repercutida, y esta deberá entenderse comprendida en el precio total de la operación.

3. En las operaciones a las que resulte aplicable el régimen especial de las agencias de viajes, los sujetos pasivos no estarán obligados a consignar por separado en la factura que expidan la cuota repercutida, y el Impuesto deberá entenderse, en su caso, incluido en el precio de la operación. En todo caso, en las facturas en las que se documenten operaciones a las que sea de aplicación este régimen especial deberá hacerse constar la mención a que se refieren los artículos 6.1.n) o 7.1.i).

4. Los empresarios o profesionales que efectúen entregas de bienes en las que deba repercutirse el recargo de equivalencia deberán, en todo caso, expedir facturas separadas para documentar dichas entregas, consignando en ellas el tipo del recargo que se haya aplicado y su importe.

Los comerciantes minoristas acogidos al régimen especial del recargo de equivalencia que realicen simultáneamente actividades empresariales o profesionales en otros sectores de la actividad empresarial o profesional, deberán tener documentadas en facturas diferentes las adquisiciones de mercaderías destinadas respectivamente a las actividades incluidas en dicho régimen y al resto de actividades.

CAPÍTULO III

Remisión de facturas

Artículo 17. *Obligación de remisión de las facturas.*

Los originales de las facturas expedidas conforme a lo dispuesto en los capítulos I y II del título I deberán ser remitidos por los obligados a su expedición o en su nombre a los destinatarios de las operaciones que en ellos se documentan.

Artículo 18. *Plazo para la remisión de las facturas.*

La obligación de remisión de las facturas que se establece en el artículo 17 deberá cumplirse en el mismo momento de su expedición o bien, cuando el destinatario sea un empresario o profesional que actúe como tal, antes del día 16 del mes siguiente a aquél en que se haya producido el devengo del Impuesto correspondiente a la citada operación o en el caso de las operaciones acogidas al régimen especial del criterio de caja o de facturas rectificativas antes del día 16 del mes siguiente a aquel en que se hubiera realizado la operación o se hubiera expedido la factura respectivamente.

CAPÍTULO IV

Conservación de facturas y otros documentos

Artículo 19. *Obligación de conservación de facturas y otros documentos.*

1. Los empresarios o profesionales deberán conservar, durante el plazo previsto en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, los siguientes documentos:

a) Las facturas recibidas.
b) Las copias o matrices de las facturas expedidas conforme al artículo 2.1 y 2.
c) Los justificantes contables a que se refiere el número 4.º del apartado uno del artículo 97 de la Ley del Impuesto.
d) Los recibos a que se refiere el artículo 16.1, tanto el original de aquél, por parte de su expedidor, como la copia, por parte del titular de la explotación.
e) Los documentos a que se refiere el número 3.º del apartado uno del artículo 97 de la Ley del Impuesto, en el caso de las importaciones.

Esta obligación incumbe asimismo a los empresarios o profesionales acogidos a los regímenes especiales del Impuesto sobre el Valor Añadido, así como a quienes, sin tener la condición de empresarios o profesionales, sean sujetos pasivos del Impuesto, aunque en este caso sólo alcanzará a los documentos que se citan en los párrafos a) y c).

2. Los documentos deben conservarse con su contenido original, ordenadamente y en los plazos y con las condiciones fijados por este Reglamento.

3. Las obligaciones a las que se refiere el apartado anterior se podrán cumplir materialmente por un tercero, que actuará en todo caso en nombre y por cuenta del empresario o profesional o sujeto pasivo, el cual será, en cualquier caso, responsable del cumplimiento de todas las obligaciones que se establecen en este capítulo.

4. Cuando el tercero no esté establecido en la Unión Europea, salvo que se encuentre establecido en Canarias, Ceuta o Melilla o en un país con el cual exista un instrumento jurídico relativo a la asistencia mutua con un ámbito de aplicación similar al previsto por la Directiva 2010/24/UE del Consejo, de 16 de marzo de 2010, sobre la asistencia mutua en materia de cobro de los créditos correspondientes a determinados impuestos, derechos y otras medidas, y el Reglamento (UE) n.º 904/2010, del Consejo, de 7 de octubre de 2010, relativo a la cooperación administrativa y la lucha contra el fraude en el ámbito del impuesto sobre el valor añadido, únicamente cabrá el cumplimiento de esta obligación a través de un tercero previa comunicación a la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Artículo 20. *Formas de conservación de las facturas y otros documentos.*

1. Los diferentes documentos, en papel o formato electrónico, a que se hace referencia en el artículo 19, se deberán conservar por cualquier medio que permita garantizar al obligado a su conservación la autenticidad de su origen, la integridad de su contenido y su legibilidad en los términos establecidos en el artículo 8, así como el acceso a ellos por parte de la Administración tributaria sin demora, salvo causa debidamente justificada.

2. En particular, esta obligación podrá cumplirse mediante la utilización de medios electrónicos. A estos efectos, se entenderá por conservación por medios electrónicos la conservación efectuada por medio de equipos electrónicos de tratamiento, incluida la compresión numérica y almacenamiento de datos, utilizando medios ópticos u otros medios electromagnéticos.

Artículo 21. *Conservación de las facturas y otros documentos por medios electrónicos.*

1. La conservación por medios electrónicos de los documentos a que se hace referencia en el artículo 20 se deberá efectuar de manera que se asegure su legibilidad en el formato original en el que se hayan recibido o remitido, así como, en su caso, la de los datos asociados y mecanismos de verificación de firma u otros elementos autorizados que garanticen la autenticidad de su origen y la integridad de su contenido.

La Administración tributaria podrá exigir en cualquier momento al remisor o receptor de los documentos su transformación en lenguaje legible.

2. Los documentos conservados por medios electrónicos deberán ser gestionados y conservados por medios que garanticen un acceso en línea a los datos así como su carga remota y utilización por parte de la Administración tributaria ante cualquier solicitud de esta y sin demora injustificada.

Se entenderá por acceso completo aquel que permita su visualización, búsqueda selectiva, copia o descarga en línea e impresión.

Artículo 22. *Lugar de conservación de las facturas y otros documentos.*

1. A efectos de lo dispuesto en este capítulo, el empresario o profesional o el sujeto pasivo obligado a la conservación de las facturas y otros documentos podrá determinar el lugar de cumplimiento de dicha obligación, a condición de que ponga a disposición del órgano de la Administración tributaria que esté desarrollando una actuación dirigida a la comprobación de su situación tributaria, ante cualquier solicitud de dicho órgano y sin demora injustificada, toda la documentación o información así conservadas.

2. Cuando la conservación se efectúe fuera de España, tal obligación únicamente se considerará válidamente cumplida si se realiza mediante el uso de medios electrónicos que garanticen el acceso en línea así como la carga remota y utilización por parte de la Administración tributaria de la documentación o información así conservadas.

En caso de que los empresarios o profesionales o sujetos pasivos deseen cumplir dicha obligación fuera del citado territorio deberán comunicar con carácter previo esta circunstancia a la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Artículo 23. *Acceso de la Administración tributaria a las facturas y a otros documentos.*

Cuando la obligación de conservación a que se refiere el artículo 19 se cumpla mediante la utilización de medios electrónicos se deberá garantizar a cualquier órgano de la Administración tributaria que esté realizando una actuación de comprobación de la situación tributaria del empresario o profesional o del sujeto pasivo el acceso en línea a los documentos conservados, así como su carga remota y utilización. El cumplimiento de esta obligación será independiente del lugar en el que se conserven los documentos.

CAPÍTULO V

Otras disposiciones

Artículo 24. *Resolución de controversias en materia de facturación.*

Se considerarán de naturaleza tributaria, a efectos de la interposición de la correspondiente reclamación económico-administrativa, las controversias que puedan producirse en relación con la expedición, rectificación o remisión de facturas y demás documentos a que se refiere este Reglamento, cuando estén motivadas por hechos o cuestiones de derecho de dicha naturaleza.

TÍTULO II

Obligaciones de documentación a efectos de otros tributos y en otros ámbitos

Artículo 25. *Aplicación de las disposiciones del título I.*

Las disposiciones contenidas en el título I resultarán aplicables a efectos de cualquier otro tributo, subvención o ayuda pública, sin perjuicio de lo establecido por su normativa propia y por el artículo 26.

Artículo 26. *Particularidades de la obligación de documentar las operaciones en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.*

1. Los contribuyentes por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, que obtengan rendimientos de actividades económicas, estarán obligados a expedir factura y copia de ésta por las operaciones que realicen en el desarrollo de su actividad en los

términos previstos en este Reglamento, cuando determinen dichos rendimientos por el método de estimación directa, con independencia del régimen a que estén acogidos a efectos del Impuesto sobre el Valor Añadido.

También estarán obligados a expedir factura y copia de ésta los contribuyentes acogidos al método de estimación objetiva en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas que determinen su rendimiento neto en función del volumen de ingresos.

2. Las obligaciones establecidas en el apartado anterior se entenderán cumplidas mediante la expedición del recibo previsto en el artículo 16.1 por parte del destinatario de la operación realizada en el desarrollo de las actividades que se encuentren acogidas al régimen especial de la agricultura, ganadería y pesca del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Disposición adicional primera. *Deberes de facturación en otros ámbitos.*

Lo dispuesto en este Reglamento ha de entenderse sin perjuicio de cuantos otros deberes sean además exigidos en cuanto a la expedición, entrega y conservación de la factura o documento análogo por parte de los empresarios y profesionales en el ámbito mercantil, financiero y asegurador, del régimen de sus actividades profesionales, en materia de subvenciones o ayudas públicas o a efectos de la defensa de los consumidores y usuarios.

Disposición adicional segunda. *Impuesto General Indirecto Canario e Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación en las Ciudades de Ceuta y Melilla.*

En relación con las operaciones sujetas al Impuesto General Indirecto Canario, las referencias hechas al Impuesto sobre el Valor Añadido y al Departamento de Gestión Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria o a esta última deben entenderse hechas, en su caso, al Impuesto General Indirecto Canario y a la Administración tributaria canaria. Asimismo, en cuanto a las operaciones sujetas al Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación, las referencias se entenderán hechas al citado tributo y a las autoridades locales de las Ciudades de Ceuta y Melilla. Lo anterior se entenderá sin perjuicio de la coordinación que resulte necesaria entre las citadas Administraciones.

Sin perjuicio de las menciones contenidas en los artículos 6 y 7, las normas de gestión del Impuesto General Indirecto Canario determinarán las menciones específicas que deben contener las facturas que documenten las operaciones sujetas al Impuesto, así como los requisitos de autorización para el cumplimiento de las obligaciones de expedir y conservar facturas realizadas por destinatarios o terceros establecidos fuera de las Islas Canarias.

En el supuesto regulado en el artículo 16.3, párrafo primero, dentro del régimen especial de las agencias de viajes del Impuesto General Indirecto Canario, se podrá hacer constar en factura, a solicitud del destinatario y bajo la denominación «cuotas de IGIC incluidas en el precio», la cantidad resultante de multiplicar el precio total de la operación por 2 y dividir por 100.

Disposición adicional tercera. *Facturación de determinadas entregas de energía eléctrica.*

1. Las intercambios de energía eléctrica asociados al mercado de producción de energía eléctrica a que se refieren los artículos 28 y 30 de la Ley 24/2013, del Sector Eléctrico, y el artículo 2 del Real Decreto 2019/1997, de 26 de diciembre, por el que se organiza y regula el mercado de producción de energía eléctrica, deberán ser documentados por el operador del sistema, de acuerdo con las funciones que le son conferidas en la Ley del Sector Eléctrico y normativa de desarrollo.

2. Las entregas de energía eléctrica se documentarán mediante facturas expedidas por dicho operador, en nombre y por cuenta de las entidades suministradoras de la energía, en las que deberán constar todos los datos enumerados en el artículo 6.1 de este Reglamento, siendo los relativos a la identificación del destinatario de la operación los de identificación del operador del sistema, que deberá conservar el original de la factura expedida y remitir la copia al suministrador.

3. El operador del sistema expedirá una factura por las entregas efectuadas a cada adquirente, en la que deberán constar todos los datos indicados en el citado artículo 6.1 de

este Reglamento, siendo los relativos a la identificación del expedidor los de identificación del operador del sistema que deberá conservar copia de tales facturas y remitir el original al destinatario de éstas.

4. Los documentos a que se refieren los apartados anteriores de esta disposición adicional que hayan de ser conservados por el operador del sistema tendrán la consideración de factura a los efectos de lo dispuesto en este Reglamento y quedarán a disposición de la Administración tributaria durante el plazo de prescripción para la realización de las comprobaciones que resulten necesarias en relación con las entregas de energía eléctrica reflejadas en las correspondientes facturas.

5. El operador del sistema deberá relacionar en su declaración anual de operaciones con terceras personas, en los términos previstos por el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento general de las actuaciones y procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, las operaciones realizadas por los suministradores de energía eléctrica y por sus adquirentes, que hayan sido documentadas con arreglo a lo indicado en los apartados precedentes de esta disposición adicional, indicando, respecto de cada suministrador y de cada adquirente, según corresponda, el importe total de las operaciones efectuadas durante el período a que se refiera la declaración, en la que se harán constar como compras las entregas de energía imputadas a cada suministrador y, como ventas, las adquisiciones de energía imputadas a cada adquirente.

6. En todo caso, y respecto de las operaciones a que se refiere esta disposición adicional, el operador del sistema deberá prestar su colaboración a la Administración tributaria proporcionando cualquier dato, informe o antecedente con trascendencia tributaria para el correcto tratamiento de dichas operaciones.

Los derechos de cobro y las obligaciones de pago correspondientes al período facturado se considerarán vinculados a una única entrega de la energía eléctrica por la totalidad de dicho período.

7. El operador del sistema podrá habilitar a un tercero para que se interponga como contraparte central entre las entidades suministradoras y las adquirentes de modo que se entenderá, a todos los efectos, que las entregas de energía eléctrica son efectuadas por las entidades suministradoras a dicho tercero y que son adquiridas al mismo por las entidades adquirentes. En este caso, se sustituirán los datos relativos a la identificación del destinatario de la operación y del expedidor por los de dicho tercero habilitado como contraparte central, el cual asumirá las obligaciones relativas a la facturación que esta disposición adicional asigna al operador del sistema que le haya habilitado para actuar como contraparte central.

Disposición adicional cuarta. *Facturación de determinadas prestaciones de servicios en cuya realización intervienen agencias de viajes actuando como mediadoras en nombre y por cuenta ajena.*

1. Se expedirán de acuerdo a lo establecido en esta disposición las facturas que documenten las prestaciones de servicios en las que concurran los requisitos siguientes:

a) Que consistan en prestaciones de servicios en cuya contratación intervengan como mediadores en nombre y por cuenta ajena empresarios o profesionales que tengan la condición de agencias de viajes de acuerdo con la normativa propia del sector.

b) Que, cualquiera que sea la condición del destinatario, solicite a la agencia de viajes la expedición de la factura correspondiente a tales servicios.

c) Que se trate de cualquiera de los siguientes servicios:

a´) transporte de viajeros y sus equipajes;
b´) hostelería, acampamento y balneario;
c´) restauración y catering;
d´) arrendamiento de medios de transporte a corto plazo;
e´) visitas a museos, galerías de arte, pinacotecas, monumentos, lugares históricos, jardines botánicos, parques zoológicos y parques naturales y otros espacios naturales protegidos de características similares;
f´) acceso a manifestaciones culturales, artísticas, deportivas, científicas, educativas, recreativas, ferias y exposiciones;

g´) seguros de viajes.

h´) servicios de viajes a los que sea de aplicación el régimen especial de las agencias de viajes.

2. Dichas facturas deberán contener los datos o requisitos que se indican a continuación, sin perjuicio de la posibilidad de incluir cualesquiera otras menciones:

a) La indicación expresa de que se trata de una factura expedida por la agencia de viajes al amparo de lo previsto en esta disposición adicional.

b) Los datos y requisitos a que se refiere el artículo 6 o, en su caso, el artículo 7 de este Reglamento. No obstante, como datos relativos al obligado a expedir la factura a que se refiere el apartado 1.c), d) y e) del artículo 6 y el apartado 1.d) del artículo 7, se harán constar los relativos a la agencia de viajes, y no los correspondientes al empresario o profesional que presta el servicio a que se refiere la mediación.

c) Adicionalmente, las facturas expedidas deberán contener una referencia inequívoca que identifique todos y cada uno de los servicios documentados en ellas, así como las menciones a que se refiere el apartado 1.c), d) y e) del artículo 6 del destinatario de las operaciones. Asimismo, estas facturas deberán expedirse en serie separada del resto.

3. Los servicios de mediación en nombre y por cuenta ajena relativos a los servicios que la agencia de viajes preste al destinatario de los mismos, podrán también ser documentados por la agencia mediante las facturas a que se refiere esta disposición adicional. En tal caso, en la correspondiente factura deberán figurar por separado los datos relativos al mencionado servicio de mediación que deban constar en factura según lo previsto en este Reglamento.

4. La agencia de viajes podrá documentar en una misma factura expedida por ella servicios prestados por distintos empresarios o profesionales a un mismo destinatario en el plazo máximo de un mes.

5. Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores, resultarán aplicables a las facturas expedidas por las agencias de viajes al amparo de esta disposición adicional las previsiones contenidas en este Reglamento.

6. Las agencias de viajes que expidan estas facturas deberán anotarlas en el libro registro de facturas expedidas, previsto en el artículo 63 del Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, aprobado por el Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre. Tales anotaciones deberán realizarse de manera que los importes correspondientes a las operaciones a que se refiere el apartado 1 de esta disposición puedan ser diferenciados de los importes correspondientes a los importes de los servicios a que se refiere el apartado 3 y de los importes correspondientes a operaciones recogidas en otros documentos o facturas distintas.

7. Las agencias de viajes que expidan estas facturas deberán consignar, en su caso, la siguiente información en la declaración anual de operaciones con terceras personas:

a) En concepto de ventas, la información relativa a los servicios documentados mediante las referidas facturas, debidamente diferenciada.

b) En concepto de compras, la información relativa a las prestaciones de servicios en cuya realización intervienen actuando como mediadoras en nombre y por cuenta ajena a que se refiere esta disposición, debidamente diferenciada.

8. Las agencias de viajes que expidan las facturas a que se refiere esta disposición adicional deberán prestar su colaboración a la Administración tributaria proporcionando cualquier dato o antecedente de trascendencia tributaria respecto de las prestaciones de servicios documentadas en aquellas.

Disposición adicional quinta. *Referencias al Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por el Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre.*

Las referencias hechas al Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por el Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, se entenderán realizadas a este Reglamento.

Disposición adicional sexta. *Expedición de factura por la Comisión Nacional de Energía en nombre y por cuenta de los distribuidores y de los productores de energía eléctrica en régimen especial o de sus representantes.*

1. La función de liquidación y pago que el artículo 30 del Real Decreto 661/2007, de 25 de mayo, por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica en régimen especial, atribuye a la Comisión Nacional de Energía respecto de las primas equivalentes, las primas, los incentivos y los complementos que correspondan a los productores de electricidad en régimen especial, se documentará mediante facturas expedidas por dicha Comisión en nombre y por cuenta de las entidades productoras, o en nombre y por cuenta de sus representantes.

Asimismo, la Comisión Nacional de Energía deberá expedir facturas en nombre y por cuenta de los distribuidores de energía eléctrica que se correspondan con los requerimientos de ingreso que efectúe la citada Comisión por las primas equivalentes, las primas, los incentivos y los complementos a que se refiere el artículo 30 del Real Decreto 661/2007, de 25 de mayo, y la disposición adicional séptima del Real Decreto 485/2009, de 3 de abril, por el que se regula la puesta en marcha del suministro de último recurso en el sector de la energía eléctrica, que hayan sido cobrados por aquellos a los consumidores de dicho bien.

2. En las facturas a que se refiere el apartado anterior se deberán hacer constar todos los datos enumerados en el artículo 6.1 de este Reglamento, con la excepción de los datos relativos a la identificación del destinatario en las facturas expedidas por cuenta de los productores o sus representantes, y los datos relativos a la identificación del expedidor en las facturas expedidas por cuenta de los distribuidores. En ambos casos, dichos datos serán sustituidos por los de identificación de la Comisión Nacional de Energía.

La Comisión Nacional de Energía deberá conservar el original de las facturas expedidas y remitir copia de las mismas al distribuidor y al productor o, en su caso, a su representante.

Las facturas así expedidas que hayan de ser conservadas por la Comisión Nacional de Energía quedarán a disposición de la Administración tributaria durante el plazo de prescripción para la realización de las comprobaciones que resulten necesarias en relación con los suministros reflejados en las mismas.

3. La Comisión Nacional de Energía deberá relacionar en su declaración anual de operaciones con terceras personas las operaciones realizadas por los productores de energía eléctrica, por sus representantes y por los distribuidores que hayan sido documentadas con arreglo a lo establecido por esta disposición adicional, indicando, respecto de cada productor o representante y de cada distribuidor, el importe total de las operaciones efectuadas durante el período a que se refiera la declaración, haciendo constar como compras las entregas de energía eléctrica en régimen especial imputadas a cada productor o representante y como ventas los requerimientos de ingreso notificados a cada distribuidor en relación con las primas equivalentes, primas, incentivos y complementos a que se refiere esta disposición adicional.

4. Lo preceptuado en esta disposición adicional debe entenderse sin perjuicio de la documentación que, en su caso, expida y remita la Comisión Nacional de Energía a los distribuidores por los requerimientos de ingreso que realice con inclusión del Impuesto sobre el Valor Añadido o impuesto equivalente, en relación con las primas equivalentes, las primas, los incentivos y los complementos a que se refiere el artículo 30 del Real Decreto 661/2007, de 25 de mayo, y la disposición adicional séptima del Real Decreto 485/2009, de 3 de abril.

5. Los derechos de cobro y las obligaciones de pago correspondientes al periodo facturado se considerarán vinculados a una única entrega de energía eléctrica por la totalidad de dicho periodo.

6. En todo caso, y respecto de las operaciones a que se refiere esta disposición adicional, la Comisión Nacional de Energía deberá prestar su colaboración a la Administración tributaria proporcionando cualquier dato, informe o antecedente con trascendencia tributaria para el correcto tratamiento de dichas operaciones.

Disposición adicional séptima.

A efectos de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 3 de este Reglamento la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (SAREB) tendrá la consideración de entidad de crédito.

Disposición transitoria primera. *Comunicación de la expedición o conservación de facturas por un tercero.*

En relación con lo previsto en el artículo 5, apartado 4, y en el artículo 19, apartado 4, de este Reglamento, no será necesaria una nueva comunicación expresa por parte del obligado tributario cuando la expedición o conservación de las facturas por un tercero hubiera sido previamente autorizada por la Agencia Estatal de Administración Tributaria o se hubiera iniciado el procedimiento de solicitud de autorización, conforme a lo establecido en el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre.

Las solicitudes de autorización a que se refiere el párrafo anterior, que estén en curso a la entrada en vigor de este Reglamento, se entenderán que son comunicaciones, entendiéndose efectuadas las mismas en dicho momento, salvo que se notifique al comunicante que la documentación aportada no resulta suficiente, en cuyo caso la comunicación se entenderá producida cuando se complete dicha documentación. El requerimiento de solicitud de documentación adicional deberá ser realizado en el plazo máximo de tres meses desde la entrada en vigor de este Reglamento.

Disposición transitoria segunda. *Sustitución o canje de documentos sustitutivos por facturas.*

1. A partir de la entrada en vigor de este Reglamento, los documentos sustitutivos que hubieran sido expedidos conforme a lo establecido en el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación aprobado por el Real Decreto 1496/2003, de 28 de noviembre, podrán ser objeto de sustitución o canje por facturas en los supuestos previstos en la letra a) del apartado 2 del artículo 2.

2. La sustitución o el canje de los citados documentos podrá realizarse dentro del plazo de los cuatro años siguientes a la fecha de devengo de las operaciones documentadas en los mismos.

3. La factura que se expida en dichos supuestos no tendrá la consideración de factura rectificativa.

§ 45

Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación. [Inclusión parcial]

Ministerio de Hacienda y Función Pública
«BOE» núm. 291, de 6 de diciembre de 2023
Última modificación: 2 de abril de 2025
Referencia: BOE-A-2023-24840

I

Las necesidades de urgente adaptación del tejido empresarial español, y muy especialmente, de las pymes, las microempresas y los autónomos, a las exigencias de la digitalización, sumadas a la creciente demanda de la sociedad en orden a obtener de sus administraciones tributarias una constante mejora de la asistencia y del control tributario, impone necesidades de estandarización y modernización de sistemas y programas informáticos o electrónicos que soportan los procesos contables, de facturación y de gestión de empresarios y profesionales. Esta modernización exige, por un lado, asegurar la interconexión de tales sistemas informáticos, y su compatibilidad con los sistemas informáticos de clientes, proveedores y administraciones públicas, pero, por otro lado, exige también asegurar la calidad de la información, la confianza en la inalterabilidad indebida de los datos, la trazabilidad de los mismos y la interdicción del uso del llamado *software* de supresión y manipulación de ventas.

Con ser importantes, los anteriores propósitos encuentran su sentido en un objetivo aún más amplio que desde las organizaciones internacionales (OCDE y Unión Europea) han dado en llamar «cumplimiento tributario por diseño». Se trata de asegurar una conexión sencilla, barata, segura y eficiente entre administrados y administración en entornos digitalizados. El desarrollo de estos sistemas informáticos debe permitir a medio plazo un significativo ahorro de los costes de cumplimiento de toda índole y, en particular, por lo que se refiere al presente real decreto, de los costes de cumplimiento tributario.

Los terribles efectos que la pandemia de COVID-19 ha producido sobre la salud pública, la sociedad y la economía española, han desencadenado, como contrapartida, una vigorosa reacción por parte de las autoridades de la Unión Europea en orden a facilitar y respaldar la recuperación de las economías europeas. Dicha reacción, manifestada a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, supone la aprobación de un Mecanismo de financiación del que España, como Estado Miembro, va a participar significativamente. El mecanismo, que está dotado con fondos de la UE, supone una oportunidad financiera al permitir asignar fondos en atención a cuatro ejes principales, uno de los cuales, el de

Transformación Digital pretende, entre otros objetivos, la modernización y digitalización del ecosistema del empresariado español.

Por su parte, la Administración tributaria también afronta un importante reto en el referido Plan, ya que la modernización del sistema fiscal para un crecimiento inclusivo y sostenible exige encarar reformas materiales en el sistema tributario, pero también la modernización de los instrumentos procedimentales y de gestión de la información. Todo ello con la debida garantía de respeto a los derechos de los contribuyentes y con una estrategia basada en el ensanchamiento de las Bases Imponibles, en el fomento del cumplimiento tributario y en el reforzamiento de la asistencia al contribuyente.

Aunando ambos objetivos de la digitalización, privados y públicos, este real decreto pretende conseguir la modernización de la dotación digital de pymes, microempresas y autónomos, a la vez que una mejora en el cumplimiento tributario y en la lucha contra el incumplimiento. La consecución de tales objetivos contribuirá a la evaluación de las reformas llevadas a cabo en los pilares de Digitalización y de Lucha contra el Fraude Fiscal.

La presente norma tiene una vocación de universalidad, como universal es ya hoy, y más aún en un futuro próximo, la necesidad de adaptación a la digitalización en la práctica totalidad del empresariado español. El horizonte de esta reforma, como no puede ser de otro modo, es la completa digitalización del empresariado español, que permitirá un significativo ahorro de costes y una mejora acelerada de la competitividad en una economía cada vez más digitalizada y global. Para ello es preciso conseguir el abandono a corto plazo de técnicas de registro y gestión de facturación obsoletas, que van desde el uso de sistemas no digitales, hasta el empleo de sistemas no interoperables ni conectados entre sí.

Sin embargo, la diversidad de situaciones económicas y fiscales en las que se encuentran los integrantes del censo de empresarios españoles, en el que predominan las microempresas, exigen avanzar de forma gradual en el medio plazo para ir adaptando las obligaciones formales y materiales de estos al cambiante entorno tecnológico y económico en el que se producen sus actividades. Este real decreto pretende ser catalizador de esos procesos y primer hito en ese camino.

En otro orden de cosas, tras los primeros años de experiencia en la aplicación del Suministro Inmediato de Información (SII), implantado en el año 2017, parece llegado el momento de plantear la posible expansión de las obligaciones de suministro de información referidas al contenido de las facturas, de modo que en un plazo no lejano, sea posible una mejora de la gestión tributaria y un salto cualitativo en la asistencia al contribuyente mediante el avance y mejora en los servicios de ayuda a la cumplimentación de las declaraciones de IVA e impuestos directos. De la misma forma, aunque con un alcance más reducido, las necesidades de normalización y estandarización de ficheros, encuentran otro precedente en la propia exposición de motivos de la Orden HAC/773/2019, de 28 de junio, por la que se regula la llevanza de los libros registros en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, en la que ya se hizo referencia a la posibilidad de utilizar el formato normalizado de libros registros de IVA e IRPF publicados en la sede electrónica de la AEAT, tanto para la correcta llevanza de los libros como para dar cumplimiento a posibles requerimientos. Con la publicación de estos formatos normalizados y estandarizados se ofrece seguridad jurídica en el cumplimiento de las obligaciones registrales y se modulan las obligaciones formales al ofrecer incluso un formato único de llevanza de libros conjuntos para IVA e IRPF.

En este sentido, este real decreto supone un paso decidido en el proceso de reforma a más largo plazo de la gestión de la información fiscal y, con ella, de los servicios de asistencia al contribuyente, con la pretensión de facilitar en última instancia a los obligados tributarios la simplificación administrativa.

Las exigencias técnicas de los sistemas informáticos de facturación que se regulan en el presente real decreto, posibilitan a través de la estandarización de los formatos de los registros que contienen la información generada, su aportación a la Administración tributaria, ya sea mediante requerimiento singular o, en una fase posterior si así se determinara, mediante suministro general de la información. Este real decreto pretende asegurar que la extracción y aportación de datos de facturación que se deba realizar a la Administración tributaria se produzca en su formato original, sin alteraciones en los registros que contengan la información generada en la emisión de los documentos electrónicos o físicos de las facturas.

En este contexto, el artículo 29.2.j) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en la redacción añadida por la Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, de transposición de Directiva (UE) 2016/1164, del Consejo, de 12 de julio de 2016, por la que se establecen normas contra las prácticas de elusión fiscal que inciden directamente en el funcionamiento del mercado interior, de modificación de diversas normas tributarias y en materia de regulación del juego, ha dispuesto que reglamentariamente se puedan establecer especificaciones técnicas que deban reunir los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos contables, de facturación o de gestión de quienes desarrollen actividades económicas así como también los requisitos para estar debidamente certificados y sus formatos estandarizados para su legibilidad.

La digitalización de los procesos de gestión empresarial, con el objeto de realizar el debido registro y control de las operaciones y la correcta emisión de facturas por parte de empresarios y profesionales, se lleva a cabo generalmente mediante el uso de sistemas informáticos. El adecuado uso de estos sistemas informáticos, además de servir a la gestión y el control interno de la actividad de las empresas, no es indiferente a las autoridades tributarias, que precisan de los mismos para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones fiscales. Ese uso adecuado representa para la Hacienda Pública, esto es, para el sostenimiento del Estado social y democrático, la garantía de certeza de los datos que, por disposición legal, sirven para la acreditación y cumplimiento de obligaciones tributarias de toda índole.

La interacción con estos sistemas informáticos ha creado nuevos desafíos a la Administración tributaria encargada de la comprobación de la veracidad y exactitud de las bases imponibles contenidas en las declaraciones presentadas por los obligados tributarios. Tales desafíos se refieren, por una parte, a la necesidad de acceder e interactuar con tales datos en su formato nativo, sin traslados o conversiones informáticas, y, por otra parte, a evitar de una forma preventiva y radical comportamientos de falta de integridad, como la manipulación o alteración de los registros después de su generación.

De hecho, el examen en la práctica comprobadora de dichos sistemas informáticos ha permitido constatar que, en ocasiones, facilitan, mediante utilidades digitales diseñadas específicamente para la evasión o defraudación tributaria, la ocultación de la verdadera realidad económica y tributaria de sus usuarios, omitiendo y alterando los datos reales, o interpolando o adicionando datos ficticios. En estos casos los sistemas informáticos a menudo integran módulos o utilidades creados por sus productores con esta finalidad específica. En otros casos, los sistemas informáticos presentan vulnerabilidades que permiten, a otras personas o al propio interesado, la incorporación de otros programas (denominados parches de tipo *phantomware* o *zapper*, entre otros) tendentes a permitir la sustitución de los datos reales por otros alterados.

Estos hechos han determinado que gran parte de Administraciones tributarias de todo el mundo, en línea con las recomendaciones efectuadas desde instituciones internacionales como la OCDE, hayan implantado normativas estrictas y medidas de control y seguridad específicas para dificultar el fraude y facilitar la comprobación de unos datos que, por su naturaleza, son volátiles, duplicables, fácilmente manipulables de formas muy difíciles de detectar. Dichas soluciones normativas y técnicas adoptadas en los diversos países han evolucionado en paralelo al avance tecnológico desde los años ochenta del siglo XX hasta nuestros días buscando diferentes objetivos, también presentes en mayor o menor medida en la presente norma:

a) Reforzar la obligación de emitir factura de todas las operaciones que realizan empresarios y profesionales.

b) Conseguir que todas las operaciones que se realicen se graben en el sistema informático de manera segura, no manipulable, accesible y con una estructura y formato estándares para facilitar la legibilidad de los registros, el análisis automatizado y la simultánea remisión a la Administración tributaria.

c) Incentivar al consumidor final para que solicite los comprobantes de sus operaciones y pueda remitir voluntariamente a la Administración tributaria la información básica de esas facturas para verificar su registro y la exactitud de los datos reflejados en las mismas.

d) Garantizar la integridad, la autenticidad y la trazabilidad de los datos registrados, dificultando la falsificación de los registros de facturación mediante el uso de elementos de seguridad y control en los registros informáticos y en las facturas. Entre dichos elementos se pueden citar, el encadenamiento de datos de facturas, las huellas digitales del contenido de las mismas, el empleo de códigos QR que facilitan la captura y digitalización de la información impresa, la estandarización de formatos de los datos o el uso de firma digital para asegurar el no repudio de los registros.

e) Contribuir a una mayor igualdad ante la ley y a un reforzamiento de los principios de equidad y capacidad contributiva en el reparto de las cargas tributarias.

f) Conseguir una mayor eficacia en la comprobación tributaria de los órganos que tienen asignada esa competencia.

g) Facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias, tal y como se ha constatado en aquellos países en que se ha implantado la obligación de remisión de los datos de forma previa, inmediata o posterior al momento de realización de las operaciones.

La consecución de estos objetivos hace necesaria la exigencia de determinados requisitos que aseguren la integridad de los datos de facturación registrados. Estas exigencias implican necesariamente la adopción de medidas de control y seguridad en los sistemas informáticos de facturación en consideración a la importancia central de dichos sistemas para asegurar el cumplimiento general de los requisitos legales en los sistemas y programas informáticos que soporten también los procesos contables y de gestión de empresarios y profesionales. Por ello, este real decreto se centra exclusivamente en garantizar que los sistemas informáticos que soporten los procesos de facturación de los obligados tributarios cumplan el conjunto de estos requisitos, quedando fuera de su ámbito objetivo los procesos contables y de gestión de empresarios y profesionales.

Al igual que han hecho otros países de nuestro entorno, este real decreto pretende incentivar la concienciación fiscal de los clientes y del público en general favoreciendo la colaboración activa contra los incumplimientos. Se quiere dar una mayor relevancia al papel de los consumidores finales o destinatarios de las facturas en el nuevo sistema, de manera que para cada factura completa o simplificada que reciban, en soporte electrónico o impresas en papel, estos puedan, en su caso, remitirla a la Administración tributaria para asegurar el cumplimiento tributario de los obligados a su emisión.

II

Con estos fines, el mencionado artículo 29.2.j) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria en la redacción dada por la Ley 11/2021, de 9 de julio, ha incorporado una nueva obligación tributaria formal: «La obligación, por parte de los productores, comercializadores y usuarios, de que los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos contables, de facturación o de gestión de quienes desarrollen actividades económicas garanticen la integridad, conservación, accesibilidad, legibilidad, trazabilidad e inalterabilidad de los registros, sin interpolaciones, omisiones o alteraciones de las que no quede la debida anotación en los sistemas mismos».

Por su parte, el artículo 201 bis de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria en la redacción dada por la citada Ley 11/2021, establece una infracción tributaria por fabricación, producción, comercialización y tenencia de sistemas informáticos que soporten los procesos contables, de facturación o de gestión por parte de las personas o entidades que desarrollen actividades económicas que no cumplan las especificaciones exigidas por la normativa aplicable. La infracción trata de evitar sistemas informáticos que permitan la falsificación de la realidad económica contable, de facturación y gestión o no garanticen la integridad, conservación, trazabilidad e inalterabilidad de los registros, así como su accesibilidad y legibilidad por parte de los órganos competentes de la Administración tributaria.

El objetivo último de esas dos modificaciones es impedir de forma extensiva y general la producción, comercialización, uso o simple tenencia de programas y sistemas informáticos que permitan la manipulación u ocultación de datos contables, de facturación y de gestión.

Por otra parte, el texto reglamentario enlaza con la vigente disposición adicional decimoquinta del Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e

inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, aprobado por el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, que se refiere a la estandarización de formatos de intercambio de información con trascendencia contable y fiscal, y a la posibilidad de establecer requisitos sobre la autenticidad, integridad, inscripción, exactitud, irreversibilidad, trazabilidad y detalle en el cumplimiento de sus obligaciones de registro y/o contables por medio de equipos electrónicos de procesamiento de datos.

El presente real decreto pretende desarrollar las características de un sistema informático que resulte operativo y al mismo tiempo minimice los costes fiscales indirectos que puedan resultar de esta medida para los productores, comercializadores y usuarios de los sistemas informáticos, protegiendo la libre competencia y sin discriminar las soluciones tecnológicas empleadas, siempre que dichas soluciones cumplan con los requisitos exigidos.

Así, se establecen en el texto reglamentario los requisitos que deben cumplir los sistemas informáticos de facturación utilizados por empresarios y profesionales en el ejercicio de su actividad, con el propósito de garantizar la integridad, conservación, accesibilidad, legibilidad, trazabilidad e inalterabilidad de los registros de facturación. De esta forma se persigue alinear tales sistemas informáticos con la normativa tributaria para asegurar que toda transacción comercial genere una factura y una anotación en el sistema informático del contribuyente y para impedir la ulterior alteración de tales anotaciones, permitiendo, en su caso, la simultánea o posterior remisión de la información de los mismos a la Administración tributaria.

Asimismo, el texto reglamentario prevé la posibilidad de que, voluntariamente, los obligados tributarios remitan inmediatamente a la Administración tributaria, de forma automática y segura por medios electrónicos, todos los registros de facturación generados en sus sistemas informáticos, en cuyo caso se entenderá que esos sistemas informáticos ya cumplen por diseño los requisitos técnicos anteriormente mencionados.

Todo sistema informático que se utilice para dar cumplimiento a las obligaciones contenidas en esta norma debe contar obligatoriamente con una declaración responsable de la que quede constancia formal, expedida por la persona o entidad productora, fabricante o desarrolladora del mismo, que asegure el compromiso por parte de esta de suministrar productos digitales que cumplan con los requisitos establecidos en la Ley General Tributaria y en este real decreto. Así certificarán que sus sistemas informáticos se ajustan a las normas y responden a dichos requisitos ante quienes los adquieran o utilicen para dar soporte a sus procesos de facturación.

La emisión de estas declaraciones responsables, por parte de las empresas que integran el sector de la producción, fabricación o desarrollo de este tipo de sistemas y programas informáticos o electrónicos, supone también un ejercicio de responsabilidad corporativa no solo por lo que supone de cumplimiento directo de la normativa fiscal en este campo, sino por la capacidad de dinamizar con ello la modernización y digitalización de la gestión empresarial privada y la mejora del cumplimiento fiscal.

En indirecta relación con este real decreto, la factura electrónica se presenta como una modalidad cada vez más extendida, que se encuentra incardinada en los esfuerzos para la digitalización del tejido empresarial español impulsados desde las administraciones públicas. Existen sensibles diferencias entre la normativa de factura electrónica, que afecta a la documentación, conservación y transmisión de estos documentos, y la materia regulada en este real decreto, que se refiere a los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de sus formatos. El contenido de este real decreto resulta compatible con la implantación de la factura electrónica, generando adicionalmente sinergias entre ambas normativas, que contribuirán conjuntamente a mejorar la asistencia al contribuyente en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, el control del fraude tributario, así como la prevención de la morosidad en transacciones comerciales.

En cuanto a las modificaciones del Reglamento que regula las obligaciones de facturación, se realizan las correspondientes adaptaciones al texto como consecuencia de la nueva regulación establecida en este real decreto.

III

Este real decreto, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se ha elaborado con adecuación a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia.

Así, se cumplen los principios de necesidad y eficacia, dado que los cambios que se introducen en diversas normas del Ordenamiento, antes aludidos, al tener rango legal, precisan de su desarrollo a través de una norma de rango reglamentario.

Se cumple también el principio de proporcionalidad, por cuanto se ha pretendido conseguir los objetivos estrictamente exigidos, antes mencionados de la forma más eficaz.

Respecto al principio de seguridad jurídica, se ha garantizado la coherencia del proyecto normativo con el resto del ordenamiento jurídico nacional, así como con el de la Unión Europea por ello que se han evacuado consultas a la Comisión para advertir de este desarrollo que indirectamente se refiere a las obligaciones de facturación reguladas en la Directiva IVA 2006/112/CE.

El principio de transparencia se ha garantizado mediante la publicación, derivada del cumplimiento del trámite de consulta pública, que se ha realizado en el portal institucional del Ministerio de Hacienda y Función Pública.

Por último, en relación con el principio de eficiencia, se ha intentado que la norma genere las menores cargas administrativas para los ciudadanos, así como los menores costes indirectos, fomentando el uso racional de los recursos públicos.

El texto ha sido sometido al procedimiento de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas y de reglamentos relativos a los servicios de la sociedad de la información, previsto en la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información, así como en el Real Decreto 1337/1999, de 31 de julio, por el que se regula la remisión de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas y reglamentos relativos a los servicios de la sociedad de la información.

Este real decreto se dicta en ejercicio de las habilitaciones legales contenidas en el artículo 29.2.j) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, así como la potestad reglamentaria general del Gobierno conforme a lo establecido en el artículo 97 de la Constitución y en el artículo 22 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, y al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.14.ª de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia exclusiva en materia de Hacienda general.

En su virtud, a propuesta de la Vicepresidenta Cuarta del Gobierno y Ministra de Hacienda y Función Pública, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 5 de diciembre de 2023,

DISPONGO:

Artículo único. *Aprobación del Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación.*

Se aprueba el Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación, cuyo texto se incluye a continuación.

Disposición adicional primera. *Contenido de los registros de facturación en caso de autorización.*

Cuando exista autorización concedida por el Departamento de Gestión Tributaria, de acuerdo a lo previsto en el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, en virtud de la cual no se disponga de ciertos datos de facturación mencionados en el apartado 1 del artículo 10 del

Reglamento, no resultará obligatorio incluir dichos datos en los registros de facturación, en cuyo caso deberá indicarse tal circunstancia.

Disposición adicional segunda. *Agencias de viajes.*

Los requisitos de los sistemas informáticos de facturación establecidos en el artículo 8 del Reglamento, en los casos previstos en la disposición adicional cuarta del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, serán exigibles a las agencias de viajes que expidan las facturas.

Disposición adicional tercera. *Integración de los registros de facturación en los libros registro.*

Dentro del plazo señalado en el segundo párrafo de la disposición final cuarta de este real decreto, se desarrollará la posibilidad de integrar los registros de facturación generados y remitidos a la Agencia Estatal de Administración Tributaria por medio de los «Sistemas de emisión de facturas verificables» en el contenido del libro registro de facturas expedidas que se regula en el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, aprobado por el Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, y, del mismo modo, se podrá desarrollar dicha posibilidad respecto de los libros registros de ventas e ingresos, y de ingresos, a que se refiere el artículo 68 del Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo.

A los efectos del párrafo anterior, la Agencia Estatal de Administración Tributaria pondrá a disposición de los usuarios de «Sistemas de emisión de facturas verificables», de forma conjunta, la información que le sea remitida de las facturas expedidas y facilitará las herramientas necesarias que permitan completar en la sede electrónica la llevanza de los libros registros mencionados.

Los destinatarios de las facturas cuya información haya sido remitida por «Sistemas de emisión de facturas verificables», además de poder verificar en línea la información de esas facturas recibidas, podrán descargarla para integrarla en sus libros registros.

[. . .]

Disposición final segunda. *Título competencial.*

Este real decreto se aprueba al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.14.ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia en materia de Hacienda general.

Disposición final tercera. *Desarrollo del Reglamento incluido en este real decreto.*

Mediante orden ministerial de la persona titular del Ministerio de Hacienda y Función Pública podrán detallarse técnicamente los aspectos recogidos en el Reglamento que fueran necesarios, y en particular, los siguientes:

a) Las especificaciones técnicas y funcionales que deberá reunir el sistema informático a que se refiere la letra a) del artículo 7 del Reglamento y, en particular, las mencionadas en el artículo 8 del Reglamento.

b) La condiciones y límites de la aplicación informática a que se refiere la letra b) del artículo 7 del Reglamento.

c) El detalle de la estructura, formato y características técnicas de la información a cuyo contenido se refiere el artículo 10 del Reglamento, en relación con el registro de facturación de alta.

d) El detalle de la estructura, formato y características técnicas de la información a cuyo contenido se refiere el apartado 2 del artículo 11 del Reglamento, en relación con el registro de facturación de anulación.

e) Las especificaciones de política de firma y requisitos que deberán cumplir la huella o «hash» y, en su caso, la firma electrónica de los registros de facturación de alta y de anulación, a que se refiere el artículo 12 del Reglamento, así como las posibles limitaciones en el uso de determinados certificados para supuestos específicos.

f) El detalle de la estructura, formato y características de la información de la declaración responsable a cuyo contenido se refiere el apartado 4 del artículo 13 del Reglamento.

g) Las especificaciones técnicas de la remisión voluntaria a que se refieren el artículo 15 y el apartado 1 del artículo 16 del Reglamento.

h) Las herramientas a que se refiere la disposición adicional tercera de este real decreto.

i) El detalle de la estructura, formato y características técnicas de la información a que se refiere la disposición adicional tercera de este real decreto que podrá añadirse a la del registro de facturación de alta a efectos de completar el contenido y estructura del libro de facturas expedidas regulado en el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido aprobado por el Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre, y, en su caso, de los libros registros de ventas e ingresos, y de ingresos, a que se refiere el artículo 68 del Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, y dar por cumplida dicha obligación mediante la llevanza en la Sede de la Agencia Tributaria.

j) Los plazos y forma de renunciar al «Sistema de emisión de facturas verificables» que se regula en los artículos 15 y 16 del Reglamento.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor y efectos.*

El presente real decreto y el reglamento entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

No obstante, los obligados tributarios a que se refiere el artículo 3.1.a) de dicho reglamento tendrán adaptados los sistemas informáticos a las características y requisitos que se establecen en el citado reglamento y en su normativa de desarrollo antes del 1 de enero de 2026. El resto de obligados tributarios mencionados en el artículo 3.1 deberán tener operativos los sistemas informáticos adaptados a las características y requisitos que se establecen en el citado reglamento y en su normativa de desarrollo antes del 1 de julio de 2026.

Los obligados tributarios a que se refiere el artículo 3.2 de dicho reglamento, en relación con sus actividades de producción y comercialización de los sistemas informáticos, deberán ofrecer sus productos adaptados totalmente al reglamento en el plazo máximo de nueve meses desde la entrada en vigor de la orden ministerial a que se refiere la disposición final tercera de este real decreto. No obstante, en relación con sistemas informáticos incluidos en los contratos de mantenimiento de carácter plurianual contratados antes de este último plazo, deberán estar adaptados al contenido del reglamento con anterioridad a las fechas indicadas en el párrafo anterior.

En el plazo máximo de nueve meses desde la entrada en vigor de la orden ministerial a que se refiere la disposición final tercera de este real decreto estará disponible en la sede de la Agencia Estatal de Administración Tributaria el servicio para la recepción de los registros de facturación remitidos por los Sistemas de emisión de facturas verificables.

REGLAMENTO QUE ESTABLECE LOS REQUISITOS QUE DEBEN ADOPTAR LOS SISTEMAS Y PROGRAMAS INFORMÁTICOS O ELECTRÓNICOS QUE SOPORTEN LOS PROCESOS DE FACTURACIÓN DE EMPRESARIOS Y PROFESIONALES, Y LA ESTANDARIZACIÓN DE FORMATOS DE LOS REGISTROS DE FACTURACIÓN

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito territorial.*

1. El presente Reglamento tiene por objeto la regulación de los requisitos y especificaciones técnicas que debe cumplir cualquier sistema y programa informático o electrónico, en adelante denominado genéricamente sistema informático, utilizado por quienes desarrollen actividades económicas, de acuerdo con la definición dada en la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de

modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio, cuando soporte los procesos de facturación de las operaciones correspondientes a su actividad, para garantizar la integridad, conservación, accesibilidad, legibilidad, trazabilidad e inalterabilidad de los registros de facturación sin interpolaciones, omisiones o alteraciones de las que no quede la debida anotación en los sistemas mismos, con la información sobre todas las entregas de bienes y prestaciones de servicios, de acuerdo con lo dispuesto en la letra j) del artículo 29.2 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

2. A los efectos del presente Reglamento, el término factura incluye la factura completa y la factura simplificada, de acuerdo al Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre.

Se considera sistema informático de facturación al conjunto de *hardware* y *software* utilizado para expedir facturas mediante la realización de las siguientes acciones:

a) Admitir la entrada de información de facturación por cualquier método.

b) Conservar la información de facturación, ya sea mediante su almacenamiento en el propio sistema informático de facturación o mediante su salida al exterior del mismo en un soporte físico de cualquier tipo y naturaleza o a través de la remisión telemática a otro sistema informático, sea o no de facturación.

c) Procesar la información de facturación mediante cualquier procedimiento para producir otros resultados derivados, independientemente de dónde se realice este proceso, pudiendo ser en el propio sistema informático de facturación o en otro sistema informático previa remisión de la información al mismo por cualquier vía directa o indirecta.

3. El Reglamento es aplicable en todo el territorio español, sin perjuicio de los regímenes tributarios forales de concierto y convenio económico en vigor, respectivamente, en los territorios históricos del País Vasco y en la Comunidad Foral de Navarra, y teniendo en cuenta las especialidades previstas en su normativa específica para Canarias, Ceuta y Melilla.

En relación con los territorios históricos del País Vasco y en la Comunidad Foral de Navarra, el presente Reglamento será de aplicación a los obligados tributarios a que se refiere el artículo 3 de este Reglamento cuando tengan su domicilio fiscal en territorio común.

Las referencias que realiza el Reglamento a la normativa del Impuesto sobre el Valor Añadido se considerarán también efectuadas a la normativa del Impuesto General Indirecto Canario y a la del Impuesto sobre la Producción, los Servicios e Importación en Ceuta y Melilla.

Artículo 2. *Régimen jurídico.*

Los sistemas informáticos a que se refiere el artículo anterior y su utilización se regirán por el presente Reglamento, por el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, y por las disposiciones de carácter complementario que sean dictadas en el desarrollo del presente Reglamento.

Artículo 3. *Ámbito subjetivo.*

1. El presente Reglamento se aplicará a los obligados tributarios que se indican a continuación, que utilicen sistemas informáticos de facturación, aunque solo los usen para una parte de su actividad:

a) Los contribuyentes del Impuesto sobre Sociedades.

No estarán sometidas a las obligaciones establecidas en este real decreto las entidades exentas a que se refiere el apartado 1 del artículo 9 de la Ley 27/2014, de 27 de noviembre, del Impuesto sobre Sociedades.

Las entidades parcialmente exentas a que se refieren los apartados 2, 3 y 4 del artículo 9 de la misma Ley estarán sometidas a esta obligación exclusivamente por las operaciones que generen rentas que estén sujetas y no exentas del Impuesto.

b) Los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas que desarrollen actividades económicas.

c) Los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta de no Residentes que obtengan rentas mediante establecimiento permanente.

d) Las entidades en régimen de atribución de rentas que desarrollen actividades económicas, sin perjuicio de la atribución de rendimientos que corresponda efectuar a sus miembros.

2. El presente Reglamento también se aplicará a los productores y comercializadores de los sistemas informáticos a que se refiere el artículo 1 de este Reglamento en las cuestiones relativas a sus respectivas actividades de producción y comercialización de los sistemas informáticos puestos a disposición de los obligados tributarios mencionados en el apartado 1 de este artículo 3.

3. El presente Reglamento no se aplicará a los contribuyentes que lleven los libros registros en los términos establecidos en el apartado 6 del artículo 62 del Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, aprobado por el Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre.

Artículo 4. *Ámbito objetivo.*

El presente reglamento será de aplicación a los sistemas informáticos de facturación de las operaciones correspondientes a la actividad de los obligados tributarios a que se refiere el artículo 3.1.

El presente reglamento no se aplicará a las siguientes operaciones:

1. A las que se refieren las disposiciones adicionales tercera y sexta del reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre.

2. A las documentadas en facturas por operaciones realizadas a través de establecimientos permanentes que se encuentren en el extranjero.

3. A las que, de acuerdo con el artículo 5 del reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, sean documentadas mediante facturas expedidas materialmente por el destinatario de la operación, o por tercero como consecuencia de la aplicación de disposiciones normativas de obligado cumplimiento, siempre y cuando lleven sus libros registros en los términos establecidos en el artículo 62.6 del Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido, aprobado por el Real Decreto 1624/1992, de 29 de diciembre.

Artículo 5. *Solicitud de no aplicación.*

La persona titular del Departamento de Inspección Financiera y Tributaria de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, previa solicitud de la persona o entidad interesada, podrá resolver la no aplicación de este Reglamento en las siguientes circunstancias:

a) En relación con sectores empresariales o profesionales o con contribuyentes determinados, cuando quede justificado por las prácticas comerciales o administrativas del sector de que se trate, o con el fin de evitar perturbaciones en el desarrollo de las actividades económicas.

b) En relación con las operaciones respecto de las cuales se aprecien circunstancias excepcionales de índole técnico que imposibiliten dicho cumplimiento.

Esta resolución podrá tener carácter temporal, en cuyo caso estará condicionada al compromiso de realizar las adaptaciones necesarias para poder dar cumplimiento a las referidas obligaciones, y cesará sus efectos cuando se constate la desaparición de las circunstancias excepcionales que motivaron su adopción. También podrá afectar a todas o a alguna de las obligaciones establecidas en este Reglamento.

Las resoluciones previstas en este apartado podrán establecer condiciones especiales para cada autorización.

Artículo 6. *Delegación del cumplimiento.*

Las obligaciones establecidas en este reglamento a los obligados tributarios del artículo 3.1 podrán cumplirse materialmente por el destinatario de la operación o por un tercero,

siempre que concurra en éste la misma condición de destinatario o tercero a efectos de facturación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 5 del reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, a efectos de la obligación de expedir factura, con facultades otorgadas para llevar a cabo el cumplimiento de dicha obligación. En cualquier caso, esta posibilidad no exime a los obligados tributarios que realicen las entregas de bienes o prestaciones de servicios documentadas en las facturas de la responsabilidad del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este reglamento y en el reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre.

CAPÍTULO II

Sistemas informáticos de facturación

Sección 1.ª Características y requisitos de los sistemas informáticos

Artículo 7. *Recursos informáticos necesarios para cumplir las obligaciones establecidas en este Reglamento.*

Los obligados tributarios que, de acuerdo con el apartado 1 del artículo 3 de este Reglamento, utilicen sistemas informáticos de facturación podrán utilizar una de las dos opciones siguientes:

a) Un sistema informático que cumpla los requisitos establecidos en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y este Reglamento.

Además, cuando los sistemas informáticos traten datos personales, deberán garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos) y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, el resto de normativa de aplicación, así como los criterios que se establezcan por la Agencia Española de Protección de Datos o en su ámbito competencial, por las autoridades autonómicas de protección de datos, sin perjuicio de los requisitos establecidos en el presente Reglamento.

Podrá utilizarse un mismo sistema informático para el cumplimiento del presente Reglamento por parte de diversos obligados tributarios en el ejercicio de su actividad económica siempre que los registros de facturación de cada obligado tributario se encuentren diferenciados y se cumplan los requisitos exigidos en este Reglamento por separado para cada uno de los obligados tributarios

b) La aplicación informática que a tal efecto pueda desarrollar la Administración tributaria.

Artículo 8. *Requisitos de los sistemas informáticos de facturación.*

1. Los sistemas informáticos a que se refiere el artículo 1 de este Reglamento deberán garantizar la integridad, conservación, accesibilidad, legibilidad, trazabilidad e inalterabilidad de los registros de facturación regulados en los artículos 9, 10 y 11 de este Reglamento.

El sistema informático deberá tener capacidad de remitir por medios electrónicos a la Administración tributaria, de forma continuada, segura, correcta, íntegra, automática, consecutiva, instantánea y fehaciente, todos los registros de facturación generados a que se refieren los artículos 9, 10 y 11 de este Reglamento.

2. El sistema informático deberá garantizar:

a) La integridad e inalterabilidad de los registros de facturación de forma que, una vez generados y registrados, no puedan ser alterados sin que el sistema informático lo detecte y avise de ello.

Se entenderá por alteración de los registros de facturación la ocultación o eliminación de cualquier registro de facturación originalmente generado y registrado por el sistema informático, o la ocultación o modificación, total o parcial, de los datos de cualquier registro

de facturación originalmente generado y registrado por el sistema informático, o la adición de registros de facturación, simulados o falsos, distintos a los originalmente generados y registrados por el sistema informático.

Cualquier necesidad de corrección o anulación de los datos registrados deberá ser realizada mediante al menos un registro de facturación adicional posterior, de forma que se conserven inalterables los datos originalmente registrados.

La integridad e inalterabilidad de los datos registrados se asegurará utilizando cualquier proceso técnico fiable que garantice el carácter fidedigno y completo de los registros de facturación desde que hayan sido grabados en el sistema informático.

b) La trazabilidad de los registros de facturación, que deberán estar encadenados de manera que pueda verificarse su rastro siguiendo su secuencia de creación desde el primero al último. A estos efectos, el sistema informático deberá proporcionar funcionalidades que permitan el seguimiento de los datos registrados de forma clara y fiable.

Cualquier funcionalidad o mecanismo que permita alterar u ocultar el rastro de las operaciones supone un incumplimiento de este requisito.

Todos los datos registrados deberán encontrarse correctamente fechados, indicando el momento en que se efectúa el registro.

c) La conservación, durante el plazo previsto en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, así como la accesibilidad y legibilidad, de todos los registros de facturación generados por el propio sistema informático.

El sistema informático deberá contar con un procedimiento de descarga, volcado y archivo seguro de los registros de facturación generados por él, que deberán poder ser exportados a un almacenamiento externo en formato electrónico legible.

3. El sistema informático deberá contar con un registro de eventos que recoja automáticamente, en el momento en que se produzcan, determinadas interacciones con dicho sistema informático, operaciones realizadas con él o sucesos ocurridos durante su uso, guardando los datos correspondientes a cada uno de ellos, que deberán poder ser consultados desde el propio sistema informático.

El sistema informático deberá garantizar para este registro de eventos y su contenido el cumplimiento de las características que se determinen.

4. En los sistemas informáticos deberá encontrarse debidamente disociado el acceso a la información con trascendencia tributaria del acceso a la posible información confidencial de carácter no patrimonial, de forma que la Administración tributaria pueda acceder directamente a la consulta y al resto de funcionalidades exigidas sobre la información de los registros de facturación y de eventos, según se establece en el artículo 8 y en el artículo 14 de este Reglamento.

Sección 2.ª Registros de facturación

Artículo 9. *Generación del registro de facturación de alta.*

Los sistemas informáticos de facturación que sean utilizados por los obligados tributarios a que se refiere el artículo 3 de este Reglamento, deberán generar automáticamente un registro de facturación de alta de forma simultánea o inmediatamente anterior a la expedición de cada factura.

Artículo 10. *Contenido del registro de facturación de alta.*

1. El registro informático de facturación de alta incluirá la siguiente información:

a) Número de identificación fiscal y nombre y apellidos, razón o denominación social completa del obligado a expedir la factura.

b) Cuando sea obligatorio de acuerdo con lo previsto en el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, el número de identificación fiscal (en su caso, atribuido por la Administración tributaria competente de cualquier Estado miembro de la Unión Europea) y nombre y apellidos, razón o denominación social completa de la persona o entidad destinataria de las operaciones.

c) Indicación de si la factura ha sido expedida por la propia persona o entidad que realiza las operaciones, por sus destinatarios o por terceros, de acuerdo con lo previsto en el artículo 5 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

En su caso, número de identificación fiscal y nombre y apellidos, razón o denominación social completa del destinatario o tercero a que se refiere el artículo 6 de este Reglamento, que utilice algún sistema informático de los citados en el artículo 7 de este Reglamento.

d) El número y, en su caso, serie de la factura.

e) La fecha de expedición de la factura y la fecha en que se hayan efectuado las operaciones que se documentan en ella, o se haya recibido el pago anticipado, en su caso, si la fecha del pago es distinta a la de expedición de la factura.

f) El tipo de factura expedida, indicando si se trata de una factura completa o simplificada y, en su caso, el detalle adicional que proceda para la correcta identificación de la tipología de factura expedida.

g) Si la factura tiene la consideración de rectificativa, de acuerdo con lo previsto en el artículo 15 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, indicación de su tipo, características y, en particular, la identificación de las facturas rectificadas cuando sea preceptiva.

h) Si la factura corresponde a una factura emitida en sustitución de facturas simplificadas expedidas con anterioridad, identificación de las facturas simplificadas sustituidas.

i) La descripción general de las operaciones.

j) El importe total de la factura.

k) Indicación del régimen o regímenes aplicados a las operaciones documentadas a efectos del Impuesto sobre el Valor Añadido, o de otras operaciones con trascendencia tributaria.

l) Indicación de si el destinatario de la factura es el sujeto pasivo del Impuesto sobre el Valor Añadido conforme a lo previsto en los ordinales 2.º y 3.º del apartado uno del artículo 84 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.

m) La base imponible de las operaciones, determinada conforme a los artículos 78 y 79 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, el tipo o tipos impositivos aplicados, la cuota del Impuesto sobre el Valor Añadido, el tipo o tipos del recargo de equivalencia aplicados, y la cuota del recargo de equivalencia.

Se informará además si la operación documentada ha sido realizada por un contribuyente al que le sea de aplicación el régimen simplificado o el régimen de recargo de equivalencia del Impuesto sobre el Valor Añadido.

Si la operación que se documenta está exenta del Impuesto sobre el Valor Añadido, el importe de la base imponible exenta e indicación de que está exenta o de la causa de exención.

n) Si la operación no se encuentra sujeta al Impuesto sobre el Valor Añadido, el importe que corresponde a dicha operación y la causa de la no sujeción al impuesto.

ñ) Cuando no se trate del primer registro de facturación generado por el sistema informático, el número y, en su caso, la serie, así como la fecha de expedición de la factura que consta en el registro de facturación, de alta o de anulación, inmediatamente anterior, junto con parte de la huella o «hash» de dicho registro anterior.

o) El código de identificación del sistema informático utilizado, así como otros datos referentes a dicho sistema informático que genera el registro de facturación de alta que, además de servir para identificar al mencionado sistema informático, permitan conocer las características del mismo y de su instalación, junto con los datos identificativos del productor del citado sistema informático.

p) Fecha, hora, minuto y segundo en que se genere el registro de facturación de alta.

q) Características adicionales que permitan conocer las circunstancias de generación del registro de facturación de alta.

2. Todos los importes monetarios que consten en el registro de facturación de alta deberán expresarse en euros. Cuando la factura se hubiese expedido en una unidad de cuenta o divisa distinta del euro tendrá que efectuarse en el registro la correspondiente conversión.

Artículo 11. *Generación y contenido del registro de facturación de anulación.*

1. Procederá la generación de un registro de facturación de anulación cuando se haya emitido erróneamente una factura y sea por lo tanto necesario anular su correspondiente registro de facturación de alta.

2. El registro de facturación de anulación incluirá la siguiente información:

a) Número de identificación fiscal y nombre y apellidos, razón o denominación social completa del obligado a generar el registro de facturación de anulación.

b) Indicación de si el registro de facturación de anulación ha sido generado por la propia persona o entidad que realiza las operaciones, por sus destinarios o por terceros, de acuerdo con lo previsto en el artículo 5 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.

En su caso, número de identificación fiscal y nombre y apellidos, razón o denominación social completa del destinatario o tercero a que se refiere el artículo 6 de este Reglamento, que utilice algún sistema informático de los citados en el artículo 7 de este Reglamento.

c) El número y, en su caso, serie de la factura correspondiente al registro de facturación de alta que se anule.

d) La fecha de expedición de la factura correspondiente al registro de facturación de alta que se anule.

e) Cuando no se trate del primer registro de facturación generado por el sistema informático, el número y, en su caso, la serie, así como la fecha de expedición de la factura que consta en el registro de facturación, de alta o de anulación, inmediatamente anterior, junto con parte de la huella o «hash» de dicho registro anterior.

f) El código de identificación del sistema informático utilizado, así como otros datos referentes a dicho sistema informático que genera el registro de facturación de anulación que, además de servir para identificar al mencionado sistema informático, permitan conocer las características del mismo y de su instalación, junto con los datos identificativos del productor del citado sistema informático.

g) Fecha, hora, minuto y segundo en que se genere el registro de facturación de anulación.

h) Características adicionales que permitan conocer las circunstancias de generación del registro de facturación de anulación.

Artículo 12. *Huella o «hash» y firma electrónica de los registros de facturación.*

Los sistemas informáticos indicados en el artículo 7 de este Reglamento deberán añadir una huella o «hash» a los registros de facturación de alta y de anulación a que se refieren los artículos 9, 10 y 11 de este Reglamento, según las especificaciones que se determinen.

Asimismo, los registros de facturación de alta y de anulación a que se refieren los mencionados artículos deberán ser firmados electrónicamente.

Sección 3.ª Certificación de los sistemas informáticos

Artículo 13. *Declaración responsable de los sistemas informáticos.*

1. Corresponderá a la persona o entidad productora del sistema informático certificar, mediante una declaración responsable, que el sistema informático cumple con lo dispuesto en el artículo 29.2.j) de la Ley 58/2003, General Tributaria, así como con lo dispuesto en este Reglamento y en las especificaciones que, en su desarrollo, se aprueben mediante orden ministerial.

2. La declaración responsable deberá constar por escrito y de modo visible en el propio sistema informático en cada una de sus versiones, así como para el cliente y el comercializador en el momento de la adquisición del producto.

3. Esta declaración responsable podrá ser solicitada por el cliente o por la Administración tributaria a la persona o entidad productora o comercializadora del sistema informático, que deberá guardar y conservar las declaraciones responsables de todas las versiones de los sistemas informáticos producidos o comercializados.

4. La declaración responsable incluirá los datos referentes al sistema informático que permitan identificarlo y saber su tipología, composición y funcionalidades, así como conocer

las características de la instalación del mismo. Además, contendrá los datos identificativos y de localización del productor del mencionado sistema informático y la fecha y lugar en que la firma.

Sección 4.ª Verificación del cumplimiento de la obligación por parte de la Administración Tributaria

Artículo 14. *Verificación del cumplimiento de la obligación por parte de la Administración tributaria.*

1. Con los requisitos, formalidades y límites establecidos por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y por el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, que aprueba el Reglamento de las actuaciones y procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, la Administración tributaria podrá personarse en el lugar donde se encuentre o se utilice el sistema informático, y podrá exigir el acceso completo e inmediato a donde residan los registros de facturación y de eventos, o sus copias seguras, así como su descarga, volcado o copiado y consulta, siempre en formato legible, obteniendo, en su caso, el código de usuario, contraseña y cualquier otra clave de seguridad que fuera necesaria.

2. La Administración tributaria podrá requerir y obtener copia de los registros de facturación conservados de acuerdo con lo dispuesto en la letra c) del apartado 2 del artículo 8 de este Reglamento, que deberá ser suministrada en formato electrónico mediante soporte físico o mediante envío automático y seguro por medios electrónicos a su sede electrónica, de acuerdo con los requisitos, formalidades y límites establecidos por la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y por el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, que aprueba el Reglamento de las actuaciones y procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.

3. La Administración tributaria podrá también requerir de los productores o comercializadores de sistemas informáticos la información necesaria para verificar el cumplimiento de los requisitos del presente Reglamento de los sistemas informáticos producidos o comercializados.

CAPÍTULO III

Sistemas de emisión de facturas verificables

Artículo 15. *Posibilidad de remisión de los registros de facturación generados a la Administración tributaria.*

Los obligados tributarios que, de acuerdo con el artículo 3 de este Reglamento, utilicen sistemas informáticos para el cumplimiento de la obligación de facturación podrán remitir voluntariamente a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, de forma automática y segura por medios electrónicos, todos los registros de facturación generados por los sistemas informáticos a que se refiere la letra a) del artículo 7 de este Reglamento de acuerdo con las especificaciones técnicas que se establezcan para la remisión.

Artículo 16. *Sistema de emisión de facturas verificables.*

1. Aquellos sistemas informáticos indicados en la letra a) del artículo 7 de este Reglamento que, cumpliendo con todas las obligaciones que impone este Reglamento y de acuerdo a las especificaciones técnicas que se establezcan, sean utilizados por el obligado tributario para remitir efectivamente por medios electrónicos a la Agencia Estatal de Administración Tributaria de forma continuada, segura, correcta, íntegra, automática, consecutiva, instantánea y fehaciente todos los registros de facturación generados tendrán la consideración de «Sistemas de emisión de facturas verificables» o «Sistemas VERI*FACTU».

2. A los efectos de este Reglamento, se presumirá que los «Sistemas de emisión de facturas verificables» cumplen por diseño los requisitos establecidos en el artículo 8 de este

Reglamento, y por lo tanto tampoco les será de aplicación lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 14 de este Reglamento.

3. Los «Sistemas de emisión de facturas verificables» no tendrán la obligación de realizar la firma electrónica de los registros de facturación a la que se refiere el artículo 12 de este Reglamento, siendo suficiente con que calculen la huella o «hash» de dichos registros.

4. La aplicación informática a que se refiere la letra b) del artículo 7 de este Reglamento, tendrá la consideración de «Sistema de emisión de facturas verificables», a todos sus efectos.

5. Se entenderá que un obligado tributario opta por un «Sistema de emisión de facturas verificables» por el hecho de iniciar sistemáticamente la remisión de registros de facturación a la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en los términos del apartado 1 de este artículo.

La opción en el uso de los «Sistemas de emisión de facturas verificables» se prolongará, al menos, hasta la finalización del año natural en el que se haya producido, de forma efectiva, el primer envío de los registros de facturación.

CAPÍTULO IV

Posibilidad de remisión de información por parte del receptor de la factura

Artículo 17. *Posibilidad de remisión de información por parte del receptor de la factura.*

1. El receptor de la factura, ya sea empresario o consumidor final, podrá proporcionar de forma voluntaria determinada información de la misma a la Agencia Estatal de Administración Tributaria facilitando los datos contenidos en el código «QR» de la factura, lo que puede realizarse con un dispositivo con capacidad para la lectura del código y de transmisión y recepción de datos.

La Agencia Estatal de Administración Tributaria facilitará una ruta específica en su sede electrónica o a través de la aplicación que al efecto ponga a su disposición para recibir dicha información. El acceso a la sede electrónica o a la aplicación mostrará los datos del código «QR» en formato legible.

En aquellos casos en los que en la factura figure la frase «Factura verificable en la sede electrónica de la AEAT» o «VERI*FACTU», esta remisión por parte del receptor le permitirá verificar que la factura recibida ha sido remitida a la Agencia Estatal de Administración Tributaria por el emisor de la misma.

La remisión de información no tendrá la consideración de denuncia pública.

2. Conforme a lo previsto en los artículos 93 y siguientes de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, la Agencia Estatal de Administración Tributaria podrá utilizar la información proporcionada por el receptor de la factura, de acuerdo con el apartado anterior, para el ejercicio de sus competencias para la aplicación de los tributos.

§ 46

Orden HAC/1177/2024, de 17 de octubre, por la que se desarrollan las especificaciones técnicas, funcionales y de contenido referidas en el Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación, aprobado por el Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre; y en el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre

Ministerio de Hacienda
«BOE» núm. 260, de 28 de octubre de 2024
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2024-22138

I

El artículo 29.2.j) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, ha incorporado una nueva obligación tributaria formal, que establece que los productores, comercializadores y usuarios de los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos contables, de facturación o de gestión de quienes desarrollen actividades económicas, deben garantizar la integridad, conservación, accesibilidad, legibilidad, trazabilidad e inalterabilidad de los registros, sin interpolaciones, omisiones o alteraciones de las que no quede la debida anotación en los sistemas mismos, así como la obligación de que los mismos estén debidamente certificados y utilicen formatos estándares para su legibilidad.

La finalidad última de la disposición anterior es impedir o dificultar la fabricación, producción, importación y tenencia de sistemas y programas informáticos que permitan o faciliten la manipulación u ocultación de datos contables, de facturación o de gestión a la Administración tributaria, remitiendo a desarrollo reglamentario posterior la aprobación de las especificaciones técnicas que deben reunir dichos sistemas y programas, así como su certificación y los formatos estándar a utilizar.

Por lo que se refiere a los sistemas informáticos de facturación, el desarrollo reglamentario se encuentra recogido en el Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación, aprobado por el Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre, detallando los requisitos que deben cumplir dichos sistemas con el fin de garantizar la

integridad, conservación, accesibilidad, legibilidad, trazabilidad e inalterabilidad de los registros de facturación.

Asimismo, en dicho Real Decreto se introducen determinadas modificaciones en el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, entre las que se encuentra el nuevo apartado 5 introducido en el artículo 6, que incluye un código «QR» y, en su caso, una frase en las facturas expedidas por los sistemas informáticos a que se refiere el artículo 7 del Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación.

Esta orden tiene por objeto concretar y aprobar, en el ámbito de la autorización reglamentaria, determinados aspectos y contenidos, si bien la complejidad de establecer de forma detallada las características que deben reunir todos los sistemas informáticos de facturación de sectores de actividad económica muy diversos y heterogéneos, unida a la cada vez más rápida evolución del desarrollo tecnológico aplicado a la gestión empresarial que puede hacer necesaria una inmediata adaptación normativa a circunstancias no previstas en el momento de la publicación de la orden ministerial, hace preciso que esta deba habilitar, en los supuestos en los que sea necesario por los motivos expuestos, a la Agencia Estatal de Administración Tributaria para que complete y publique en su sede electrónica detalles de las especificaciones técnicas que deben reunir los sistemas informáticos de facturación en desarrollo de lo dispuesto en la misma.

II

Esta orden consta de 21 artículos, 2 disposiciones adicionales, 1 disposición final y 1 anexo.

El capítulo primero de la orden ministerial, titulado «Disposiciones generales», consta de los artículos 1 y 2. El artículo 1 establece cuál es el objeto de la orden ministerial y define algunos términos que se emplearán con posterioridad, mientras que el artículo 2 establece las condiciones que debe reunir un sistema informático de facturación que pueda dar soporte a dos o más obligados tributarios.

El capítulo segundo, titulado «Especificaciones técnicas y funcionales de las características y requisitos de los sistemas informáticos de facturación», consta de cuatro secciones.

La sección primera, cuyo título es «Particularidades en el caso de sistemas informáticos VERI*FACTU», tiene un único artículo, el artículo 3, con un título equivalente.

La sección segunda, titulada «Requisitos de remisión de información a la Administración tributaria», abarca los artículos 4 y 5. El primero de ellos describe qué acciones debe poder realizar un sistema informático de facturación para que pueda considerarse que tiene la capacidad de remisión de la información, y el segundo describe los sistemas de identificación y autenticación que son considerados válidos para remitir dicha información.

La sección tercera, denominada «Características que deben ser garantizadas por los sistemas informáticos», tiene tres artículos, los artículos 6 a 8 que establecen las condiciones que deben reunir los sistemas informáticos de facturación para que se considere que cumplen los principios establecidos en el artículo 8.2 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre. El artículo 6 trata del principio de integridad e inalterabilidad de los registros de facturación, el artículo 7 del principio de trazabilidad y el artículo 8 sobre los principios de conservación, accesibilidad y legibilidad de los registros de facturación.

Este capítulo tiene una última sección, la cuarta, titulada «Otros requisitos de los sistemas informáticos», que consta de un único artículo, el artículo 9, que desarrolla las características que debe reunir el registro de eventos de los sistemas informáticos de facturación para que se consideren cumplidas las condiciones establecidas en el artículo 8.3 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre.

El capítulo tercero, que trata sobre «Generación y contenido de los registros de facturación», regula en los artículos 10 y 11 de la orden ministerial el formato y la codificación, así como la estructura, el contenido y el formato de los registros de alta, y de anulación. La estructura, el contenido y el formato de los registros se detallan en el anexo.

El artículo 12, englobado también en este capítulo tercero, trata sobre la información a suministrar en los casos de autorización o de resolución de no aplicación.

A continuación, también dentro del mismo capítulo, se desarrollan las especificaciones que deben tener la huella o «hash», en el artículo 13, y la firma electrónica, en el artículo 14, de los registros de facturación y de evento.

El capítulo cuarto, sobre la «Declaración responsable de los sistemas informáticos», consta de un único artículo, el 15, en el que se establece su contenido mínimo, así como un contenido recomendado. También se fija el lugar donde debe encontrarse la declaración responsable y se regulan los casos en los que los sistemas informáticos de facturación estén formados por diferentes componentes implementados por distintos productores.

El capítulo quinto, que versa sobre las características de la remisión voluntaria por parte de los «Sistemas de emisión de facturas verificables» o «VERI*FACTU», tiene dos artículos. El artículo 16 regula las especificaciones técnicas que deben reunir estos sistemas informáticos de facturación, y el artículo 17 las condiciones de alta y plazo para renunciar a este sistema voluntario.

El capítulo sexto lleva como título «Remisión de registros de facturación para responder a un requerimiento». Tiene un único artículo, el artículo 18, que regula las condiciones en las que deben remitirse los registros solicitados por la Administración en conformidad con lo dispuesto en el artículo 14.2 del Reglamento aprobado por el Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre.

El capítulo séptimo trata de los «Requisitos de la aplicación informática de facturación que desarrolle la Administración tributaria» a que se refiere el artículo 7.b) del Reglamento aprobado por el Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre. También tiene un único artículo, el artículo 19, que establece las condiciones y límites que tiene esta aplicación informática de facturación para que pueda ser utilizada por los obligados tributarios.

El último capítulo, octavo, titulado «Elementos adicionales a incluir en las facturas», tiene dos artículos. El artículo 20 incluye las representaciones gráficas a incluir en la factura, que son el código «QR» –o elemento que lo sustituye en caso de que la factura sea electrónica– y la mención, en su caso, de que el sistema informático de facturación que expide la factura es «VERI*FACTU». Por su parte, el artículo 21 especifica las características del código «QR».

La disposición adicional primera habilita a la Agencia Estatal de Administración Tributaria para que publique en su sede electrónica los detalles técnicos necesarios para completar las especificaciones de la orden a fin de poder llevar a cabo su implementación.

La disposición adicional segunda especifica la responsabilidad del tratamiento de datos personales por parte de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

La disposición final única establece que la orden ministerial entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

El anexo está formado por la estructura general de los ficheros a que hace referencia la orden, con el formato y características de sus campos.

III

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la elaboración de esta orden se ha efectuado de acuerdo con los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia.

Esta orden cumple los principios de necesidad y eficacia jurídica por ser la norma requerida para materializar la aplicación efectiva de la obligación regulada en el artículo 29.2.j) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Se cumple también el principio de proporcionalidad al contener la regulación necesaria para conseguir los objetivos que justifican su aprobación.

Respecto al principio de seguridad jurídica, se ha garantizado la coherencia del texto con el resto del ordenamiento jurídico nacional y de la Unión Europea, generando un marco normativo estable. En este sentido, la presente orden ha sido sometida al procedimiento de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas y de reglamentos relativos a los servicios de la sociedad de la información, previsto en la Directiva (UE) 2015/1535 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 9 de septiembre de 2015, por la que se establece un

procedimiento de información en materia de reglamentaciones técnicas y de reglas relativas a los servicios de la sociedad de la información, así como en el Real Decreto 1337/1999, de 31 de julio, por el que se regula la remisión de información en materia de normas y reglamentaciones técnicas y reglamentos relativos a los servicios de la sociedad de la información.

El principio de transparencia, sin perjuicio de su publicación oficial en el «Boletín Oficial del Estado», se ha garantizado mediante la publicación del proyecto de orden y su memoria en el portal web del Ministerio de Hacienda, a efectos de que pudiera ser conocido dicho texto en el trámite de audiencia e información pública por todos los ciudadanos.

Por último, en relación con el principio de eficiencia se ha procurado que la norma genere las menores cargas administrativas para los ciudadanos, así como los menores costes indirectos, fomentando el uso racional de los recursos públicos y el pleno respeto a los principios de estabilidad presupuestaria y sostenibilidad financiera.

La disposición final tercera del Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación, habilita a la persona titular del Ministerio de Hacienda para adoptar las medidas necesarias para su desarrollo y ejecución, así como lo hace el apartado 5 del artículo 6 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, para establecer las especificaciones técnicas y funcionales de formación del código «QR» y, en su caso, de la frase que lo acompaña.

Las habilitaciones anteriores deben entenderse conferidas en la actualidad a la Vicepresidenta Primera del Gobierno y Ministra de Hacienda, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo cinco y en la disposición final segunda del Real Decreto 829/2023, de 20 de noviembre, por el que se reestructuran los departamentos ministeriales, modificado por Real Decreto 1230/2023, de 29 de diciembre.

En su virtud, dispongo,

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y definiciones.*

1. El objeto de la presente orden es detallar los aspectos técnicos, funcionales y de contenido recogidos en el Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación, aprobado por el Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre (en adelante, el Reglamento).

Asimismo, en el capítulo VIII concreta las especificaciones técnicas y funcionales de formación del código «QR» y, en su caso, de la frase que deberán incluirse en las facturas expedidas por los sistemas informáticos a que se refiere el artículo 7 del Reglamento, según se indica en el artículo 6.5 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre.

2. A los efectos de esta orden, se establecen las siguientes definiciones:

a) Sistema informático de facturación o, de forma abreviada, sistema informático: se remite a la definición ya dada en el artículo 1.2 del Reglamento.

b) Componente de facturación de un sistema informático o, de forma abreviada, componente: conjunto de hardware y software que se encarga de implementar algún requisito exigido por el Reglamento y por esta orden a los sistemas informáticos, o bien de dirigir, gestionar y controlar su implementación.

c) Componente principal de facturación de un sistema informático o, de forma abreviada, componente principal: es el componente que se encarga de implementar las funcionalidades necesarias para poder expedir facturas, o bien de dirigir, gestionar y controlar su implementación, cumpliendo en ambos casos con los requisitos exigidos en el Reglamento y en esta orden.

Artículo 2. *Uso de un mismo sistema informático para dar soporte a la facturación de varios obligados tributarios.*

En caso de que un mismo sistema informático pueda ser usado por varios obligados tributarios o por un mismo usuario para dar soporte a la facturación de varios obligados tributarios, se deberá comportar como si fueran sistemas informáticos independientes para cada obligado tributario gestionado y, en particular, en lo concerniente a los siguientes aspectos:

a) Deberá realizar de forma separada la gestión de los registros de facturación y, en su caso, de evento de cada obligado tributario, garantizando siempre las características indicadas en el artículo 8 del Reglamento para cada obligado tributario, de acuerdo con las especificaciones técnicas y funcionales de esta orden.

b) Deberá generar cadenas independientes de registros de facturación y, en su caso, de evento para cada obligado tributario, según se dispone en los artículos 7 y 9.

c) Deberá permitir el funcionamiento como sistema informático «VERI*FACTU» de forma independiente para cada obligado tributario.

d) Deberá visualizar, claramente y en todo momento, la información identificativa del obligado tributario al que corresponde la operativa que se está realizando en cada instante. Además, en el caso de que efectivamente esté soportando la facturación de más de un obligado tributario, independientemente del estado operativo en que se encuentren, bien sea de alta, de baja o cualquier otro, deberá indicarlo con algún mensaje explicativo que pueda ser consultado de forma rápida, fácil e intuitiva.

CAPÍTULO II

Especificaciones técnicas y funcionales de las características y requisitos de los sistemas informáticos de facturación

*Sección 1.ª Particularidades en el caso de sistemas informáticos «VERI*FACTU»*

Artículo 3. *Particularidades aplicables a los sistemas informáticos «VERI*FACTU».*

De acuerdo con lo previsto en el artículo 16.2 del Reglamento, se presumirá que los sistemas informáticos que tengan la consideración de «Sistemas de emisión de facturas verificables» o «VERI*FACTU», cumplen por diseño ciertos requisitos y características que recogen el resto de secciones del capítulo II de esta orden y, en tanto actúen como «VERI*FACTU», no les serán de aplicación los artículos 6.b), 6.c), 6.d), 6.e), 6.f), 7.f), 7.h), 7.i), 7.j), 8 y 9 de esta orden.

Sección 2.ª Requisitos de remisión de información a la Administración Tributaria

Artículo 4. *Capacidad de remisión de información a la Administración tributaria.*

La capacidad de remisión de todos los registros de facturación generados a que se refiere el segundo párrafo del artículo 8.1 del Reglamento implica que el sistema informático deberá poder realizar cada una de las siguientes acciones:

a) Conectarse a Internet a fin de comunicarse con los servicios electrónicos que, para la remisión de la información, exponga la Agencia Estatal de Administración Tributaria en su sede electrónica.

b) Gestionar certificados electrónicos. Los certificados electrónicos serán utilizados para autenticarse en la conexión con la Agencia Estatal de Administración Tributaria con la finalidad de remitir la información y, en su caso, generar la firma electrónica de los registros de facturación y de evento.

c) Remitir los registros de facturación, con la estructura, formato y codificación requeridos, usando para ello protocolos seguros de comunicación. Esto incluye tanto el envío automatizado de los registros de facturación a que se refieren los artículos 15 y 16.1

del Reglamento, como, en su caso, el envío en respuesta a un requerimiento a que se refiere el artículo 14.2 del Reglamento.

d) Recibir y procesar adecuadamente las respuestas generadas por la Agencia Estatal de Administración Tributaria ante los envíos realizados.

Artículo 5. *Sistemas de identificación y autenticación válidos para remitir los registros de facturación a la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.*

Para remitir los registros de facturación a la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, los sistemas informáticos deberán presentar ante esta la correspondiente identificación electrónica del remitente mediante el uso de los certificados electrónicos válidos en cada momento en la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Además, dichos certificados electrónicos deberán ajustarse a las condiciones que se establezcan en la normativa vigente en cada momento en relación con los atributos mínimos que deben incluir los certificados electrónicos cualificados y los mecanismos que permiten verificar su vigencia y contenido en el ámbito de las Administraciones Públicas.

La remisión podrá ser efectuada por el propio obligado tributario o por un tercero que actúe en su representación, de acuerdo con lo establecido en los artículos 79 a 81, ambos inclusive, del Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, aprobado por el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, y en la Orden HAC/1398/2003, de 27 de mayo, por la que se establecen los supuestos y condiciones en que podrá hacerse efectiva la colaboración social en la gestión de los tributos, y se extiende ésta expresamente a la presentación telemática de determinados modelos de declaración y otros documentos tributarios.

Sección 3.ª Características que deben ser garantizadas por los sistemas informáticos

Artículo 6. *Integridad e inalterabilidad de los registros de facturación.*

La integridad e inalterabilidad de los registros de facturación generados por el sistema informático a que se refiere el artículo 8.2.a) del Reglamento se garantizará cumpliendo los siguientes requisitos:

a) Para cada registro de facturación que genere, el sistema informático deberá calcular, de acuerdo con lo especificado en el artículo 13 de esta orden, su correspondiente huella o «hash» a que se refiere el artículo 12 del Reglamento.

b) El sistema informático deberá ser capaz de comprobar si es correcta la huella o «hash» de cualquier registro de facturación individual generado, permitiendo realizar esta comprobación, bajo demanda, de forma rápida, fácil e intuitiva.

c) El sistema informático deberá firmar electrónicamente, de acuerdo con lo especificado en el artículo 14, todos los registros de facturación que genere.

d) El sistema informático deberá ser capaz de comprobar si es correcta la firma electrónica de cualquier registro de facturación individual generado, permitiendo realizar esta comprobación, bajo demanda, de forma rápida, fácil e intuitiva.

e) El sistema informático deberá ser capaz de comprobar si es correcta toda o una determinada parte de la cadena de registros de facturación a que se refiere el primer párrafo del artículo 7, al menos cuando se conserve en el propio sistema informático, permitiendo realizar esta comprobación, bajo demanda, de forma rápida, fácil e intuitiva.

f) Cuando el sistema informático detecte cualquier tipo de circunstancia que impida garantizar o que vulnere o pueda vulnerar la integridad e inalterabilidad de los registros de facturación generados, o de su encadenamiento, deberá:

1.º Mostrar una alarma que indique claramente este hecho. Dicha alarma no deberá desactivarse hasta que no se pueda volver a garantizar la integridad e inalterabilidad de los siguientes registros de facturación y su encadenamiento.

2.º Generar el correspondiente registro de evento que informe sobre el hecho detectado, de acuerdo con lo especificado en el artículo 9.

Artículo 7. *Trazabilidad de los registros de facturación.*

Se denominará cadena de registros de facturación a la secuencia de registros de facturación en donde cada uno de ellos contiene la referencia del registro de facturación cronológicamente anterior, en los términos indicados en las letras a) y b) de este artículo.

La trazabilidad de los registros de facturación generados por el sistema informático, a que se refiere el artículo 8.2.b) del Reglamento, se garantizará cumpliendo los siguientes requisitos:

a) Cada registro de facturación, de alta o de anulación, contendrá el siguiente conjunto de datos referido al registro de facturación, de alta o de anulación, inmediatamente anterior por orden cronológico de fecha de generación:

1.º NIF del obligado a expedir la factura a que se refiere el registro de facturación inmediatamente anterior.

2.º Número de serie y número de la factura a que se refiere el registro de facturación inmediatamente anterior.

3.º Fecha de expedición de la factura a que se refiere el registro de facturación inmediatamente anterior.

4.º Los primeros 64 caracteres de la huella o «hash» del registro de facturación inmediatamente anterior.

En los artículos 10 y 11 constan los detalles sobre estos campos.

b) La única excepción al contenido de la letra a) se dará cuando no haya registro de facturación anterior por tratarse del primer registro de facturación generado en el sistema informático desde su instalación o puesta en marcha inicial, en cuyo caso no será necesario incluir los datos de la letra a) pero se deberá identificar dicho registro como el primer registro de la cadena.

c) Para un determinado obligado tributario, cada sistema informático producirá una única cadena de registros de facturación, es decir, todos los registros de facturación de un mismo obligado tributario generados por un mismo sistema informático deberán formar parte de la misma cadena.

d) La cadena de registros de facturación generada contendrá tanto los registros de facturación de alta como los registros de facturación de anulación.

e) El sistema informático deberá incorporar a los registros de facturación la fecha y hora exactas del momento en que son generados, de acuerdo al territorio desde donde se expide la correspondiente factura. Si el sistema informático no cuenta con la capacidad de proporcionar esos datos por sus propios medios, podrá tomarlos de otros sistemas que incorporen reloj.

f) En cualquier caso, el obligado tributario usuario del sistema informático deberá asegurarse de que la fecha y hora empleadas por dicho sistema informático para fechar los registros de facturación son exactas, con un margen máximo de error admitido de un minuto.

g) La fecha y hora de generación de cada registro de facturación deberá incluir el huso horario aplicado en el momento de la generación del registro, todo ello de acuerdo con lo especificado en los artículos 10.c) y 11.c).

h) El sistema informático deberá permitir realizar el seguimiento de la secuencia de la cadena de registros de facturación, tanto hacia delante como hacia atrás, de forma rápida, fácil e intuitiva.

A tal efecto, al menos deberá permitir que, a partir de cualquier registro de facturación existente en el sistema informático, se pueda saltar al anterior (siempre que este se encuentre disponible en el sistema informático) o al posterior (excepto si el registro de partida fuera el último generado) dentro de la cadena de registros de facturación, indicando de forma clara y visible si para ese salto dado el encadenamiento de la huella o «hash» es correcto o no y si las respectivas fechas y horas de generación respetan el orden temporal entre sí y con respecto a la fecha actual del sistema.

Adicionalmente, el sistema informático podrá ofrecer el lanzamiento, periódico o bajo demanda, de un proceso de comprobación de toda o de parte de la cadena de registros de facturación. En caso de que se trate de una comprobación parcial, se deberá permitir especificar de alguna manera qué parte de la cadena se comprobará.

i) Salvo cuando se trate del primer registro de facturación, cada vez que el sistema informático vaya a generar un nuevo registro de facturación, de alta o de anulación, antes deberá comprobar que se cumplen los siguientes requisitos:

1.º El último registro de facturación generado está correctamente encadenado.

2.º La fecha y hora de generación del último registro de facturación generado no es superior en más de un minuto a la fecha y hora actuales que se utilizarán para fechar el registro de facturación a generar.

j) Cuando el sistema informático detecte cualquier tipo de circunstancia que impida garantizar o que vulnere o pueda vulnerar la trazabilidad y el encadenamiento de los registros de facturación generados, deberá avisar de ello, procediendo de la misma forma que se indica en el artículo 6.f).

Artículo 8. *Conservación, accesibilidad y legibilidad de los registros de facturación.*

1. El sistema informático deberá garantizar la conservación de todos los registros de facturación generados por él que se encuentren dentro del propio sistema informático, independientemente del método o lugar empleado para hacerlo, y deberá permitir el acceso a donde estos se conserven, así como su recuperación y consulta en formato electrónico legible por parte de la Administración tributaria.

2. Los registros de facturación podrán ser conservados fuera del sistema informático que los generó. Para ello, este deberá permitir descargar, volcar o copiar y archivar de forma segura, mediante su exportación a un soporte de almacenamiento externo en formato electrónico legible, los registros de facturación generados en él. El resultado de la exportación deberá contener la copia fidedigna de todos los registros de facturación exportados.

A este respecto, deberá ofrecer, al menos, la posibilidad de exportar todos los registros de facturación generados en un periodo.

Únicamente formando parte de un proceso de exportación correcto, los registros de facturación exportados podrán dejar de ser conservados por el sistema informático, en cuyo caso deberá avisar claramente de esta circunstancia, siempre y cuando ello no suponga el incumplimiento por este de ningún requisito del Reglamento y de esta orden. Además, para evitar la aparición de huecos entre los registros de facturación conservados en el sistema informático, esta posibilidad de dejar de conservarlos solo podrá aplicarse a registros de facturación consecutivos empezando siempre por los más antiguos que aún se conserven en el sistema informático.

El proceso de exportación deberá ser independiente de la política de copias de seguridad de los datos que pudieran establecerse para el sistema informático.

3. En cualquier caso, el obligado tributario usuario del sistema informático deberá garantizar, durante el mismo plazo previsto para la conservación de las copias o matrices de las facturas expedidas según el artículo 19.1 del Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado por el Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, la conservación, accesibilidad y legibilidad de todos los registros de facturación generados correspondientes a las facturas por él expedidas a lo largo del tiempo, se encuentren o no en el sistema informático que los generó, e incluso cuando se haya cambiado de sistema informático.

4. El acceso a las funcionalidades del sistema informático necesarias para llevar a cabo las acciones mencionadas en los apartados 1 y 2 sobre los datos que obren en él deberá poderse realizar por el usuario del mismo de forma rápida, fácil e intuitiva. Asimismo, el resultado de aplicar esas funcionalidades sobre dichos datos, especialmente en el caso del acceso para su consulta, deberá ser efectivo con prontitud desde el momento del lanzamiento de su ejecución. Todo ello con independencia de dónde se encuentren conservados los datos del sistema informático.

5. A los efectos de legibilidad, la información conservada, o en su caso exportada, deberá mantener la estructura y formato indicados en los artículos 10 y 11, de acuerdo con el tipo de registro de facturación de que se trate.

Sección 4.ª Otros requisitos de los sistemas informáticos

Artículo 9. *Registro de eventos.*

1. El sistema informático deberá ser capaz de detectar y registrar cuando se produzcan, al menos, los siguientes eventos:

a) Inicio del funcionamiento del sistema informático como «NO VERI*FACTU».
b) Fin del funcionamiento del sistema informático como «NO VERI*FACTU».
c) Lanzamiento del proceso de detección de anomalías en los registros de facturación.
d) Detección de anomalías en la integridad, inalterabilidad y trazabilidad de registros de facturación.
e) Lanzamiento del proceso de detección de anomalías en los registros de evento.
f) Detección de anomalías en la integridad, inalterabilidad y trazabilidad de registros de evento.
g) Restauración de copia de seguridad, cuando esta se gestione desde el propio sistema informático de facturación.
h) Exportación de registros de facturación generados en un periodo.
i) Exportación de registros de evento generados en un periodo.

2. Adicionalmente, el sistema informático deberá generar, por cada 6 horas que haya estado operativo y disponible para su uso, al menos, un registro resumen de los eventos sucedidos desde que se generó el registro resumen de eventos anterior, o bien desde el inicio de funcionamiento del sistema informático de acuerdo al Reglamento si no se hubiera generado aún ningún registro resumen de eventos anterior.

En caso de que en ese espacio de tiempo no se hubiera dado ningún evento de los señalados en el apartado 1, el registro resumen de eventos se generará igualmente y reflejará de manera adecuada dicha circunstancia, de acuerdo con lo especificado al respecto en el apartado 4.

El sistema informático también deberá generar un registro resumen de eventos antes de cerrarse o apagarse.

Este registro resumen de eventos tendrá el mismo tratamiento que los registros de evento señalados en el apartado 1, por lo que puede considerarse un evento registrado más.

3. Los registros de evento deberán realizarse de tal forma que queden garantizadas sus características de integridad, inalterabilidad, trazabilidad, conservación, accesibilidad y legibilidad, tal y como se exige para los registros de facturación. Para ello deberán cumplir de forma análoga las especificaciones contenidas en los artículos 6, 7 y 8, donde todas las referencias a los registros de facturación y sus datos deberán entenderse hechas a los registros de evento y sus datos, que son los indicados en el artículo 9.4. En particular, los datos de los registros de evento equivalentes a los mencionados en el artículo 7.a) son los que conforman la agrupación «EventoAnterior» del diseño del registro de evento del apartado 5 del anexo. Asimismo, la responsabilidad y el plazo de conservación establecidos en el artículo 8.3 también se aplican a los registros de evento generados por cada sistema informático del obligado tributario. Por último, el artículo 7.d) no es de aplicación en el caso de los registros de evento.

4. Los sistemas informáticos deberán generar los registros de evento de acuerdo a los siguientes requisitos:

a) Formato XML.
b) Codificación UTF-8.
c) Estructura, contenido y formato según se describen en el apartado 5 del anexo.

CAPÍTULO III

Generación y contenido de los registros de facturación

Artículo 10. *Registro de facturación de alta.*

Los sistemas informáticos deberán generar el registro de facturación de alta de acuerdo a los siguientes requisitos:

a) Formato XML.
b) Codificación UTF-8.
c) Estructura, contenido y formato según se describe en el apartado 3 del anexo.

Artículo 11. *Registro de facturación de anulación.*

Los sistemas informáticos deberán generar el registro de facturación de anulación de acuerdo a los siguientes requisitos:

a) Formato XML.
b) Codificación UTF-8.
c) Estructura, contenido y formato según se describe en el apartado 3 del anexo.

Artículo 12. *Información a suministrar en los casos de autorización o de resolución de no aplicación.*

1. Cuando exista alguna autorización a que se refiere la disposición adicional primera del Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento, antes de generar algún registro de facturación se deberá remitir copia de la autorización en el apartado previsto para aportar documentación complementaria dentro de la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria. El número de registro obtenido en el envío de la autorización deberá consignarse en los registros de facturación de alta y de anulación, de acuerdo con lo especificado respectivamente en los artículos 10.c) y 11.c) de esta orden.

2. Cuando exista alguna resolución de no aplicación a que se refiere el artículo 5 del Reglamento, deberá consignarse el número de identificación de dicha resolución en los registros de facturación de alta y de anulación, de acuerdo con lo especificado respectivamente en los artículos 10.c) y 11.c) de esta orden.

Artículo 13. *Huella o «hash» de los registros de facturación y de evento.*

1. La información con la que se generará la huella o «hash» se basará en un subconjunto de datos del registro de facturación o de evento, según corresponda:

a) Para el registro de facturación de alta:

1.º NIF del emisor.
2.º Numero de factura y serie.
3.º Fecha de expedición de la factura.
4.º Tipo de factura.
5.º Cuota total.
6.º Importe total.
7.º Huella del registro de facturación anterior.
8.º Fecha, hora y huso horario de generación del registro.

b) Para el registro de facturación de anulación:

1.º NIF del emisor.
2.º Numero de factura y serie.
3.º Fecha de expedición de la factura.
4.º Huella del registro de facturación anterior.
5.º Fecha, hora y huso horario de generación del registro.

c) Para el registro de evento:

1.º Identificador del productor del sistema informático.
2.º Identificador del sistema informático.
3.º Versión del sistema informático.
4.º Numero de instalación del sistema informático.
5.º NIF del obligado a emisión.
6.º Tipo de evento.
7.º Huella del registro de evento anterior.
8.º Fecha, hora y huso horario de generación del registro.

2. Para el cálculo de la huella o «hash» se usarán el algoritmo y codificación indicados en el documento técnico que se publicará en la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

3. La huella o «hash» generada deberá almacenarse en el registro de facturación o de evento al que corresponde, de acuerdo con lo especificado respectivamente en los artículos 10.c), 11.c) y 9.4.c).

Artículo 14. *Firma electrónica de los registros de facturación y de evento.*

La firma electrónica de los registros de facturación y de evento se basará en el estándar del Instituto Europeo de Normas de Telecomunicaciones ETSI EN 319 132 y utilizará el tipo de firma «XAdES Enveloped Signature» con los detalles técnicos que para su generación se recojan en la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

En todo caso, la firma electrónica deberá ser generada con una clave privada asociada a un certificado electrónico cualificado de firma electrónica en vigor. Dicho certificado debe haber sido emitido por un proveedor de servicios de confianza cualificado que cumpla con los requisitos establecidos en el Reglamento (UE) N.º 910/2014 del Parlamento europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, y esté incluido en la lista de proveedores de confianza de la UE (EU/EEA Trusted List).

La firma electrónica generada deberá almacenarse en el registro de facturación o de evento al que corresponde, de acuerdo con lo especificado en los artículos 9.4.c), 10.c) y 11.c).

CAPÍTULO IV

Declaración responsable de los sistemas informáticos

Artículo 15. *Contenido de la declaración responsable y ubicación de la misma.*

1. La declaración responsable comenzará con el título «DECLARACIÓN RESPONSABLE DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE FACTURACIÓN» y, a continuación, deberá contener, al menos, la siguiente información, en el mismo orden en que se indica. Cada dato aportado deberá precederse del texto que lo describe, de acuerdo con lo redactado en la letra con la cual se corresponde:

a) Nombre del sistema informático a que se refiere la declaración responsable. Con carácter general será la denominación genérica dada al mismo para su distribución o comercialización.

b) Código identificador del sistema informático a que se refiere el apartado 1.a), de acuerdo con las especificaciones dadas en el apartado 2.6 del anexo. Se trata de una codificación a establecer por la persona o entidad productora del sistema informático a que se refiere la declaración responsable de manera que sirva para identificar unívocamente al mismo de una forma breve, en lugar de hacerlo de una forma más extensa mediante el nombre indicado en el apartado 1.a). Este código no podrá coincidir con el de otro sistema informático distinto que pueda producir dicha persona o entidad.

c) Identificador completo de la versión concreta del sistema informático a que se refiere la declaración responsable.

d) Componentes, hardware y software, de que consta el sistema informático a que se refiere la declaración responsable, junto con una breve descripción de lo que hace dicho sistema informático y de sus principales funcionalidades.

e) Indicación de si el sistema informático a que se refiere la declaración responsable se ha producido de tal manera que, a los efectos de cumplir con el Reglamento, solo pueda funcionar exclusivamente como «VERI*FACTU», de acuerdo con las especificaciones dadas en el apartado 2.6 del anexo.

f) Indicación de si el sistema informático a que se refiere la declaración responsable permite ser usado por varios obligados tributarios o por un mismo usuario para dar soporte a la facturación de varios obligados tributarios, de acuerdo con las especificaciones dadas en el apartado 2.6 del anexo.

g) Tipos de firma utilizados para firmar los registros de facturación y de evento en el caso de que el sistema informático a que se refiere la declaración responsable no sea utilizado como «VERI*FACTU».

h) Nombre y apellidos de la persona o razón social de la entidad productora del sistema informático a que se refiere la declaración responsable.

i) Número de identificación fiscal (NIF) español de la persona o entidad productora del sistema informático a que se refiere la declaración responsable. Si no dispone de NIF español, deberá hacer constar otro número de identificación de que disponga, indicando de qué tipo de identificación se trata y el país que lo ha emitido, todo ello de acuerdo con las especificaciones dadas al respecto en el apartado 2.6 del anexo.

j) Dirección postal completa de contacto de la persona o entidad productora del sistema informático a que se refiere la declaración responsable.

k) La persona o entidad productora del sistema informático a que se refiere la declaración responsable deberá hacer constar que dicho sistema informático, en la versión indicada en ella, cumple con lo dispuesto en el artículo 29.2.j) de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en el Reglamento que establece los requisitos que deben adoptar los sistemas y programas informáticos o electrónicos que soporten los procesos de facturación de empresarios y profesionales, y la estandarización de formatos de los registros de facturación, aprobado por el Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre, en esta orden y en la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria para todo aquello que complete las especificaciones de esta orden.

l) Fecha y lugar en los que la persona o entidad productora del sistema informático suscribe la declaración responsable del mismo. La fecha ha de ser completa, es decir, deberá indicar día, mes y año, en ese orden. El lugar deberá contener, al menos, el nombre de la localidad y el nombre del país, en ese orden.

2. Tras la información obligatoria, se recomienda que, a modo de anexo, la declaración responsable contenga la siguiente información adicional:

a) Otras formas de contacto con la persona o entidad productora del sistema informático a que se refiere la declaración responsable, distintas a la indicada en el apartado 1.j).

b) En caso de que existan, direcciones de Internet de la persona o entidad productora del sistema informático a que se refiere la declaración responsable, especialmente aquellas con información sobre dicho sistema informático.

c) Explicación detallada de cómo cumple el sistema informático a que se refiere la declaración responsable las diferentes especificaciones técnicas y funcionales contenidas en esta orden.

d) Cualquier otra información adicional que la persona o entidad productora del sistema informático a que se refiere la declaración responsable considere de interés al respecto.

3. La declaración responsable deberá encontrarse disponible de manera legible e individualizada dentro del propio sistema informático a que se refiere y ser accesible por el usuario de forma rápida, fácil e intuitiva. Asimismo, deberá ponerse a disposición del comercializador y del cliente, tanto en el momento de su adquisición como posteriormente, en papel o electrónicamente en un formato de uso ampliamente extendido y gratuito.

4. En caso de que el sistema informático sea ampliado con otros componentes, hardware o software, producidos por otras personas o entidades distintas a quien ha producido dicho sistema informático, estas deberán aportar las correspondientes declaraciones responsables de todas y cada una de las ampliaciones realizadas, en sus diferentes versiones.

Asimismo, cuando el propio sistema informático esté formado por varios componentes, hardware o software, producidos por diferentes personas o entidades, todas ellas deberán aportar las correspondientes declaraciones responsables de sus componentes, en sus diferentes versiones.

CAPÍTULO V

Características de la remisión por parte de los «Sistemas de emisión de facturas verificables» o «VERI*FACTU»

Artículo 16. *Especificaciones técnicas de la remisión por parte de los sistemas informáticos «VERI*FACTU».*

1. Los sistemas informáticos que tengan la consideración de «Sistemas de emisión de facturas verificables» o «VERI*FACTU», de acuerdo con el artículo 16 del Reglamento, deberán hacer efectivas las facultades que implica la capacidad de remisión, indicadas en el artículo 4 de esta orden, cumpliendo a su vez con el artículo 5 de esta orden.

La remisión de registros de facturación a la Administración tributaria se realizará mediante mensajes en formato XML con los contenidos y estructura establecidos en el apartado 4 del anexo de esta orden.

2. Los sistemas informáticos «VERI*FACTU» deberán implementar un mecanismo de control de flujo basado en el tiempo de espera entre envíos, el cual tomará inicialmente el valor de 60 segundos, y en el número máximo de registros admitidos en cada envío.

Los mensajes de respuesta de la Agencia Estatal de Administración Tributaria informarán sobre el valor de este parámetro, el cual deberá ser tenido en cuenta para el siguiente envío.

El número máximo de registros a remitir en cada envío queda determinado por el diseño de registro incluido en el apartado 2.2 del anexo.

El funcionamiento será el siguiente:

a) El sistema informático realiza el envío del primer conjunto de registros de facturación a la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

b) La Agencia Estatal de Administración Tributaria devuelve, entre otros datos, un valor actualizado del parámetro de tiempo de espera «t» entre envíos.

c) Para poder realizar el siguiente envío, el sistema informático deberá esperar a que transcurran «t» segundos desde el anterior envío o deberá esperar a tener acumulados un número de registros de facturación igual al límite establecido en el diseño de registro para cada envío, la circunstancia que ocurra primero.

d) El sistema informático realiza un nuevo envío cumpliendo con lo establecido en la letra c). En la respuesta puede recibir una nueva actualización del valor del parámetro «t».

3. Los ficheros remitidos a la Agencia Estatal de Administración Tributaria serán sometidos a diversas validaciones de calidad. La respuesta afirmativa por parte de la Agencia Estatal de Administración Tributaria no implica que los registros de facturación remitidos sean completamente válidos, ni impide posteriores validaciones por parte de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Si la remisión es rechazada por no cumplir las validaciones establecidas, se informará del código de error que motiva el rechazo.

4. En caso de que alguna incidencia técnica impida la remisión voluntaria en las condiciones indicadas se deberá proceder a la remisión de los registros de facturación en cuanto sea posible, respetando el orden temporal de generación de los registros de facturación. Además, deberá avisar de esta circunstancia indicándolo en los mensajes donde se envíen los correspondientes registros de facturación afectados, dentro del campo habilitado a tal efecto, de acuerdo con las especificaciones dadas en el apartado 4 del anexo.

El sistema informático deberá reintentar periódicamente, al menos una vez cada hora, el envío de los registros de facturación pendientes de remitir. Asimismo, el sistema informático deberá avisar de que se ha producido una incidencia que ha impedido la remisión de todos los registros de facturación generados, indicando cuántos faltan por remitir. Este aviso deberá visualizarse a partir del momento en que se produzca la incidencia que impida la remisión de los registros de facturación y mientras quede alguno de estos por remitir.

Las incidencias en la remisión voluntaria de registros de facturación agrupados deberán ser debidamente justificadas por el remitente si así se lo requiere la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

5. La remisión de registros de facturación a la Agencia Estatal de Administración Tributaria recibirá como respuesta, entre otros datos, un código seguro de verificación

cuando al menos un registro de facturación contenido en el fichero remitido sea correcto y, por tanto, se acepte su envío. El remitente podrá utilizar este código para verificar el envío realizado. Asimismo, si hubiera algún registro de facturación erróneo en el fichero remitido, en la respuesta también se informará de cuál es y del tipo de error que presenta.

Artículo 17. *Condiciones y plazos de inicio y de renuncia a la remisión voluntaria.*

1. Un sistema informático podrá iniciar en cualquier momento su funcionamiento como «VERI*FACTU», en los términos recogidos en el Reglamento y en esta orden.

2. El funcionamiento como «VERI*FACTU» deberá mantenerse siempre al menos hasta el final del último año en que haya funcionado como tal, es decir, hasta el 31 de diciembre de dicho año.

3. La forma de renunciar a que el sistema informático funcione como «VERI*FACTU» será cumplimentando el campo previsto a tal efecto en los mensajes de remisión de registros de facturación a la Agencia Estatal de Administración Tributaria, donde se indicará la última fecha en la que funcionará como «VERI*FACTU», de acuerdo con las especificaciones dadas en el apartado 4 del anexo. El primer mensaje en el que se rellene dicho campo informando de la fecha de fin de funcionamiento como «VERI*FACTU» deberá remitirse antes del final del año natural en el que se quiera hacer efectiva la renuncia.

CAPÍTULO VI

Remisión de registros de facturación para responder a un requerimiento

Artículo 18. *Características y requisitos de la remisión de registros de facturación en caso de respuesta a un requerimiento.*

De acuerdo con el artículo 14.2 del Reglamento, a requerimiento de la Administración tributaria, el obligado tributario podrá suministrar los registros de facturación conservados mediante envío automático y seguro por medios electrónicos a la sede electrónica de dicha Administración tributaria.

Las características y requisitos de dicho envío serán los mismos que los especificados en esta orden para los sistemas informáticos «VERI*FACTU», pero utilizando otro servicio específico, con la estructura y contenido adaptados de los registros de facturación, según se describe en el apartado 4 del anexo de esta orden.

CAPÍTULO VII

Requisitos de la aplicación informática de facturación que desarrolle la Administración tributaria

Artículo 19. *Condiciones y límites de la aplicación informática de facturación que pueda desarrollar la Administración tributaria.*

1. La aplicación de facturación, en su caso, ofrecerá al menos las siguientes funcionalidades:

a) Captura, almacenamiento, consulta y descarga de los datos de las facturas.
b) Expedición de la factura en formato imprimible en PDF.
c) Descarga de la factura en PDF.
d) Generación y almacenamiento del registro de facturación.

2. La aplicación de facturación se podrá utilizar bajo las siguientes condiciones:

a) Solo podrá ser utilizada para expedir facturas en nombre propio o por un apoderado.

b) Para poder acceder a la aplicación será necesario autenticarse mediante alguno de los sistemas de identificación y autenticación admitido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

c) Las facturas expedidas con la aplicación deberán contener obligatoriamente un destinatario.

d) Tanto las facturas que se expidan por esta aplicación como los correspondientes registros de facturación que se generen vinculados a ellas únicamente podrán ser gestionados por dicha aplicación.

CAPÍTULO VIII

Elementos adicionales a incluir en las facturas

Artículo 20. *Representación gráfica a incluir en la factura.*

1. Una factura, tanto si está impresa en soporte papel como si se trata de la imagen de la misma en soporte digital, incluirá los siguientes elementos que, cumpliendo con los requisitos que se determinen, deberán ser legibles y estar impresos con una resolución apropiada:

a) Un código «QR», que deberá cumplir con las especificaciones del artículo 21.

b) En caso de facturas expedidas por «Sistemas de emisión de facturas verificables» o «VERI*FACTU», según los artículos 15 y 16 del Reglamento, la frase «Factura verificable en la sede electrónica de la AEAT» o «VERI*FACTU», que deberá tener un tipo de letra y tamaño bien visibles, similares a los del resto de datos de la factura.

2. En caso de tratarse de una factura electrónica, destinada al intercambio de su información de forma estructurada entre sistemas informáticos por medios electrónicos, se deberá incluir como un campo independiente la «URL» contenida en el código «QR», no siendo necesario incluir el propio código «QR».

Artículo 21. *Código «QR».*

1. El código «QR» deberá tener un tamaño entre 30x30 y 40x40 milímetros y seguir las especificaciones de la norma ISO/IEC 18004. Para la generación del código «QR» se empleará el nivel M (medio) de corrección de errores. En la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria se publicarán la ubicación y presentación del mismo dentro de la factura, pudiéndose completar con otras características a cumplir.

2. El contenido del código «QR» será el siguiente:

a) «URL» del servicio de cotejo o remisión de información por parte del receptor de la factura, del cual se informará en la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

b) Información de la factura que formará parte de la «URL»:

1.º NIF del obligado a expedir la factura.
2.º Número de serie y número de la factura expedida.
3.º Fecha de expedición de la factura.
4.º Importe total de la factura.

Tanto el formato detallado de esta «URL», que podrá ser distinto dependiendo de si el sistema informático que expide la factura y genera su correspondiente código «QR» es o no un sistema informático «VERI*FACTU», como la codificación y formato de la información requerida se especificarán en el correspondiente documento técnico que será publicado en la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

Disposición adicional primera. *Publicación de información adicional en la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria.*

Dado su marcado carácter técnico, se habilita a la Agencia Estatal de Administración Tributaria para que, dentro del alcance de las especificaciones contenidas en esta orden y sin modificarlas, publique en su sede electrónica los detalles técnicos necesarios para completarlas a fin de poder llevar a cabo su implementación, especialmente los referidos a los servicios de remisión voluntaria de registros de facturación y sus validaciones, al algoritmo de cálculo de la huella y a la política de firma electrónica, y a otras características del código «QR» y de su «URL», como ubicación y presentación, incluyendo los textos asociados al mismo que fuera necesario incluir en las facturas.

Disposición adicional segunda. *Tratamiento de datos personales.*

Los datos personales aportados por el obligado tributario en el cumplimiento de sus derechos y obligaciones tributarias serán tratados con la finalidad de la aplicación del sistema tributario y aduanero, siendo responsable del tratamiento de dichos datos la Agencia Estatal de Administración Tributaria. Este tratamiento se ajustará al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, y a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. En la sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria se facilitará la información que exige el artículo 13 del Reglamento relativa a los posibles tratamientos y al ejercicio de los derechos sobre los mismos.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», sin perjuicio de la aplicación de lo establecido por la disposición final cuarta del Real Decreto 1007/2023, de 5 de diciembre.

ANEXO

Estructura de los ficheros

1. Objeto

Este anexo contiene la estructura general de los ficheros a que hace referencia esta orden, con el formato y características de sus campos.

2. Bloques de información

Con carácter general, la información se estructura en los bloques o nodos de agrupación de datos que se describen a continuación.

2.1 Bloque 1: «Cabecera».

Contiene información común del resto de los bloques que se utilizan en los casos de remisión.

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
Cabecera[1]	ObligadoEmision[1]	NombreRazon[1]	Nombre-razón social del obligado a expedir las facturas.	Alfanumérico (120)
		NIF[1]	NIF del obligado a expedir las facturas.	FormatoNIF (9)
	Representante	NombreRazon[1]	Nombre-razón social del representante del obligado tributario. A rellenar solo en caso de que los registros de facturación remitidos hayan sido generados por un representante/asesor del obligado tributario. Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación de los registros de facturación.	Alfanumérico (120)
		NIF[1]	NIF del representante del obligado tributario. A rellenar solo en caso de que los registros de facturación remitidos hayan sido generados por un representante/asesor del obligado tributario. Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación de los registros de facturación.	FormatoNIF (9)
	RemisionVoluntaria	FechaFinVeriFactu	Última fecha en la que el sistema informático actuará como «VERI*FACTU». Después de la misma, el sistema dejará de funcionar como «VERI*FACTU». Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación de los registros de facturación actuales y futuros. A rellenar sólo en los casos de remisión voluntaria «VERI*FACTU» ante una futura renuncia a continuar con las remisiones voluntarias «VERI*FACTU».	Fecha (dd-mm-yyyy)
		Incidencia	Indicador que especifica si la remisión voluntaria de los registros de facturación se ha visto afectada por algún tipo de incidencia técnica (por ej. ausencia de corriente eléctrica, problemas de conexión a Internet, fallo del sistema informático de facturación…). Si no se informa este campo se entenderá que tiene valor "N". Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación de los registros de facturación. A rellenar sólo en los casos de remisión voluntaria «VERI*FACTU» cuando haya ocurrido alguna situación de este tipo.	Alfanumérico (1) L4
	RemisionRequerimiento	RefRequerimiento[1]	Sólo cuando el motivo de la remisión sea para dar respuesta a un requerimiento de información previo efectuado por parte de la AEAT, se deberá indicar aquí la referencia de dicho requerimiento, lo que forma parte del detalle de las circunstancias de generación del registro de facturación. Por lo tanto, NO deberá informarse este campo en el caso de una remisión voluntaria «VERI*FACTU».	Alfanumérico (18)
		FinRequerimiento	Indicador que especifica que se ha finalizado la remisión de registros de facturación tras un requerimiento, especialmente útil cuando se realice un envío o remisión múltiple y se ha de dejar constancia de que se trata del último envío. Si no se informa este campo se entenderá que tiene valor "N". Solo puede cumplimentarse si el campo RefRequerimiento viene informado.	Alfanumérico (1) L4

2.2 Bloque 2: «RegistroFactura».

Bloque que se utiliza en los casos de remisión, pudiéndose repetir de 1 a 1.000 veces. Cada bloque contiene a su vez los datos de un bloque correspondiente a un registro de facturación de alta o de un bloque correspondiente a un registro de facturación de anulación.

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
RegistroFactura (1-1000)[1]	*RegistroAlta*[1]		Datos del registro de facturación de alta. Ver su diseño de bloque: «RegistroAlta».	
	RegistroAnulacion[1]		Datos del registro de facturación de anulación. Ver su diseño de bloque: «RegistroAnulacion».	

2.3 Bloque 3: «RegistroAlta».

Bloque correspondiente a los datos de un registro de facturación de alta.

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUP.	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
RegistroAlta[1]	IDVersion[1]				Identificación de la versión actual del esquema o estructura de información utilizada para la generación y conservación / remisión de los registros de facturación. Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación de los registros de facturación.	Alfanumérico (3) L15
	IDFactura[1]	IDEmisorFactura[1]			Número de identificación fiscal (NIF) del obligado a expedir la factura.	FormatoNIF (9)
		NumSerieFactura[1]			Nº Serie+Nº Factura que identifica a la factura emitida.	Alfanumérico (60)
		FechaExpedicionFactura[1]			Fecha de expedición de la factura.	Fecha (dd-mm-yyyy)
	RefExterna				Dato adicional de contenido libre con el objetivo de que se pueda asociar opcionalmente información interna del sistema informático de facturación al registro de facturación. Este dato puede ayudar a completar la identificación o calificación de la factura y/o su registro de facturación.	Alfanumérico (60)
	NombreRazonEmisor[1]				Nombre-razón social del obligado a expedir la factura.	Alfanumérico (120)
	Subsanacion				Indicador que especifica que se trata de una subsanación de un registro de facturación de alta previamente generado, por lo que el contenido de este nuevo registro de facturación es el correcto y el que deberá tenerse en cuenta. Si no se informa este campo se entenderá que tiene valor "N" (Alta Normal-Inicial). Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación de los registros de facturación.	Alfanumérico (1) L4

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUP.	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
	RechazoPrevio				Indicador que especifica que se está generando -para volverlo a remitir- un nuevo registro de facturación de alta subsanado tras haber sido rechazado en su remisión inmediatamente anterior, es decir, en el último envío que contenía ese registro de facturación de alta rechazado. Si no se informa este campo se entenderá que tiene valor "N". Solo es necesario informarlo en caso de remisión voluntaria «VERI*FACTU». Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación de los registros de facturación.	Alfanumérico (1) L17
	TipoFactura[1]				Especificación del tipo de factura: factura completa, factura simplificada, factura emitida en sustitución de facturas simplificadas o factura rectificativa.	Alfanumérico (2) L2
	TipoRectificativa				Campo que identifica si el tipo de factura rectificativa es por sustitución o por diferencia.	Alfanumérico (1) L3
	FacturasRectificadas	IDFacturaRectificada (1-1000)[1]	IDEmisorFactura[1]		NIF del obligado a expedir la factura.	FormatoNIF (9)
			NumSerieFactura[1]		Nº Serie+Nº Factura que identifica a la factura emitida.	Alfanumérico (60)
			FechaExpedicionFactura[1]		Fecha de expedición de la factura.	Fecha (dd-mm-yyyy)
	FacturasSustituidas	IDFacturaSustituida (1-1000)[1]	IDEmisorFactura[1]		NIF del obligado a expedir la factura.	FormatoNIF (9)
			NumSerieFactura[1]		Nº Serie+Nº Factura que identifica a la factura emitida.	Alfanumérico (60)
			FechaExpedicionFactura[1]		Fecha de expedición de la factura.	Fecha (dd-mm-yyyy)
	ImporteRectificacion	BaseRectificada[1]			Base imponible de la factura.	Decimal (12,2)
		CuotaRectificada[1]			Cuota repercutida o soportada de la factura.	Decimal (12,2)
		CuotaRecargoRectificado			Cuota recargo de equivalencia de la factura.	Decimal (12,2)
	FechaOperacion				Fecha en la que se ha realizado la operación siempre que sea diferente a la fecha de expedición.	Fecha (dd-mm-yyyy)
	DescripcionOperacion[1]				Descripción del objeto de la factura.	Alfanumérico (500)
	FacturaSimplificadaArt7273				Factura simplificada Articulo 7.2 Y 7.3 RD 1619/2012. Si no se informa este campo se entenderá que tiene valor “N".	Alfanumérico (1) L4
	FacturaSinIdentifDestinatarioArt61d				Factura sin identificación destinatario artículo 6.1.d) RD 1619/2012. Si no se informa este campo se entenderá que tiene valor “N".	Alfanumérico (1) L5

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUP.	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
	Macrodato				Identificador que especifica aquellas facturas con base o importe de la factura superior al umbral especificado. Este campo es necesario porque contribuye a completar el detalle de la tipología de la factura. Si no se informa este campo se entenderá que tiene valor "N".	Alfanumérico (1) L14
	EmitidaPorTerceroODestinatario				Identificador que especifica si la factura ha sido expedida materialmente por un tercero o por el destinatario (contraparte).	Alfanumérico (1) L6
	Tercero	NombreRazon[1]			Nombre-razón social del tercero que expida la factura.	Alfanumérico (120)
		NIF[1]			Identificador del NIF del tercero que expida la factura.	FormatoNIF (9)
		IDOtro[1]	CodigoPais		Código del país del tercero que expida la factura.	Alfanumérico (2) (ISO 3166-1 alpha-2 codes)
			IDType[1]		Clave para establecer el tipo de identificación del tercero en el país de residencia.	Alfanumérico (2) L7
			ID[1]		Número de identificación del tercero en el país de residencia.	Alfanumérico (20)
	Destinatarios	IDDestinatario (1-1000)[1]	NombreRazon[1]		Nombre-razón social del destinatario (a veces también denominado contraparte, es decir, el cliente) de la operación.	Alfanumérico (120)
			NIF[1]		Identificador del NIF del destinatario (a veces también denominado contraparte, es decir, el cliente) de la operación.	FormatoNIF (9)
			IDOtro[1]	CodigoPais	Código del país del destinatario (a veces también denominado contraparte, es decir, el cliente) de la operación de la factura expedida.	Alfanumérico (2) (ISO 3166-1 alpha-2 codes)
				IDType[1]	Clave para establecer el tipo de identificación, en el país de residencia, del destinatario (a veces también denominado contraparte, es decir, el cliente) de la operación de la factura expedida.	Alfanumérico (2) L7
				ID[1]	Número de identificación, en el país de residencia, del destinatario (a veces también denominado contraparte, es decir, el cliente) de la operación de la factura expedida.	Alfanumérico (20)

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUP.	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
	Cupon				Identificador que especifica si tiene minoración de la base imponible por la concesión de cupones, bonificaciones o descuentos cuando solo se expide el original de la factura. Este campo es necesario porque contribuye a completar el detalle de la tipología de la factura. Si no se informa este campo se entenderá que tiene valor "N".	Alfanumérico (1) L4
	Desglose[1]	DetalleDesglose (1-12)[1]	Impuesto		Impuesto de aplicación. Si no se informa este campo se entenderá que el impuesto de aplicación es el IVA. Este campo es necesario porque contribuye a completar el detalle de la tipología de la factura.	Alfanumérico (2) L1
			ClaveRegimen		Clave que identificará el tipo de régimen del impuesto o una operación con trascendencia tributaria.	Alfanumérico (2) L8A/L8B
			CalificacionOperacion[1]		Clave de la operación sujeta y no exenta o de la operación no sujeta.	Alfanumérico (2) L9
			OperacionExenta[1]		Campo que especifica la causa de exención.	Alfanumérico (2) L10
			TipoImpositivo		Porcentaje aplicado sobre la base imponible para calcular la cuota.	Decimal (3,2)
			BaseImponibleOimporteNoSujeto[1]		Magnitud dineraria sobre la que se aplica el tipo impositivo / Importe no sujeto.	Decimal (12,2)
			BaseImponibleACoste		Magnitud dineraria sobre la que se aplica el tipo impositivo en régimen especial de grupos nivel avanzado.	Decimal (12,2)
			CuotaRepercutida		Cuota resultante de aplicar a la base imponible el tipo impositivo.	Decimal (12,2)
			TipoRecargoEquivalencia		Porcentaje asociado en función del impuesto y tipo impositivo	Decimal (3,2)
			CuotaRecargoEquivalencia		Cuota resultante de aplicar a la base imponible el tipo de recargo de equivalencia.	Decimal (12,2)
	CuotaTotal[1]				Importe total de la cuota (sumatorio de la Cuota Repercutida y Cuota de Recargo de Equivalencia).	Decimal (12,2)
	ImporteTotal[1]				Importe total de la factura. Se detallará la forma de calcularlo en la documentación correspondiente en la sede electrónica de la AEAT (documento de validaciones...).	Decimal (12,2)

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUP.	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
	Encadenamiento[1]	*PrimerRegistro*[1]			Indicador que especifica que no existe registro de facturación anterior en este sistema informático por tratarse del primer registro de facturación generado en él. En este caso, se informará con el valor "S". Si no se informa este campo se entenderá que no es el primer registro de facturación, en cuyo caso es obligatorio informar los campos de que consta «RegistroAnterior».	Alfanumérico (1)
		RegistroAnterior[1]	IDEmisorFactura[1]		NIF del obligado a expedir la factura a que se refiere el registro de facturación anterior (sea de alta o de anulación) generado en este sistema informático. Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación de los registros de facturación, ya que es necesario para completar la identificación de la factura contenida en el registro de facturación anterior a encadenar en casos excepcionales y puntuales en los que no coincida con el actual, como al cambiar en un momento dado el NIF tras fusiones, absorciones, etc.	FormatoNIF (9)
			NumSerieFactura[1]		Nº Serie+Nº Factura que identifica a la factura a que se refiere el registro de facturación anterior (sea de alta o de anulación) generado en este sistema informático.	Alfanumérico (60)
			FechaExpedicionFactura[1]		Fecha de expedición de la factura a que se refiere el registro de facturación anterior (sea de alta o de anulación) generado en este sistema informático.	Fecha (dd-mm-yyyy)
			Huella[1]		Primeros 64 caracteres de la huella o «hash» del registro de facturación anterior (sea de alta o de anulación) generado en este sistema informático.	Alfanumérico (64)
	SistemaInformatico[1]				Datos del sistema informático de facturación utilizado. Ver su diseño de bloque: «SistemaInformatico».	
	FechaHoraHusoGenRegistro[1]				Fecha, hora y huso horario de generación del registro de facturación. El huso horario es el que está usando el sistema informático de facturación en el momento de generación del registro de facturación.	DateTime. Formato: YYYY-MM-DDThh:mm:ssTZD (ej: 2024-01-01T19:20:30+01:00) (ISO 8601)

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUP.	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
	NumRegistroAcuerdoFacturacion				Número de registro obtenido al enviar la autorización en materia de facturación o de libros registro a que se refiere la disposición adicional primera del Real Decreto que aprueba el Reglamento. Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación del registro de facturación.	Alfanumérico (15)
	IdAcuerdoSistemaInformatico				Identificación del acuerdo (resolución) a que se refiere el artículo 5 del Reglamento. Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación del registro de facturación.	Alfanumérico (16)
	TipoHuella[1]				Tipo de algoritmo aplicado a cierto contenido del registro de facturación para obtener la huella o «hash».	Alfanumérico (2) L12
	Huella[1]				Huella o «hash» de cierto contenido de este registro de facturación. Dicho contenido se detallará en la documentación correspondiente en la sede electrónica de la AEAT (documento de huella...).	Alfanumérico (64)
	Signature				Firma electrónica del registro de facturación en formato Xades Enveloped Namespace=http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#. Obligatorio para conservación y para requerimiento, pero no para remisión voluntaria («VERI*FACTU»).	Ver formato del "schema", en http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#

2.4 Bloque 4: «RegistroAnulacion».

Bloque correspondiente a los datos de un registro de facturación de anulación.

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
RegistroAnulacion[1]	IDVersion[1]			Identificación de la versión actual del esquema o estructura de información utilizada para la generación y conservación / remisión de los registros de facturación. Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación de los registros de facturación.	Alfanumérico (3) L15
	IDFactura[1]	IDEmisorFacturaAnulada[1]		NIF del obligado a expedir la factura que se anula. Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación de los registros de facturación, ya que es necesario para completar la identificación de la factura a anular en casos excepcionales y puntuales en los que no coincida con el actual, como al cambiar en un momento dado el NIF tras fusiones, absorciones, etc.	FormatoNIF (9)
		NumSerieFacturaAnulada[1]		Nº Serie+Nº Factura que identifica a la factura que se anula.	Alfanumérico (60)
		FechaExpedicionFacturaAnulada[1]		Fecha de expedición de la factura que se anula.	Fecha (dd-mm-yyyy)
	RefExterna			Dato adicional de contenido libre con el objetivo de que se pueda asociar opcionalmente información interna del sistema informático de facturación al registro de facturación. Este dato puede ayudar a completar la identificación o calificación de la factura y/o su registro de facturación.	Alfanumérico (60)
	SinRegistroPrevio			Indicador que especifica que se trata de la anulación de un registro de facturación de alta (o subsanación de un registro de facturación de anulación previo) cuando este no existe en la AEAT (o en el propio sistema informático, si así procede indicar). Si no se informa este campo se entenderá que tiene valor "N". Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación de los registros de facturación.	Alfanumérico (1) L4

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
	RechazoPrevio			Indicador que especifica que se está generando -para volverlo a remitir- un nuevo registro de facturación de anulación subsanado tras haber sido rechazado en su remisión inmediatamente anterior, es decir, en el último envío que contenía ese registro de facturación de anulación rechazado. Si no se informa este campo se entenderá que tiene valor "N". Solo es necesario informarlo en caso de remisión voluntaria «VERI*FACTU». Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación de los registros de facturación.	Alfanumérico (1) L4
	GeneradoPor			Indicador que especifica quién se ha encargado de generar materialmente el registro de facturación de anulación, cuyos datos identificativos deberán hacerse constar dentro del grupo de campos "Generador", en su correspondiente sitio en función de si dispone de NIF o no. Si no se informa este campo, tampoco se deberá informar "Generador", considerándose que es el mismo que el emisor material de la factura que se anula. Por otro lado, se entiende que el obligado a generar el registro de facturación de anulación siempre es el mismo que el obligado a expedir la factura que en él se anula (incluyendo los casos de sucesión).	Alfanumérico (1) L16
	Generador	NombreRazon[1]		Nombre-razón social del generador material del registro de facturación de anulación.	Alfanumérico (120)
		NIF[1]		En su caso, identificador del NIF del generador material del registro de facturación de anulación.	FormatoNIF (9)
		IDOtro[1]	CodigoPais	En su caso, código del país del generador material del registro de facturación de anulación.	Alfanumérico (2) (ISO 3166-1 alpha-2 codes)
			IDType[1]	En su caso, clave para establecer el tipo de identificación, en el país de residencia, del generador material del registro de facturación de anulación.	Alfanumérico (2) L7
			ID[1]	En su caso, número de identificación, en el país de residencia, del generador material del registro de facturación de anulación.	Alfanumérico (20)

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
	Encadenamiento[1]	*PrimerRegistro*[1]		Indicador que especifica que no existe registro de facturación anterior en este sistema informático por tratarse del primer registro de facturación generado en él. En este caso, se informará con el valor "S". Si no se informa este campo se entenderá que no es el primer registro de facturación, en cuyo caso es obligatorio informar los campos de que consta «RegistroAnterior».	Alfanumérico (1)
		RegistroAnterior[1]	IDEmisorFactura[1]	NIF del obligado a expedir la factura a que se refiere el registro de facturación anterior (sea de alta o de anulación) generado en este sistema informático. Este campo forma parte del detalle de las circunstancias de generación de los registros de facturación, ya que es necesario para completar la identificación de la factura contenida en el registro de facturación anterior a encadenar en casos excepcionales y puntuales en los que no coincida con el actual, como al cambiar en un momento dado el NIF tras fusiones, absorciones, etc.	FormatoNIF (9)
			NumSerieFactura[1]	Nº Serie+Nº Factura que identifica a la factura a que se refiere el registro de facturación anterior (sea de alta o de anulación) generado en este sistema informático.	Alfanumérico (60)
			FechaExpedicionFactura[1]	Fecha de expedición de la factura a que se refiere el registro de facturación anterior (sea de alta o de anulación) generado en este sistema informático.	Fecha (dd-mm-yyyy)
			Huella[1]	Primeros 64 caracteres de la huella o «hash» del registro de facturación anterior (sea de alta o de anulación) generado en este sistema informático.	Alfanumérico (64)
	SistemaInformatico[1]			Datos del sistema informático de facturación utilizado. Ver su diseño de bloque: «SistemaInformatico».	

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
	FechaHoraHusoGenRegistro[1]			Fecha, hora y huso horario de generación del registro de facturación. El huso horario es el que está usando el sistema informático de facturación en el momento de generación del registro de facturación.	DateTime. Formato: YYYY-MM-DDThh:mm:ssTZD (ej: 2024-01-01T19:20:30+01:00) (ISO 8601)
	TipoHuella[1]			Tipo de algoritmo aplicado a cierto contenido del registro de facturación para obtener la huella o «hash».	Alfanumérico (2) L12
	Huella[1]			Huella o «hash» de cierto contenido de este registro de facturación. Dicho contenido se detallará en la documentación correspondiente en la sede electrónica de la AEAT (documento de huella...).	Alfanumérico (64)
	Signature			Firma electrónica del registro de facturación en formato Xades Enveloped. Namespace=http://www.w3.org/2000/09/xmldsig# Obligatorio para conservación y para requerimiento, pero no para remisión voluntaria («VERI*FACTU»).	Ver formato del "schema", en http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#

2.5 Bloque 5: «RegistroEvento».

Bloque correspondiente a los datos de un registro de evento.

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
Registro Evento[1]	IDVersion[1]	-	-			Identificación de la versión actual del esquema o estructura de información utilizada para la generación y conservación de los registros de evento.	Alfanumérico (3) L15
	Evento[1] - -	SistemaInformatico[1]	-			Datos del sistema informático de facturación utilizado. Ver su diseño de bloque: «SistemaInformatico».	
		ObligadoEmision[1]	NombreRazon[1]			Nombre-razón social del obligado a expedir las facturas.	Alfanumérico (120)
			NIF[1]			NIF del obligado a expedir las facturas.	FormatoNIF (9)
		EmitidaPorTerceroODestinatario				Campo que especifica si las facturas son expedidas materialmente por un tercero o destinatario en nombre del obligado a expedir facturas, en cuyo caso el campo «TerceroODestinatario» es obligatorio. Si no se informa este indicador, se entiende que quien expide materialmente las facturas (y genera los correspondientes registros de facturación) es el propio obligado a expedir las facturas.	Alfanumérico (1) L4E
		TerceroODestinatario	NombreRazon[1]			Nombre-razón social del tercero o destinatario que expida las facturas.	Alfanumérico (120)
			NIF[1]			NIF del tercero o destinatario que expida las facturas.	FormatoNIF (9)
			IDOtro[1]	CodigoPais		Código del país del tercero o destinatario que expida las facturas.	Alfanumérico (2) (ISO 3166-1 alpha-2 codes)
				IDType[1]		Clave para establecer el tipo de identificación en el país de residencia.	Alfanumérico (2) L7
				ID[1]		Número de identificación en el país de residencia.	Alfanumérico (20)

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
		FechaHoraHusoGenEvento[1]				Fecha, hora y huso horario de generación del registro de evento. El huso horario es el que está usando el sistema informático de facturación en el momento de generación del evento.	DateTime. Formato: YYYY-MM-DDThh:mm:ssTZD (ej: 2024-01-01T19:20:30+01:00) (ISO 8601)
		TipoEvento[1]				Tipo de evento que se está registrando.	Alfanumérico (2) L2E
		DatosPropiosEvento	*LanzamientoProcesoDeteccionAnomaliasRegFacturacion*[1]	RealizadoProcesoSobreIntegridadHuellasRegFacturacion[1]		Indica si se ha lanzado algún proceso de detección de anomalías sobre la integridad de las huellas de los registros de facturación.	Alfanumérico (1) L3E
				NumeroDeRegistrosFacturacionProcesadosSobreIntegridadHuellas		Número de registros de facturación analizados por el proceso sobre la integridad de las huellas. Obligatorio si el campo anterior es igual a "S"	Numérico (7)
				RealizadoProcesoSobreIntegridadFirmasRegFacturacion[1]		Indica si se ha lanzado algún proceso de detección de anomalías sobre la integridad de las firmas de los registros de facturación.	Alfanumérico (1) L3E
				NumeroDeRegistrosFacturacionProcesadosSobreIntegridadFirmas		Número de registros de facturación analizados por el proceso sobre la integridad de la firma. Obligatorio si el campo anterior es igual a "S".	Numérico (7)
				RealizadoProcesoSobreTrazabilidadCadenaRegFacturacion[1]		Indica si se ha lanzado algún proceso de detección de anomalías sobre la trazabilidad del encadenamiento de los registros de facturación.	Alfanumérico (1) L3E
				NumeroDeRegistrosFacturacionProcesadosSobreTrazabilidadCadena		Número de registros de facturación analizados por el proceso sobre la trazabilidad del encadenamiento. Obligatorio si el campo anterior es igual a "S".	Numérico (7)
				RealizadoProcesoSobreTrazabilidadFechasRegFacturacion[1]		Indica si se ha lanzado algún proceso de detección de anomalías sobre la trazabilidad de las fechas de los registros de facturación.	Alfanumérico (1) L3E
				NumeroDeRegistrosFacturacionProcesadosSobreTrazabilidadFechas		Número de registros de facturación analizados por el proceso sobre la trazabilidad de las fechas. Obligatorio si el campo anterior es igual a "S".	Numérico (7)

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
			DeteccionAnomaliasRegFacturacion[1]	TipoAnomalia[1]		Tipo de anomalía detectado.	Alfanumérico (2) L1E
				OtrosDatosAnomalia		Otros datos de interés o explicación adicional que el sistema informático pueda aportar sobre la anomalía detectada.	Alfanumérico (100)
				RegistroFacturacionAnomalo	IDEmisorFactura[1]	NIF del obligado a expedir la factura a que se refiere el registro de facturación anómalo.	FormatoNIF (9)
					NumSerieFactura[1]	Nº Serie+Nº Factura a que se refiere el registro de facturación anómalo.	Alfanumérico (60)
					FechaExpedicionFactura[1]	Fecha de expedición de la factura a que se refiere el registro de facturación anómalo.	Fecha (dd-mm-yyyy)
			LanzamientoProcesoDeteccionAnomaliasRegEvento[1]	RealizadoProcesoSobreIntegridadHuellasRegEvento[1]		Indica si se ha lanzado algún proceso de detección de anomalías sobre la integridad de las huellas de los registros de evento.	Alfanumérico (1) L3E
				NumeroDeRegistrosEventoProcesadosSobreIntegridadHuellas		Número de registros de evento analizados por el proceso sobre la integridad de las huellas. Obligatorio si el campo anterior es igual a "S".	Numérico (5)
				RealizadoProcesoSobreIntegridadFirmasRegEvento[1]		Indica si se ha lanzado algún proceso de detección de anomalías sobre la integridad de las firmas de los registros de evento.	Alfanumérico (1) L3E
				NumeroDeRegistrosEventoProcesadosSobreIntegridadFirmas		Número de registros de evento analizados por el proceso sobre la integridad de la firma. Obligatorio si el campo anterior es igual a "S".	Numérico (5)
				RealizadoProcesoSobreTrazabilidadCadenaRegEvento[1]		Indica si se ha lanzado algún proceso de detección de anomalías sobre la trazabilidad del encadenamiento de los registros de evento.	Alfanumérico (1) L3E
				NumeroDeRegistrosEventoProcesadosSobreTrazabilidadCadena		Número de registros de evento analizados por el proceso sobre la trazabilidad del encadenamiento. Obligatorio si el campo anterior es igual a "S".	Numérico (5)
				RealizadoProcesoSobreTrazabilidadFechasRegEvento[1]		Indica si se ha lanzado algún proceso de detección de anomalías sobre la trazabilidad de las fechas de los registros de evento.	Alfanumérico (1) L3E

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
				NumeroDeRegistrosEventoProcesadosSobreTrazabilidadFechas		Número de registros de evento analizados por el proceso sobre la trazabilidad de las fechas. Obligatorio si el campo anterior es igual a "S".	Numérico (5)
			DeteccionAnomaliasRegEvento[1]	TipoAnomalia[1]		Tipo de anomalía detectada.	Alfanumérico (2) L1E
				OtrosDatosAnomalia		Otros datos de interés o explicación adicional que el sistema informático pueda aportar sobre la anomalía detectada.	Alfanumérico (100)
				RegEventoAnomalo	TipoEvento[1]	Tipo de evento detectado como anómalo.	Alfanumérico (2) L2E
					FechaHoraHusoEvento[1]	Fecha hora y huso del evento detectado como anómalo. El huso horario es el que está usando el sistema informático de facturación en el momento de generación del evento.	DateTime. Formato: YYYY-MM-DDThh:mm:ssTZD (ej: 2024-01-01T19:20:30+01:00) (ISO 8601)
					HuellaEvento[1]	Huella del evento detectado como anómalo.	Alfanumérico (64)
			ExportacionRegFacturacionPeriodo[1]	FechaHoraHusoInicioPeriodoExport[1]		Fecha, hora y huso horario inicial del período a exportar. El huso horario es el que está usando el sistema informático de facturación en el momento de generación del evento.	DateTime. Formato: YYYY-MM-DDThh:mm:ssTZD (ej: 2024-01-01T19:20:30+01:00) (ISO 8601)
				FechaHoraHusoFinPeriodoExport[1]		Fecha, hora y huso horario final del período a exportar. El huso horario es el que está usando el sistema informático de facturación en el momento de generación del evento.	DateTime. Formato: YYYY-MM-DDThh:mm:ssTZD (ej: 2024-01-01T19:20:30+01:00) (ISO 8601)
				RegistroFacturacionInicialPeriodo[1]	IDEmisorFactura[1]	NIF del obligado a expedir la factura a que se refiere el primer registro de facturación del período exportado.	FormatoNIF (9)
					NumSerieFactura[1]	Nº Serie+Nº Factura de la factura a que se refiere el primer registro de facturación del período.	Alfanumérico (60)

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
					FechaExpedicionFactura[1]	Fecha de expedición de la factura a que se refiere el primer registro de facturación del período.	Fecha (dd-mm-yyyy)
					Huella[1]	Huella del primer registro de facturación del período.	Alfanumérico (64)
				RegistroFacturacionFinalPeriodo[1]	IDEmisorFactura[1]	NIF del obligado a expedir la factura a que se refiere el último registro de facturación del período exportado.	FormatoNIF (9)
					NumSerieFactura[1]	Nº Serie+Nº Factura de la factura a que se refiere el último registro de facturación del período.	Alfanumérico (60)
					FechaExpedicionFactura[1]	Fecha de expedición de la factura correspondiente al último registro de facturación del período.	Fecha (dd-mm-yyyy)
					Huella[1]	Huella del último registro de facturación del período.	Alfanumérico (64)
				NumeroDeRegistrosFacturacionAltaExportados[1]		Número de registros de facturación de alta exportados para el período.	Numérico (9)
				SumaCuotaTotalAlta[1]		Suma de la Cuota total de las facturas de todos los registros de facturación de alta exportados para el período.	Decimal (12,2)
				SumaImporteTotalAlta[1]		Suma del Importe total de las facturas de todos los registros de facturación de alta exportados para el período.	Decimal (12,2)
				NumeroDeRegistrosFacturacionAnulacionExportados[1]		Número de registros de facturación de anulación exportados para el período.	Numérico (9)
				RegistrosFacturacionExportadosDejanDeConservarse[1]		Indica si los registros de facturación exportados para el período dejan (o no) de conservarse en el sistema informático.	Alfanumérico (1) L3E
			ExportacionRegEventoPeriodo[1]	FechaHoraHusoInicioPeriodoExport[1]		Fecha, hora y huso horario inicial del período a exportar (registros de evento). El huso horario es el que está usando el sistema informático de facturación en el momento de generación del evento.	DateTime. Formato: YYYY-MM-DDThh:mm:ssTZD (ej: 2024-01-01T19:20:30+01:00) (ISO 8601)

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
				FechaHoraHusoFinPeriodoExport[1]		Fecha, hora y huso horario final del período a exportar (registros de evento). El huso horario es el que está usando el sistema informático de facturación en el momento de generación del evento.	DateTime. Formato: YYYY-MM-DDThh:mm:ssTZD (ej: 2024-01-01T19:20:30+01:00) (ISO 8601)
				RegistroEventoInicialPeriodo[1]	TipoEvento[1]	Tipo de evento del primer reg. de evento del período exportado.	Alfanumérico (2) L2E
					FechaHoraHusoEvento[1]	Fecha, hora y huso horario del primer reg. de evento del período exportado. El huso horario es el que está usando el sistema informático de facturación en el momento de generación del evento.	DateTime. Formato: YYYY-MM-DDThh:mm:ssTZD (ej: 2024-01-01T19:20:30+01:00) (ISO 8601)
					HuellaEvento[1]	Huella del primer registro de evento del período.	Alfanumérico (64)
				RegistroEventoFinalPeriodo[1]	TipoEvento[1]	Tipo de evento del último reg. de evento del período exportado.	Alfanumérico (2) L2E
					FechaHoraHusoEvento[1]	Fecha, hora y huso horario del último reg. de evento del período exportado. El huso horario es el que está usando el sistema informático de facturación en el momento de generación del evento.	DateTime. Formato: YYYY-MM-DDThh:mm:ssTZD (ej: 2024-01-01T19:20:30+01:00) (ISO 8601)
					HuellaEvento[1]	Huella del último registro de evento del período.	Alfanumérico (64)
				NumeroDeRegEventoExportados[1]	-	Número de registros de evento exportados para el período indicado.	Numérico (7)
				RegEventoExportadosDejanDeConservarse[1]	-	Indica si los registros de evento exportados para el período indicado dejan de conservarse (o no) en el sistema informático.	Alfanumérico (1) L3E
			ResumenEventos[1]	TipoEvento (1-20)[1]	TipoEvento[1]	Tipo de evento al que va a referirse la información que va a inmediatamente a continuación de este campo.	Alfanumérico (2) L2E

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
					NumeroDeEventos[1]	Número de eventos del tipo que indica el campo anterior que se han producido en el período (desde que se generó el último registro de resumen de eventos hasta el actual registro de resumen de eventos que se está generando).	Numérico (4)
				RegistroFacturacionInicialPeriodo	IDEmisorFactura[1]	NIF del obligado a expedir la factura a que se refiere el primer registro de facturación del período (desde que se generó el último registro de resumen de eventos hasta el actual registro de resumen de eventos que se está generando).	FormatoNIF (9)
					NumSerieFactura[1]	Nº Serie+Nº Factura de la factura a que se refiere el primer registro de facturación del período (desde que se generó el último registro de resumen de eventos hasta el actual registro de resumen de eventos que se está generando).	Alfanumérico (60)
					FechaExpedicionFactura[1]	Fecha de expedición de la factura a que se refiere el primer registro de facturación del período.	Fecha (dd-mm-yyyy)
					Huella[1]	Huella del primer registro de facturación del período.	Alfanumérico (64)
				RegistroFacturacionFinalPeriodo	IDEmisorFactura[1]	NIF del obligado a expedir la factura a que se refiere el último registro de facturación del período (desde que se generó el último registro de resumen de eventos hasta el actual registro de resumen de eventos que se está generando).	FormatoNIF (9)
					NumSerieFactura[1]	Nº Serie+Nº Factura de la factura a que se refiere el último registro de facturación del período (desde que se generó el último registro de resumen de eventos hasta el actual registro de resumen de eventos que se está generando).	Alfanumérico (60)
					FechaExpedicionFactura[1]	Fecha de expedición de la factura correspondiente al último registro de facturación del período.	Fecha (dd-mm-yyyy)
					Huella[1]	Huella del último registro de facturación del período.	Alfanumérico (64)
				NumeroDeRegistrosFacturacionAltaGenerados[1]		Número de registros de facturación de alta generados en el período(desde que se generó el último registro de resumen de eventos hasta el actual registro de resumen de eventos que se está generando).	Numérico (6)

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
				SumaCuotaTotalAlta[1]		Suma de la Cuota total de las facturas de todos los registros de facturación de alta del período (desde que se generó el último registro de resumen de eventos hasta el actual registro de resumen de eventos que se está generando).	Decimal (12,2)
				SumaImporteTotalAlta[1]		Suma del Importe total de las facturas de todos los registros de facturación de alta del período (desde que se generó el último registro de resumen de eventos hasta el actual registro de resumen de eventos que se está generando).	Decimal (12,2)
				NumeroDeRegistrosFacturacionAnulacionGenerados[1]		Número de registros de facturación de anulación generados en el período (desde que se generó el último registro de resumen de eventos hasta el actual registro de resumen de eventos que se está generando).	Numérico (6)
		OtrosDatosEvento				Cualquier dato o conjunto de datos adicionales que el sistema informático considere de interés sobre el evento registrado.	Alfanumérico (100)
		Encadenamiento[1]	*PrimerEvento*[1]			Indicador que especifica que no existe registro de evento anterior en este sistema informático por tratarse del primer registro de evento generado en él. En este caso, se informará con el valor "S". Si no se informa este campo se entenderá que no es el primer registro de evento, en cuyo caso es obligatorio informar los campos de que consta «EventoAnterior».	Alfanumérico (1)
			EventoAnterior[1]	TipoEvento[1]		Tipo de registro de evento anterior.	Alfanumérico (2) L2E
				FechaHoraHusoGenEvento[1]		Fecha, hora y huso horario de generación del registro de evento anterior. El huso horario es el que está usando el sistema informático de facturación en el momento de generación del registro de evento.	DateTime. Formato: YYYY-MM-DDThh:mm:ssTZD (ej: 2024-01-01T19:20:30+01:00) (ISO 8601)
				HuellaEvento[1]		Primeros 64 caracteres de la huella o «hash» del registro de evento anterior.	Alfanumérico (64)

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
		TipoHuella[1]				Tipo de algoritmo aplicado a cierto contenido del registro de evento para obtener la huella o «hash».	Alfanumérico (2) L12
		HuellaEvento[1]				Huella o «hash» de cierto contenido de este registro de evento. Dicho contenido se detallará en la documentación correspondiente en la sede electrónica de la AEAT (documento de huella...).	Alfanumérico (64)
		Signature[1]				Firma electrónica del registro de evento en formato Xades Enveloped Namespace=http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#	Ver formato del "schema", en http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#

2.6 Bloque 6: «SistemaInformatico».

Bloque correspondiente a los datos que constituyen la definición del sistema informático, que se utiliza dentro de otros bloques.

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
SistemaInformatico[1]	NombreRazon[1]		Nombre-razón social de la persona o entidad productora (ver * NOTA aclaratoria al final del bloque «SistemaInformatico»).	Alfanumérico (120)
	NIF[1]		NIF de la persona o entidad productora (ver * NOTA aclaratoria al final del bloque «SistemaInformatico»).	FormatoNIF (9)
	IDOtro[1]	CodigoPais	Código del país de la persona o entidad productora (ver * NOTA aclaratoria al final del bloque «SistemaInformatico»).	Alfanumérico (2) (ISO 3166-1 alpha-2 codes)
		IDType[1]	Clave para establecer el tipo de identificación de la persona o entidad productora (ver * NOTA aclaratoria al final del bloque «SistemaInformatico»).	Alfanumérico (2) L7
		ID[1]	Número de identificación de la persona o entidad productora (ver * NOTA aclaratoria al final del bloque «SistemaInformatico») en el país de residencia.	Alfanumérico (20)
	NombreSistemaInformatico		Nombre dado por la persona o entidad productora a su sistema informático de facturación (SIF) que, una vez instalado, se constituye en el SIF utilizado. Obligatorio en registros de facturación de alta y de anulación, y opcional en registros de evento.	Alfanumérico (30)
	IdSistemaInformatico[1]		Código identificativo dado por la persona o entidad productora a su sistema informático de facturación (SIF) que, una vez instalado, se constituye en el SIF utilizado. Deberá distinguirlo de otros posibles SIF distintos que produzca esta misma persona o entidad productora. Se detallarán las posibles restricciones a sus valores en la documentación correspondiente en la sede electrónica de la AEAT (documento de validaciones...).	Alfanumérico (2)
	Version[1]		Identificación de la versión del sistema informático de facturación (SIF) que se ejecuta en el sistema informático de facturación utilizado.	Alfanumérico (50)

BLOQUE	DATOS/ AGRUPACIÓN	DATOS/ AGRUPACIÓN	DESCRIPCIÓN	FORMATO / (LONGITUD) / LISTA
	NumeroInstalacion[1]		Número de instalación del sistema informático de facturación (SIF) utilizado. Deberá distinguirlo de otros posibles SIF utilizados para realizar la facturación del obligado a expedir facturas, es decir, de otras posibles instalaciones de SIF pasadas, presentes o futuras utilizadas para realizar la facturación del obligado a expedir facturas, incluso aunque en dichas instalaciones se emplee el mismo SIF de un productor.	Alfanumérico (100)
	TipoUsoPosibleSoloVerifactu		Especifica si para cumplir el Reglamento el sistema informático de facturación solo puede funcionar exclusivamente como «VERI*FACTU» (valor "S") o puede funcionar también como «NO VERI*FACTU» (valor "N"). Obligatorio en registros de facturación de alta y de anulación. No aplica en registros de evento.	Alfanumérico (1) L4
	TipoUsoPosibleMultiOT		Especifica si el sistema informático de facturación permite llevar independientemente la facturación de varios obligados tributarios (valor "S") o solo de uno (valor "N"). Obligatorio en registros de facturación de alta y de anulación, y opcional en registros de evento.	Alfanumérico (1) L4
	IndicadorMultiplesOT		Indicador de que el sistema informático, en el momento de la generación de este registro, está soportando la facturación de más de un obligado tributario. Este valor deberá obtenerlo automáticamente el sistema informático a partir del número de obligados tributarios contenidos y/o gestionados en él en ese momento, independientemente de su estado operativo (alta, baja...), no pudiendo obtenerse a partir de otra información ni ser introducido directamente por el usuario del sistema informático ni cambiado por él. El valor "N" significará que el sistema informático solo contiene y/o gestiona un único obligado tributario (de alta o de baja o en cualquier otro estado), que se corresponderá con el obligado a expedir factura de este registro de facturación. En cualquier otro caso, se deberá informar este campo con el valor "S". Obligatorio en registros de facturación de alta y de anulación, y opcional en registros de evento.	Alfanumérico (1) L4

* NOTA: dato de la persona o entidad productora del sistema informático de facturación (SIF) empleado. En el caso de haber varios productores (por ejemplo, cuando el SIF consta de varios componentes de distintos productores) se deberán consignar los datos del productor responsable del componente principal del SIF, según la definición dada en el artículo 1.2.c) de esta orden.

3. Fichero de registro de facturación de alta o anulación para conservación y exportación

El fichero que contenga el registro de facturación de alta o anulación que almacene para conservar o que exporte, en su caso, el sistema informático tendrá la estructura, contenido y formato de campos que se describen a continuación.

– Si se trata de un fichero correspondiente a un registro de facturación de alta, utilizará el bloque 3 «RegistroAlta» descrito en el apartado 2.3 de este anexo.
– Si se trata de un fichero correspondiente a un registro de facturación de anulación, utilizará el bloque 4 «RegistroAnulacion» descrito en el apartado 2.4 de este anexo.

*4. Fichero de registros de facturación de alta o anulación para remisión por parte de un sistema informático «VERI*FACTU» o en respuesta a un requerimiento*

El fichero que contenga los registros de facturación de alta o anulación a remitir por el sistema informático cuando tenga la consideración de «VERI*FACTU» o para contestar a un requerimiento de la Agencia Estatal de Administración Tributaria tendrá la estructura, contenido y formato de campos que se describen a continuación.
El fichero utilizará los siguientes bloques, en este orden:

– Bloque 1 «Cabecera» descrito en el apartado 2.1 de este anexo. En caso de tratarse de una remisión en respuesta a un requerimiento, deberá contener el campo identificador del requerimiento «RefRequerimiento» con el valor que le corresponda.
– Bloque 2 «RegistroFactura» descrito en el apartado 2.2 de este anexo. Como se ha indicado en dicho apartado, podrá repetirse tantas veces como sea necesario (hasta un máximo de 1.000 por fichero remitido) para contener los registros de facturación que hayan de remitirse. En una misma remisión pueden incluirse indistintamente bloques de «RegistroFactura» que contengan un bloque 3 «RegistroAlta», junto con bloques de «RegistroFactura» que contengan un bloque 4 «RegistroAnulacion».

5. Fichero de registro de evento

El fichero que contenga el registro de evento que almacene para conservar o que exporte, en su caso, el sistema informático tendrá la estructura, contenido y formato de campos que se describe a continuación.

El fichero utilizará únicamente el bloque 5 «RegistroEvento» descrito en el apartado 2.5 de este anexo.

6. Listas empleadas en los bloques utilizados para componer los ficheros

L1

Valores	Descripción
01	Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA).
02	Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación (IPSI) de Ceuta y Melilla.
03	Impuesto General Indirecto Canario (IGIC).
05	Otros.

L2

Valores	Descripción
F1	Factura (art. 6, 7.2 y 7.3 del RD 1619/2012).
F2	Factura Simplificada y Facturas sin identificación del destinatario art. 6.1.d) RD 1619/2012.
F3	Factura emitida en sustitución de facturas simplificadas facturadas y declaradas.
R1	Factura Rectificativa (Error fundado en derecho y art. 80 Uno Dos y Seis LIVA).
R2	Factura Rectificativa (art. 80.3).
R3	Factura Rectificativa (art. 80.4).
R4	Factura Rectificativa (Resto).
R5	Factura Rectificativa en facturas simplificadas.

Nota: las menciones a la LIVA (Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido) en la lista L2 deben entenderse realizadas, en su caso, a la normativa equivalente de Canarias, Ceuta y Melilla.

L3

Valores	Descripción
S	Por sustitución.
I	Por diferencias.

L4

Valores	Descripción
S	Sí.
N	No.

L5

Valores	Descripción
S	Sí.
N	No.

L6

Valores	Descripción
D	Destinatario.
T	Tercero.

L7

Valores	Descripción
02	NIF-IVA.
03	Pasaporte.
04	Documento oficial de identificación expedido por el país o territorio de residencia.
05	Certificado de residencia.
06	Otro documento probatorio.
07	No censado.

L8A

Valores	Descripción de la clave de régimen para desgloses donde el impuesto de aplicación es el IVA
01	Operación de régimen general.
02	Exportación.
03	Operaciones a las que se aplique el régimen especial de bienes usados, objetos de arte, antigüedades y objetos de colección.
04	Régimen especial del oro de inversión.
05	Régimen especial de las agencias de viajes.
06	Régimen especial grupo de entidades en IVA (Nivel Avanzado)
07	Régimen especial del criterio de caja.
08	Operaciones sujetas al IPSI/IGIC (Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación/Impuesto General Indirecto Canario).
09	Facturación de las prestaciones de servicios de agencias de viaje que actúan como mediadoras en nombre y por cuenta ajena (D.A.4.ª RD1619/2012)
10	Cobros por cuenta de terceros de honorarios profesionales o de derechos derivados de la propiedad industrial, de autor u otros por cuenta de sus socios, asociados o colegiados efectuados por sociedades, asociaciones, colegios profesionales u otras entidades que realicen estas funciones de cobro.
11	Operaciones de arrendamiento de local de negocio.
14	Factura con IVA pendiente de devengo en certificaciones de obra cuyo destinatario sea una Administración Pública.
15	Factura con IVA pendiente de devengo en operaciones de tracto sucesivo.
17	Operación acogida a alguno de los regímenes previstos en el capítulo XI del título IX (OSS e IOSS)
18	Recargo de equivalencia.
19	Operaciones de actividades incluidas en el Régimen Especial de Agricultura, Ganadería y Pesca (REAGYP)
20	Régimen simplificado

L8B

Valores	Descripción de la clave de régimen para desgloses donde el impuesto de aplicación es el IGIC
01	Operación de régimen general.
02	Exportación.

Valores	Descripción de la clave de régimen para desgloses donde el impuesto de aplicación es el IGIC
03	Operaciones a las que se aplique el régimen especial de bienes usados, objetos de arte, antigüedades y objetos de colección.
04	Régimen especial del oro de inversión.
05	Régimen especial de las agencias de viajes.
06	Régimen especial grupo de entidades en IGIC (Nivel Avanzado).
07	Régimen especial del criterio de caja.
08	Operaciones sujetas al IPSI/ IVA (Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación/ Impuesto sobre el Valor Añadido).
09	Facturación de las prestaciones de servicios de agencias de viaje que actúan como mediadoras en nombre y por cuenta ajena (D.A.4.ª RD1619/2012).
10	Cobros por cuenta de terceros de honorarios profesionales o de derechos derivados de la propiedad industrial, de autor u otros por cuenta de sus socios, asociados o colegiados efectuados por sociedades, asociaciones, colegios profesionales u otras entidades que realicen estas funciones de cobro.
11	Operaciones de arrendamiento de local de negocio.
14	Factura con IGIC pendiente de devengo en certificaciones de obra cuyo destinatario sea una Administración Pública.
15	Factura con IGIC pendiente de devengo en operaciones de tracto sucesivo.
17	Régimen especial de comerciante minorista.
18	Régimen especial del pequeño empresario o profesional.
19	Operaciones interiores exentas por aplicación artículo 25 Ley 19/1994.

L9

Valores	Descripción
S1	Operación Sujeta y No exenta - Sin inversión del sujeto pasivo.
S2	Operación Sujeta y No exenta - Con Inversión del sujeto pasivo.
N1	Operación No Sujeta artículo 7, 14, otros.
N2	Operación No Sujeta por Reglas de localización.

L10

Valores	Descripción
E1	Exenta por el artículo 20.
E2	Exenta por el artículo 21.
E3	Exenta por el artículo 22.
E4	Exenta por los artículos 23 y 24.
E5	Exenta por el artículo 25.
E6	Exenta por otros.

L12

Valores	Descripción
01	SHA-256.

L14

Valores	Descripción
S	Sí.

Valores	Descripción
N	No.

L15

Valores	Descripción
1.0	Versión actual (1.0) del esquema utilizado.

L16

Valores	Descripción
E	Expedidor (obligado a Expedir la factura anulada).
D	Destinatario.
T	Tercero.

L17

Valores	Descripción
N	No ha habido rechazo previo por la AEAT.
S	Ha habido rechazo previo por la AEAT. No deberían existir operaciones de alta con valores ('Subsanacion'=«N» y 'RechazoPrevio'=«S"), por lo que no se admiten.
X	Independientemente de si ha habido o no algún rechazo previo por la AEAT, el registro de facturación no existe en la AEAT (registro existente en ese sistema informático o en algún sistema informático del obligado tributario y que no se remitió a la AEAT, por ejemplo, al acogerse a la modalidad «VERI*FACTU» desde la modalidad «NO VERI*FACTU»). No deberían existir operaciones de alta con valores ('Subsanacion'=«N» y 'RechazoPrevio'=«X»), por lo que no se admiten.

L1E

Valores	Descripción
01	Integridad-huella.
02	Integridad-firma.
03	Integridad - Otros.
04	Trazabilidad-cadena-registro - Reg. no primero pero con reg. anterior no anotado o inexistente.
05	Trazabilidad-cadena-registro - Reg. no último pero con reg. posterior no anotado o inexistente.
06	Trazabilidad-cadena-registro - Otros.
07	Trazabilidad-cadena-huella - Huella del reg. no se corresponde con la 'huella del reg. anterior' almacenada en el registro posterior.
08	Trazabilidad-cadena-huella - Campo 'huella del reg. anterior' no se corresponde con la huella del reg. anterior.
09	Trazabilidad-cadena-huella - Otros.
10	Trazabilidad-cadena - Otros.
11	Trazabilidad-fechas - Fecha-hora anterior a la fecha del reg. anterior.
12	Trazabilidad-fechas - Fecha-hora posterior a la fecha del reg. posterior.
13	Trazabilidad-fechas - Reg. con fecha-hora de generación posterior a la fecha-hora actual del sistema.
14	Trazabilidad-fechas - Otros.
15	Trazabilidad - Otros.

Valores	Descripción
90	Otros.

L2E

Valores	Descripción
01	Inicio del funcionamiento del sistema informático como «NO VERI*FACTU».
02	Fin del funcionamiento del sistema informático como «NO VERI*FACTU».
03	Lanzamiento del proceso de detección de anomalías en los registros de facturación.
04	Detección de anomalías en la integridad, inalterabilidad y trazabilidad de registros de facturación.
05	Lanzamiento del proceso de detección de anomalías en los registros de evento.
06	Detección de anomalías en la integridad, inalterabilidad y trazabilidad de registros de evento.
07	Restauración de copia de seguridad, cuando ésta se gestione desde el propio sistema informático de facturación.
08	Exportación de registros de facturación generados en un periodo.
09	Exportación de registros de evento generados en un periodo.
10	Registro resumen de eventos
90	Otros tipos de eventos a registrar voluntariamente por la persona o entidad productora del sistema informático.

L3E

Valores	Descripción
S	Sí.
N	No.

L4E

Valores	Descripción
D	Destinatario.
T	Tercero.

7. Leyenda

A continuación, se informa del significado de los colores y códigos empleados para describir ciertas características de los campos de los bloques que componen los ficheros:

Leyenda:	Representación	Significado
	Fuente estilo subrayado o [1](superíndice).	Campo obligatorio.
	Fuente normal sin subrayado ni cursiva.	Campo opcional.
	Fuente estilo cursiva.	Campo de selección (alternativo).

§ 47

Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 156, de 27 de junio de 2014
Última modificación: 29 de junio de 2023
Referencia: BOE-A-2014-6726

FELIPE VI

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley:

PREÁMBULO

I

El sector financiero y, en especial, el bancario desempeñan un papel económico vital, al operar como canal más potente de transformación del ahorro en financiación para empresas, familias y administraciones públicas. El acceso a este crédito en condiciones competitivas, tanto en términos de coste como de volumen, es condición indispensable para el crecimiento de la economía y está, por tanto, íntimamente vinculado a la creación de empleo y riqueza nacional. Al mismo tiempo, el riesgo y la incertidumbre son consustanciales a la actividad bancaria. La propia tendencia cíclica de las economías, el natural apetito de las empresas financieras por modelos de negocio que priorizan la optimización de beneficios a corto plazo, la impredecible evolución de la innovación financiera y la creciente y mundial interdependencia entre entidades y mercados financieros, pueden conducir a estas instituciones y al conjunto de las economías a situaciones de dificultad, con graves consecuencias sobre el funcionamiento global del sistema económico. Estas consecuencias alcanzan en ocasiones dimensiones tales que pueden llegar a exigir el apoyo financiero público, apartando de este modo al sector financiero de la regla del mercado, general y espontánea, de quiebra individual y selección de agentes. Es por todo lo anterior por lo que corresponde al ordenamiento jurídico articular, con una profundidad interventora mayor que las empleadas en otras áreas de actividad económica, la regulación necesaria para la mejor prevención y gestión de los riesgos financieros y, al tiempo, el fomento de las más favorables condiciones de financiación de la economía. Se puede decir que el fundamento último de toda la legislación financiera consiste en la necesidad de garantizar la estabilidad y el eficiente funcionamiento de los mercados financieros con el fin de proteger a los agentes

implicados, en especial a los clientes e inversores, y, en última instancia, proporcionar a las economías las condiciones de financiación, óptimas pero prudentes, para impulsar su prosperidad en el largo plazo.

En definitiva, la actividad bancaria debe estar sujeta a normas que concilien la necesaria capacidad de las entidades de crédito para el desarrollo de sus fines en el contexto de una economía de mercado, con la debida ordenación y disciplina sobre aquellos aspectos que pueden ocasionar, como ya ha sucedido en ocasiones anteriores, graves perjuicios a la economía.

Estas consideraciones, fruto de una experiencia sostenida en el tiempo y de la sucesión de crisis, fueron tomadas en cuenta por el legislador desde el instante en que la actividad financiera se posicionó en un lugar central de la economía, e impulsaron la creación del sistema español de regulación y supervisión de entidades de crédito. Las primeras normas referidas al sector bancario español, hasta entonces ajeno a cualquier injerencia pública, fueron la Ley de Bancos de Emisión y la Ley de Sociedades de Crédito de 1854. Pero la auténtica legislación inaugural de un marco comprensivo de regulación prudencial fue la Ley Relativa a la Ordenación Bancaria de 1921, conocida como Ley Cambó, quien en la defensa en Cortes del proyecto de ley ya señalaba que «los quebrantos de un banco no afectan únicamente a sus accionistas, afectan a sus clientes, afectan a toda la economía del país...». Desde entonces se han sucedido las normas que han dado continuidad a la intervención de los poderes públicos, como la Ley de Ordenación Bancaria, de 31 de diciembre de 1946, que viene a derogar definitivamente esta Ley, o la Ley de Bases de Ordenación del Crédito y la Banca, de 14 de abril de 1962.

El último cuerpo legal de regulación prudencial bancaria, que se sustituye con esta Ley, es el formado por la Ley 13/1985, de 25 de mayo, de coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros y la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito. Estas normas surgieron de dos circunstancias históricas que hoy resultan claramente reconocibles. En primer lugar, la profunda crisis que afectó al conjunto del sistema bancario entre los años 1977 y 1985 y que originó la quiebra de más de la mitad de los bancos que operaban en el país a principios de 1978. Y, en segundo lugar, la incorporación de España a la Comunidad Económica Europea en 1986, que abrió la actual etapa de vinculación de la regulación financiera española a la prolífica evolución del acervo comunitario en esta materia.

Desde entonces, la legislación bancaria, influida por el Derecho de la Unión Europea y los acuerdos internacionales de la materia, ha ido configurando un entramado legal complejo y profundo que opera en la práctica como un auténtico estatuto profesional de las entidades de crédito. Este cuerpo legal se encarga, en primer lugar, de la vigilancia continuada de la solvencia y gestión de riesgos de las entidades, atribuida con amplias prerrogativas al Banco de España. Pero no se limita en absoluto a esa vigilancia y alcanza otros elementos muy sustantivos y peculiares de la regulación de las entidades de crédito como son la reserva de actividad, el control del acceso e idoneidad de directivos y accionistas más significativos, el refuerzo específico de las exigencias de gobierno corporativo o, en última instancia, el tratamiento singularísimo de las entidades con dificultades de viabilidad, que incluye la posibilidad de intervención y sustitución de sus administradores o la imposición de pérdidas a sus respectivos acreedores.

Del mismo modo que sucediera a mediados de los años ochenta, la nueva regulación que incorpora esta Ley viene impulsada por dos poderosas corrientes. Una es la evolución internacional del derecho bancario y la otra es la constatación que la crisis financiera ha dejado sobre la necesidad de mejorar la calidad de la regulación prudencial de entidades de crédito.

En efecto, uno de los cambios más sustanciales que se ha producido en el mercado financiero en las últimas décadas tiene que ver con la completa internacionalización de esta actividad, en paralelo, pero también a la vanguardia, del fenómeno de mayor alcance de globalización económica. Este hecho ha tenido importantes repercusiones en el ámbito normativo pues, al tiempo que se aplicaban los sistemas de supervisión y regulación a escala nacional, el negocio bancario se hacía global y se constataba la necesidad de adoptar una perspectiva regulatoria supranacional. Por ello, se pretende ahora armonizar los requisitos prudenciales de la normativa de solvencia a escala global, evitando indeseables

arbitrajes regulatorios entre diferentes jurisdicciones y, al tiempo, mejorar las herramientas de cooperación internacional entre supervisores.

La autoridad internacional que lidera la armonización de la regulación financiera internacional es el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria. A través de los acuerdos alcanzados por este Comité se articuló una primera regulación que fijó para las entidades de crédito un capital mínimo del 8% sobre el conjunto de sus riesgos (Basilea I, 1988). Posteriormente, en 2004, se sofisticó la normativa (Basilea II) mejorando la sensibilidad de los mecanismos de estimación del riesgo y construyendo dos nuevos pilares: la autoevaluación del riesgo por cada entidad en diálogo con el supervisor (Pilar II) y la disciplina de mercado (Pilar III).

Pero ninguna de las dos reformas anteriores, incorporadas en España a través de sendas transposiciones del Derecho de la Unión Europea, evitó los efectos de la crisis desencadenada en 2008. La calidad y cantidad del capital de las entidades se ha mostrado insuficiente para absorber las pérdidas originadas en un contexto de fuertes turbulencias y la regulación tampoco ha logrado atemperar el comportamiento procíclico de las entidades, que incrementaron excesivamente el crédito en la fase de expansión y lo redujeron sustancialmente en recesión, lo que agravó inicialmente la inestabilidad financiera y después empeoró los efectos y duración de la crisis económica.

Dados los importantes desafíos que sobre la estabilidad de los mercados financieros y sobre la economía mundial surgieron a partir de 2008, y tras el impulso político de los grandes líderes mundiales reunidos en noviembre de aquel año en Washington en torno al Grupo de los Veinte, el Comité de Basilea de Supervisión Bancaria acordó en diciembre de 2010 el «Marco regulador global para reforzar los bancos y sistemas bancarios» (Basilea III), que, tratando de evitar futuras crisis y mejorar la cooperación internacional, viene a reforzar significativamente las exigencias de capital de los bancos.

La Unión Europea trasladó a su ordenamiento jurídico los citados acuerdos mediante el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012 y la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE, cuya transposición a nuestro ordenamiento se inició con el Real Decreto-ley 14/2013, de 29 de noviembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de supervisión y solvencia de entidades financieras, y se continúa ahora. Estas normas de la Unión Europea tienen, a su vez, un cometido y dimensión mayores que la mera adopción de los Acuerdos de Basilea III, ya que, por una parte, profundizan en el objetivo de reducir la excesiva dependencia de las agencias de calificación crediticia para la medición de las exposiciones a distintos riesgos y, por otra, avanzan sustancialmente en la creación de una auténtica normativa bancaria única en materia de solvencia. Este ejercicio de armonización será imprescindible de cara a la constitución de la Unión Bancaria, que se apoyará firmemente en esta normativa financiera común para la constitución de los mecanismos únicos de supervisión y resolución de entidades de crédito de la zona euro. Asimismo, la reducción de la dependencia de las agencias de calificación externa resulta imprescindible para reforzar la solvencia en tanto que la crisis financiera ha puesto de manifiesto cómo los métodos de análisis de estas agencias infravaloraron los riesgos de determinados activos.

Durante los últimos años España ha conocido los graves efectos ocasionados por la crisis de entidades de crédito. La inviabilidad de ciertas entidades de crédito sin apoyos financieros ha exigido una decidida intervención pública para acometer su saneamiento y reestructuración. Realizado este esfuerzo, procede aprobar ahora una nueva regulación prudencial que asegure un marco en el que nuestras entidades financieras ejerzan sus actividades, por otro lado vitales para la economía, con el menor riesgo posible para la estabilidad financiera del país.

II

El objeto principal de esta Ley es adaptar nuestro ordenamiento a los cambios normativos que se imponen en el ámbito internacional y de la Unión Europea, continuando la transposición iniciada por el Real Decreto-ley 14/2013, de 29 de noviembre. En este sentido, el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, y la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio, suponen, como ya se ha mencionado, una alteración sustancial de la normativa aplicable a las entidades de crédito, toda vez que aspectos tales como el régimen de supervisión, los requisitos de capital y el régimen sancionador son profusamente modificados.

Pero esta Ley también acomete una empresa cuya realización ha sido vivida como una necesidad durante años, como es la refundición en un único texto de las principales normas de ordenación y disciplina de entidades de crédito. La muy frecuente modificación de las leyes vigentes ha ido deteriorando su inteligibilidad de tal modo, que la regulación carecía ya del mínimo rigor sistemático necesario para garantizar la coherencia de conjunto y facilitar su correcta aplicación e interpretación. La elaboración, por lo tanto, de un texto normativo único, en el que, a la vez que se lleva a cabo la transposición de la normativa dictada recientemente por la Unión Europea, se integran las normas del ámbito nacional que regulan la materia de forma dispersa e inconexa, contribuye decisivamente a la mejora de la eficiencia y calidad de nuestro ordenamiento financiero.

Esta Ley contiene, por lo tanto, el núcleo esencial del régimen jurídico aplicable a las entidades de crédito, sin perjuicio de la existencia de otras normas especiales que regulan aspectos concretos de su actividad o el régimen jurídico particular de un tipo específico de entidad de crédito, como sucede con las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito.

La estructura del texto debe explicarse partiendo de su imbricación con el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, de su vocación de transposición de la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio, y de las disposiciones nacionales actualmente en vigor que es preciso refundir. El Reglamento y la Directiva constituyen el régimen jurídico fundamental de solvencia y acceso a la actividad de las entidades de crédito. Esta Ley regulará los aspectos generales del régimen jurídico de acceso a la condición de entidad de crédito, el funcionamiento de sus órganos de gobierno y los instrumentos supervisores y sancionadores a emplear por las autoridades, en aras de garantizar la plena eficacia de la normativa. El Reglamento de la Unión Europea, por su parte, establece las obligaciones fundamentales de los requisitos de capital y solvencia y adecuada gestión de riesgos de las entidades.

El Título I incluye las disposiciones generales del régimen jurídico por el que han de regirse las entidades de crédito. Así, recoge su definición y enumera aquellas entidades que son consideradas de crédito, establece el contenido de la actividad cuyo ejercicio está reservado exclusivamente para estas entidades y las fuentes de su régimen jurídico.

Adicionalmente, dicho Título regula otros aspectos que, por su especialidad, están vinculados a la propia naturaleza de las entidades de crédito y que se desarrollan en los capítulos siguientes: su régimen de autorización y revocación, el régimen de participaciones significativas, el régimen de idoneidad e incompatibilidades de los miembros del consejo de administración u órgano equivalente y el régimen de gobierno corporativo y políticas de remuneraciones.

La norma realiza un avance muy sustantivo en materia de gobierno corporativo. Estas reformas surgen ante la evidencia de que la regulación prudencial de las entidades debe promover las prácticas de gestión más eficientes y óptimas para el desarrollo de una actividad compleja y arriesgada como es la financiera. Fundamentalmente, son dos las áreas afectadas: el establecimiento de sistemas de gobierno corporativo eficientes y el desarrollo de una política de remuneraciones mejor alineada con los riesgos en el medio plazo de la entidad.

Si bien la norma nuclear en materia de solvencia de entidades de crédito es desde el 1 de enero de 2014 el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, el Título II recoge las disposiciones en la materia que se deben mantener en el ordenamiento nacional. Estas disposiciones se refieren, en primer lugar, a la evaluación de la adecuación del capital de las entidades para el riesgo que asumen. Esta evaluación constituye un complemento a los requisitos de recursos establecidos en el Reglamento con una vocación claramente generalista y automática, que podría no tener en cuenta las singularidades derivadas del perfil de riesgo de cada entidad. En definitiva, se trata de que cada entidad determine si los

requisitos de capital establecidos en el Reglamento son suficientes o si por el contrario, dado su modelo de negocio y nivel de exposición al riesgo, precisa un nivel de capital mayor. La decisión final respecto a estos requisitos se determina en un diálogo entre el supervisor y la entidad que se conoce como Pilar II de Basilea.

Asimismo, en este Título se introducen los criterios que debe tener en cuenta el Banco de España para fijar posibles requisitos de liquidez en el marco de la revisión de las estrategias, procedimientos y sistemas implantados por las entidades para dar cumplimiento a la normativa de solvencia. Esta facultad pretende contribuir a la prevención de las crisis de liquidez, durante las que las entidades encuentran dificultades de acceso a los mercados y ello termina por deteriorar su solvencia. Esta facultad es, asimismo, un complemento individualizado para cada entidad a los requisitos de liquidez que se exigirán a partir de 2016 conforme a lo dispuesto por el Reglamento.

En tercer lugar, se articula un conjunto de requisitos de capital de nivel 1 ordinario adicionales a los establecidos en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio. Son los llamados colchones de capital. Dos de estos colchones tienen un carácter no discrecional: el de conservación de capital y el previsto para entidades de importancia sistémica mundial. Adicionalmente, el colchón para otras entidades de importancia sistémica otorga cierta discrecionalidad al Banco de España para su exigencia a determinadas entidades. Estos tres colchones obedecen a la necesidad de contar con suplementos de capital frente a pérdidas inesperadas o de cubrir los riesgos originados por el carácter sistémico de ciertas entidades. Por otro lado, el colchón anticíclico y el colchón contra riesgo sistémico son herramientas a disposición del Banco de España al objeto de atenuar el efecto procíclico sobre el crédito de los requerimientos de capital, y, en su caso, de abordar la aparición de riesgos que puedan afectar al sistema financiero en su conjunto. Frente a posibles incumplimientos de los preceptos que regulan el régimen de los colchones de capital se articula un sistema basado en restricciones a las distribuciones y la elaboración de un plan de conservación del capital.

En virtud del Título III y en línea con la legislación actualmente en vigor, se designa al Banco de España como autoridad supervisora de las entidades de crédito. Para ello, se le otorgan las facultades y poderes necesarios para realizar esta función, se delimita el ámbito subjetivo y objetivo de su actuación supervisora y se le concede la capacidad de tomar medidas para garantizar el cumplimiento de la normativa de solvencia. En materia contable, se prevé la posibilidad de que el Ministro de Economía y Competitividad habilite al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores o al Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas para establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos a que deberán sujetarse los estados financieros de las entidades de crédito y de las entidades reguladas en el artículo 84.1 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, así como los grupos consolidables de determinadas empresas de servicios de inversión y otras entidades. Esta habilitación se entiende sin perjuicio de los informes que el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas deba solicitar en materia de planificación contable.

Asimismo, en tanto que la actividad de las entidades de crédito se circunscribe en un entorno cada vez más integrado, particularmente a nivel europeo, es preciso regular las relaciones del Banco de España con otras autoridades supervisoras y, en particular, con la Autoridad Bancaria Europea. En este contexto conviene subrayar que a partir de la entrada en vigor y completa efectividad del Mecanismo Único de Supervisión en la Unión Europea, el Banco de España habrá de ejercer sus funciones de supervisión de entidades de crédito en cooperación y sin perjuicio de las competencias que serán directamente atribuidas al Banco Central Europeo, de conformidad con lo previsto en el Reglamento (UE) n.º 1024/2013 del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al Banco Central Europeo tareas específicas respecto de políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito. El Mecanismo Único de Supervisión desarrollará una función crucial para garantizar una aplicación coherente y eficaz de las políticas de la Unión en materia de supervisión prudencial de las entidades de crédito.

El Banco de España puede acceder a cuanta información de las entidades de crédito sea necesaria para realizar un seguimiento de las actividades realizadas por las entidades. Este seguimiento se refiere, en particular, a los sistemas, procedimientos y estrategias de las entidades para cumplir con la normativa de solvencia, a los riesgos a los que las entidades pueden estar expuestas y podrían deteriorar la solvencia de la entidad y a los sistemas de

gobierno corporativo y de política de remuneraciones. Se trata, en definitiva, de detectar de forma temprana incumplimientos de la normativa de solvencia y situaciones que pudieran dar lugar en el futuro a dichos incumplimientos y que suponen un peligro para la estabilidad del sistema financiero.

Esta labor supervisora debe ser desarrollada dentro de un marco ordenado y sistemático para lo cual el Banco de España elaborará anualmente un programa supervisor. Es de capital importancia proporcionar unos criterios claros a las entidades supervisadas de cómo debe aplicarse la normativa de solvencia y otro tipo de normativa de ordenación y disciplina de entidades de crédito.

La complejidad organizativa de las entidades, a menudo incluidas dentro de un grupo en el que participan sociedades no necesariamente reguladas, aconseja que el ámbito supervisor del Banco de España sea lo más amplio posible. Asimismo, conviene delimitar las capacidades supervisoras del Banco de España en relación con las sucursales, en tanto que, especialmente si se trata de sucursales de entidades europeas, su matriz ha sido autorizada y es supervisada en otro Estado miembro.

En el ejercicio de sus facultades, el Banco de España puede ser supervisor de una filial dentro de un grupo o de la propia matriz de un grupo. En tal caso, es imprescindible garantizar la necesaria coordinación con otros supervisores y arbitrar mecanismos tales como la toma de decisiones conjuntas o la formación de colegios de supervisores que permitan tomar decisiones coherentes y eficaces para todo el grupo. Asimismo, ha de garantizarse la cooperación entre el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, para aquellos grupos en los que desarrollan su actividad entidades de crédito, empresas de seguros y empresas de servicios de inversión.

En caso de incumplimiento de la normativa de solvencia, se le otorgan al Banco de España poderes y facultades para intervenir en la actividad de la entidad, introduciendo exigencias mayores de capital, provisiones o restringiendo el reparto de dividendos, entre otras. Si la situación fuera de excepcional gravedad, el Banco de España podría llegar incluso a la intervención de la entidad y la sustitución de sus órganos de gobierno.

El Título IV recoge el procedimiento sancionador aplicable a las entidades de crédito, siguiendo el esquema marcado por la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito. Se introducen las modificaciones precisas para transponer la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio, lo que afecta principalmente a la inclusión de nuevos tipos sancionadores y a la modificación de la cuantía y forma de cálculo de las infracciones aplicables, así como de su publicidad. Asimismo se han introducido modificaciones técnicas, menores, pero necesarias para actualizar algunos preceptos a las normas sobre procedimiento administrativo general actualmente en vigor.

La Ley concluye, finalmente con una serie de disposiciones que contienen, entre otros supuestos, el régimen de las participaciones preferentes o las normas aplicables a los sistemas institucionales de protección. Igualmente se recoge un número relevante de normas de derecho transitorio, en atención a que la propia normativa de la Unión Europea que se transpone prevé una aplicación escalonada de muchos de sus preceptos, como, por ejemplo, los relativos a la constitución de colchones de capital. Por otro lado, se modifica la composición de la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos incorporando a representantes de los Ministerios de Economía y Competitividad y Hacienda y Administraciones Públicas.

III

En cuanto a las disposiciones finales, destaca la extensa modificación de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores. Esta modificación obedece a la extensión a las empresas de servicios del régimen de supervisión prudencial previsto para las entidades de crédito en la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio. Concretamente, este régimen se hace extensivo a todas aquellas empresas de servicios de inversión cuyo ámbito de actividad no se limite únicamente a la prestación de servicios de asesoramiento en materia de inversión o a la recepción y transmisión de órdenes de inversores sin mantener fondos o valores mobiliarios que pertenezcan a clientes.

De este modo, los miembros del consejo de administración de las empresas de servicios de inversión sujetas al ámbito de aplicación de la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio, quedan sometidos al mismo régimen de idoneidad e incompatibilidades y de gobierno corporativo que sus homólogos de las entidades de crédito.

Aunque la norma principal en materia de solvencia de empresas de servicios de inversión es, al igual que en materia de solvencia de entidades de crédito, el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, estas entidades pueden presentar riesgos particulares en su actividad que no queden adecuadamente recogidos en dicho Reglamento. Por este motivo, se les obliga a llevar a cabo un proceso de autoevaluación de sus niveles de capital y liquidez con objeto de determinar si resulta preciso mantener unos niveles de recursos propios o de liquidez superiores a los establecidos en el Reglamento. La decisión final respecto a estos requisitos se determina a través del diálogo entre la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la empresa de servicios de inversión.

Adicionalmente, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, al igual que el Banco de España, cuenta con la capacidad para exigir un conjunto de requisitos de capital de nivel 1 ordinario adicionales, los denominados colchones de capital. No obstante, el régimen de colchones de capital no será aplicable a aquellas empresas de servicios de inversión que no lleven a cabo actividades de negociación por cuenta propia ni de aseguramiento de instrumentos financieros o colocación de éstos sobre la base de un compromiso firme. En el caso de las empresas de servicios de inversión que tengan la consideración de pequeña y mediana empresa, la Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá optar por no aplicar el colchón de conservación de capital y el colchón anticíclico si considera que ello no supone una amenaza para la estabilidad del sistema financiero.

El adecuado ejercicio de estas funciones por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores exige una cierta coordinación de este organismo supervisor con otros supervisores tanto nacionales como de otros países. Por ello, una parte sustancial de las modificaciones de la Ley 24/1988, de 28 de julio, obedecen a esta necesidad de refuerzo de la coordinación.

Además, la labor supervisora de la Comisión Nacional del Mercado de Valores debe ser desarrollada en un marco ordenado y sistemático, para lo cual este organismo deberá elaborar anualmente un programa supervisor que proporcione a las empresas de servicios de inversión supervisadas unos criterios claros de aplicación de la normativa.

Por otro lado, cabe destacar la adaptación del régimen sancionador previsto para las empresas de servicios de inversión. En este sentido, se actualiza el régimen actual para incluir las infracciones y sanciones pertinentes derivadas del incumplimiento de la normativa de solvencia.

Además de las modificaciones oportunas para la adecuada transposición de la Directiva 2013/36/UE, entre las modificaciones de la Ley 24/1988, de 28 de julio, debe destacarse la actualización de la regulación de las entidades de contrapartida central para hacerla compatible con el Reglamento (UE) n.º 648/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012, relativo a los derivados extrabursátiles, las entidades de contrapartida central y los registros de operaciones y su normativa de desarrollo, que entraron en vigor en 2012 y 2013. Adicionalmente, se mejora el régimen sancionador aplicable a los incumplimientos de la normativa de la Unión Europea de ventas en corto. A estos efectos, en aras de la mejor claridad y mayor seguridad jurídica, se establecen tipos infractores expresamente referidos al Reglamento (UE) n.º 236/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, sobre las ventas en corto y determinados aspectos de las permutas de cobertura por impago, que serán adicionales al régimen ya vigente que opera sobre la base de tipificaciones más amplias y generales. Asimismo, se da nueva redacción al artículo 79 quáter con la finalidad de extender el régimen de información al cliente previsto, con carácter general, en los artículos 79 bis y 79 ter, a aquellos servicios de inversión que se pudieran ofrecer vinculados a otros productos financieros. Esto sin perjuicio de que estos otros servicios, como por ejemplo los préstamos hipotecarios, ya cuenten con su propia normativa de transparencia y protección al cliente. De este modo, con el fin de elevar al máximo la protección a los inversores y garantizar la seguridad jurídica y la homogeneidad en la normativa de transparencia aplicable a la comercialización de servicios de inversión, se anticipa en España la extensión de este régimen de información al cliente, en línea con los

proyectos normativos de la Unión Europea en materia de mercados de instrumentos financieros.

IV

La crisis financiera ha puesto de relevancia la necesidad de que los poderes públicos adopten perspectivas integradas a la hora de regular los mercados financieros. El hecho de que en el ámbito de la Unión Europea se estén dando los pasos necesarios para la creación de una Unión Bancaria, que conlleva la unificación de las competencias de supervisión y resolución en el ámbito europeo, es prueba de que la materia financiera, y en particular, la regulación de las entidades de crédito, requiere una legislación armonizada, unitaria, capaz de sentar bases comunes en todos los Estados miembros. El objetivo de alcanzar un auténtico mercado financiero interior y evitar, de este modo, las disfuncionalidades que la dispersión normativa e institucional origina, es un hecho que la nueva regulación europea certifica. El propio carácter transfronterizo de las entidades de crédito y su actividad financiera requiere la actuación de autoridades públicas, con potestades que transciendan las fronteras de los Estados miembros, tales como el Mecanismo Único de Supervisión y la Autoridad Única de Resolución. Trasladada esta filosofía a nuestro país, se hace palmaria la necesidad de que exista una regulación básica capaz de garantizar la aplicación de un régimen jurídico común para las entidades de crédito que, a su vez, sea plenamente respetuoso con el ordenamiento de la Unión Europea.

El sistema financiero y crediticio de un país difícilmente puede ser dividido en compartimentos, puesto que la estabilidad financiera, y sus posibilidades de contar con una circulación del crédito fluida, capaz de poner en marcha el resto de sectores económicos, depende de la situación en que se encuentren las entidades de crédito, incluso aquellas que a priori pudieran no tener un carácter sistémico. La normativa que incluye esta Ley respeta, por lo tanto, el concepto de básico que ha definido el Tribunal Constitucional a lo largo de los últimos años, y se asienta en la convicción de que la regulación de los mercados financieros debe hacerse desde la legislación básica estatal, de una manera unitaria, para evitar la fragmentación y asegurar que los poderes públicos puedan, efectivamente, ordenar una actividad sumamente globalizada y cuya regulación y supervisión deriva ya, fundamentalmente, de la acción de las autoridades e instituciones europeas.

TÍTULO I

De las entidades de crédito

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Entidades de crédito.*

1. Son entidades de crédito:

a) Las empresas autorizadas cuya actividad consiste en recibir del público depósitos u otros fondos reembolsables y en conceder créditos por cuenta propia;

b) Las empresas autorizadas referidas en el artículo 4.1.1.b) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

2. Tienen la consideración de entidades de crédito a efectos de la letra a) del apartado anterior:

a) Los bancos.
b) Las cajas de ahorros.
c) Las cooperativas de crédito.
d) El Instituto de Crédito Oficial.

Artículo 1 bis. *Salvaguardias de la aplicación de los requisitos y facultades de supervisión en base consolidada o subconsolidada.*

A los exclusivos efectos de garantizar que los requisitos o facultades de supervisión establecidos en la esta ley y en el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, se aplican de forma adecuada en base consolidada o subconsolidada se entenderá que los términos "entidad", "entidad matriz de un Estado miembro", "entidad matriz de la UE" y "empresa matriz" también incluirán a:

a) A las sociedades financieras de cartera y sociedades financieras mixtas de cartera a las que se les haya concedido la aprobación de conformidad con el artículo 15 bis.

b) A las entidades designadas según lo previsto en el artículo 15 ter.1.c), controladas por una sociedad financiera de cartera matriz de la UE, una sociedad financiera mixta de cartera matriz de la UE, una sociedad financiera de cartera matriz de un Estado miembro o una sociedad financiera mixta de cartera matriz de un Estado miembro cuando la matriz correspondiente no esté sujeta a aprobación de conformidad con el artículo 15 ter.

c) A las sociedades financieras de cartera y sociedades financieras mixtas de cartera o entidades designadas con arreglo al artículo 15 sexies.2.d).

Artículo 2. *Normas de ordenación y disciplina de las entidades de crédito.*

1. El régimen jurídico de las entidades de crédito será el establecido por las normas de ordenación y disciplina. Tienen esta consideración las siguientes normas:

a) Esta Ley y las disposiciones que la desarrollen.

b) El Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

c) El resto de las normas del ordenamiento jurídico español y del Derecho de la Unión Europea que contengan preceptos específicamente referidos a las entidades de crédito.

2. La normativa reguladora de las sociedades mercantiles será de aplicación a las entidades de crédito en cuanto no se oponga a las citadas en el apartado anterior y, en particular, a la normativa especial por la que se rigen las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito.

Artículo 3. *Reserva de actividad y denominación.*

1. Queda reservada a las entidades de crédito que hayan obtenido la preceptiva autorización y se hallen inscritas en el correspondiente registro, la captación de fondos reembolsables del público, cualquiera que sea su destino, en forma de depósito, préstamo, cesión temporal de activos financieros u otras análogas.

2. Las entidades de crédito utilizarán denominaciones genéricas propias, que serán distintas para cada tipo de entidad de crédito, de conformidad con lo que se prevea reglamentariamente o en una ley específica.

3. Se prohíbe a toda persona, física o jurídica, no autorizada ni registrada como entidad de crédito el ejercicio de las actividades legalmente reservadas a las entidades de crédito y la utilización de las denominaciones propias de las mismas o cualesquiera otras que puedan inducir a confusión con ellas.

4. Las entidades de crédito extranjeras podrán usar en España sus denominaciones de origen siempre que no susciten dudas sobre su identidad. Si existiera peligro de confusión, el Banco de España podrá exigir que se añada alguna mención aclaratoria.

5. El Registro Mercantil y los demás registros públicos denegarán la inscripción de aquellas entidades cuya actividad u objeto social o cuya denominación resulten contrarios a lo dispuesto en este artículo. Las inscripciones realizadas contraviniendo lo anterior serán nulas de pleno derecho, debiendo procederse a su cancelación de oficio o a petición del órgano administrativo competente. Dicha nulidad no perjudicará los derechos de terceros de buena fe, adquiridos conforme al contenido de los correspondientes registros.

Artículo 4. *Competencias del Banco de España.*

1. Corresponde al Banco de España el ejercicio de las competencias que le atribuyan las normas de ordenación y disciplina sobre las entidades de crédito y, cuando corresponda, sobre las sociedades financieras de cartera y las sociedades financieras mixtas de cartera.

El Banco de España ejercerá sus competencias sin perjuicio de las funciones atribuidas al Banco Central Europeo y en cooperación con esta institución, de conformidad con lo previsto en el Reglamento (UE) n.º 1024/2013 del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al Banco Central Europeo tareas específicas respecto de políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito.

2. En particular, corresponderá al Banco de España:

a) Autorizar la creación de entidades de crédito y la apertura en España de sucursales de entidades de crédito extranjeras no autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea.

a bis) Aprobar las sociedades financieras de cartera y las sociedades financieras mixtas de cartera de acuerdo con lo previsto en el capítulo II bis.

b) Autorizar la creación de una entidad de crédito extranjera o la adquisición de una participación significativa en una entidad ya existente, por una entidad de crédito o un grupo de entidades de crédito españolas, cuando dicha entidad de crédito extranjera vaya a ser constituida o se encuentre domiciliada en un Estado que no sea miembro de la Unión Europea.

c) Autorizar las modificaciones estatutarias de las entidades de crédito, en los términos que reglamentariamente se establezcan. En particular podrán determinarse reglamentariamente aquellas modificaciones estatutarias en las que la autorización pueda sustituirse por la preceptiva comunicación al Banco de España.

d) Revocar la autorización concedida a una entidad de crédito en los supuestos previstos en el artículo 8.

e) Practicar la inscripción en los registros a que se refiere el artículo 15, así como la gestión de los mismos y de los demás previstos en otras normas de ordenación y disciplina.

f) Ejercer la función supervisora y sancionadora de las entidades de crédito y, cuando corresponda, de las sociedades financieras de cartera y las sociedades financieras mixtas de cartera, para el cumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina.

g) Conceder las autorizaciones previstas en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio y, en su caso, revocarlas.

h) Sin perjuicio de las atribuciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el control e inspección de la aplicación de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario.

i) Cuantas otras competencias se establezcan en el ordenamiento jurídico.

Artículo 5. *Protección del cliente de entidades de crédito.*

1. Las entidades de crédito actuarán de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, con respeto a los derechos y los intereses de la clientela.

Toda información dirigida a su clientela, incluida la de carácter publicitario, deberá ser clara, suficiente, objetiva y no engañosa. Además, las entidades de crédito deberán en todo momento mantener adecuadamente informados a sus clientes, conforme a lo dispuesto en los apartados siguientes, las disposiciones de desarrollo y el resto de la normativa aplicable.

2. Sin perjuicio de la reglas de cálculo de la TAE establecidas en el anexo II y la Ficha Europea de Información Normalizada recogida en el Anexo I de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, con el fin de proteger los legítimos intereses de los clientes de servicios a productos bancarios, distintos de los de inversión, prestados por las entidades de crédito, y de los de préstamo objeto de dicha Ley, podrá dictar disposiciones relativas a:

a) La información precontractual que debe facilitarse a los clientes, la información y contenido de los contratos y las comunicaciones posteriores que permitan el seguimiento de los mismos, de modo que reflejen de forma explícita y con la máxima claridad los derechos y obligaciones de las partes, los riesgos derivados del servicio o producto para el cliente y las

demás circunstancias necesarias para garantizar la transparencia de las condiciones más relevantes de los servicios o productos y permitir al cliente evaluar si estos se ajustan a sus necesidades y a su situación financiera. A tal efecto, los contratos de estos servicios o productos siempre se formalizarán por escrito o en formato electrónico o en otro soporte duradero y la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital podrá, en particular, fijar las cláusulas que los contratos referentes a servicios o productos bancarios típicos habrán de tratar o prever de forma expresa.

b) La transparencia de las condiciones básicas de comercialización o contratación de los servicios o productos bancarios que ofrecen las entidades de crédito y, en su caso, el deber y la forma en que deben comunicar tales condiciones a su clientela o al Banco de España. Se podrán establecer, asimismo, condiciones básicas de los servicios o productos bancarios de debido cumplimiento para las entidades de crédito. En particular, solo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos que puedan acreditarse.

c) Los principios y criterios a los que debe sujetarse la actividad publicitaria de los servicios o productos bancarios, y las modalidades de control administrativo sobre la misma, con la finalidad de que esta resulte clara, suficiente, objetiva y no engañosa.

d) Las especialidades de la contratación de servicios o productos bancarios de forma electrónica o por otras vías de comunicación a distancia y la información que, al objeto de lo previsto en este artículo, debe figurar en las páginas electrónicas de las entidades de crédito.

e) El ámbito de aplicación de las normas dictadas al amparo de este artículo a cualesquiera contratos u operaciones de la naturaleza prevista en dichas normas, aun cuando la entidad que intervenga no tenga la condición de entidad de crédito.

f) La definición, el alcance y la aplicación de políticas, procedimientos y controles internos adecuados exigibles a las entidades de crédito para garantizar el debido cumplimiento de las obligaciones que la normativa de conducta y transparencia bancaria les impone, en particular, el desarrollo de lo establecido en el artículo 29.8.

3. En particular, en la comercialización de préstamos o créditos, la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital podrá dictar normas que favorezcan:

a) La adecuada atención a los ingresos de los clientes en relación con los compromisos que adquieran al recibir un préstamo.

b) La adecuada e independiente valoración de las garantías inmobiliarias que aseguren los préstamos de forma que se contemplen mecanismos que eviten las influencias indebidas de la propia entidad o de sus filiales en la valoración.

c) La consideración de diferentes escenarios de evolución de los tipos en los préstamos a interés variable, las posibilidades de cobertura frente a tales variaciones y todo ello teniendo además en cuenta el uso o no de índices oficiales de referencia.

d) La obtención y documentación apropiada de datos relevantes del solicitante.

e) La información precontractual y asistencia apropiadas para el cliente.

f) El respeto de las normas de protección de datos.

4. Sin perjuicio de la libertad contractual, el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital podrá efectuar, por sí o a través del Banco de España, la publicación regular, con carácter oficial, de determinados índices o tipos de interés de referencia que puedan ser aplicados por las entidades de crédito a los préstamos a interés variable, especialmente en el caso de créditos o préstamos hipotecarios. Los citados índices o tipos de referencia deberán ser claros, accesibles, objetivos y verificables.

Los proveedores de estos índices para el cálculo de los tipos deudores y los prestamistas deberán conservar registros históricos de dichos índices.

5. Las disposiciones que en el ejercicio de sus competencias puedan dictar las Comunidades Autónomas sobre las materias contempladas en este artículo no podrán establecer un nivel de protección inferior al dispensado en las normas que apruebe la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. Asimismo, podrán establecerse con carácter básico modelos normalizados de información que no podrán ser modificados por la normativa autonómica, en aras de la adecuada transparencia

y homogeneidad de la información suministrada a los clientes de servicios o productos bancarios.

6. Las normas dictadas al amparo de lo previsto en este artículo serán consideradas normativa de ordenación y disciplina y su supervisión corresponderá al Banco de España.

CAPÍTULO II

Autorización, registro y revocación

Artículo 6. *Autorización.*

1. El Banco de España autorizará la creación de entidades de crédito y la libre prestación de servicios y creación de sucursales de entidades de crédito de Estados no miembros de la Unión Europea que pretendan establecerse en España en los términos que se prevean reglamentariamente. A estos efectos, y con carácter previo a la concesión de la autorización, solicitará, en los aspectos que sean de su competencia, informe al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. La falta de resolución en el plazo establecido en el apartado 8 implicará la denegación de la solicitud.

2. El Banco de España comunicará al Ministerio de Economía y Competitividad la apertura del procedimiento de autorización indicando los elementos esenciales del expediente a tramitar y también la finalización del mismo.

3. La autorización para la creación de una entidad de crédito deberá ser objeto de consulta previa con la autoridad supervisora competente del correspondiente Estado miembro de la Unión Europea, cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que la entidad de crédito vaya a estar controlada por otra entidad de crédito, una empresa de servicios de inversión o una entidad aseguradora o reaseguradora autorizada en ese Estado.

b) Que la entidad de crédito vaya a estar controlada por la empresa matriz de una entidad de crédito, de una empresa de servicios de inversión o de una entidad aseguradora o reaseguradora autorizada en ese Estado.

c) Que la entidad de crédito vaya a estar controlada por las mismas personas físicas o jurídicas que controlen una entidad de crédito, una empresa de servicios de inversión o una entidad aseguradora o reaseguradora autorizada en ese Estado miembro.

Se entenderá que una entidad es controlada por otra cuando se dé alguno de los supuestos regulados en el artículo 42 del Código de Comercio.

4. La consulta prevista en el apartado anterior comprenderá, en especial, la evaluación de la idoneidad de los accionistas, de los miembros del consejo de administración y de los directores generales y asimilados de la nueva entidad o de la entidad dominante, cuando se trate de una sociedad financiera de cartera o sociedad financiera mixta de cartera, y podrá reiterarse a los efectos de evaluar el cumplimiento continuado de dichos requisitos por parte de las entidades de crédito españolas.

5. El Banco de España atenderá recíprocamente las consultas que le remitan las autoridades responsables de la autorización de la entidad de crédito de otro Estado miembro y, en su caso, también lo harán la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Además, les facilitará de oficio y sin retrasos injustificados toda la información que resulte esencial para la autorización pretendida.

6. A los efectos de lo previsto en esta Ley, se entenderán por asimilados a los directores generales:

a) Aquellas personas que desarrollen en la entidad de crédito funciones de alta dirección bajo la dependencia directa de su órgano de administración o de comisiones ejecutivas o consejeros delegados del mismo, y las personas que dirijan las sucursales de entidades de crédito extranjeras en España.

b) Aquellas personas que reuniendo los requisitos de dependencia anteriores, limiten sus funciones de alta dirección a un área de actividad específica, siempre que se integren en una

estructura organizativa de dirección que asuma al máximo nivel la gestión diaria de la entidad.

c) Aquellas personas que tuvieran un contrato de trabajo de alta dirección sujeto al Real Decreto 1382/1985, de 1 de agosto, por el que se regula la relación laboral de carácter especial del personal de alta dirección.

7. A los efectos de lo previsto en esta Ley, se equiparará el consejo de administración al consejo rector de las cooperativas de crédito y a cualquier órgano de administración equivalente de las entidades de crédito.

8. La solicitud de autorización deberá ser resuelta dentro de los seis meses siguientes a su recepción en el Banco de España, o al momento en que se complete la documentación exigible y, en todo caso, dentro de los doce meses siguientes a su recepción. Cuando la solicitud no sea resuelta en el plazo anteriormente previsto, podrá entenderse desestimada.

No obstante lo anterior, el plazo de resolución al que se refiere el párrafo anterior será de tres meses para las solicitudes de autorización que se encuentren dentro del supuesto del artículo 7.3.

Artículo 6 bis. *Autorización de las empresas a que se refiere el artículo 4.1.1.b) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013.*

1. Las empresas a que se refiere el artículo 4.1.1.b) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, que hubieran previamente obtenido una autorización con arreglo al título V, capítulo II, de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión, deberán presentar una solicitud de autorización de conformidad con el artículo 6, a más tardar, el día en que:

a) La media del valor total mensual de los activos, calculada a lo largo de un período de doce meses consecutivos, sea igual o superior a 30.000 millones de euros; o,

b) La media del valor total mensual de los activos calculada a lo largo de un período de doce meses consecutivos sea inferior a 30.000 millones de euros y la empresa forme parte de un grupo en el que el valor total de los activos consolidados de todas aquellas empresas del grupo que, realizando alguna de las actividades previstas en los artículos 125.1.c) y f) de la Ley 6/2023, de 17 de marzo, de los Mercados de Valores y de los Servicios de Inversión por separado, tengan un activo total inferior a 30.000 millones de euros, sea igual o superior a 30.000 millones de euros, ambos calculados como valor medio a lo largo de un período de doce meses consecutivos.

2. Las empresas a que se refiere el apartado 1 del presente artículo podrán seguir llevando a cabo las actividades a que se refiere el artículo 4.1.1.b) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, hasta que obtengan la autorización a que se hace referencia en dicho apartado.

3. Cuando el Banco de España, tras haber recibido la información correspondiente de la CNMV, determine que una empresa debe recibir autorización como entidad de crédito con arreglo al artículo 6 de la presente ley, lo notificará a la empresa y a la CNMV y se hará cargo del procedimiento de autorización a partir de la fecha de dicha notificación.

4. En caso de renovación de la autorización, el Banco de España velará por que el proceso sea lo más ágil posible y porque se tenga en cuenta la información facilitada para autorizaciones existentes.

Artículo 7. *Denegación de la autorización.*

1. La autorización para la creación de una entidad de crédito se denegará en los siguientes supuestos:

a) Cuando esta carezca del capital mínimo requerido, de una estructura organizativa adecuada, de una buena organización administrativa y contable, de procedimientos de control interno adecuados y, en general, de sistemas de gobierno corporativo que aseguren una gestión sana y prudente de la entidad.

b) Cuando alguno de los miembros de su consejo de administración, director general o asimilado no reúna los requisitos de idoneidad exigidos.

c) Cuando alguno de los miembros del consejo de administración, director general o asimilado de su entidad dominante, siempre que ésta sea una sociedad financiera de cartera o una sociedad financiera mixta de cartera, de acuerdo con el artículo 4.1, puntos 20 y 21, respectivamente del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, no reúna los requisitos de idoneidad exigidos.

d) Cuando carezca de procedimientos internos adecuados de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

e) Cuando incumpla alguno de los demás requisitos que reglamentariamente se exijan para adquirir la condición de entidad de crédito.

2. También se denegará la autorización si, atendiendo a la necesidad de garantizar una gestión sana y prudente de la entidad, no se consideran idóneos los accionistas que vayan a ostentar una participación significativa o, en defecto de accionistas con una participación significativa, si no se considera adecuada la idoneidad de cualquiera de los veinte mayores accionistas.

3. La autorización de las entidades a que se refiere el artículo 4.2.b) podrá denegarse en cualquiera de los siguientes supuestos:

a) cuando, atendiendo a la situación financiera de la entidad de crédito o a su capacidad de gestión, se considere que el proyecto puede afectarle negativamente;

b) cuando, vistas la localización y características del proyecto, no pueda asegurarse la efectiva supervisión del grupo, en base consolidada, por el Banco de España;

c) cuando la actividad de la entidad dominada no quede sujeta a un efectivo control por parte de una autoridad supervisora nacional.

Artículo 8. *Revocación de la autorización.*

1. Sólo podrá acordarse la revocación de la autorización concedida a una entidad de crédito, de conformidad con el procedimiento que se prevea reglamentariamente, en los siguientes supuestos:

a) Si interrumpe de hecho las actividades específicas de su objeto social durante un período superior a seis meses.

b) Si la autorización se obtuvo por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular.

c) Si incumple las condiciones que motivaron la autorización, salvo que se prevea otra consecuencia en la normativa de ordenación y disciplina.

d) Si deja de cumplir los requisitos prudenciales que se establecen en las partes tercera, cuarta y sexta del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, excepto por lo establecido en sus artículos 92 bis y 92 ter, o impuestos en virtud de los artículos 42 y 68.2.a) de esta Ley, o comprometa la capacidad de reembolso de los activos que le han confiado los depositantes o no ofrezca garantía de poder cumplir sus obligaciones con acreedores.

e) Cuando se le imponga la sanción de revocación en los términos previstos en el Título IV.

f) Cuando concurra el supuesto previsto en el artículo 23.

g) Si la entidad es excluida del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

h) Cuando se hubiera dictado resolución judicial de apertura de la fase de liquidación en un procedimiento concursal.

i) Cuando haga uso de la autorización exclusivamente para llevar a cabo las actividades contempladas en el artículo 4.1.1.b) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, y, durante un período de cinco años consecutivos, el valor medio total de sus activos sea inferior a los umbrales establecidos en dicho artículo.

2. La autorización de una sucursal de una entidad de crédito de un Estado no miembro de la Unión Europea será revocada si fuese revocada la autorización de la propia entidad de crédito. En el caso de las sucursales de una entidad de crédito de un Estado miembro de la

Unión Europea, se entenderá revocada la autorización cuando haya sido revocada la autorización de la propia entidad por la autoridad competente del Estado miembro de origen.

3. En el caso de sucursales de entidades de crédito autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea, la revocación de la autorización se entenderá sustituida por la prohibición de que inicie nuevas operaciones en el territorio español. Antes de adoptar dicha decisión, el Banco de España deberá consultar a la autoridad competente de dicho Estado.

Cuando el Banco de España tenga conocimiento de que a una entidad de crédito de otro Estado miembro de la Unión Europea que opera en España le ha sido revocada su autorización, acordará de inmediato las medidas pertinentes para que la entidad no inicie nuevas actividades, así como para salvaguardar los intereses de los depositantes.

4. El Banco de España comunicará la revocación de la autorización otorgada a una entidad de crédito o sucursal al Ministerio de Economía y Competitividad.

5. En el caso de revocación de la autorización de una entidad de crédito española, el Banco de España lo comunicará inmediatamente a las autoridades competentes del Estado miembro en el cual la entidad tenga una sucursal o ejerza la libre prestación de servicios.

6. La revocación de la autorización llevará implícita la disolución de la entidad y la apertura del período de liquidación que se desarrollará conforme a las normas y estatutos por los que se rija aquélla.

No obstante la revocación de la autorización, en los supuestos del apartado 1.h), la administración concursal podrá continuar realizando las actividades de la entidad de crédito que sean necesarias para su liquidación, en los términos previamente autorizados por el Banco de España.

7. La revocación de la autorización se hará constar en todos los registros públicos correspondientes y, tan pronto sea notificada a la entidad de crédito, conllevará el cese de la actividad para la que estaba autorizada.

Artículo 9. *Renuncia a la autorización.*

La renuncia a la autorización concedida para ser entidad de crédito deberá ser comunicada al Banco de España, que la aceptará expresamente a menos que existan razones fundadas para considerar que la cesación de actividad puede ocasionar riesgos graves a la estabilidad financiera.

Artículo 10. *Caducidad de la autorización.*

1. Se producirá la caducidad de la autorización para operar como entidad de crédito cuando dentro de los doce meses siguientes a su fecha de notificación, no se diere comienzo a las actividades específicas del objeto social de la entidad por causas imputables a la misma.

2. El Banco de España declarará expresamente la caducidad de acuerdo con el procedimiento que se establezca reglamentariamente.

Artículo 11. *Apertura de sucursales y libre prestación de servicios en el extranjero por entidades de crédito españolas.*

1. Cuando una entidad de crédito pretenda abrir una sucursal en el extranjero deberá solicitarlo previamente al Banco de España acompañando a la solicitud, la documentación establecida reglamentariamente.

El Banco de España comunicará a la Comisión Europea y a la Autoridad Bancaria Europea el número y la naturaleza de los casos en los que se haya denegado la solicitud anterior.

2. Cuando una entidad de crédito española desee ejercer por primera vez, en régimen de libre prestación de servicios, algún tipo de actividad en el extranjero deberá comunicarlo previamente al Banco de España. Cuando los servicios vayan a prestarse en otro Estado miembro de la Unión Europea, el Banco de España, en el plazo máximo de un mes a contar desde la recepción de dicha comunicación, trasladará dicha información a la autoridad supervisora de dicho Estado miembro.

3. Reglamentariamente se especificará el procedimiento de las solicitudes previstas en este artículo.

Artículo 12. *Apertura de sucursales y libre prestación de servicios en España por entidades de crédito de otro Estado miembro de la Unión Europea.*

1. Las entidades de crédito autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea podrán realizar en España, bien mediante la apertura de una sucursal, bien en régimen de libre prestación de servicios, las actividades que gocen de reconocimiento mutuo dentro de la Unión Europea recogidas en el anexo a esta ley. A tal efecto la autorización, los estatutos y el régimen jurídico al que esté sometida la entidad deberán habilitarla para ejercer las actividades que pretenda realizar. Todos los centros de actividad establecidos en territorio español por una misma entidad de crédito cuya administración central se encuentre en otro Estado miembro se considerarán una única sucursal.

2. Las entidades a que se refiere el apartado anterior deberán respetar, en el ejercicio de su actividad en España, las disposiciones de ordenación y disciplina de las entidades de crédito que, en su caso, resulten aplicables así como cualesquiera otras dictadas por razones de interés general, ya sean éstas de ámbito estatal, autonómico o local.

3. Reglamentariamente se establecerán las reglas de procedimiento y requisitos necesarios para la inscripción de la sucursal en el correspondiente Registro del Banco de España, o para el inicio en España de su actividad en régimen de libre prestación de servicios.

4. Cualquier entidad financiera de otro Estado miembro de la Unión Europea, ya sea filial de una entidad de crédito o filial común de varias entidades de crédito, podrá, tanto mediante el establecimiento de una sucursal, como mediante la prestación de servicios, realizar las actividades enumeradas en el Anexo siempre y cuando sus estatutos permitan el ejercicio de tales actividades y cumplan las condiciones siguientes:

a) Que la entidad o entidades matrices estén autorizadas como entidades de crédito en el Estado miembro de la Unión Europea a cuyo ordenamiento jurídico esté sujeta la entidad financiera.

b) Que las actividades de que se trate se ejerzan efectivamente en el territorio del Estado miembro de origen.

c) Que la entidad o entidades matrices posean como mínimo el 90% de los derechos de voto vinculados a la posesión de participaciones o acciones de la entidad financiera.

d) Que la entidad o entidades matrices hayan demostrado, a juicio de la autoridad supervisora competente del Estado miembro de origen, que efectúan una gestión sana y prudente de la entidad financiera y se hayan declarado, con el consentimiento de las autoridades competentes del Estado miembro de origen, solidariamente garantes de los compromisos asumidos por la entidad financiera.

e) Que la entidad financiera esté incluida de forma efectiva, en especial para las actividades referidas en el citado Anexo, en la supervisión consolidada a la que está sometida su entidad matriz o cada una de sus entidades matrices, de conformidad con el artículo 57 y con la parte primera, Título II, Capítulo 2, del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, en particular a efectos de los requisitos de fondos propios establecidos en el artículo 92 de dicho Reglamento, para el control de grandes exposiciones previsto en la parte cuarta de dicho Reglamento y a efectos de la limitación de las participaciones prevista en los artículos 89 y 90 del mismo Reglamento.

Si la autoridades competentes del Estado miembro de origen informasen al Banco de España de que la entidad financiera ha dejado de cumplir alguno de los requisitos previstos en este apartado, las actividades llevadas a cabo por dicha entidad quedarán sometidas a la normativa de ordenación y disciplina española.

Las previsiones establecidas en este apartado serán asimismo de aplicación a las filiales de las entidades financieras previstas en el mismo.

Artículo 13. *Apertura de sucursales y prestación de servicios sin sucursal en España por entidades de crédito con sede en un Estado no miembro de la Unión Europea.*

1. El establecimiento en España de sucursales de entidades de crédito autorizadas en Estados que no sean miembros de la Unión Europea requerirá autorización del Banco de España en la forma que reglamentariamente se determine. La falta de resolución en el plazo establecido supondrá denegación de la solicitud.

2. El Banco de España notificará a la Autoridad Bancaria Europea:

a) Todas las autorizaciones de sucursales concedidas a las entidades de crédito con sede en un Estado no miembro de la Unión Europea y todos los cambios posteriores de dichas autorizaciones.

b) El total de los activos y pasivos de las sucursales autorizadas de entidades de crédito con sede en un Estado no miembro de la Unión Europea, según se comuniquen de forma periódica.

c) El nombre del grupo de un tercer país al que pertenezca la sucursal autorizada.

A efectos de esta ley y su normativa de desarrollo, un grupo de un tercer país será aquel grupo que, definido de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, tenga su empresa matriz establecida en un Estado no miembro de la Unión Europea.

3. Asimismo, las sucursales de entidades de crédito autorizadas deberán comunicar al Banco de España al menos anualmente la información que se determine reglamentariamente.

4. La prestación de servicios sin sucursal abierta en España por entidades de crédito con sede en un Estado no miembro de la Unión Europea quedará sujeta a autorización previa del Banco de España en la forma que reglamentariamente se determine.

Las entidades de crédito autorizadas de conformidad con lo previsto en este apartado tendrán prohibido captar depósitos u otros fondos reembolsables del público.

Artículo 14. *Agentes de las entidades de crédito.*

Reglamentariamente podrán fijarse los requisitos que deban reunir quienes actúen con carácter habitual como agentes en España de entidades de crédito, y las condiciones a que estarán sometidos en el ejercicio de su actividad.

Artículo 15. *Registros del Banco de España.*

1. Para ejercer sus actividades, las entidades de crédito deberán quedar inscritas en el Registro de entidades de crédito del Banco de España. La inscripción se practicará, una vez obtenida la preceptiva autorización y tras su constitución e inscripción en el registro público que corresponda según su naturaleza.

2. Igualmente, se inscribirán en el Registro de entidades de crédito, identificándose de manera singular:

a) Las sucursales de entidades de crédito autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea que ejerzan su actividad en España.

b) Las sucursales de entidades de crédito extranjeras no autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea.

c) La libre prestación de servicios por entidades de crédito autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea y las de terceros países que hayan comunicado conforme al artículo 13 el ejercicio de actividades en régimen de libre prestación de servicios

3. Las inscripciones en el Registro de entidades de crédito al que se refieren los apartados a) y b) anteriores, así como las bajas en el mismo, se publicarán en el «Boletín Oficial del Estado», se comunicarán a la Autoridad Bancaria Europea y estarán disponibles en la página web del Banco de España.

4. Adicionalmente, el Banco de España se encargará de la inscripción y gestión de:

a) El Registro de sociedades financieras de cartera o sociedades financieras mixtas de cartera, cuando dichas sociedades sean las sociedades financieras de cartera o sociedades financieras mixtas de cartera a que se refieren los apartados 1 y 2 del artículo 15 bis, aun cuando pudieran resultar exentas de aprobación por cumplir las condiciones recogidas en el artículo 15 ter, siempre que estén sujetas a supervisión en base consolidada por parte del Banco de España.

b) El Registro de agentes de entidades de crédito.

CAPÍTULO II BIS

Régimen de aprobación de las sociedades financieras de cartera y de las sociedades financieras mixtas de cartera

Artículo 15 bis. *Aprobación de las sociedades financieras de cartera y de las sociedades financieras mixtas de cartera.*

1. Deberán solicitar la aprobación del Banco de España las sociedades enumeradas a continuación, cuando estén establecidas en España y pertenezcan a un grupo consolidable cuya supervisión en base consolidada, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 57, corresponda al Banco de España:

a) Las sociedades financieras de cartera matrices de un Estado miembro y las sociedades financieras mixtas de cartera matrices de un Estado Miembro.
b) Las sociedades financieras de cartera matrices de la UE y las sociedades financieras mixtas de cartera matrices de la UE.
c) Otras sociedades financieras de cartera o sociedades financieras mixtas de cartera que, en base subconsolidada, estén sujetas a esta ley o al Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013.

2. Las sociedades a que se refiere el apartado 1, siempre que estén establecidas en otro Estado miembro y que pertenezcan a un grupo consolidable cuya supervisión en base consolidada corresponda al Banco de España de conformidad con el artículo 57, deberán presentar la solicitud de aprobación ante el Banco de España, el cual la tramitará mediante el procedimiento de decisión conjunta con la autoridad competente del Estado miembro en que estén establecidas, conforme al artículo 65.
Por su parte, las sociedades a que se refiere el apartado 1, siempre que estén establecidas en España y pertenezcan a un grupo consolidable cuya supervisión en base consolidada no corresponda al Banco de España de acuerdo con lo previsto en el artículo 57, deberán presentar la solicitud de aprobación ante el Banco de España, que la tramitará mediante el procedimiento de decisión conjunta con el supervisor en base consolidada, que corresponda al artículo 65.
3. El Banco de España, teniendo en cuenta en su caso lo previsto en el artículo 65, solo concederá la aprobación a que se refiere el apartado 1 cuando se cumplan todas las siguientes condiciones:

a) Los procedimientos internos y la asignación de funciones dentro del grupo sean adecuados para cumplir los requisitos impuestos por esta ley y por el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, en base consolidada o subconsolidada y, en particular, sean eficaces para:

1.º Coordinar a todas las filiales de la sociedad financiera de cartera o de la sociedad financiera mixta de cartera, incluyendo, en particular y cuando fuere necesario, una asignación adecuada de funciones entre las entidades filiales,
2.º Evitar o gestionar los conflictos internos del grupo; y
3.º Aplicar las políticas establecidas a nivel de grupo por la sociedad financiera de cartera matriz o la sociedad financiera mixta de cartera matriz en el conjunto del grupo.

b) La organización estructural del grupo del que forma parte la sociedad financiera de cartera o la sociedad financiera mixta de cartera no obstaculice ni impida de otro modo la supervisión efectiva de las entidades filiales o de las entidades matrices en relación con las obligaciones individuales, consolidadas y, cuando proceda, con las obligaciones subconsolidadas a las que estén sujetas. La evaluación de ese criterio tendrá en cuenta, en particular:

1.º La posición de la sociedad financiera de cartera o de la sociedad financiera mixta de cartera en un grupo de varios niveles,
2.º La estructura accionarial;
3.º La función de la sociedad financiera de cartera o de la sociedad financiera mixta de cartera dentro del grupo;

c) Se cumplan los criterios y los requisitos establecidos en el artículo 7 en relación con los accionistas y socios o socias y aquellos establecidos en el artículo 24 y en el artículo 26, a excepción de lo dispuesto en su apartado 5 en relación con los miembros del consejo de administración u órgano equivalente.

Artículo 15 ter. *Exención de la aprobación.*

1. Las sociedades a las que se refieren los apartados 1 y 2 del artículo 15 bis estarán exentas de solicitar la aprobación del Banco de España cuando se cumplan todas las siguientes condiciones:

a) La actividad principal de la sociedad financiera de cartera sea la adquisición de participaciones en filiales o, en el caso de una sociedad financiera mixta de cartera, que su actividad principal con respecto a las entidades o entidades financieras sea la adquisición de participaciones en filiales;
b) La sociedad financiera de cartera o la sociedad financiera mixta de cartera no haya sido designada entidad de resolución en ninguno de los grupos de resolución del grupo de conformidad con la estrategia de resolución establecida por la autoridad de resolución pertinente de conformidad con la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión y el Reglamento (UE) n °806/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de julio de 2014, por el que se establecen normas uniformes y un procedimiento uniforme para la resolución de entidades de crédito y de determinadas empresas de servicios de inversión en el marco de un Mecanismo Único de Resolución y un Fondo Único de Resolución y se modifica el Reglamento (UE) n ° 1093/2010.
c) Una entidad de crédito filial sea designada como responsable de garantizar el cumplimiento por parte del grupo de los requisitos prudenciales en base consolidada y reciba todos los medios necesarios y las facultades legales para cumplir dichas obligaciones de manera eficaz;
d) La sociedad financiera de cartera o la sociedad financiera mixta de cartera no participe en la toma de decisiones financieras, operativas o de gestión que afecten al grupo o a las filiales del grupo que sean entidades o entidades financieras;
e) No exista ningún impedimento a la supervisión efectiva del grupo en base consolidada.

2. Las sociedades financieras de cartera o las sociedades financieras mixtas de cartera que estén exentas no estarán excluidas del perímetro de consolidación establecido en esta ley y en el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013.
3. Cuando el Banco de España, en tanto supervisor en base consolidada, determine que cualquiera de las condiciones establecidas en el apartado 1 ha dejado de cumplirse, la sociedad financiera de cartera o sociedad financiera mixta de cartera deberá solicitar la aprobación de conformidad con lo establecido en el artículo 15 bis.

Artículo 15 quater. *Plazo máximo para resolver del procedimiento de aprobación.*

1. La solicitud de aprobación a que se refiere el artículo 15 bis deberá ser resuelta dentro de los cuatro meses siguientes a su recepción, o al momento en que se complete la documentación exigible y, en todo caso, dentro de los seis meses siguientes a la recepción de la solicitud. Cuando la solicitud no sea resuelta en el plazo anterior, se entenderá desestimada.
2. Cuando corresponda al Banco de España la supervisión en base consolidada, comunicará al solicitante la decisión, que deberá estar adecuadamente motivada.
La denegación de la aprobación podrá acompañarse de cualquiera de las medidas de supervisión establecidas de conformidad con lo previsto en el artículo 15 sexies.

Artículo 15 quinquies. *Deberes de información.*

1. A efectos de valorar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los artículos 15 bis.3 y 15 ter.1, las sociedades financieras de cartera y las sociedades financieras mixtas

de cartera a que se hace referencia en los apartados 1 y 2 del artículo 15 bis. deberán facilitar al Banco de España y, cuando proceda, al supervisor en base consolidada o a la autoridad competente de la jurisdicción donde estén establecidas, la información que se determine reglamentariamente.

2. Las sociedades financieras de cartera y las sociedades financieras mixtas de cartera proporcionarán al Banco de España, cuando le corresponda la supervisión en base consolidada la información requerida para supervisar de forma continuada la organización estructural del grupo y el cumplimiento de las condiciones contempladas en los artículos 15 bis.3 y 15 ter.1. Dicha información deberá ser actualizada de forma permanente por parte de las entidades.

El Banco de España compartirá dicha información con la autoridad competente del Estado miembro en que esté establecida la sociedad financiera de cartera o la sociedad financiera mixta de cartera.

Artículo 15 sexies. *Medidas de supervisión.*

1. Cuando el Banco de España sea el supervisor en base consolidada supervisará de forma permanente el cumplimiento de las condiciones de los artículos 15 bis.3 y 15 ter.1.

Cuando el Banco de España determine que las condiciones para la aprobación previstas en el artículo 15 bis.3 no se cumplen o han dejado de cumplirse, las sociedades financieras de cartera o las sociedades financieras mixta de cartera quedarán sujetas a las medidas de supervisión que el Banco de España decida adoptar, en su caso, mediante decisión conjunta y de conformidad con el artículo 65, con la finalidad de garantizar o restablecer, en su caso, la continuidad y la integridad de la supervisión consolidada, y velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley y en el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, en base consolidada.

2. Las medidas de supervisión que, de conformidad con el apartado anterior, adopte el Banco de España podrán incluir:

a) Suspender el ejercicio de los derechos de voto correspondientes a las participaciones en las entidades filiales que pertenezcan a la sociedad financiera de cartera o a la sociedad financiera mixta de cartera;

b) Emitir requerimientos o imponer sanciones a la sociedad financiera de cartera, la sociedad financiera mixta de cartera o a los miembros del consejo de administración u órgano equivalente y directivos, a reserva de lo dispuesto en el Título IV;

c) Dar instrucciones o indicaciones a la sociedad financiera de cartera o a la sociedad financiera mixta de cartera para transferir a sus accionistas las participaciones en sus entidades filiales;

d) Designar de forma temporal a otra sociedad financiera de cartera, a una sociedad financiera mixta de cartera o a una entidad dentro del grupo para que actúe como responsable de velar por el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta ley, y en su normativa de desarrollo y en el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, en base consolidada;

e) Restringir o prohibir la distribución de dividendos o los pagos de intereses a accionistas;

f) Exigir a las sociedades financieras de cartera o a las sociedades financieras mixtas de cartera que desinviertan en entidades u otros entes del sector financiero o reduzcan las participaciones en ellos;

g) Exigir a las sociedades financieras de cartera o a las sociedades financieras mixtas de cartera que presenten, sin demora, un plan de retorno al cumplimiento.

En el caso de las sociedades financieras mixtas de cartera, las medidas de supervisión tendrán en cuenta, en particular, los efectos en el conglomerado financiero.

CAPÍTULO II TER

Empresas matrices intermedias de la UE

Artículo 15 septies. *Empresa matriz intermedia de la UE.*

1. Los grupos de un tercer país que tengan como filiales en la Unión Europea dos o más entidades de crédito o al menos una entidad de crédito y una empresa de servicios de inversión, contarán con una única empresa matriz intermedia de la UE establecida en la Unión Europea.

2. Las empresas matrices intermedias de la UE deberán ser:

a) entidades de crédito; o

b) sociedades financieras de cartera o sociedades financieras mixtas de cartera a las que se les haya concedido la aprobación de conformidad con el capítulo II bis.

3. El Banco de España podrá permitir que las entidades de crédito y empresas de servicios de inversión contempladas en el apartado 1 tengan dos empresas matrices intermedias de la UE cuando determine que:

a) El establecimiento de una única empresa matriz de la UE sería incompatible con el requisito obligatorio de separación de actividades impuesto por la normativa o por las autoridades de supervisión del Estado no miembro de la Unión Europea en el que la empresa matriz última del grupo de un tercer país tenga su sede; o

b) El establecimiento de una única empresa matriz de la UE afectaría negativamente a la resolubilidad en comparación con el establecimiento de dos empresas matrices intermedias de la UE, según una evaluación realizada a tal efecto por la autoridad de resolución preventiva competente de la empresa matriz intermedia de la UE.

A efectos de los apartados a) y b), como excepción a lo establecido en el apartado 2, la segunda empresa matriz intermedia de la UE podrá ser una empresa de servicios de inversión autorizada de conformidad con el artículo 149 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.

4. La obligación de establecer una empresa matriz intermedia de la UE no será de aplicación a los grupos de un tercer país con un valor total de activos en la Unión Europea inferior a 40 000 millones de euros.

A estos efectos, el valor total de los activos en la Unión Europea de un grupo de un tercer país será la suma de lo siguiente:

a) El valor total de los activos de cada entidad de crédito o empresa de servicios de inversión en la Unión Europea del grupo de un tercer país, según se desprenda de su balance consolidado o, en su caso, de su balance individual; y

b) El valor total de los activos de cada sucursal del grupo de un tercer país que esté autorizada a operar en la Unión Europea de conformidad con esta ley, el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores o el Reglamento (UE) n.º 600/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014 relativo a los mercados de instrumentos financieros y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

5. El Banco de España, teniendo en cuenta el marco de colaboración estrecha previsto en el artículo 61.1 bis, notificará a la Autoridad Bancaria Europea la siguiente información con respecto a cada grupo de un tercer país que opere en España:

a) Los nombres y el valor total de los activos de las entidades de crédito y de los grupos consolidables de entidades de crédito sometidos a la supervisión del Banco de España y que pertenezcan a un grupo de un tercer país;

b) Los nombres y el importe del valor total de los activos correspondientes a las sucursales autorizadas en España con arreglo al artículo 13, el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores o el Reglamento (UE) n.º 600/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de mayo de 2014, y el tipo de actividades que están autorizadas a ejercer;

c) El nombre y tipo de las empresas matrices intermedias de la UE establecidas en España, indicadas en el apartado 2 y en el último párrafo del apartado 3, así como el nombre del grupo de un tercer país al que pertenezcan.

6. El Banco de España velará por que cada entidad de crédito bajo su jurisdicción que forme parte de un grupo de un tercer país cumpla una de las siguientes condiciones:

a) tenga una empresa matriz intermedia de la UE;

b) sea una empresa matriz intermedia de la UE;

c) sea la única entidad de crédito en la Unión del grupo de un tercer país; o

d) forme parte de un grupo de un tercer país con un valor total de activos en la Unión inferior a 40 000 millones de euros.

CAPÍTULO III

Participaciones significativas

Artículo 16. *Participación significativa.*

1. Se entenderá por participación significativa en una entidad de crédito española aquélla que alcance, de forma directa o indirecta, al menos, un 10 por ciento del capital o de los derechos de voto de la entidad.

También tendrá la consideración de participación significativa aquélla que, sin llegar al porcentaje señalado, permita ejercer una influencia notable en la entidad.

Reglamentariamente se determinará, habida cuenta de las características de los distintos tipos de entidad de crédito, cuándo se deba presumir que una persona física o jurídica puede ejercer dicha influencia notable, teniendo en cuenta a estos efectos, entre otros, la facultad de nombrar o destituir algún miembro de su consejo de administración.

2. Lo dispuesto en este Capítulo para las entidades de crédito se entenderá sin perjuicio de la aplicación de las normas sobre ofertas públicas de adquisición e información sobre participaciones significativas contenidas en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

Artículo 17. *Deber de notificación de la adquisición o incremento de participaciones significativas.*

1. Toda persona física o jurídica que, por sí sola o actuando de forma concertada con otras -en lo sucesivo, el adquirente potencial- haya decidido bien adquirir, directa o indirectamente, una participación significativa en una entidad de crédito española, bien incrementar, directa o indirectamente, la participación en la misma de tal forma que, o el porcentaje de derechos de voto o de capital poseído resulte igual o superior al 20, 30 o 50 por ciento, o que, en virtud de la adquisición se pudiera llegar a controlar la entidad de crédito -en lo sucesivo, la adquisición propuesta- lo notificará previamente al Banco de España, indicando la cuantía de la participación prevista e incluyendo toda la información que reglamentariamente se determine. Dicha información deberá ser pertinente para la evaluación, y proporcional y adecuada a la naturaleza del adquirente potencial y de la adquisición propuesta.

Se entenderá que existe una relación de control a los efectos de este Capítulo siempre que se dé alguno de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio.

2. Cuando el Banco de España reciba varias propuestas de adquisición o incremento de participaciones significativas en una misma entidad de crédito tratará a todos los adquirentes potenciales de forma no discriminatoria.

3. Toda persona física o jurídica, que por sí sola o actuando de forma concertada con otras, haya adquirido, directa o indirectamente, una participación en una entidad de crédito española de tal manera que el porcentaje de derechos de voto o de capital poseído resulte igual o superior al 5 por ciento, lo comunicará inmediatamente y por escrito al Banco de España y a la entidad de crédito correspondiente, indicando la cuantía de la participación alcanzada.

4. A efectos de lo dispuesto en este artículo no se tendrán en cuenta los derechos de voto o el capital resultante del aseguramiento de una emisión o de una colocación de instrumentos financieros ni de la colocación de instrumentos financieros basada en un compromiso firme, siempre que dichos derechos no se ejerzan para intervenir en la administración del emisor y se cedan en el plazo de un año desde su adquisición.

Artículo 18. *Evaluación de la adquisición propuesta.*

1. Al examinar la notificación a la que se refiere el apartado 1 del artículo anterior, el Banco de España, previo informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en el ámbito de sus competencias, con la finalidad de garantizar una gestión sana y prudente de la entidad de crédito en la que se propone la adquisición, y atendiendo a la posible influencia del adquirente potencial sobre la misma, evaluará la idoneidad de éste y la solidez financiera de la adquisición propuesta.

2. Reglamentariamente, se determinarán los criterios y procedimiento que regirán esta evaluación y el plazo para realizarla.

Artículo 19. *Colaboración entre autoridades supervisoras.*

1. El Banco de España al realizar la evaluación a la que se refiere el artículo anterior, deberá consultar a las autoridades responsables de la supervisión en otros Estados miembros de la Unión Europea, cuando el adquirente potencial sea:

a) una entidad de crédito, una empresa de seguros o de reaseguros, una empresa de servicios de inversión o una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva o de fondos de pensiones, autorizada en otro Estado miembro de la Unión Europea;

b) la sociedad matriz de una entidad de crédito, de una empresa de seguros o de reaseguros, de una empresa de servicios de inversión o de una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva o de fondos de pensiones, autorizada en otro Estado miembro de la Unión Europea;

c) una persona física o jurídica que ejerza el control de una entidad de crédito, de una empresa de seguros o de reaseguros, de una empresa de servicios de inversión o de una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva o de fondos de pensiones, autorizada en otro Estado miembro de la Unión Europea.

2. El Banco de España, al realizar la evaluación a que se refiere el apartado anterior, consultará, en el ámbito de sus competencias, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

3. El Banco de España atenderá recíprocamente las consultas que le remitan las autoridades responsables de la supervisión de los adquirentes potenciales de otros Estados miembros de la Unión Europea y, en su caso, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones. Además, les facilitará de oficio y sin retrasos injustificados, toda la información que resulte esencial para la evaluación, así como el resto de información que soliciten, siempre y cuando ésta resulte oportuna para la evaluación.

4. La consulta prevista en los apartados anteriores comprenderá, en especial, la evaluación de la idoneidad de los adquirentes potenciales y de la honorabilidad y experiencia de los miembros del consejo de administración y de los directores generales y asimilados que, en su caso, se vayan a nombrar en la entidad que se pretende adquirir; y, en particular, la evaluación de los miembros que ocupen alguno de los cargos citados en otra sociedad del mismo grupo. La mencionada consulta podrá reiterarse a los efectos de evaluar el cumplimiento continuado de dichos cargos por parte de las entidades de crédito españolas.

5. Las decisiones adoptadas por el Banco de España en relación con la adquisición propuesta deberán mencionar las posibles observaciones o reservas expresadas por la autoridad competente responsable del adquirente.

Artículo 20. *Efectos del incumplimiento de las obligaciones.*

La adquisición de participaciones significativas sin mediar notificación previa al Banco de España y las realizadas sin haber transcurrido el plazo para su evaluación o con la oposición expresa del Banco de España, producirán los siguientes efectos:

a) No se podrán ejercer los derechos políticos correspondientes a las participaciones adquiridas irregularmente. Si, no obstante, llegaran a ejercerse, los votos emitidos en contravención con lo anterior serán nulos y los acuerdos adoptados serán impugnables en vía judicial siempre que los votos correspondientes a las participaciones irregularmente adquiridas hubieran sido determinantes para su adopción, según lo previsto en el Capítulo IX

del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, estando legitimado al efecto el Banco de España.

b) Si fuera preciso, se acordará la intervención de la entidad o la sustitución de sus administradores, según lo previsto en el Título III.

c) Se impondrán las sanciones previstas en el Título IV.

Artículo 21. *Reducción de participaciones significativas.*

Toda persona física o jurídica que haya decidido dejar de tener, directa o indirectamente, una participación significativa en una entidad de crédito, lo notificará con carácter previo al Banco de España, indicando la cuantía de su participación prevista. Asimismo, deberá notificar al Banco de España si ha decidido reducir su participación significativa de tal manera que el porcentaje de derechos de voto o de capital poseído resulte inferior al 20, 30 o 50 por ciento o bien que suponga la pérdida del control de la entidad de crédito.

El incumplimiento de este deber podrá ser sancionado según lo previsto en el Título IV.

Artículo 22. *Deberes de información y comunicación de las entidades de crédito.*

1. Las entidades de crédito deberán comunicar al Banco de España, en cuanto tengan conocimiento de ello, las adquisiciones o cesiones de participaciones en su capital que traspasen alguno de los niveles señalados en los artículos 16, 17 y 21.

2. Adicionalmente, las entidades de crédito deberán informar al Banco de España, en la forma y con la periodicidad que reglamentariamente se establezca, sobre la composición de su accionariado o sobre las alteraciones que en el mismo se produzcan. Tal información comprenderá, necesariamente, la relativa a la participación de otras entidades financieras en su capital, cualquiera que fuera su cuantía.

Artículo 23. *Medidas para asegurar la gestión sana y prudente de la entidad.*

Cuando existan razones fundadas y acreditadas para considerar que la influencia ejercida por las personas que posean una participación significativa en una entidad de crédito pueda resultar en detrimento de la gestión sana y prudente de la misma, que dañe gravemente su situación financiera, el Banco de España podrá adoptar alguna o algunas de las siguientes medidas:

a) Las previstas en las letras a) y b) del artículo 20, si bien la suspensión de los derechos de voto no podrá exceder de tres años.

b) Con carácter excepcional, la revocación de la autorización.

Además, se podrán imponer las sanciones que procedan según lo previsto en el Título IV.

CAPÍTULO IV

Idoneidad, incompatibilidades y registro de altos cargos

Artículo 24. *Requisitos de idoneidad.*

1. Las entidades de crédito, las sociedades financieras de cartera y las sociedades financieras mixtas de cartera, tendrán la responsabilidad de garantizar que el consejo de administración esté formado por personas que reúnan los requisitos de idoneidad necesarios para el ejercicio de su cargo. En particular, deberán poseer reconocida honorabilidad comercial y profesional, tener conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones y estar en disposición de ejercer un buen gobierno de la entidad.

La composición general del consejo de administración en su conjunto deberá reunir conocimientos, competencias y experiencia suficientes en el gobierno de entidades de crédito para comprender adecuadamente las actividades de la entidad, incluidos sus principales riesgos y asegurar la capacidad efectiva del consejo de administración para tomar decisiones de forma independiente y autónoma en beneficio de la entidad. En todo caso, deberá velar porque los procedimientos de selección de sus miembros favorezcan la

diversidad de experiencias y de conocimientos, faciliten la selección de consejeras y, en general, no adolezcan de sesgos implícitos que puedan implicar discriminación alguna.

2. Los requisitos de honorabilidad, conocimiento y experiencia anteriores deberán concurrir igualmente en los directores generales o asimilados, así como en los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave para el desarrollo diario de la actividad financiera de la entidad de crédito. Estos requisitos serán también exigibles a las personas físicas que representen en el consejo de administración a los consejeros que sean personas jurídicas. También serán de aplicación a las personas que determinen de modo efectivo la orientación de las sucursales de entidades de crédito no autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea.

3. A los efectos de lo previsto en los apartados anteriores:

a) Concurre honorabilidad en quienes hayan venido mostrando una conducta personal, comercial y profesional que no arroje dudas sobre su capacidad para desempeñar una gestión sana y prudente de la entidad. Para valorar la concurrencia de honorabilidad deberá considerarse toda la información disponible, de acuerdo con los parámetros que se determinen reglamentariamente. Para valorar la concurrencia de honorabilidad se deberá considerar toda la información disponible, incluyendo la condena por la comisión de delitos o faltas y la sanción por la comisión de infracciones administrativas teniendo en cuenta:

1.º El carácter doloso o imprudente del delito, falta o infracción administrativa.

2.º Si la condena o sanción es o no firme.

3.º La gravedad de la condena o sanción impuestas.

4.º La tipificación de los hechos que motivaron la condena o sanción, especialmente si se tratase de delitos contra el patrimonio, blanqueo de capitales, contra el orden socioeconómico y contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, o supusiesen infracción de las normas reguladoras del ejercicio de la actividad bancaria, de seguros o del mercado de valores, o de protección de los consumidores.

5.º Si los hechos que motivaron la condena o sanción se realizaron en provecho propio o en perjuicio de los intereses de terceros cuya administración o gestión de negocios le hubiese sido confiada, y en su caso, la relevancia de los hechos por los que se produjo la condena o sanción en relación con las funciones que tenga asignadas o vayan a asignarse al cargo en cuestión en la entidad de crédito.

6.º La prescripción de los hechos ilícitos de naturaleza penal o administrativa o la posible extinción de la responsabilidad penal.

7.º La existencia de circunstancias atenuantes y la conducta posterior desde la comisión del delito o infracción.

8.º La reiteración de condenas o sanciones por delitos, faltas o infracciones.

A efectos de valorar lo previsto en esta letra, la entidad remitirá al Banco de España un certificado de antecedentes penales de la persona objeto de valoración. Asimismo, el Banco de España consultará las bases de datos de la Autoridad Bancaria Europea, la Autoridad Europea de Valores y Mercados y la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación sobre sanciones administrativas y podrá establecer un comité de expertos independientes con el objeto de informar los expedientes de valoración en los que concurra condena por delitos o faltas.

b) Poseen conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en las entidades de crédito quienes cuenten con formación del nivel y perfil adecuados, en particular en las áreas de banca y servicios financieros, y experiencia práctica derivada de sus anteriores ocupaciones durante periodos de tiempo suficiente.

c) Para valorar la capacidad de los miembros del consejo de administración de ejercer un buen gobierno de la entidad se tendrán en cuenta la existencia de potenciales conflictos de interés y la capacidad de dedicar el tiempo suficiente para llevar a cabo las correspondientes funciones.

Artículo 25. *Supervisión de los requisitos de idoneidad.*

1. Las entidades de crédito y las sucursales de entidades de crédito no autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea deberán contar, en condiciones proporcionadas al carácter, escala y complejidad de sus actividades, con unidades y procedimientos internos

adecuados para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los cargos sometidos al régimen de idoneidad conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.

Asimismo, las entidades de crédito deberán identificar los puestos clave para el desarrollo diario de su actividad financiera y los responsables de las funciones de control interno, manteniendo a disposición del Banco de España una relación actualizada de las personas que los desempeñan, la valoración de la idoneidad realizada por la entidad y la documentación que acredite la misma.

2. La valoración de los requisitos de idoneidad se realizará tanto por la propia entidad de crédito o, cuando proceda, por sus promotores, o por el adquirente de una participación significativa, si fuera el caso, así como, cuando corresponda, por el Banco de España.

3. Las entidades de crédito, las sociedades financieras de cartera y las sociedades financieras mixtas de cartera deberán velar en todo momento por el cumplimiento de los requisitos de idoneidad previstos en este Capítulo. A estos efectos, el Banco de España requerirá la suspensión temporal o cese definitivo en los cargos previstos en el artículo anterior o la subsanación de las deficiencias identificadas en caso de falta de honorabilidad, conocimientos o experiencia adecuados o de capacidad para ejercer un buen gobierno.

Si la entidad no procede a la ejecución de tales requerimientos en el plazo señalado por el Banco de España, éste acordará la suspensión temporal o el cese definitivo del cargo correspondiente, de conformidad con el procedimiento previsto en el Capítulo V del Título III. Todo ello, sin perjuicio, de la imposición de las sanciones correspondientes de acuerdo con el Título IV.

Artículo 26. *Régimen de incompatibilidades y limitaciones.*

1. El Banco de España determinará el número máximo de cargos que un miembro del consejo de administración o un director general o asimilado puede ocupar simultáneamente teniendo en cuenta las circunstancias particulares de la entidad de crédito y la naturaleza, dimensión y complejidad de sus actividades.

Salvo en el caso de los administradores designados en una medida de sustitución de administradores de las previstas en el Capítulo V del Título III, los miembros del consejo de administración y los directores generales y asimilados de entidades de crédito mayores, más complejas o de naturaleza más singular en función de los criterios del párrafo anterior no podrán ocupar al mismo tiempo más cargos que los previstos en una de las siguientes combinaciones:

a) Un cargo ejecutivo junto con dos cargos no ejecutivos.
b) Cuatro cargos no ejecutivos.

Se entenderá por cargos ejecutivos aquellos que desempeñen funciones de dirección cualquiera que sea el vínculo jurídico que les atribuya estas funciones.

2. A efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, se computarán como un solo cargo:

a) Los cargos ejecutivos o no ejecutivos ocupados dentro de un mismo grupo.
b) Los cargos ejecutivos o no ejecutivos ocupados dentro de:

1.º Entidades que formen parte del mismo sistema institucional de protección, siempre que se cumplan las condiciones previstas en el artículo 113.7 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, o
2.º Sociedades mercantiles en las que la entidad posea una participación significativa.

3. Para la determinación del número máximo de cargos no se computarán los cargos ostentados en organizaciones o entidades sin ánimo de lucro o que no persigan fines comerciales.

4. El Banco de España podrá autorizar a los miembros del consejo de administración y directores generales o asimilados mencionados en el apartado 1 a ocupar un cargo no ejecutivo adicional si considera que ello no impide el correcto desempeño de sus actividades en la entidad de crédito. Dicha autorización será comunicada a la Autoridad Bancaria Europea.

5. Las personas que ocupen los cargos a que se refieren los apartados anteriores no podrán obtener créditos, avales ni garantías de la entidad de crédito en cuya dirección o

administración intervengan, por encima del límite y en los términos que se determinen reglamentariamente, salvo autorización expresa del Banco de España.

Artículo 27. *Registro de altos cargos.*

1. Sin perjuicio de su previa inscripción en el Registro Mercantil, el ejercicio de las funciones de miembro del consejo de administración o director general o asimilado de una entidad de crédito o de las sucursales de entidades de crédito extranjeras requerirá su previa inscripción en el Registro de altos cargos del Banco de España.

2. Con carácter previo a la inscripción en el Registro de altos cargos, el Banco de España verificará el cumplimiento por parte de los interesados de los requisitos previstos en esta Ley.

3. Adicionalmente, el Banco de España se encargará de la inscripción y gestión del Registro de consejeros y directores generales o asimilados de las entidades dominantes de entidades de crédito, cuando tales entidades sean sociedades financieras de cartera o sociedades financieras mixtas de cartera, de acuerdo con el artículo 4.1, puntos 20 y 21, respectivamente, del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

CAPÍTULO V

Gobierno corporativo y política de remuneraciones

Artículo 28. *Normas de gobierno corporativo.*

Las entidades de crédito ejercerán su actividad con respeto a las normas de gobierno corporativo establecidas en esta Ley y a las demás que les resulten aplicables.

Artículo 29. *Sistema de gobierno corporativo.*

1. Las entidades y los grupos consolidables de entidades de crédito se dotarán de sólidos procedimientos de gobierno corporativo, que incluirán:

a) Una estructura organizativa clara con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes;

b) Procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que estén expuestas o puedan estarlo;

c) Mecanismos adecuados de control interno, incluidos procedimientos administrativos y contables correctos;

d) Políticas y prácticas de remuneración que sean:

1.º No discriminatorias en cuanto al género; y,

2.º Compatibles con una gestión adecuada y eficaz de riesgos y que la promuevan.

Los sistemas, procedimientos y mecanismos contemplados en este apartado serán exhaustivos y proporcionados a la naturaleza, escala y complejidad de los riesgos inherentes al modelo empresarial y las actividades de la entidad. Asimismo, deberán respetar los criterios técnicos relativos a la organización y el tratamiento de los riesgos que se determinen reglamentariamente.

2. El consejo de administración de las entidades de crédito deberá definir un sistema de gobierno corporativo que garantice una gestión sana y prudente de la entidad, y que incluya el adecuado reparto de funciones en la organización y la prevención de conflictos de intereses. El consejo de administración vigilará la aplicación del citado sistema y responderá de ella. Para ello deberá controlar y evaluar periódicamente su eficacia y adoptar las medidas adecuadas para solventar sus deficiencias.

3. Serán funciones indelegables del consejo de administración las siguientes:

a) La vigilancia, control y evaluación periódica de la eficacia del sistema de gobierno corporativo así como la adopción de las medidas adecuadas para solventar, en su caso, sus deficiencias.

b) Asumir la responsabilidad de la administración y gestión de la Entidad, la aprobación y vigilancia de la aplicación de sus objetivos estratégicos, su estrategia de riesgo y su gobierno interno.

c) Garantizar la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo y el cumplimiento de la legislación aplicable.

d) Supervisar el proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la entidad de crédito.

e) Garantizar una supervisión efectiva de la alta dirección.

4. El presidente del consejo de administración no podrá ejercer simultáneamente el cargo de consejero delegado, salvo que la entidad lo justifique y el Banco de España lo autorice.

5. Las entidades de crédito contarán con un página web donde darán difusión a la información pública prevista en este Capítulo y comunicarán el modo en que cumplen las obligaciones de gobierno corporativo, de acuerdo con lo que se disponga reglamentariamente.

6. Igualmente, como parte de los procedimientos de gobierno y estructura organizativa, las entidades de crédito y grupos consolidables de entidades de crédito que presten servicios de inversión deberán respetar los requisitos de organización interna recogidos en el artículo 70 ter.2 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores con las especificaciones que, en su caso, reglamentariamente se determinen.

La adopción de tales medidas se entiende sin perjuicio de la necesidad de definir y aplicar aquellas otras políticas y procedimientos de organización que, en relación específica con la prestación de servicios de inversión, resulten exigibles a dichas entidades en aplicación de la normativa específica del mercado de valores.

7. Igualmente, como parte de los procedimientos de gobierno y estructura organizativa, las entidades de crédito y grupos consolidables de entidades de crédito deberán documentar de manera adecuada y poner a disposición y, en su caso, remitir al Banco de España la información relativa a los préstamos otorgados a miembros del consejo de administración y a sus partes vinculadas en la forma en que este lo determine mediante circular. A estos efectos, se entenderá por parte vinculada de un miembro del consejo de administración:

a) Su cónyuge, pareja de hecho y descendiente y ascendiente en primer grado por consanguinidad o adopción.

b) Toda entidad mercantil en la que el miembro del consejo de administración, o una de las personas indicadas en la letra a), tenga una participación significativa superior o igual al 10 por ciento en su capital o en sus derechos de voto, o en la cual puedan ejercer una influencia notable, o en la cual ocupen puestos de alta dirección o sean miembros del consejo de administración.

8. Como parte de los sistemas, procedimientos y mecanismos de gobierno corporativo, las entidades de crédito deberán definir y establecer aquellas otras políticas y procedimientos de organización que les resulten exigibles para la efectiva aplicación y el mejor cumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina reguladora de la conducta de las entidades y la protección de la clientela bancaria.

En particular, las entidades de crédito se dotarán de políticas y procedimientos, incluidos mecanismos adecuados de control interno, en materia de:

a) Gobernanza y vigilancia de productos, a fin de garantizar que los productos y servicios bancarios se diseñan teniendo en cuenta las necesidades, características y objetivos del mercado objetivo al que van destinados, y se comercializan a través de canales adecuados.

b) Remuneraciones de las personas involucradas en la comercialización de productos y servicios bancarios. En todo caso, las políticas de remuneraciones de la entidad estarán orientadas a incentivar una conducta responsable y un trato justo de los clientes, y a evitar los conflictos de intereses.

c) Prácticas de ventas vinculadas y combinadas de productos a clientes minoristas.

Artículo 30. *Plan General de Viabilidad.*

(Suprimido).

Artículo 31. *Comité de nombramientos.*

1. Las entidades de crédito deberán constituir un comité de nombramientos, integrado por miembros del consejo de administración que no desempeñen funciones ejecutivas en la entidad. Al menos un tercio de estos miembros y, en todo caso el presidente, deberán ser consejeros independientes.

El Banco de España podrá determinar que algunas entidades, en razón a su tamaño, su organización interna, la naturaleza, el alcance o la escasa complejidad de sus actividades, puedan constituir el comité de nombramientos de manera conjunta con el comité de remuneraciones.

2. Las cajas de ahorros establecerán en todo caso un comité de remuneraciones y nombramientos conforme a lo establecido en su propia normativa, que ejercerá las competencias y funciones atribuidas a los comités de remuneraciones y nombramientos previstos en este Capítulo.

3. El comité de nombramientos establecerá un objetivo de representación para el sexo menos representado en el consejo de administración y elaborará orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo.

Artículo 32. *Política de remuneraciones.*

1. Las entidades de crédito, al fijar y aplicar la política de remuneración global, incluidos los salarios y los beneficios discrecionales de pensión, de las categorías de personal cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo de la entidad, se atendrán a los requisitos establecidos en el artículo 33 de manera acorde con su tamaño, su organización interna y la naturaleza, el alcance y la complejidad de sus actividades. Como mínimo, se considerarán incluidas dentro de las categorías de personal cuyas actividades profesionales inciden de manera significativa en el perfil de riesgo de la entidad, las siguientes:

a) Todos los miembros del consejo de administración u órgano equivalente y al personal de alta dirección;

b) Todo el personal con responsabilidad de dirección con respecto a las funciones de control o las unidades de negocio importantes de la entidad;

c) El personal que haya recibido una remuneración significativa en el ejercicio anterior, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

1.º La remuneración del miembro del personal es igual o superior a 500 000 EUR e igual o superior a la remuneración media concedida a los miembros del consejo de administración u órgano equivalente y al personal de la alta dirección de la entidad a que se hace referencia en la letra a).

2.º El miembro del personal desempeñe su actividad profesional en una unidad de negocio importante y, por su naturaleza, dicha actividad incide de manera significativa en el perfil de riesgo de la unidad de negocio donde la desempeña. Se entenderá por unidad de negocio importante el que determine la Autoridad Bancaria Europea en la norma técnica de regulación aprobada al amparo del artículo 94.2 de la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio.

2. Las entidades de crédito presentarán al Banco de España cuanta información este les requiera para comprobar el cumplimiento de esta obligación y, en particular, una lista indicando las categorías de empleados cuyas actividades profesionales inciden de manera significativa en su perfil de riesgo. Esta lista habrá de presentarse anualmente y, en todo caso, cuando se hayan producido alteraciones significativas. El Banco de España determinará la forma de presentación de dicha lista.

3. Sin perjuicio de las obligaciones contenidas en el artículo 450 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, las entidades de crédito harán pública la remuneración total devengada en cada ejercicio económico de cada uno de los miembros de su consejo de administración u órgano equivalente.

4. Lo dispuesto en este artículo, así como lo dispuesto en los artículos 33, 34, y 36, no se aplicará en base consolidada a ninguna de las siguientes filiales:

a) Filiales establecidas en la Unión Europea que estén sujetas a requisitos de remuneración específicos de conformidad con otros actos jurídicos de la Unión Europea.

b) Filiales establecidas en un tercer país que estarían sujetas a requisitos de remuneración específicos de conformidad con otros actos jurídicos de la Unión Europea si estuvieran establecidas dentro de esta.

5. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, los requisitos establecidos en los artículos 32, 33, 34 y 36 serán de aplicación al personal de las filiales no sujetas a esta ley a nivel individual cuando:

a) La filial sea una sociedad de gestión de activos definida de conformidad con el artículo 4.1.19) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, o una empresa de servicios de inversión que preste los servicios y realice las actividades previstas en el artículo 140.1.b), c), d), e) y f) del texto refundido de la Ley del Mercado de valores; y,

b) Dicho personal haya recibido el mandato de realizar actividades profesionales que tienen una incidencia significativa directa en el perfil de riesgo o el negocio de las entidades del grupo.

6. No obstante lo dispuesto en los apartados 4 y 5, el Banco de España podrá requerir mediante circular la aplicación de los requisitos previstos en este artículo, así como en los artículos 33, 34 y 36 en base consolidada a un conjunto más amplio de filiales y a su personal.

Artículo 33. *Requisitos generales de la política de remuneraciones.*

1. La política de remuneraciones de las categorías de personal a las que se refiere el artículo 32.1 se determinará de conformidad con los siguientes requisitos generales:

a) Promoverá y será compatible con una gestión adecuada y eficaz de los riesgos, y no ofrecerá incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel tolerado por la entidad.

b) Será compatible con la estrategia empresarial, los objetivos, los valores y los intereses a largo plazo de la entidad e incluirá medidas para evitar los conflictos de intereses.

c) El personal que ejerza funciones de control dentro de la entidad de crédito será independiente de las unidades de negocio que supervise, contará con la autoridad necesaria para desempeñar su cometido y será remunerado en función de la consecución de los objetivos relacionados con sus funciones, con independencia de los resultados de las áreas de negocio que controle.

d) La remuneración de los altos directivos encargados de la gestión de riesgos y con funciones de cumplimiento será supervisada directamente por el comité de remuneraciones.

e) Distinguirá de forma clara entre los criterios para el establecimiento de:

1.º La remuneración fija, que deberá reflejar principalmente la experiencia profesional pertinente y la responsabilidad en la organización según lo estipulado en la descripción de funciones como parte de las condiciones de trabajo, y

2.º La remuneración variable, que deberá reflejar un rendimiento sostenible y adaptado al riesgo, así como un rendimiento superior al requerido para cumplir lo estipulado en la descripción de funciones como parte de las condiciones de trabajo.

f) Deberá ser una política de remuneración no discriminatoria en cuanto al género, entendida como aquella basada en la igualdad de retribución entre trabajadores y trabajadoras para un mismo trabajo o para un trabajo de igual valor.

2. El consejo de administración de la entidad adoptará y revisará periódicamente los requisitos generales de la política de remuneración y será responsable de la supervisión de su aplicación.

Adicionalmente, la política de remuneración será objeto, al menos una vez al año, de una evaluación interna central e independiente, al objeto de comprobar si se cumplen las pautas y los procedimientos de remuneración adoptados por el consejo de administración en su función de supervisión.

3. La política de remuneraciones de los miembros del consejo de administración de las entidades de crédito se someterá a la aprobación de la junta de accionistas, asamblea general u órgano equivalente, en los mismos términos que se establezcan para las sociedades cotizadas en la legislación mercantil.

Artículo 34. *Elementos variables de la remuneración.*

1. La fijación de los componentes variables de la remuneración de las categorías de personal a las que se refiere el artículo 32.1 deberá atenerse a los siguientes principios:

a) Cuando la remuneración esté vinculada a los resultados, su importe total se basará en una evaluación en la que se combinen los resultados del individuo, valorados conforme a criterios tanto financieros como no financieros, de la unidad de negocio afectada, y los resultados globales de la entidad de crédito.

b) La evaluación de los resultados se inscribirá en un marco plurianual para garantizar que el proceso de evaluación se asienta en los resultados a largo plazo, y que el pago efectivo de los componentes de la remuneración basados en resultados se escalona a lo largo de un período que tenga en cuenta el ciclo económico subyacente de la entidad de crédito y sus riesgos empresariales.

c) El total de la remuneración variable no limitará la capacidad de la entidad para reforzar la solidez de su base de capital.

d) La remuneración variable garantizada no es compatible con una gestión sana de los riesgos ni con el principio de recompensar el rendimiento, y no formará parte de posibles planes de remuneración.

e) La remuneración variable garantizada tendrá carácter excepcional, sólo se efectuará cuando se contrate personal nuevo y la entidad posea una base de capital sana y sólida y se limitará al primer año de empleo.

f) En la remuneración total, los componentes fijos y los componentes variables estarán debidamente equilibrados. El componente fijo constituirá una parte suficientemente elevada de la remuneración total, de modo que pueda aplicarse una política plenamente flexible en lo que se refiere a los componentes variables de la remuneración, hasta el punto de ser posible no pagar estos componentes.

g) Las entidades establecerán los ratios apropiados entre los componentes fijos y los variables de la remuneración total, aplicando los siguientes principios:

1.º El componente variable no será superior al cien por cien del componente fijo de la remuneración total de cada individuo.

2.º No obstante, la Junta General de Accionistas de la entidad podrá aprobar un nivel superior al previsto en el número anterior, siempre que no sea superior al doscientos por ciento del componente fijo. La aprobación del nivel más elevado de remuneración variable se realizará de acuerdo con el siguiente procedimiento:

i) La Junta General de Accionistas de la entidad tomará su decisión sobre la base de una recomendación pormenorizada del consejo de administración u órgano equivalente que exponga los motivos y el alcance de la decisión e incluya el número de personas afectadas y sus cargos, así como el efecto previsto sobre el mantenimiento por la entidad de una base sólida de capital.

ii) La Junta General de Accionistas de la entidad adoptará su decisión por una mayoría de al menos dos tercios, siempre que estén presentes o representados en la votación al menos la mitad de las acciones o derechos equivalentes con derecho a voto. De no ser posible el quórum anterior, el acuerdo se adoptará por una mayoría de, al menos, tres cuartos del capital social presente o representado con derecho a voto.

iii) El consejo de administración u órgano equivalente comunicará a todos los accionistas con antelación suficiente el asunto que se someterá a aprobación.

iv) El consejo de administración u órgano equivalente comunicará inmediatamente al Banco de España la recomendación dirigida a la Junta General de Accionistas, incluido el nivel más alto del componente variable de la remuneración propuesto y su justificación, y acreditará que ese nivel no afecta a las obligaciones de la entidad previstas en la normativa de solvencia, y habida cuenta en particular de las obligaciones de recursos propios de la entidad.

v) El consejo de administración u órgano equivalente comunicará inmediatamente al Banco de España la decisión adoptada al respecto por la Junta General de Accionistas, incluido el porcentaje máximo más alto del componente variable de la remuneración aprobado. El Banco de España utilizará la información recibida para comparar las prácticas

de las entidades en dicha materia, y facilitará esta información a la Autoridad Bancaria Europea.

vi) En su caso, el personal directamente afectado por la aplicación de niveles máximos más altos de remuneración variable no podrá ejercer, ni directa ni indirectamente, los derechos de voto que pudiera tener como accionista de la entidad y sus acciones se deducirán del capital social para el cómputo de la mayoría de votos que en cada caso sea necesaria en los acuerdos que se refieran a la aplicación de niveles máximos más altos de remuneración variable.

Las menciones efectuadas en esta letra a los accionistas se aplicarán igualmente a los miembros de las Asambleas generales de las cajas de ahorros y cooperativas de crédito.

3.º El Banco de España podrá autorizar a las entidades a aplicar un tipo de descuento teórico, de acuerdo con la orientación que publique la Autoridad Bancaria Europea, a un 25 por ciento de la remuneración variable total, siempre que se abone mediante instrumentos diferidos por un plazo de cinco o más años. El Banco de España podrá establecer un porcentaje máximo inferior.

h) Los pagos por resolución anticipada de un contrato se basarán en los resultados obtenidos en el transcurso del tiempo y no recompensarán malos resultados o conductas indebidas. El Banco de España podrá definir los supuestos que puedan conducir a una reducción de la cuantía de los citados pagos por resolución anticipada.

i) Los paquetes de remuneración relativos a compensaciones o pagos por abandono de contratos laborales anteriores se adaptarán a los intereses de la entidad a largo plazo, para lo cual incluirán disposiciones en materia de retenciones, aplazamiento, rendimiento y recuperaciones.

j) Al evaluar los resultados con vistas a calcular los componentes variables de la remuneración, se efectuará un ajuste por todos los tipos de riesgos actuales y futuros, y se tendrá en cuenta el coste del capital y la liquidez necesarios.

k) La asignación de los componentes variables de remuneración en la entidad tendrá igualmente en cuenta todos los tipos de riesgos actuales y futuros.

l) Una parte sustancial, y en todo caso al menos el 50 por ciento de cualquier elemento de remuneración variable, ya sea diferido o no diferido, se fijará alcanzando un adecuado equilibrio entre:

1.º Acciones o, en función de la forma jurídica de la entidad de que se trate, títulos de propiedad equivalentes; o instrumentos vinculados a acciones o, en función de la forma jurídica de que se trate, instrumentos no pecuniarios equivalentes, y,

2.º cuando sea posible, otros instrumentos que pueda determinar el Banco de España, en el sentido del artículo 52 o del artículo 63 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, u otros instrumentos que puedan ser convertidos en su totalidad en instrumentos de capital de nivel 1 ordinario, o capaces de absorber pérdidas, que reflejen de manera adecuada en cada caso la calificación crediticia de la entidad de crédito en cuanto empresa en funcionamiento y resulten adecuados a efectos de remuneración variable.

Los instrumentos mencionados en este apartado estarán sometidos a una política de retención adecuada concebida para que los incentivos estén en consonancia con los intereses a largo plazo de la entidad de crédito. El Banco de España podrá imponer restricciones al diseño o a los tipos de estos instrumentos e incluso prohibir algunos de ellos.

Lo dispuesto en esta letra será aplicable tanto a la parte del componente variable de remuneración diferida de acuerdo con la letra m) como a la parte del componente variable de remuneración no diferida.

m) Una parte sustancial, y en todo caso al menos el 40 por ciento del elemento de remuneración variable se diferirá durante un periodo no inferior a entre cuatro y cinco años y se adaptará correctamente a la naturaleza de los negocios, sus riesgos y las actividades del miembro del personal correspondiente. En el caso de los miembros del consejo de administración u órgano equivalente y de la alta dirección de entidades importantes por razón de su tamaño, su organización interna y por la naturaleza, dimensión y complejidad de sus actividades, el período de diferimiento no será inferior a cinco años.

No se percibirá la remuneración pagadera en virtud de las disposiciones de diferimiento más rápidamente que de manera proporcional. En el caso de un elemento de remuneración variable de una cuantía especialmente elevada, se diferirá como mínimo el 60 por ciento. La duración del periodo de aplazamiento se determinará teniendo en cuenta el ciclo económico, la naturaleza del negocio, sus riesgos y las actividades del miembro del personal de que se trate.

n) La remuneración variable, incluida la parte diferida, se pagará o se consolidará únicamente si resulta sostenible de acuerdo con la situación financiera de la entidad en su conjunto, y si se justifica sobre la base de los resultados de la entidad, de la unidad de negocio y de la persona de que se trate.

Sin perjuicio de la aplicación de los principios generales del derecho en materia contractual y laboral, la remuneración variable total se reducirá de forma considerable cuando la entidad obtenga unos resultados financieros poco brillantes o negativos, teniendo en cuenta tanto la remuneración actual como las reducciones en los pagos de cantidades previamente devengadas, en su caso, a través de cláusulas de reducción de la remuneración o de recuperación de retribuciones ya satisfechas.

Hasta el cien por cien de la remuneración variable total estará sometida a cláusulas de reducción de la remuneración o de recuperación de las remuneraciones ya satisfechas. Las entidades establecerán criterios específicos para la aplicación de las cláusulas de reducción de la remuneración o de recuperación de las remuneraciones ya satisfechas. En dichos criterios se recogerán, en particular, situaciones en las que el empleado haya participado o sea responsable de conductas que hubieran generado importantes pérdidas para la entidad y en las que incumpla las oportunas exigencias de idoneidad y corrección.

ñ) La política de pensiones será compatible con la estrategia empresarial, los objetivos, los valores y los intereses a largo plazo de la entidad.

Si el empleado abandona la entidad antes de su jubilación, la entidad conservará en su poder los beneficios discrecionales de pensión por un período de cinco años en forma de instrumentos como los mencionados en la letra l). Si un empleado alcanza la edad de jubilación, se le abonarán los beneficios discrecionales de pensión en forma de instrumentos como los mencionados en la letra l), con sujeción a un período de retención de cinco años.

o) No se podrán utilizar estrategias personales de cobertura o seguros relacionados con la remuneración y la responsabilidad que menoscaben los efectos de alineación con la gestión sana de los riesgos que fomentan sus sistemas de remuneración.

p) La remuneración variable no se abonará mediante instrumentos o métodos que faciliten el incumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, los requisitos establecidos en sus letras l) y m) y en el segundo párrafo de la letra ñ), no se aplicarán a:

a) las entidades que no tengan la consideración de “entidad grande” de acuerdo con el artículo 4.1.146) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, y cuyo valor de activos sea, en promedio y de forma individual, conforme a esta ley y al Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, sea igual o inferior a 5.000 millones de euros durante el período de cuatro años inmediatamente anterior al ejercicio en curso, o desde su creación si tuviera una antigüedad inferior a cuatro años

b) el personal cuya remuneración variable anual no exceda de 50.000 euros y no represente más de un tercio de su remuneración anual total.

3. No obstante lo dispuesto en el apartado 2.a), el Banco de España, mediante circular, podrá reducir el umbral indicado en dicho apartado cuando la naturaleza, escala y complejidad de las actividades de la entidad, su organización interna o, en su caso, las características del grupo al que pertenezca así lo justifiquen.

4. No obstante lo dispuesto en el apartado 2.b), el Banco de España podrá decidir, mediante circular, que el personal que tenga derecho a una remuneración anual variable inferior al umbral y al porcentaje a que se refiere dicha letra no esté sujeto a la excepción contemplada en la misma debido a las especificidades del mercado español en términos de prácticas de remuneración o debido a la naturaleza de la responsabilidad y al perfil profesional de dicho personal.

Artículo 35. *Entidades de crédito que reciban apoyo financiero público.*

En el caso de las entidades de crédito que reciban apoyo financiero público, se aplicarán, además de los establecidos en el artículo 33, los siguientes principios:

a) La remuneración variable se limitará estrictamente a un porcentaje de los ingresos netos cuando sea incompatible con el mantenimiento de una base sólida de capital y con la oportuna renuncia al apoyo público.

b) Se exigirá a las entidades que reestructuren las remuneraciones de modo que estén en consonancia con una adecuada gestión de riesgos y un crecimiento a largo plazo, incluso, si procede, estableciendo límites a la remuneración de los miembros del consejo de administración y los directivos de la entidad.

c) Los miembros del consejo de administración de las entidades de crédito no recibirán remuneración variable, a menos que se justifique.

Artículo 36. *Comité de remuneraciones.*

1. Las entidades de crédito deberán constituir un comité de remuneraciones integrado por miembros del consejo de administración que no desempeñen funciones ejecutivas en la entidad. Al menos un tercio de estos miembros, y en todo caso el presidente, deberán ser consejeros independientes.

2. El Banco de España podrá determinar que algunas entidades, en razón a su tamaño, su organización interna, la naturaleza, el alcance o la escasa complejidad de sus actividades, puedan constituir el comité de remuneraciones de manera conjunta con el comité de nombramientos.

Artículo 37. *Responsabilidad en la gestión de riesgos.*

1. El consejo de administración es el responsable de los riesgos que asuma una entidad de crédito. A estos efectos, las entidades de crédito deberán establecer canales eficaces de información al consejo de administración sobre las políticas de gestión de riesgos de la entidad y todos los riesgos importantes a los que esta se enfrenta.

2. En el ejercicio de su responsabilidad sobre gestión de riesgos, el consejo de administración deberá:

a) Dedicar tiempo suficiente a la consideración de las cuestiones relacionadas con los riesgos. En particular, participará activamente en la gestión de todos los riesgos sustanciales contemplados en la normativa de solvencia, velará por que se asignen recursos adecuados para la gestión de riesgos, e intervendrá, en particular, en la valoración de los activos, el uso de calificaciones crediticias externas y los modelos internos relativos a estos riesgos.

b) Aprobar y revisar periódicamente las estrategias y políticas de asunción, gestión, supervisión y reducción de los riesgos a los que la entidad esté o pueda estar expuesta, incluidos los que presente la coyuntura macroeconómica en que opera en relación con la fase del ciclo económico.

Artículo 38. *Función de gestión de riesgos y comité de riesgos.*

1. Las entidades de crédito deberán disponer de una unidad u órgano que asuma la función de gestión de riesgos proporcional a la naturaleza, escala y complejidad de sus actividades, independiente de las funciones operativas, que tenga autoridad, rango y recursos suficientes, así como el oportuno acceso al consejo de administración.

2. El Banco de España determinará las entidades que, por su tamaño, su organización interna y por la naturaleza, la escala y la complejidad de sus actividades, deban establecer un comité de riesgos. Este comité estará integrado por miembros del consejo de administración que no desempeñen funciones ejecutivas y que posean los oportunos conocimientos, capacidad y experiencia para entender plenamente y controlar la estrategia de riesgo y la propensión al riesgo de la entidad. Al menos un tercio de estos miembros, y en todo caso el presidente, deberán ser consejeros independientes.

3. Las entidades que a juicio del Banco de España no tengan que establecer un comité de riesgos, constituirán comisiones mixtas de auditoría que asumirán las funciones correspondientes del comité de riesgos.

TÍTULO II

Solvencia de las entidades de crédito

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 39. *Normativa de solvencia.*

Constituye normativa de solvencia de las entidades de crédito la prevista en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, esta Ley y sus disposiciones de desarrollo.

Artículo 40. *Ámbito subjetivo de aplicación de la normativa de solvencia.*

1. La normativa de solvencia será de aplicación:

a) A las entidades de crédito.
b) A los grupos y subgrupos consolidables de entidades de crédito, en los que formarán parte las entidades financieras, incluidas las sociedades de gestión de activos y, definidas en el apartado 26 del artículo 4.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, en ellos integrados.
c) A las sociedades financieras de cartera y a las sociedades financieras mixtas de cartera.

2. A efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, se considerarán sociedades de gestión de activos las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, las sociedades gestoras de entidades de capital riesgo y las sociedades y fondos autogestionados.
Asimismo, las sociedades gestoras de fondos de titulización hipotecaria y de fondos de titulización de activos se entenderán incluidas dentro del concepto de entidad financiera.

CAPÍTULO II

Capital interno y liquidez

Artículo 41. *Autoevaluación del capital.*

1. Los grupos consolidables de entidades de crédito, así como las entidades de crédito no integradas en uno de estos grupos consolidables, dispondrán específicamente de estrategias y procedimientos sólidos, eficaces y exhaustivos a fin de evaluar y mantener de forma permanente los importes, los tipos y la distribución del capital interno que consideren adecuados para cubrir la naturaleza y el nivel de los riesgos a los cuales estén o puedan estar expuestos. Dichas estrategias y procedimientos serán periódicamente objeto de examen interno a fin de garantizar que sigan siendo exhaustivos y proporcionales a la índole, escala y complejidad de las actividades de la entidad de crédito interesada.
2. Con arreglo a las estrategias y a los procedimientos a los que se refiere el apartado anterior, las entidades fijarán su capital interno a un nivel adecuado de recursos propios que sea suficiente para cubrir todos los riesgos a que esté expuesta una entidad y para garantizar que los recursos propios de la entidad puedan absorber las pérdidas potenciales resultantes de escenarios de tensión, incluidos los determinados con arreglo a las pruebas de resistencia con fines de supervisión a que se refiere el artículo 55.5.

Artículo 42. *Liquidez.*

Con el fin de determinar el nivel adecuado de los requisitos de liquidez de las entidades de crédito, el Banco de España evaluará:

a) El modelo empresarial específico de la entidad.
b) Los sistemas, procedimientos y mecanismos de gobierno corporativo de las entidades a que se refiere el artículo 29.

c) Los resultados de la supervisión y la evaluación llevadas a cabo de conformidad con el artículo 52.

CAPÍTULO III

Colchones de capital

Artículo 43. *Requisito combinado de colchones de capital.*

1. Las entidades de crédito deberán cumplir en todo momento el requisito combinado de colchones de capital, entendido como el total del capital de nivel 1 ordinario necesario para cumplir con la obligación de disponer de un colchón de conservación de capital, y, si procede:

a) Un colchón de capital anticíclico específico de cada entidad.
b) Un colchón para las entidades de importancia sistémica mundial.
c) Un colchón para otras entidades de importancia sistémica.
d) Un colchón contra riesgos sistémicos.

2. El capital de nivel 1 ordinario que las entidades mantengan para satisfacer alguno de los elementos que componen su requisito combinado de colchones de capital previsto en el apartado 1, habrá de ser distinto y, por tanto, adicional, al capital de nivel 1 ordinario que mantengan para satisfacer, si ha lugar, cualquier otro de los elementos de su requisito combinado de colchones de capital.

3. El capital de nivel 1 ordinario que las entidades mantengan para satisfacer el requisito combinado de colchones de capital previsto en el apartado 1, habrá de ser distinto y, por tanto, adicional, al capital requerido para cumplir con:

a) Los requisitos de recursos propios previstos en las letras a) a c) del artículo 92.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013;
b) Los requisitos de recursos propios adicionales para hacer frente a riesgos distintos del riesgo de apalancamiento excesivo según lo previsto en el artículo 69;
c) La orientación sobre recursos propios adicionales según lo previsto en el artículo 69 bis para hacer frente a riesgos distintos del riesgo de apalancamiento excesivo;
d) El componente basado en riesgo de los requisitos de recursos propios y pasivos admisibles previstos en los artículos 92 bis y 92 ter del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013;
e) El componente basado en riesgo del requerimiento mínimo de fondos propios y pasivos admisibles y del requerimiento mínimo de fondos propios y pasivos admisibles para las entidades de resolución de las EISM y las filiales significativas de la Unión de las EISM de fuera de la Unión Europea. previstos en la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, y su normativa de desarrollo.

4. El cumplimiento de los requisitos de colchones de capital deberá realizarse de manera individual, consolidada o subconsolidada, de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente, y con arreglo a la parte primera Título II, del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013.

5. Cuando una entidad o grupo incumpla la obligación establecida en el apartado 1, por razones diferentes a la satisfacción de las letras d) y e) del apartado 3, quedará sujeto a las restricciones en materia de distribuciones que se establecen en el artículo 48 y deberá presentar un plan de conservación de capital conforme a lo dispuesto en el artículo 49.

Lo dispuesto en el párrafo anterior se entiende sin perjuicio de a aplicación, cuando proceda, del régimen sancionador previsto en el Título IV y de las medidas que hubiera podido adoptar el Banco de España de conformidad con el artículo 68.

Artículo 44. *Colchón de conservación del capital.*

Las entidades de crédito deberán mantener un colchón de conservación de capital consistente en capital de nivel 1 ordinario igual al 2,5 por ciento del importe total de su

exposición al riesgo, calculado de conformidad con el artículo 92.3 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, y, en su caso, de acuerdo con las precisiones que pudiera establecer el Banco de España.

Artículo 45. *Colchón de capital anticíclico específico.*

1. Las entidades de crédito deberán mantener un colchón de capital anticíclico calculado específicamente para cada entidad o grupo. Dicho colchón será equivalente al importe total de exposición al riesgo calculado de conformidad con el artículo 92.3 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, con las precisiones que, en su caso, pudiera establecer el Banco de España, multiplicado por un porcentaje de colchón de capital específico.

En particular, el Banco de España podrá exigir la aplicación del colchón de capital anticíclico a todas las exposiciones de la entidad o grupo o a las exposiciones a un determinado sector.

2. El porcentaje de colchón de capital anticíclico específico consistirá en la media ponderada de los porcentajes de colchones anticíclicos que sean de aplicación en los territorios en que estén ubicadas las exposiciones crediticias pertinentes de la entidad.

3. Reglamentariamente se determinará:

a) El procedimiento de cálculo del porcentaje de colchón de capital anticíclico específico.

b) El procedimiento de fijación por el Banco de España de los porcentajes de los colchones anticíclicos por exposiciones ubicadas en España y su periodicidad.

c) El mecanismo de reconocimiento de porcentajes de colchones anticíclicos fijados por la autoridad competente de un Estado miembro de la Unión Europea.

d) El mecanismo de reconocimiento de porcentajes de colchones anticíclicos fijados por la autoridad competente de un tercer país o de decisión respecto a dichos porcentajes.

e) El mecanismo de comunicación.

Artículo 46. *Colchón de capital para entidades de importancia sistémica.*

1. El Banco de España identificará las entidades de crédito autorizadas en España que son:

a) Entidades de importancia sistémica mundial (EISM), en base consolidada.

b) Las demás entidades de importancia sistémica (OEIS), en base individual, subconsolidada o consolidada.

2. Reglamentariamente se determinará el método de identificación de las EISM, que se basará en las siguientes categorías:

a) El tamaño del grupo.

b) La interconexión del grupo con el sistema financiero.

c) La posibilidad de sustitución de los servicios o de la infraestructura financiera que presta el grupo.

d) La complejidad del grupo.

e) La actividad transfronteriza del grupo, incluyendo la actividad transfronteriza entre Estados miembros de la Unión Europea y entre un Estado miembro y un tercer país.

Asimismo, se establecerá reglamentariamente un método de clasificación de las entidades de crédito identificadas como EISM en varias subcategorías en función de su importancia sistémica.

2 bis. Reglamentariamente se determinará el método adicional de identificación de las EISM, que se basará en las siguientes categorías:

a) El tamaño del grupo.

b) La interconexión del grupo con el sistema financiero.

c) La posibilidad de sustitución de los servicios o de la infraestructura financiera que presta el grupo.

d) La complejidad del grupo.

e) La actividad transfronteriza del grupo, excluidas las actividades del grupo en todos los Estados miembros participantes a que se refiere el artículo 4 del Reglamento (UE) n.º 806/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 15 de julio de 2014 por el que se

establecen normas uniformes y un procedimiento uniforme para la resolución de entidades de crédito y de determinadas empresas de servicios de inversión en el marco de un Mecanismo Único de Resolución y un Fondo Único de Resolución y se modifica el Reglamento (UE) no 1093/2010.

3. Reglamentariamente se determinará el método de identificación de las OEIS. Para la evaluación de su importancia sistémica deberá tenerse en cuenta al menos alguno de los siguientes criterios:

a) Tamaño.
b) Importancia para la economía española o de la Unión Europea.
c) Importancia de las actividades transfronterizas.
d) La interconexión de la entidad o grupo con el sistema financiero.

4. Cada EISM mantendrá, en base consolidada, un colchón para EISM correspondiente a la subcategoría en la que se clasifique la entidad, que, en todo caso, no podrá ser inferior al 1 por ciento.

5. El Banco de España podrá imponer a cada una de las OEIS, en base consolidada, subconsolidada o individual, según sea el caso, la obligación de mantener un colchón de hasta un 3 por ciento del importe total de exposición al riesgo calculado con arreglo al artículo 92, apartado 3, del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, atendiendo a los criterios para la identificación de la OEIS, y conforme al procedimiento que reglamentariamente se determine.

A reserva de la autorización de la Comisión a que se refiere el párrafo tercero del artículo 131.5 bis de la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio, el Banco de España podrá imponer a cada una de las OEIS, en base consolidada o subconsolidada o de forma individual, según el caso, la obligación de mantener un colchón para OEIS superior al 3 por ciento del importe total de exposición al riesgo calculado con arreglo al artículo 92.3 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013.

6. El Banco de España notificará a la Junta Europea de Riesgo Sistémico los nombres de las EISM y OEIS y las subcategorías en que se han clasificado las primeras con arreglo a lo que se establezca reglamentariamente. Asimismo, hará pública la subcategoría en la que se ha clasificado cada EISM.

7. Reglamentariamente se desarrollará el régimen de aplicación conjunta de los colchones para EISM y OEIS, así como el de estos con el colchón contra riesgos sistémicos previsto en el artículo 47.

Artículo 47. *Colchón contra riesgos sistémicos.*

1. El Banco de España podrá exigir, a todas las entidades del sector financiero o a uno o más subconjuntos de ellas, la constitución de un colchón contra riesgos sistémicos de capital de nivel 1 ordinario con el fin de prevenir y paliar los riesgos macroprudenciales o sistémicos que no estén cubiertos por el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, ni por los colchones previstos en los artículos 45 y 46 de esta ley, no pudiendo servir para afrontar los riesgos cubiertos por estos. Estos riesgos se entenderán como aquellos que podrían producir una perturbación en el sistema financiero con consecuencias negativas graves en dicho sistema y en la economía real.

2. El colchón contra riesgos sistémicos podrá aplicarse a todas las exposiciones o a un subconjunto de las exposiciones que reglamentariamente se establezcan.

3. El colchón contra riesgos sistémicos podrá exigirse a todas las entidades de crédito integradas o no en un grupo consolidable de entidades de crédito, o a uno o varios subsectores de dichas entidades. Podrán establecerse requisitos diferentes para diferentes subsectores.

4. El Banco de España podrá exigir a las entidades de crédito el porcentaje de colchón contra riesgos sistémicos fijado por las autoridades competentes de otros Estados miembros de la Unión Europea, para las exposiciones ubicadas en el Estado miembro que fije dicho porcentaje, en los términos y con el procedimiento que reglamentariamente se determine.

Artículo 48. *Restricción de las distribuciones por incumplimiento del requisito combinado de colchón.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 48 ter, las entidades de crédito que cumplan el requisito combinado de colchones de capital podrán realizar distribuciones relativas al capital de nivel 1 ordinario siempre y cuando dicha distribución no conlleve una disminución de este hasta un nivel en el que ya no se respete el requisito combinado, y siempre que el Banco de España no haya adoptado ninguna de las medidas tendentes a reforzar los recursos propios previstas en el artículo 68.2.h), o a limitar o a prohibir el pago de dividendos conforme al artículo 68.2.i).

2. Las entidades de crédito que no cumplan el requisito combinado de colchones de capital deberán calcular el importe máximo distribuible (en adelante, IMD), en los términos que reglamentariamente se determinen, y comunicarlo al Banco de España.

Las entidades de crédito no podrán realizar ninguna de las siguientes actuaciones antes de haber calculado el IMD y haber informado inmediatamente al Banco de España de dicho importe:

a) Realizar una distribución relativa al capital de nivel 1 ordinario.

b) Asumir una obligación de pagar una remuneración variable o beneficios discrecionales de pensión, o pagar una remuneración variable si la obligación de pago se asumió en un momento en que la entidad no cumplía el requisito combinado de colchón.

c) Realizar pagos vinculados a instrumentos de capital de nivel 1 adicional.

Las entidades de crédito dispondrán de mecanismos que garanticen la exactitud del cálculo del importe de los beneficios distribuibles y del IMD y deberán poder demostrarla al Banco de España cuando lo solicite.

3. Cuando una entidad no cumpla o no sobrepase su requisito combinado de colchón o cuando el Banco de España haya adoptado alguna de las medidas previstas en el artículo 68 tendentes a reforzar los recursos propios o a limitar o prohibir el pago de dividendos, dicha entidad no podrá distribuir más del IMD calculado conforme al apartado 2 para las finalidades previstas en dicho apartado.

4. Las restricciones impuestas por este artículo se aplicarán únicamente a los pagos que den lugar a una reducción del capital de nivel 1 ordinario o a una reducción de los beneficios, y siempre que la suspensión o cancelación del pago no constituyan un incumplimiento de las obligaciones de pago u otra circunstancia que conduzca a la apertura del oportuno procedimiento concursal.

5. A efectos de lo dispuesto en este artículo, se entenderán como distribuciones relativas al capital de nivel 1 ordinario:

a) El pago de dividendos en efectivo.

b) La distribución de acciones total o parcialmente liberadas u otros instrumentos de capital a que se refiere el artículo 26.1.a) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013.

c) El rescate o la compra por una entidad de acciones propias u otros instrumentos propios de capital a que se refiere el artículo 26.1.a) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013.

d) El reembolso de importes pagados en relación con los instrumentos de capital a que se refiere el artículo 26.1.a) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013.

e) La distribución de los elementos a que se refieren las letras b) a e) del artículo 26.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013.

f) Cualesquiera otros que el Banco de España pudiera determinar o considerar que tienen un efecto similar a los mencionados en las letras anteriores.

6. Reglamentariamente se desarrollará lo previsto en este artículo.

Artículo 48 bis. *Incumplimiento del requisito combinado de colchón.*

A efectos de lo previsto en el artículo 48, se considerará que una entidad incumple el requisito combinado de colchón cuando no disponga de recursos propios cuyo importe y

calidad sean los necesarios para satisfacer al mismo tiempo el requisito combinado de colchón y cada uno de los requisitos establecidos en:

a) El artículo 92.1.a) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013Reglamento (UE) n. º 575/2013, de 26 de junio, y, si ha lugar en su caso, el requisito de recursos propios adicionales exigido por el Banco de España, para hacer frente a riesgos distintos del riesgo de apalancamiento excesivo, con arreglo al artículo 68.2.a).

b) El artículo 92.1.b) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013Reglamento (UE) n. º 575/2013, de 26 de junio, y, si ha lugar en su caso, el requisito de recursos propios adicionales exigido por el Banco de España, para hacer frente a riesgos distintos del riesgo de apalancamiento excesivo, con arreglo al artículo 68.2.a)

c) El artículo 92.1.c) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013Reglamento (UE) n. º 575/2013, de 26 de junio, y, si ha lugar en su caso, el requisito de recursos propios adicionales exigido por el Banco de España, para hacer frente a riesgos distintos del riesgo de apalancamiento excesivo, con arreglo al artículo 68.2.a).

Artículo 48 ter. *Restricción de las distribuciones en caso de incumplimiento del requisito de colchón de ratio de apalancamiento.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 48, las entidades de crédito que cumplan el requisito de colchón de ratio de apalancamiento podrán realizar distribuciones relativas al capital de nivel 1 siempre y cuando dicha distribución no conlleve una disminución de este hasta un nivel en el que ya no se respete el requisito de colchón de ratio de apalancamiento, y siempre que no haya sido adoptada por el Banco de España ninguna de las medidas tendentes a reforzar los recursos propios previstas en el artículo 68.2.h), o a limitar o prohibir el pago de dividendo o de intereses de instrumentos de capital de nivel 1 ordinario o de capital de nivel 1 adicional previstas en el artículo 68.2.i).

2. Las entidades de crédito que no cumplan el requisito de colchón de ratio de apalancamiento deberán calcular el importe máximo distribuible relacionado con la ratio de apalancamiento (en adelante, A-IMD), en los términos que reglamentariamente se determinen.

Las entidades de crédito no podrán realizar ninguna de las siguientes actuaciones antes de haber calculado el A-IMD y haber informado inmediatamente al Banco de España de dicho importe:

a) Realizar una distribución relativa al capital de nivel 1 ordinario.

b) Asumir una obligación de pagar una remuneración variable o beneficios discrecionales de pensión, o pagar una remuneración variable si la obligación de pago se asumió en un momento en que la entidad no cumplía el requisito de colchón de ratio de apalancamiento.

c) Realizar pagos vinculados a instrumentos de capital de nivel 1 adicional.

Las entidades de crédito dispondrán de mecanismos para garantizar que el importe de beneficios distribuibles y el A-IMD se calculen con exactitud, que habrá de poder demostrarse al Banco de España cuando se les solicite.

3. Cuando una entidad no cumpla o no sobrepase su requisito de colchón de ratio de apalancamiento o cuando el Banco de España haya adoptado alguna de las medidas previstas en el artículo 68 tendentes a reforzar los recursos propios o a limitar o prohibir el pago de dividendos o de intereses de instrumentos de capital de nivel 1 ordinario o de capital de nivel 1 adicional, dicha entidad no podrá distribuir más del A-IMD calculado conforme al apartado 2 para las finalidades previstas en dicho apartado.

4. Las restricciones impuestas por este artículo se aplicarán únicamente a los pagos que den lugar a una reducción del capital de nivel 1 o a una reducción de los beneficios, y siempre que la suspensión o cancelación del pago no constituyan un incumplimiento de las obligaciones de pago u otra circunstancia que conduzca a la apertura del oportuno procedimiento concursal.

5. A efectos de lo dispuesto en este artículo, se entenderán como distribuciones relativas al capital de nivel 1 cualquiera de las previstas en el artículo 48.5 de esta ley.

6. Reglamentariamente se desarrollará lo previsto en este artículo.

Artículo 48 quater. *Incumplimiento del requisito de colchón de ratio de apalancamiento.*

Se considerará que una entidad incumple el requisito de colchón de ratio de apalancamiento a los efectos del artículo 48 ter de esta ley cuando no disponga de capital de nivel 1 en la cantidad necesaria para satisfacer al mismo tiempo el requisito establecido en el artículo 92.1.d) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, y, en su caso, el requisito establecido en el artículo 92.1 bis, del citado Reglamento y en la letra a) del artículo 68.2 esta Ley, al hacer frente a un riesgo de apalancamiento excesivo que no esté suficientemente cubierto por la letra d) del artículo 92.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013.

Artículo 49. *Plan de conservación del capital.*

1. Cuando una entidad de crédito no cumpla el requisito combinado de colchón o, en su caso, el requisito de colchón de ratio de apalancamiento al que esté sujeta, elaborará un plan de conservación del capital y lo presentará, en los términos que reglamentariamente se establezcan, al Banco de España.

2. El Banco de España evaluará el plan de conservación del capital y lo aprobará si considera que, de ejecutarse, resulta razonablemente previsible la conservación u obtención de capital suficiente para que la entidad pueda cumplir el requisito combinado de colchones de capital, o en su caso, el requisito de colchón de ratio de apalancamiento, en el plazo que el Banco de España juzgue adecuado.

3. En caso de que no apruebe el plan de conservación del capital presentado, el Banco de España podrá:

a) Exigir a la entidad que aumente sus recursos propios en el plazo que determine.

b) Emplear las facultades que le confiere el artículo 68 para imponer restricciones sobre las distribuciones más estrictas que las previstas en el artículo anterior.

TÍTULO III

Supervisión

CAPÍTULO I

Función supervisora

Artículo 50. *Función supervisora del Banco de España.*

1. El Banco de España es la autoridad responsable de la supervisión de las entidades de crédito y de las demás entidades previstas en el artículo 56, para garantizar el cumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina. Para el ejercicio de esta función podrá desarrollar las actuaciones y ejercer las facultades previstas en esta Ley y cualesquiera otras que le atribuya el ordenamiento jurídico.

Lo dispuesto en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las competencias que el ordenamiento jurídico atribuya a otras instituciones u órganos administrativos.

2. En el ejercicio de su función supervisora y, en particular, para la elección de los distintos instrumentos de supervisión y sanción, el Banco de España podrá:

a) Recabar de las entidades y personas sujetas a su función supervisora, y a terceros a los que dichas entidades hayan subcontratado actividades o funciones operativas, la información necesaria para comprobar el cumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina.

Con el fin de que el Banco de España pueda obtener dichas informaciones, o confirmar su veracidad, las entidades y personas mencionadas quedan obligadas a poner a disposición del Banco de España cuantos libros, registros y documentos considere precisos,

incluidos los programas informáticos, ficheros y bases de datos, sea cuál sea su soporte físico o virtual.

A tales efectos, el acceso a las informaciones y datos requeridos por el Banco de España se encuentra amparado por el artículo 11.2.a) de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

b) Requerir y comunicar a las entidades sujetas a su función supervisora, por medios electrónicos, las informaciones y medidas recogidas en la normativa de ordenación y disciplina. Las entidades referidas tendrán obligación de habilitar, en el plazo que se fije para ello, los medios técnicos requeridos por el Banco de España para la eficacia de sus sistemas de comunicación electrónica, en los términos que éste adopte al efecto.

c) Llevar a cabo todas las investigaciones necesarias en relación con cualquier entidad o persona de las contempladas en la letra a), cuando sea necesario para desempeñar su función supervisora. A estos efectos, podrá:

1.º Exigir la presentación de documentos.

2.º Examinar los libros y registros y obtener copias o extractos de los mismos.

3.º Solicitar y obtener explicaciones escritas o verbales de cualquier otra persona diferente de las previstas en la letra a) a fin de recabar información relacionada con el objeto de una investigación.

d) Realizar cuantas inspecciones sean necesarias en los establecimientos profesionales de las personas jurídicas contempladas en la letra a), y en cualquier otra entidad incluida en la supervisión consolidada.

3. Asimismo, en el ejercicio de su función supervisora, el Banco de España deberá:

a) Valorar, en la elección de las medidas que se vayan a adoptar, criterios como la gravedad de los hechos detectados, la eficacia de la propia función supervisora en términos de la subsanación de los incumplimientos detectados o el comportamiento previo de la entidad.

b) Tomar en consideración la posible incidencia de sus decisiones en la estabilidad del sistema financiero de los demás Estados miembros de la Unión Europea afectados, particularmente en situaciones de urgencia, basándose en la información disponible en el momento de que se trate.

c) Tener en cuenta la convergencia de instrumentos y prácticas de supervisión en el ámbito de la Unión Europea.

4. En los términos previstos por el artículo 4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los órganos y organismos de cualquier Administración Pública, sin perjuicio del deber de secreto que les ampare conforme a la legislación vigente quedan sujetos al deber de colaborar con el Banco de España y están obligados a proporcionar, a requerimiento de éste, los datos e informaciones de que dispongan y puedan resultar necesarios para el ejercicio por parte de éste de la función supervisora.

5. Toda decisión que tome el Banco de España en el ejercicio de su potestad supervisora deberá ser debidamente motivada.

Artículo 51. *Supervisión de los mecanismos de cumplimiento normativo.*

Corresponderá al Banco de España supervisar los sistemas, estrategias, procedimientos o mecanismos de cualquier tipo, aplicados por las entidades de crédito para dar cumplimiento a la normativa de ordenación y disciplina.

Artículo 52. *Supervisión de riesgos.*

Corresponderá al Banco de España supervisar los riesgos a los cuales están o pueden estar expuestas las entidades, y con base en esta evaluación y en la prevista en el artículo anterior, determinar si los mecanismos de cumplimiento normativo, los recursos propios y la liquidez mantenidos por las entidades de crédito garantizan una gestión y cobertura sólida de sus riesgos.

Artículo 53. *Supervisión de sistemas de gobierno corporativo y políticas remunerativas.*

Corresponderá al Banco de España supervisar el cumplimiento por parte de las entidades de crédito de las normas sobre idoneidad, remuneraciones y responsabilidad en la gestión de riesgos, así como de las demás normas sobre gobierno corporativo previstas en el Título I y sus disposiciones de desarrollo.

Artículo 54. *Elaboración de guías en materia supervisora.*

1. El Banco de España podrá elaborar guías técnicas, dirigidas a las entidades y grupos supervisados, indicando los criterios, prácticas, metodologías o procedimientos que considera adecuados para el cumplimiento de la normativa de supervisión. Dichas guías, que deberán hacerse públicas, podrán incluir los criterios que el Banco de España seguirá en el ejercicio de sus actividades de supervisión. El Banco de España podrá requerir a las entidades y grupos supervisados una explicación de los motivos por los que, en su caso, se hubieran separado de dichos criterios, prácticas, metodologías o procedimientos.

2. Las guías elaboradas por el Banco de España se referirán a las siguientes materias:

a) Evaluación de los riesgos a que las entidades están expuestas y adecuado cumplimiento de las normas de ordenación y disciplina.

b) Prácticas de remuneración e incentivos de asunción de riesgos compatibles con una adecuada gestión del riesgo.

c) Información financiera y contable y obligaciones de someter a auditoría externa las cuentas anuales o estados financieros de las entidades y grupos supervisados.

d) Adecuada gestión de los riesgos derivados de la tenencia de participaciones significativas de las entidades de crédito en otras entidades financieras o empresas no financieras.

e) Instrumentación de mecanismos de reestructuración o resolución de entidades de crédito.

f) Gobierno corporativo y control interno.

g) Cualquier otra materia incluida en el ámbito de competencias del Banco de España.

3. El Banco de España podrá hacer suyas, y transmitir como tales a las entidades y grupos, así como desarrollar, complementar o adaptar las guías que, sobre dichas cuestiones, aprueben los organismos o comités internacionales activos en la regulación y supervisión bancarias.

Artículo 55. *Programa supervisor.*

1. El Banco de España aprobará, al menos una vez al año, un programa supervisor para todas las entidades de crédito sujetas a su supervisión prestando especial atención a las siguientes entidades:

a) Aquéllas cuyos resultados en las pruebas de resistencia o en el proceso de revisión supervisora y de evaluación, indiquen la existencia de riesgos significativos para su solidez financiera o revelen el posible incumplimiento de la normativa de solvencia.

b) Cualesquiera otras que, a juicio del Banco de España, requieran una consideración especial en el ejercicio de la función supervisora.

2. El programa contendrá, al menos, la siguiente información:

a) Una indicación de la forma en que el Banco de España se propone llevar a cabo su labor supervisora y asignar sus recursos.

b) La identificación de las entidades de crédito que está previsto someter a una supervisión reforzada y las medidas que prevén adoptar al efecto con arreglo al apartado 3.

c) Un plan de inspecciones in situ de las entidades de crédito.

3. El Banco de España, a la vista de los resultados de la revisión y evaluación supervisora prevista en los artículos 51 a 53, podrá adoptar las medidas que considere oportunas en cada caso, entre las que podrán encontrarse:

a) Aumento del número o la frecuencia de las inspecciones in situ de la entidad.

b) Presencia permanente en la entidad de crédito.

c) Remisión de información adicional o más frecuente por la entidad de crédito.

d) Revisión adicional o más frecuente de los planes operativo, estratégico o de negocio de la entidad de crédito.

e) Exámenes temáticos centrados en riesgos específicos.

4. El Banco de España tendrá en cuenta al establecer su programa supervisor la información recibida de las autoridades de otros Estados miembros en relación con las sucursales allí establecidas de entidades de crédito españolas. A estos mismos efectos, tendrá también en consideración la estabilidad del sistema financiero de dichos Estados miembros.

5. Al menos una vez al año, el Banco de España someterá a pruebas de resistencia a las entidades de crédito que supervisa, a fin de facilitar el proceso de revisión y evaluación previsto en este artículo.

Artículo 55 bis. *Memoria supervisora y órgano de control interno del Banco de España.*

1. El Banco de España deberá disponer de un órgano de control interno cuya dependencia funcional y capacidad de informe se regirá por los principios de imparcialidad, objetividad y por evitar la producción de conflictos de intereses.

2. El Banco de España elaborará anualmente una memoria sobre su función supervisora en relación con sus actuaciones y procedimientos llevados a cabo en esta materia y de la que pueda deducirse información sobre la eficacia y eficiencia de tales procedimientos y actuaciones. En esta memoria se incluirá un informe del órgano de control interno sobre la adecuación de las decisiones adoptadas por los órganos de gobierno del Banco de España a la normativa procedimental aplicable en cada caso. Esta memoria deberá ser aprobada por el Consejo de Gobierno del Banco de España y se remitirá a las Cortes Generales y al Gobierno de la Nación.

CAPÍTULO II

Ámbito de la función supervisora

Artículo 56. *Ámbito de la supervisión del Banco de España.*

El Banco de España supervisará las entidades de crédito españolas, los grupos consolidables de entidades de crédito con matriz en España y las sucursales de entidades de crédito de Estados no miembros de la Unión Europea conforme a lo dispuesto en esta Ley y su normativa de desarrollo. Asimismo, cuando la empresa matriz de una o de varias entidades de crédito sea una sociedad financiera de cartera o una sociedad financiera mixta de cartera, el Banco de España, como responsable de la autorización y de la supervisión de dichas entidades de crédito, supervisará a dicha sociedad con los límites y especificidades que reglamentariamente se determinen.

De la misma forma, la supervisión del Banco de España podrá alcanzar a las personas españolas que controlen entidades de crédito de otros Estados miembros de la Unión Europea, dentro del marco de la colaboración con las autoridades responsables de la supervisión de dichas entidades de crédito.

Artículo 57. *Supervisión de los grupos consolidables.*

1. El Banco de España supervisará los grupos consolidables de entidades de crédito con matriz en España, definidos conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

2. Cuando existan entidades extranjeras susceptibles de integrarse en un grupo consolidable de entidades de crédito, el alcance de la supervisión en base consolidada a cargo del Banco de España se determinará reglamentariamente y atenderá, entre otros criterios, al carácter de nacional o no de un Estado miembro de la Unión Europea de las entidades, a su naturaleza jurídica y a su grado de control.

Artículo 58. *Supervisión de las sociedades financieras mixtas de cartera y de las sociedades mixtas de cartera.*

1. Cuando una sociedad financiera mixta de cartera sujeta a la supervisión del Banco de España esté sometida a disposiciones equivalentes en virtud de esta Ley y de la Ley 5/2005 de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero, en particular en términos de supervisión en función del riesgo, el Banco de España, previa consulta con las demás autoridades responsables de la supervisión de las filiales de la sociedad financiera mixta de cartera, podrá decidir que se apliquen a dicha sociedad únicamente las disposiciones de la Ley 5/2005, de 22 de abril, y su normativa de desarrollo.

2. Asimismo, cuando una sociedad financiera mixta de cartera sujeta a la supervisión del Banco de España esté sometida a disposiciones equivalentes en virtud de esta Ley y del Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, en particular en términos de supervisión en función del riesgo, el Banco de España, previa consulta con las demás autoridades responsables de la supervisión de las filiales de la sociedad financiera mixta de cartera, podrá decidir que se apliquen a dicha sociedad únicamente las disposiciones del Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados.

3. El Banco de España deberá informar a la Autoridad Bancaria Europea y a la Autoridad Europea de Seguros y Fondos de Pensiones de las decisiones adoptadas en virtud de los apartados anteriores.

4. Sin perjuicio de lo previsto en la parte cuarta del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, cuando la empresa matriz de una o varias entidades españolas sea una sociedad mixta de cartera, el Banco de España efectuará la supervisión general de las operaciones entre la entidad y la sociedad mixta de cartera y sus filiales.

5. Las entidades filiales de una sociedad mixta de cartera deberán contar con sistemas de gestión de riesgos y mecanismos de control interno adecuados, incluidos procedimientos de información y de contabilidad sólidos, con el fin de identificar, medir, seguir y controlar debidamente las operaciones con su sociedad mixta de cartera matriz y las filiales de esta. El Banco de España exigirá que la entidad informe de cualquier otra operación significativa con dichos entes distinta de la mencionada en el artículo 394 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio. Tales procedimientos y operaciones significativas estarán sujetos a la vigilancia del Banco de España.

Artículo 59. *Supervisión de sucursales de entidades de crédito de Estados miembros de la Unión Europea.*

1. El Banco de España podrá llevar a cabo comprobaciones e inspecciones in situ de las actividades realizadas por sucursales de entidades de crédito de otros Estados miembros de la Unión Europea. A estos efectos, podrá requerir información a dicha sucursal sobre sus actividades por motivos ligados a la estabilidad del sistema financiero.

Antes de proceder a esas comprobaciones e inspecciones, el Banco de España consultará a las autoridades competentes del Estado miembro de origen. Tras las comprobaciones e inspecciones, el Banco de España comunicará a esas autoridades la información obtenida y las circunstancias que sean relevantes para la evaluación del riesgo de la entidad o la estabilidad del sistema financiero.

2. El Banco de España podrá formular solicitudes a las autoridades competentes de la supervisión de una entidad de crédito autorizada en la Unión Europea con sucursales en España para que éstas sean consideradas como sucursales significativas, así como, a falta de decisión conjunta al respecto, resolver sobre su carácter significativo, conforme al procedimiento que reglamentariamente se determine.

En estos supuestos el Banco de España promoverá la adopción de una decisión conjunta sobre la solicitud con las demás autoridades competentes de otros Estados miembros encargadas de la supervisión de las distintas entidades integradas en el grupo.

Artículo 60. *Supervisión de sucursales de entidades de crédito de Estados no miembros de la Unión Europea y evaluación de la equivalencia de la supervisión en base consolidada de dichos Estados.*

1. Las obligaciones establecidas en la normativa de solvencia serán exigibles a las sucursales de entidades de crédito con sede en un Estado no miembro de la Unión Europea. Reglamentariamente se establecerán los criterios conforme a los que el Banco de España podrá introducir en ese régimen previsiones específicas para dichas sucursales. En todo caso, las obligaciones exigidas a las sucursales de Estados no miembros de la Unión Europea no podrán ser menos estrictas que las exigidas a las sucursales de Estados miembros de la Unión Europea.

2. Las entidades de crédito filiales de una entidad financiera con domicilio fuera de la Unión Europea no estarán sujetas a supervisión en base consolidada, siempre que ya estén sujetas a dicha supervisión por parte de la autoridad competente correspondiente del tercer país, que sea equivalente a la prevista en esta Ley y su normativa de desarrollo, y en la parte primera, Título II, Capítulo 2 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

El Banco de España deberá comprobar esta equivalencia, para lo cual tendrá en cuenta las orientaciones elaboradas a tal efecto por la Autoridad Bancaria Europea, a la que consultará antes de adoptar una decisión al respecto.

En el caso de que no se apreciase la existencia de un régimen de supervisión equivalente, resultará de aplicación a las entidades de crédito mencionadas en el primer párrafo de este apartado el régimen de supervisión en base consolidada previsto en la normativa de solvencia.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, el Banco de España podrá establecer otros métodos para la supervisión en base consolidada de los grupos a que se refiere este apartado. Entre dichos métodos, figurará la potestad del Banco de España de exigir la constitución de una entidad financiera dominante que tenga su domicilio social en la Unión Europea. Los métodos deberán cumplir los objetivos de la supervisión en base consolidada definidos en esta Ley y ser comunicados a las demás autoridades competentes implicadas, a la Comisión Europea y a la Autoridad Bancaria Europea.

Artículo 60 bis. *Colaboración del Banco de España con otras autoridades.*

1. Cuando el Banco de España, como supervisor en base consolidada de conformidad con el artículo 57, sea diferente del coordinador determinado de conformidad con el artículo 5 de la Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero, deberá colaborar estrechamente con el coordinador a efectos de asegurar la correcta aplicación de esta ley y del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, en base consolidada.

Con vistas a facilitar y establecer una cooperación eficaz, el Banco de España alcanzará acuerdos escritos de coordinación y cooperación con el coordinador.

2. El Banco de España, la unidad de inteligencia financiera, y las autoridades en las que recaiga la función pública de supervisión de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo cooperarán estrechamente entre sí y con las autoridades que desempeñen las funciones equivalentes en otros Estados miembros, en el marco de sus respectivas competencias, facilitando la información pertinente para la ejecución de sus tareas respectivas en virtud de esta ley, de la Ley 10/2010, de 28 de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, siempre que la cooperación y el intercambio de información no afecten a una indagación, a una investigación o a un procedimiento en curso de conformidad con el derecho administrativo o penal del Estado miembro en el que se encuentren la autoridad competente, la unidad de inteligencia financiera o la autoridad en la que recaiga la función pública de supervisión de las entidades financieras.

CAPÍTULO III

Colaboración entre autoridades de supervisión

Artículo 61. *Colaboración del Banco de España con autoridades de otros países.*

1. En el ejercicio de sus funciones de supervisión de las entidades de crédito, el Banco de España colaborará con las autoridades que tengan encomendadas funciones semejantes en otros países y podrá o deberá, según los casos, comunicar informaciones relativas a la dirección, gestión y propiedad de estas entidades, así como las que puedan facilitar el control de la solvencia y la liquidez de las mismas, los factores que puedan influir en el riesgo sistémico planteado por la entidad, y cualquier otra que pueda facilitar su supervisión o sirva para evitar, perseguir o sancionar conductas irregulares. A tal efecto, podrá suscribir acuerdos de colaboración.

La comunicación de información a que se refiere el párrafo anterior estará condicionada al sometimiento de las autoridades supervisoras extranjeras a obligaciones de secreto profesional equivalentes, al menos, a las establecidas en el artículo 82.

Reglamentariamente se determinará el contenido y las condiciones de la colaboración prevista en este apartado.

1 bis. El Banco de España, tanto en su función de supervisor de sucursales de entidades de crédito con sede en un Estado no miembro de la Unión Europea como en su función de supervisor de entidades de crédito que pertenezcan a un grupo de un tercer país, colaborará estrechamente con todas aquellas autoridades competentes de la Unión Europea que sean responsables de la supervisión de las entidades de crédito, las empresas de servicios de inversión, o las sucursales establecidas en la Unión Europea por entidades de crédito o empresas de servicios de inversión con sede en un tercer país, que formen parte de un mismo grupo de un tercer país.

Esta colaboración estrecha perseguirá las siguientes finalidades:

a) Garantizar que todas las actividades que dicho grupo de un tercer país realice en la Unión Europea sean objeto de una supervisión exhaustiva,

b) Impedir que se eludan los requisitos aplicables a los grupos de un tercer país previstos en esta ley y en el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, y,

c) Evitar todo efecto perjudicial para la estabilidad financiera de la Unión Europea.

2. Siempre que resulten importantes para la labor de supervisión de las autoridades competentes interesadas de otro Estado miembro de la Unión Europea, el Banco de España consultará a dichas autoridades antes de adoptar:

a) Las decisiones contempladas en el artículo 17, sea cual sea el alcance del cambio en el accionariado que deba resolverse en la decisión correspondiente.

b) Las decisiones que le correspondan sobre operaciones de fusión, escisión o cualquier otra modificación importante en la organización o gestión de una entidad de crédito, y que esté sujeta a autorización administrativa.

c) Las sanciones por infracciones muy graves y graves que lleven aparejada amonestación pública o inhabilitación de administradores o directivos.

d) Las decisiones de intervención y sustitución recogidas en el Capítulo V del presente Título y las medidas derivadas de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de Reestructuración y Resolución de las Entidades de Crédito.

e) La solicitud de recursos propios adicionales con arreglo a lo previsto en el artículo 68.2 y la imposición de limitaciones al uso de métodos internos de medición del riesgo operacional.

Asimismo, en los casos indicados en las letras c), d) y e) siempre se deberá consultar a la autoridad de la Unión Europea responsable de la supervisión consolidada del grupo eventualmente afectado.

En cualquier caso, el Banco de España podrá no llevar a cabo la consulta prevista en este apartado en casos de urgencia, o cuando entienda que la consulta puede comprometer la eficacia de las propias decisiones. En esos casos informará sin demora a las autoridades interesadas de la decisión final adoptada.

3. En ejercicio de su labor supervisora sobre entidades de crédito autorizadas en España y controladas por una entidad de crédito supervisada en base consolidada por otra autoridad competente de un Estado miembro de la Unión Europea, el Banco de España solicitará al supervisor en base consolidada correspondiente la información relativa a la aplicación de métodos y metodologías establecidos en la presente ley y en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, que pueda estar previamente a disposición del supervisor en base consolidada.

Artículo 62. *Colaboración con las autoridades supervisoras de la Unión Europea en su condición de autoridad responsable de la supervisión consolidada.*

1. El Banco de España, en su condición de autoridad responsable del ejercicio de la supervisión de los grupos consolidables de entidades de crédito, colaborará con las autoridades supervisoras de la Unión Europea para:

a) Coordinar la recogida de información y difundir entre las restantes autoridades responsables de la supervisión de entidades del grupo la información más pertinente y esencial, en situaciones tanto ordinarias como urgentes.

b) Planificar y coordinar las actividades de supervisión en situaciones ordinarias, en relación, entre otras, con las actividades contempladas en el Capítulo I vinculadas a la supervisión consolidada y en las disposiciones relativas a criterios técnicos concernientes a la organización y el tratamiento de los riesgos.

c) Planificar y coordinar las actividades de supervisión, en colaboración con las autoridades competentes implicadas y, en su caso, con los bancos centrales, en situaciones de urgencia o en previsión de tales situaciones y, en particular, en aquellos casos en que exista una evolución adversa de las entidades de crédito o de los mercados financieros valiéndose, siempre que sea posible, de los canales de comunicación específicos existentes para facilitar la gestión de crisis.

d) Cooperar con otras autoridades competentes con responsabilidad supervisora sobre las entidades de crédito extranjeras, matrices, filiales o participadas del mismo grupo en los términos previstos en el artículo anterior.

e) Suscribir acuerdos de coordinación y cooperación con otras autoridades competentes que tengan por objeto facilitar y establecer una supervisión eficaz de los grupos encomendados a su supervisión y asumir las tareas adicionales que resulten de tales acuerdos y con el contenido que reglamentariamente se establezca.

En particular, el Banco de España podrá suscribir un acuerdo bilateral de conformidad con el artículo 28 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre, para delegar su responsabilidad de supervisión de una entidad filial en las autoridades competentes que hayan autorizado y supervisen a la empresa matriz, con el fin de que éstas se ocupen de la vigilancia de la filial con arreglo a las disposiciones previstas en esta Ley, en su normativa de desarrollo y en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio. El Banco de España deberá informar de la existencia y el contenido de tales acuerdos a la Autoridad Bancaria Europea.

Asimismo, cuando una sociedad financiera de cartera o una sociedad financiera mixta de cartera esté establecida en otro Estado miembro, o cuando estando establecida la sociedad financiera de cartera o sociedad financiera mixta de cartera en España no le corresponda al Banco de España la supervisión en base consolidada del grupo, el Banco de España alcanzará acuerdos de coordinación y cooperación con la autoridad competente del Estado miembro donde dicha sociedad esté establecida o con el supervisor en base consolidada de la sociedad financiera de cartera o sociedad financiera mixta de cartera, según corresponda en cada caso.

f) Resolver mediante decisión conjunta, las solicitudes de declaración de sucursales significativas formuladas por las autoridades competentes de los países donde estén ubicadas sucursales de entidades de crédito españolas, así como, a falta de decisión conjunta al respecto, reconocer la resolución de dicha autoridad competente sobre su carácter significativo.

2. El Banco de España deberá atender las solicitudes de autoridades competentes de otro Estado miembro de la Unión Europea, al objeto de comprobar información sobre una entidad sometida a su supervisión.

Artículo 63. *Colaboración en caso de incumplimientos de sucursales de entidades de crédito autorizadas en otros Estados miembros de la Unión Europea.*

1. Si el Banco de España comprueba que una entidad de crédito de un Estado miembro de la Unión Europea, con sucursal en España o que opera en territorio nacional en libre prestación de servicios incumple o existe un riesgo significativo de que incumpla la normativa de solvencia en España, lo comunicará a sus autoridades supervisoras, a fin de que adopten, sin dilación, las medidas que consideren apropiadas para que la entidad ponga fin a su actuación infractora o tome medidas para evitar el riesgo de incumplimiento y, en todo caso, evite su reiteración en el futuro. Dichas medidas serán comunicadas sin dilación al Banco de España.

2. En el caso de que las autoridades competentes del Estado miembro de origen no cumplan las previsiones establecidas en el apartado anterior, el Banco de España podrá recurrir a la Autoridad Bancaria Europea y solicitar su asistencia, de conformidad con el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre.

Artículo 64. *Medidas provisionales en caso de incumplimientos de sucursales de entidades de otros Estados miembros de la Unión Europea.*

1. En situaciones de urgencia, antes de recurrir a la colaboración prevista en el artículo 63.1, y en tanto no se adopten las medidas de las autoridades competentes del Estado miembro de origen de conformidad con dicho precepto o las medidas de saneamiento a que se refiere el artículo 3 de la Directiva 2001/24/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de abril de 2001, relativa al saneamiento y a la liquidación de las entidades de crédito, el Banco de España podrá adoptar las medidas provisionales necesarias para evitar toda inestabilidad del sistema financiero que pudiera amenazar gravemente los intereses colectivos de depositantes, inversores o clientes en España. La adopción de estas medidas será comunicada inmediatamente a la Comisión Europea, a la Autoridad Bancaria Europea y a las autoridades competentes de los demás Estados miembros de la Unión Europea afectados.

2. Las medidas provisionales, que podrán incluir la suspensión del cumplimiento de las obligaciones de pago, serán en todo caso proporcionadas al objetivo de protección de intereses colectivos citado en el apartado anterior. En ningún caso, estas medidas podrán otorgar una preferencia a los acreedores de nacionalidad española de la entidad de crédito sobre los acreedores de otros Estados miembros.

3. Estas medidas provisionales quedarán sin efecto cuando las autoridades administrativas o judiciales del Estado miembro de origen adopten medidas de saneamiento.

4. El Banco de España podrá poner fin a las medidas provisionales cuando considere que ya no resulten necesarias.

Artículo 65. *Decisiones conjuntas.*

1. En el marco de la colaboración prevista en el artículo 62, y de conformidad con los términos que se prevean reglamentariamente, el Banco de España, como supervisor en base consolidada de un grupo o como autoridad competente responsable de la supervisión de las filiales establecidas en España de una entidad de crédito matriz de la UE, de una sociedad financiera de cartera matriz de la UE o de una sociedad financiera mixta de cartera matriz de la UE, procurará con todos sus medios alcanzar una decisión consensuada con las demás autoridades supervisoras de la Unión Europea sobre:

a) La aplicación de lo dispuesto en los artículos 41, 51, 52 y 53 para determinar la adecuación del nivel consolidado de recursos propios que posea el grupo en relación con su situación financiera y perfil de riesgo y el nivel de recursos propios necesario para la aplicación del artículo 68.2.a) a cada una de las entidades del grupo y en base consolidada.

b) Las medidas para solventar cualesquiera cuestiones significativas y constataciones importantes relacionadas con la supervisión de la liquidez, en particular en lo que respecta a

la adecuación de la organización y el tratamiento de los riesgos conforme al artículo 29 y en lo que respecta a la necesidad de aplicar requisitos de liquidez específicos en función de la entidad, de conformidad con el artículo 42.

c) Cualquier orientación en materia de recursos propios adicionales a que se hace referencia en el artículo 69 bis.

2. Del mismo modo, el Banco de España como supervisor en base consolidada o como autoridad competente del Estado miembro donde esté establecida una sociedad financiera de cartera o una sociedad financiera mixta de cartera pertenecientes a un grupo consolidable de entidades de crédito no sujeto a su supervisión en base consolidada, procurará alcanzar una decisión consensuada con las demás autoridades supervisoras de la Unión Europea respecto a las decisiones sobre la aprobación, la exención de la aprobación y las medidas de supervisión a las que se refieren los artículos 15 bis, 15 ter y 15 sexies. En todo caso, el Banco de España trabajará en estrecha consulta con el supervisor en base consolidada o con la autoridad competente del Estado miembro de la Unión donde esté establecida la sociedad financiera de cartera o la sociedad financiera mixta de cartera, según sea el caso.

En el caso de las sociedades financieras mixtas de cartera, cuando el supervisor en base consolidada o la autoridad competente del Estado miembro en que esté establecida la sociedad financiera mixta de cartera sea diferente del coordinador establecido de conformidad con el artículo 5 de la Ley 5/2005, de 22 de abril, se precisará el acuerdo del coordinador para adoptar las decisiones o las decisiones conjuntas a las que se refieren los artículos 15 bis, 15 ter y 15 sexies de esta ley, según proceda.

Artículo 66. *Colegios de supervisores.*

1. Cuando al Banco de España corresponda la supervisión en base consolidada, designará colegios de supervisores con el objeto de facilitar el ejercicio de las tareas a que se refieren las letras a) a d) del artículo 62.1, el artículo 65 y el artículo 81. Asimismo, adoptará las medidas necesarias para garantizar un adecuado nivel de coordinación y cooperación con las autoridades competentes de terceros países, respetando, en todo caso los requisitos de confidencialidad previstos en la legislación aplicable y en el Derecho de la Unión Europea.

1 bis. Cuando corresponda al Banco de España la supervisión en base consolidada designará colegios de supervisores, con el objeto de facilitar el ejercicio de las tareas a que se refieren las letras a) a e) del artículo 62.1 y el artículo 81, cuando todas las filiales transfronterizas de una entidad matriz de la UE, de una sociedad financiera de cartera matriz de la UE o de una sociedad financiera mixta de cartera matriz de la UE tengan su sede en terceros países, siempre y cuando las autoridades de supervisión de dichos terceros países estén sometidas a requisitos de confidencialidad equivalentes de conformidad con la legislación aplicable.»

2. Los colegios de supervisores proporcionarán el marco para que el Banco de España, como supervisor en base consolidada, la Autoridad Bancaria Europea y, en su caso, las demás autoridades competentes implicadas desarrollen las siguientes funciones:

a) Intercambiar información de conformidad con el artículo 21 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre.

b) Acordar, cuando proceda, la atribución voluntaria de funciones y delegación voluntaria de responsabilidades.

c) Establecer los programas supervisores a los que se refiere el artículo 55, basados en una evaluación de riesgos del grupo, de conformidad con lo previsto en los artículos 51 y 52.

d) Aumentar la eficiencia de la supervisión, eliminando toda duplicación innecesaria de requerimientos prudenciales, incluidos los relacionados con las solicitudes de información a la que se refieren el artículo 81 y el artículo 61.1.

e) Aplicar de manera coherente los requisitos prudenciales previstos en esta Ley y su normativa de desarrollo, así como en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, en todas las entidades de un grupo, sin perjuicio de las opciones y facultades que ofrece la legislación de la Unión Europea.

f) Aplicar el artículo 62.1.c) atendiendo a la labor realizada en otros foros que puedan constituirse en este ámbito.

3. Reglamentariamente se determinará el procedimiento de creación de colegios de supervisores y sus normas de funcionamiento.

Artículo 67. *Relaciones del Banco de España con otras autoridades financieras nacionales.*

1. Toda norma que dicte el Banco de España en desarrollo de la normativa de ordenación y disciplina que pueda afectar directamente al ejercicio de las funciones legalmente atribuidas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la Dirección General de Seguros o el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria se dictará previo informe de estos.

2. Siempre que en un grupo consolidable de entidades de crédito existan entidades sujetas a supervisión en base individual por organismos distintos del Banco de España, éste, en el ejercicio de las competencias que esta Ley le atribuye, deberá actuar de forma coordinada con el organismo supervisor que en cada caso corresponda. El Ministro de Economía y Competitividad podrá dictar las normas necesarias para asegurar la adecuada coordinación.

3. El Banco de España trasladará al Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria, de oficio o a instancia de este, la información derivada del ejercicio de su función supervisora que resulte necesaria para el desarrollo de las funciones atribuidas por la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de Reestructuración y Resolución de las Entidades de Crédito, al citado Fondo. A efectos de coordinar adecuadamente el ejercicio de sus respectivas funciones el Banco de España y el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria podrán suscribir acuerdos de colaboración.

Artículo 67 bis. *Obligación de notificación del requisito de recursos propios adicionales y la orientación sobre recursos propios adicionales.*

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, el Banco de España notificará a las autoridades de resolución competentes el establecimiento de requisitos de recursos propios adicionales y cualquier orientación sobre recursos propios adicionales comunicada a las entidades de conformidad con los artículos 69 y 69 bis, respectivamente.

CAPÍTULO IV

Medidas de supervisión prudencial

Artículo 68. *Medidas de supervisión prudencial.*

1. El Banco de España exigirá a las entidades de crédito o grupos consolidables de entidades de crédito que adopten inmediatamente las medidas necesarias para retornar al cumplimiento ante las siguientes circunstancias:

a) Cuando no cumplan con las obligaciones contenidas en la normativa de solvencia, incluida la liquidez, y las relativas a adecuación de la estructura organizativa o el control interno de los riesgos, o considere que los recursos propios y la liquidez mantenidos por la entidad no garantizan una gestión y cobertura sólidas de sus riesgos.

b) Cuando, conforme a los datos a disposición del Banco de España, existan razones fundadas para considerar que la entidad va a incumplir las obligaciones descritas en la letra a) en los siguientes doce meses.

2. En las circunstancias previstas en el apartado anterior el Banco de España podrá adoptar, de entre las siguientes, las medidas que considere más oportunas atendiendo a la situación de la entidad o grupo:

a) Exigir a las entidades de crédito que mantengan recursos propios superiores a los establecidos en el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, en las condiciones establecidas en el artículo 69.

b) Exigir a las entidades de crédito y sus grupos que refuercen los procedimientos, mecanismos y estrategias establecidos a fin de cumplir lo dispuesto en los artículos 29 y 41.

c) Exigir a las entidades de crédito y sus grupos que presenten un plan para retornar al cumplimiento de los requisitos establecidos en esta Ley y en el Reglamento (UE) n.º

575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, y que fijen un plazo para su ejecución, así como que introduzcan en el plan las mejoras necesarias en cuanto a su alcance y plazo de ejecución.

d) Exigir que las entidades de crédito y sus grupos apliquen una política específica de dotación de provisiones o un determinado tratamiento de los activos en términos de requisitos de recursos propios.

e) Restringir o limitar las actividades, las operaciones o la red de las entidades o solicitar el abandono de actividades que planteen riesgos excesivos para la solidez de una entidad.

f) Exigir la reducción del riesgo inherente a las actividades, productos y sistemas de las entidades, incluida la delegación de la prestación de servicios o del ejercicio de funciones de las entidades de crédito en un tercero.

g) Exigir a las entidades de crédito y sus grupos que limiten la remuneración variable como porcentaje de los ingresos netos, cuando resulte incompatible con el mantenimiento de una base sólida de capital.

h) Exigir a las entidades de crédito y sus grupos que utilicen los beneficios netos para reforzar sus recursos propios.

i) Prohibir o restringir la distribución por la entidad de dividendos o intereses a accionistas, socios o socias o titulares de instrumentos de capital adicional de nivel 1, siempre y cuando la prohibición no constituya un supuesto de incumplimiento de las obligaciones de pago de la entidad.

j) Imponer obligaciones de información adicionales o más frecuentes, incluida información sobre recursos propios, liquidez y apalancamiento.

k) Imponer la obligación de disponer de una cantidad mínima de activos líquidos que permitan hacer frente a las potenciales salidas de fondos derivadas de pasivos y compromisos, incluso en caso de eventos graves que pudieran afectar a la liquidez, y la de mantener una estructura adecuada de fuentes de financiación y de vencimientos en sus activos, pasivos y compromisos con el fin de evitar potenciales desequilibrios o tensiones de liquidez que puedan dañar o poner en riesgo la situación financiera de la entidad.

l) Exigir la divulgación de información adicional.

2 bis. A los efectos, del apartado 2, letra j), las obligaciones de información adicionales o más frecuentes se podrán imponer siempre y cuando sean adecuadas y proporcionadas respecto al objetivo para el cual se requiera la información y la información solicitada no sea repetitiva.

A los efectos de la revisión y evaluación supervisora, prevista en los artículos 51, 52 y 53, y de los supuestos de adopción de medidas de supervisión, previstos en el apartado 1, la información adicional se considerará repetitiva cuando información igual o sustancialmente igual ya se ha remitido al Banco de España o puede ser elaborada por el Banco de España a partir de la información de la que ya dispone.

El Banco de España no exigirá a las entidades que remitan información adicional cuando ya disponga de ella en distinto formato o con un desglose de detalle diferente, siempre que estas circunstancias no impidan al Banco de España producir información con la misma calidad y fiabilidad que la que se derivase de la información adicional que la entidad pudiera remitir a petición del Banco de España.

3. Lo dispuesto en el apartado anterior se entiende sin perjuicio de la aplicación del régimen sancionador previsto en el Título IV y las medidas de actuación temprana que puedan adoptarse de conformidad con lo previsto en la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de Reestructuración y Resolución de las Entidades de Crédito.

4. El Banco de España comunicará al Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria su decisión de exigir a una entidad las medidas previstas en este artículo y el proceso de ejecución y cumplimiento posterior de las mismas. A estos efectos, el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria podrá solicitar la información adicional que considere necesaria para el ejercicio de sus funciones.

Artículo 68 bis. *Medidas de supervisión prudencial en materia de riesgo de tipos de interés derivado de actividades ajenas a la cartera de negociación.*

1. El Banco de España adoptará medidas de supervisión prudencial, como mínimo, en los siguientes casos:

a) Cuando el valor económico del patrimonio neto de la entidad disminuya en una cifra superior al 15 por ciento de su capital de nivel 1 como consecuencia de una variación súbita e inesperada de los tipos de interés según alguno de los seis escenarios supervisores de perturbación aplicados a los tipos de interés.

b) Cuando los ingresos netos por intereses de la entidad sufran una disminución significativa como consecuencia de una variación súbita e inesperada de los tipos de interés según alguno de los dos escenarios supervisores de perturbación aplicados a los tipos de interés.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1, el Banco de España no estará obligado a adoptar medidas de supervisión cuando, basándose en la revisión y evaluación supervisora prevista en los artículos 51, 52 y 53, considere que la gestión por parte de la entidad del riesgo de tipo de interés derivado de las actividades ajenas a la cartera de negociación es adecuada y que la entidad no está excesivamente expuesta al riesgo de tipo de interés derivado de las actividades ajenas a la cartera de negociación.

3. De conformidad con los apartados 1 y 2, el Banco de España podrá adoptar, de entre las siguientes, las medidas que considere más oportunas atendiendo a la situación de la entidad o grupo:

a) Especificar hipótesis de modelización y asunciones paramétricas, distintas de las previstas en la normativa europea aplicable y exigir que las entidades las utilicen en los cálculos del valor económico de su patrimonio neto.

b) Exigir cualquiera de las medidas de supervisión previstas en el artículo 68.2.

Artículo 69. *Requisitos sobre recursos propios adicionales.*

1. El Banco de España exigirá a las entidades de crédito el mantenimiento de recursos propios superiores a los establecidos de acuerdo con lo previsto en el artículo 68.2.a), cuando como resultado de la revisión y evaluación supervisora a la que se refieren los artículos 51, 52 y 53 y de la revisión permanente de la autorización de utilizar métodos internos, constate en relación con una determinada entidad cualquiera de las siguientes situaciones:

a) Que esté expuesta a riesgos o elementos de riesgo no cubiertos o no suficientemente cubiertos por los requisitos de recursos propios establecidos en las partes tercera, cuarta y séptima del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013. Los elementos que regulan el marco de imposición de recursos propios adicionales por este motivo se desarrollarán reglamentariamente.

b) Que no cumpla los requisitos establecidos en los artículos 29, y 41.1 de esta ley o en el artículo 393 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 y no sea probable que otras medidas de supervisión sean suficientes para garantizar el cumplimiento de dichos requisitos en un plazo adecuado.

c) Que los ajustes de valoración con respecto a posiciones o carteras específicas dentro de la cartera de negociación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 105 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, no sean suficientes para permitir que la entidad venda o cubra sus posiciones en un corto periodo de tiempo sin incurrir en pérdidas importantes en condiciones de mercado normales.

d) Que el incumplimiento de los requisitos exigidos para la aplicación de un método de cálculo de los requisitos de recursos propios que requiere autorización previa de conformidad con la parte tercera del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, pueda dar lugar a unos requisitos de recursos propios insuficientes.

e) Que, de forma reiterada, el nivel de recursos propios de la entidad sea inferior al nivel de recursos propios adecuado de conformidad con la orientación sobre recursos propios adicionales comunicada de conformidad con el artículo 69 bis.

f) Otras situaciones específicas que el Banco de España considere que puedan suscitar problemas importantes de supervisión.

2. El requisito de recursos propios adicionales a que se refiere el artículo 68.2.a) solo podrá exigirse para cubrir los riesgos en los que incurran entidades concretas debido a sus actividades, incluidos aquellos que reflejen el impacto de determinadas evoluciones económicas o del mercado en relación con el perfil de riesgo de una entidad concreta.

Artículo 69 bis. *Orientación sobre recursos propios adicionales.*

1. El Banco de España comunicará a las entidades su orientación sobre recursos propios adicionales con las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

2. La comunicación relativa a la orientación sobre recursos propios adicionales se realizará tomando en consideración el nivel global de recursos propios que el Banco de España considere apropiado para cada entidad. Este nivel global se determinará sobre la base de las revisiones periódicas que, de acuerdo con los artículos 51, 52 y 53, el Banco de España realice sobre el nivel de capital interno que cada entidad haya fijado de conformidad con el artículo 41.2, de la revisión permanente de la autorización de utilizar métodos internos y los resultados de las pruebas de resistencia a que se refiere el artículo 55.5.

3. La orientación sobre recursos propios adicionales tendrá carácter específico para cada entidad, y ascenderá a la cantidad de recursos propios que cumpla con los dos requisitos siguientes:

a) Supere la cantidad de recursos propios requerida con arreglo a las siguientes normas:

1.º Las partes tercera, cuarta y séptima del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013;

2.º Los requisitos de recursos propios adicionales previstos en el artículo 68.2.a) y 69;

3.º El requisito combinado de colchones de capital establecido en el artículo 43, o, según proceda, la cantidad de recursos propios requerida por el requisito de colchón de la ratio de apalancamiento previsto en el artículo 92.1 bis, del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013.

b) Sea necesaria para alcanzar el nivel global de recursos propios que el Banco de España considere apropiado conforme al apartado 2 del presente artículo.

4. La incapacidad para mantener la orientación de recursos propios adicionales no activará las restricciones en materia de distribución a que se refieren los artículos 48 y 48 ter cuando la entidad cumpla con:

a) Los requisitos de recursos propios aplicables establecidos en las partes tercera, cuarta y séptima del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013;

b) El requisito de recursos propios adicionales previsto en los artículos 68.2.a) y 69; y

c) El requisito combinado de colchones de capital establecido en el artículo 43 o el requisito de colchón de ratio de apalancamiento previsto en el artículo 92.1 bis del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, según proceda.

Artículo 69 ter. *Límites a la concentración sectorial.*

Cuando la exposición agregada de las entidades de crédito o de un subgrupo de estas a un determinado sector de actividad económica alcance niveles que puedan suponer un elemento de riesgo sistémico, el Banco de España podrá exigir a las entidades de crédito que limiten su exposición a dicho sector.

Artículo 69 quáter. *Condiciones sobre la concesión de préstamos y otras operaciones.*

Con el objetivo de evitar el aumento excesivo del riesgo bancario o el endeudamiento excesivo de los agentes económicos, el Banco de España podrá determinar el establecimiento de límites y condiciones sobre la concesión de préstamos, la adquisición de títulos de renta fija y derivados por las entidades de crédito, para operaciones con el sector privado radicado en España.

CAPÍTULO V

Medidas de intervención y sustitución

Artículo 70. *Causas de intervención y sustitución de administradores.*

1. Procederá la intervención de una entidad de crédito o la sustitución provisional de su órgano de administración o de uno o varios de sus miembros en los siguientes supuestos:

a) De acuerdo con lo previsto en la Ley 11/2015, de 18 de junio, de resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión.

b) Cuando existan indicios fundados de que la entidad de crédito se encuentre en una situación distinta de las previstas en el ámbito de aplicación de la Ley 11/2015, de 18 de junio, pero de excepcional gravedad y que pueda poner en peligro su estabilidad, liquidez o solvencia.

c) Cuando se adquiera una participación significativa en una entidad de crédito sin respetar el régimen previsto en esta Ley o cuando existan razones fundadas y acreditadas para considerar que la influencia ejercida por las personas que la posean pueda resultar en detrimento de la gestión sana y prudente de la misma, que dañe gravemente su situación financiera.

2. Las medidas de intervención o sustitución a que se refiere este artículo podrán adoptarse durante la tramitación de un expediente sancionador o con independencia del ejercicio de la potestad sancionadora.

Artículo 71. *Competencia de intervención y sustitución.*

1. Las medidas de intervención o sustitución a que se refiere el artículo anterior se acordarán por el Banco de España, dando cuenta razonada de su adopción al Ministro de Economía y Competitividad y al Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria.

2. El acuerdo podrá dictarse de oficio o a petición fundada de la propia entidad. En este caso, podrán formular la petición los administradores de la entidad de crédito, su órgano de fiscalización interna y, en su caso, una minoría de socios que sea, al menos, igual a la que exija la legislación mercantil para instar la convocatoria de una Asamblea o Junta General Extraordinaria.

Artículo 72. *Acuerdos de intervención o sustitución.*

Los acuerdos de intervención o sustitución se adoptarán previa audiencia de la entidad de crédito interesada durante el plazo que se le conceda al efecto, que no podrá ser inferior a cinco días.

Se podrá prescindir del trámite de audiencia cuando la adopción de la medida se haya solicitado por la propia entidad o cuando dicho trámite comprometa gravemente la efectividad de la medida o los intereses económicos afectados. En este último supuesto, el plazo para la resolución del pertinente recurso de alzada será de diez días a contar desde la fecha de su interposición.

Artículo 73. *Contenido del acuerdo de intervención y sustitución.*

1. El acuerdo designará la persona o personas que hayan de ejercer las funciones de intervención o hayan de actuar como administradores provisionales, e indicará si tales personas deben actuar conjunta, mancomunada o solidariamente. Las personas designadas

deberán contar con la capacidad, cualificación profesional y conocimientos adecuados para el desempeño de estas funciones, así como no estar incursas en conflicto de interés.

Asimismo, el acuerdo determinará si dicha intervención supondrá la sustitución de su órgano de administración o de uno o varios de sus miembros y si el administrador provisional podrá ejercer sus funciones en colaboración con el órgano de administración.

2. Dicho acuerdo, de carácter ejecutivo desde el momento que se dicte, será objeto de inmediata publicación en el «Boletín Oficial del Estado» y de inscripción en los registros públicos correspondientes. La publicación en el «Boletín Oficial del Estado» determinará la eficacia del acuerdo frente a terceros.

3. Cuando ello resulte necesario para la ejecución del acuerdo de intervención o de sustitución de los administradores podrá llegarse a la compulsión directa para la toma de posesión de las oficinas, libros y documentos correspondientes o para el examen de estos últimos, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 96.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

4. El Banco de España podrá modificar, motivadamente y por el procedimiento previsto en este Capítulo la medida de intervención o sustitución cuando así lo exijan las circunstancias.

Artículo 74. *Requisitos de validez de los actos y acuerdos posteriores a la fecha de intervención.*

1. En el supuesto de intervención, los actos y acuerdos de cualquier órgano de la entidad de crédito que se adopten a partir de la fecha de publicación del acuerdo en el «Boletín Oficial del Estado» requerirán, para su validez y efectos, la aprobación expresa de los interventores designados. Se exceptúa de esta aprobación el ejercicio de acciones o recursos por la entidad de crédito en relación con la medida de intervención o con la actuación de los interventores.

2. Los interventores designados estarán facultados para revocar cuantos poderes o delegaciones hubieren sido conferidos por el órgano de administración de la entidad de crédito o por sus apoderados o delegados con anterioridad a la fecha de publicación del acuerdo. Adoptada tal medida, se procederá por los interventores a exigir la devolución de los documentos en que constaren los poderes, así como a promover la inscripción de su revocación en los registros públicos competentes.

Artículo 75. *Administración provisional.*

1. En el caso de sustitución del órgano de administración, los administradores provisionales designados tendrán el carácter de interventores respecto de los actos o acuerdos de la Junta General o Asamblea de la entidad de crédito, siendo de aplicación a los mismos cuanto dispone el apartado 1 del artículo anterior.

2. Las obligaciones de remisión de información pública periódica, de formulación de las cuentas anuales de la entidad y de aprobación de éstas y de la gestión social quedarán en suspenso, por plazo no superior a un año, a contar desde el vencimiento del plazo legalmente establecido al efecto, si el nuevo órgano de administración estimare razonadamente que no existen datos o documentos fiables y completos para ello.

Artículo 76. *Cese de las medidas de intervención o sustitución.*

Acordado por el Banco de España el cese de las medidas de intervención o sustitución, los administradores provisionales procederán a convocar inmediatamente la Junta General o Asamblea de la entidad de crédito, en la que se nombrará el nuevo órgano de administración. Hasta la toma de posesión de éste, los administradores provisionales seguirán ejerciendo sus funciones.

Artículo 77. *Disolución y liquidación voluntaria de la entidad de crédito.*

En el supuesto de que una entidad de crédito decida su disolución y correspondiente liquidación voluntaria, deberá comunicarlo al Banco de España, el cual podrá fijar condiciones a dicha decisión en el plazo de tres meses desde la presentación de la correspondiente solicitud.

Artículo 78. *Intervención de las operaciones de liquidación.*

1. Cuando se produzca la disolución de una entidad de crédito, el Ministro de Economía y Competitividad podrá acordar la intervención de las operaciones de liquidación si tal medida resulta aconsejable por el número de afectados o por la situación patrimonial de la entidad.

2. Será de aplicación al acuerdo a que se refiere el apartado anterior lo dispuesto en el artículo 74, y a los actos de los liquidadores y a las facultades de los interventores lo establecido en el artículo 75.

Artículo 79. *Comunicación a Cortes Generales.*

El Banco de España enviará anualmente a las Cortes Generales una Memoria de las actuaciones que hayan dado lugar a medidas de intervención o sustitución.

Asimismo, el Banco de España enviará a las Cortes Generales los resultados agregados de las pruebas de resistencia a las que se refiere el artículo 55.5 tan pronto como estén disponibles.

CAPÍTULO VI

Obligaciones de información y publicación

Artículo 80. *Obligaciones de publicación del Banco de España.*

1. Sin perjuicio de las obligaciones de secreto establecidas en esta Ley, el Banco de España publicará periódicamente la siguiente información relativa a la normativa de solvencia:

a) Los criterios y métodos generales empleados para la revisión y evaluación de los mecanismos de cumplimiento normativo, de supervisión de riesgos y de gobierno corporativo y políticas remuneratorias, en particular, los criterios para la aplicación del principio de proporcionalidad.

b) Datos estadísticos agregados sobre los aspectos fundamentales del ejercicio de la función supervisora, incluido el número y naturaleza de las medidas de supervisión adoptadas y las sanciones administrativas impuestas.

c) Los criterios generales y los métodos adoptados para comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 405 a 409 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

d) Una sucinta descripción del resultado de la revisión supervisora y la descripción de las medidas impuestas en los casos de incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 405 a 409 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, sobre una base anual.

e) Los resultados de las pruebas de resistencia en los términos previstos en el artículo 32 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre.

Cuando la Autoridad Bancaria Europea así lo determine, la información a que se refiere esta letra será transmitida a esta autoridad para la posterior publicación del resultado a nivel de la Unión Europea.

f) Las demás que se determinen reglamentariamente.

2. La información publicada de conformidad con el apartado 1 deberá ser suficiente para permitir una comparación significativa de los planteamientos adoptados por el Banco de España con los de las autoridades homólogas de los diferentes Estados miembros de la Unión Europea. La información se publicará en el formato que determine la Autoridad Bancaria Europea y se actualizará periódicamente. Será accesible en la página web del Banco de España.

Artículo 81. *Obligaciones de información del Banco de España en situaciones de urgencia.*

El Banco de España advertirá, tan pronto como sea posible, al Ministro de Economía y Competitividad, al Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria, a los bancos centrales del Sistema Europeo de Bancos Centrales, a las restantes autoridades supervisoras, nacionales o extranjeras, afectadas, a la Autoridad Bancaria Europea y a la Junta Europea de Riesgo Sistémico, del surgimiento de una situación de urgencia, incluida la definida en el artículo 18

del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre, o en aquellos casos en que exista una evolución adversa de los mercados financieros, que pueda comprometer la liquidez en el mercado y la estabilidad del sistema financiero de cualquier Estado miembro de la Unión Europea en el que hayan sido autorizadas entidades de un grupo sujeto a la supervisión en base consolidada del Banco de España o en el que estén establecidas sucursales significativas de una entidad de crédito española, según se contemplan en el artículo 62.1.f).

Artículo 82. *Obligación de secreto.*

1. Los datos, documentos e informaciones que obren en poder del Banco de España en virtud del ejercicio de la función supervisora o cuantas otras funciones le encomiendan las leyes se utilizarán por este exclusivamente en el ejercicio de dichas funciones, tendrán carácter reservado y no podrán ser divulgados a ninguna persona o autoridad. La reserva se entenderá levantada desde el momento en que los interesados hagan públicos los hechos a que aquéllas se refieran. Tendrán asimismo carácter reservado los datos, documentos o informaciones relativos a los procedimientos y metodologías empleados por el Banco de España en el ejercicio de las funciones mencionadas, salvo que la reserva sea levantada expresamente por el órgano competente del Banco de España.

En cualquier caso, el Banco de España podrá publicar los resultados de las pruebas de resistencia realizadas de conformidad con el artículo 55.5 y con el artículo 32 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre.

El acceso de las Cortes Generales a la información sometida a la obligación de secreto se realizará a través del Gobernador del Banco de España. A tal efecto, el Gobernador podrá solicitar motivadamente de los órganos competentes de la Cámara la celebración de sesión secreta o la aplicación del procedimiento establecido para el acceso a las materias clasificadas.

2. Todas las personas que desempeñen o hayan desempeñado una actividad para el Banco de España y hayan tenido conocimiento de datos, documentos e informaciones de carácter reservado están obligadas a guardar secreto sobre los mismos. Estas personas no podrán prestar declaración ni testimonio ni publicar, comunicar o exhibir datos o documentos reservados, ni siquiera después de haber cesado en el servicio, salvo autorización expresa del órgano competente del Banco de España. Si dicho permiso no fuera concedido, la persona afectada mantendrá el secreto y quedará exenta de la responsabilidad que de ello pudiera dimanar.

El incumplimiento de esta obligación determinará las responsabilidades penales y cualesquiera otras previstas por las leyes.

3. Se exceptúan de la obligación de secreto regulada en el presente artículo:

a) Los supuestos en los que el interesado consienta expresamente la difusión, publicación o comunicación de los datos.

b) La publicación de datos agregados a fines estadísticos, o las comunicaciones en forma sumaria o agregada de manera que las entidades individuales no puedan ser identificadas ni siquiera indirectamente.

c) Las informaciones requeridas por las autoridades judiciales competentes en un proceso penal.

d) Las informaciones que, en el marco de los procedimientos mercantiles derivados del concurso o liquidación forzosa de una entidad de crédito, sean requeridas por las autoridades judiciales, siempre que no versen sobre terceros implicados en el reflotamiento de la entidad.

e) Las informaciones que, en el marco de recursos administrativos o jurisdiccionales interpuestos contra resoluciones administrativas dictadas en materia de ordenación y disciplina de las entidades de crédito, sean requeridas por las autoridades competentes para conocer el recurso.

f) Las informaciones que el Banco de España tenga que facilitar para el cumplimiento de sus respectivas funciones a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a la Dirección General de Seguros, al Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, al Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, al Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria, al Consejo de Estabilidad Financiera y a los interventores o a los administradores

concursales de una entidad de crédito o de una entidad de su grupo, designados en los correspondientes procedimientos administrativos o judiciales, y a los auditores de las cuentas de las entidades de crédito y sus grupos.

g) Las informaciones que el Banco de España transmita a los Bancos centrales y otros organismos de función similar en calidad de autoridades monetarias, cuando la información sea pertinente para el desempeño de sus respectivas funciones legales, tales como la aplicación de la política monetaria y la correspondiente provisión de liquidez, la supervisión de los sistemas de pago, de compensación y liquidación, y la defensa de la estabilidad del sistema financiero.

h) Las informaciones que el Banco de España tenga que facilitar, para el cumplimiento de sus funciones, a los organismos o autoridades de otros países en los que recaiga la función pública de supervisión de las entidades de crédito, de las empresas de servicios de inversión, de las empresas de seguros, de otras instituciones financieras y de los mercados financieros, o la gestión de los sistemas de garantía de depósitos o indemnización de los inversores de las entidades de crédito, de mantener la estabilidad del sistema financiero en los Estados miembros mediante la utilización de normas macroprudenciales, de actividades de reorganización encaminadas a mantener la estabilidad del sistema financiero, o de supervisión de los sistemas contractuales o institucionales de protección, siempre que exista reciprocidad, y que los organismos y autoridades estén sometidos a secreto profesional en condiciones que, como mínimo, sean equiparables a las establecidas por las leyes españolas.

i) Las informaciones que el Banco de España decida facilitar a una cámara u organismo semejante autorizado legalmente a prestar servicios de compensación o liquidación de los mercados españoles, cuando considere que son necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de dichos organismos ante cualquier incumplimiento, o posible incumplimiento, que se produzca en el mercado.

j) Las informaciones que el Banco de España tenga que facilitar a las autoridades en las que recaiga la función pública de supervisión de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo por lo que respecta al cumplimiento de dicha normativa y a las unidades de inteligencia financiera, así como las comunicaciones que de modo excepcional puedan realizarse en virtud de lo dispuesto en la Sección 3.ª del Capítulo I del Título III de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, previa autorización de la persona titular del Ministerio de Hacienda. A estos efectos deberán tenerse en cuenta los acuerdos de colaboración firmados por el Banco de España con autoridades supervisoras de otros países.

k) Las informaciones que por razones de supervisión prudencial o de actuación preventiva en materia de reestructuración y resolución de entidades de crédito, el Banco de España tenga que dar a conocer al Ministerio de Economía y Competitividad, al Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria o a las autoridades de las comunidades autónomas con competencias sobre entidades de crédito, así como, en las situaciones de urgencia a que se refiere el artículo 81, a las autoridades correspondientes de los Estados miembros de la Unión Europea afectados.

l) Las informaciones requeridas por el Tribunal de Cuentas o por una Comisión de Investigación de las Cortes Generales en los términos establecidos en su legislación específica.

m) La información comunicada a la Autoridad Bancaria Europea en virtud de la normativa vigente, y en particular, la establecida en los artículos 31 y 35 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre. No obstante lo anterior, dicha información estará sujeta a secreto profesional.

n) La información comunicada a la Junta Europea de Riesgo Sistémico, cuando esta información sea pertinente para el desempeño de sus funciones estatutarias conforme al Reglamento (UE) n.º 1092/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, relativo a la supervisión macroprudencial del sistema financiero en la Unión Europea y por el que se crea una Junta Europea de Riesgo Sistémico.

ñ) La información comunicada a la Autoridad Europea de Valores y Mercados y a la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación, cuando la información sea pertinente para el desempeño de sus funciones estatutarias conforme a los Reglamentos

(UE) n.º 1094/2010 y 1095/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010.

o) La información que el Banco de España tenga que proporcionar a los sistemas contractuales o institucionales de protección de conformidad con lo previsto en el artículo 113.7 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

p) Las informaciones que el Banco de España tenga que facilitar a las autoridades competentes u organismos responsables de la aplicación de las normas relativas a la separación estructural dentro de un grupo bancario.

4. Las autoridades judiciales que reciban del Banco de España información de carácter reservado vendrán obligadas a adoptar las medidas pertinentes que garanticen la reserva durante la sustanciación del proceso de que se trate. Las restantes autoridades, personas o entidades que reciban información de carácter reservado quedarán sujetas a la obligación de secreto regulada en este artículo y no podrán utilizarla sino en el marco del cumplimiento de las funciones que tengan legalmente establecidas.

Los miembros de una Comisión de Investigación de las Cortes Generales que reciban información de carácter reservado vendrán obligados a adoptar las medidas pertinentes que garanticen la reserva.

5. La transmisión de información reservada estará condicionada, cuando la información se haya originado en otro Estado miembro, a la conformidad expresa de la autoridad que la hubiere transmitido, y sólo podrá ser comunicada a los destinatarios citados a los efectos para los que dicha autoridad haya dado su acuerdo. Esta limitación se aplicará a las informaciones a las cámaras y organismos mencionados en el apartado 3 h) e i), a las informaciones requeridas por el Tribunal de Cuentas y las Comisiones de Investigación de las Cortes Generales y a las informaciones al Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas.

6. El Banco de España comunicará a la Autoridad Bancaria Europea la identidad de las autoridades u organismos a los cuales podrá transmitir datos, documentos o informaciones de conformidad con lo previsto en el apartado 3, letras d) y f) en relación con el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, y h) en relación con los organismos supervisores de los sistemas contractuales o institucionales de protección.

Artículo 82 bis. *Transmisión de información a organismos internacionales.*

1. No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, el Banco de España podrá transmitir o compartir determinada información, siempre que se cumplan los requisitos previstos en el apartado 2, con los siguientes organismos internacionales:

a) El Fondo Monetario Internacional y el Banco Mundial a efectos del Programa de Evaluación del Sector Financiero.

b) El Banco de Pagos Internacionales, a los efectos de los estudios de impacto cuantitativo.

c) La Junta de Estabilidad Financiera, a efectos de su función de supervisión.

2. La información de carácter confidencial solo podrá compartirse a solicitud expresa del organismo pertinente y siempre que se reúnan las siguientes condiciones:

a) Que la solicitud esté debidamente justificada por razón de las funciones concretas que desempeña el organismo solicitante de conformidad con su mandato estatutario;

b) Que la solicitud describa con la precisión suficiente la naturaleza, el alcance y el formato de la información solicitada, así como la forma de facilitarla o transmitirla;

c) Que la información solicitada sea estrictamente necesaria para el desempeño de funciones concretas del organismo solicitante y que no exceda de las competencias estatutarias otorgadas a dicho organismo;

d) Que la información se transmita o facilite exclusivamente a las personas que participan directamente en el desempeño de la función de que se trate; y,

e) Que las personas que tengan acceso a la información estén sujetas a requisitos de secreto profesional al menos equivalentes a los previstos en el artículo 82.

Cuando la solicitud proceda de alguno de los organismos internacionales mencionados en el apartado 1, el Banco de España sólo podrá transmitir información agregada o anonimizada y únicamente podrá compartir otra información en sus dependencias.

Asimismo, cuando facilitar la información implique el tratamiento de datos personales, todo tratamiento de datos personales por parte del organismo solicitante cumplirá los requisitos establecidos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

Artículo 83. *Deber de reserva de información.*

1. Las entidades y demás personas sujetas a la normativa de ordenación y disciplina de las entidades de crédito están obligadas a guardar reserva de las informaciones relativas a los saldos, posiciones, transacciones y demás operaciones de sus clientes sin que las mismas puedan ser comunicadas a terceros u objeto de divulgación.

2. Se exceptúan de este deber las informaciones respecto de las cuales el cliente o las leyes permitan su comunicación o divulgación a terceros o que, en su caso, les sean requeridas o hayan de remitir a las respectivas autoridades de supervisión o en el marco del cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. En este caso, la cesión de la información deberá ajustarse a lo dispuesto por el propio cliente o por las leyes.

3. Quedan asimismo exceptuadas del deber de reserva los intercambios de información entre entidades de crédito pertenecientes a un mismo grupo consolidable.

4. El incumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo será considerado infracción grave y se sancionará en los términos y con arreglo al procedimiento previsto en el Título IV.

5. Lo previsto en este artículo se aplicará sin perjuicio de lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.

Artículo 84. *Información contable que deben remitir las entidades de crédito.*

1. Las entidades de crédito y los grupos consolidables de entidades de crédito deberán suministrar al Banco de España y hacer públicos sus estados financieros, sin perjuicio de las obligaciones adicionales de información que les correspondan de conformidad con la normativa aplicable.

2. Sin perjuicio del Reglamento (CE) n.º 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002, relativo a la aplicación de normas internacionales de contabilidad y de la normativa de información contable prevista en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores y demás legislación mercantil que resulte de aplicación, el Ministro de Economía y Competitividad podrá establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos a que deberán sujetarse los estados financieros de las entidades de crédito, así como los estados financieros consolidados, con los límites y especificaciones que reglamentariamente se determinen, disponiendo la frecuencia y el detalle con que los correspondientes datos deberán ser suministrados al Banco de España y hacerse públicos con carácter general por las propias entidades de crédito. En el uso de esta facultad, cuyo ejercicio podrá encomendar el Ministro de Economía y Competitividad al Banco de España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores o al Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, no existirán más restricciones que la exigencia de que los criterios de publicidad sean homogéneos para todas las entidades de crédito de una misma categoría y análogos para las diversas categorías de entidades de crédito.

La orden ministerial en la que se establezca la habilitación determinará los informes que, en su caso, serán preceptivos para el establecimiento y modificación de las señaladas normas y modelos, así como para la resolución de consultas sobre esa normativa.

Artículo 85. *Información con relevancia prudencial de las entidades de crédito.*

1. De conformidad con la parte octava del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, los grupos consolidables de entidades de crédito y las entidades de crédito no integradas en uno de estos grupos consolidables harán pública, tan pronto como sea viable, al menos con

periodicidad anual y debidamente integrada en un solo documento denominado Información con relevancia prudencial, información concreta sobre aquellos datos de su situación financiera y actividad en los que el mercado y otras partes interesadas puedan tener interés con el fin de evaluar los riesgos a los que se enfrentan dichos grupos y entidades, su estrategia de mercado, su control de riesgos, su organización interna y su situación al objeto de dar cumplimiento a las exigencias mínimas de recursos propios previstas en la normativa de solvencia.

2. Los grupos y entidades adoptarán una política formal para el cumplimiento de dichos requisitos de divulgación, la verificación de la suficiencia y exactitud de los datos divulgados y de la frecuencia de su divulgación, y dispondrán de procedimientos que permitan evaluar la adecuación de dicha política.

3. El Banco de España podrá exigir a las empresas matrices que publiquen con periodicidad anual, ya sea íntegramente o mediante referencias a información equivalente, una descripción de la estructura jurídica y gobierno corporativo y de la estructura organizativa del grupo.

4. La divulgación, en cumplimiento de los requerimientos de la legislación mercantil o del mercado de valores, de los datos a que se refiere el apartado 1, no eximirá de su integración en la forma prevista por dicho apartado.

5. A las entidades de crédito obligadas a divulgar la información a que se refiere el apartado 1, el Banco de España podrá exigirles:

a) La verificación por auditores de cuentas o expertos independientes, o por otros medios satisfactorios a su juicio, de las informaciones que no estén cubiertas por la auditoría de cuentas, de conformidad con lo dispuesto respecto al régimen de independencia al que se encuentran sujetos los auditores de cuentas en el Capítulo III del Texto Refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio.

b) La divulgación de una o varias de dichas informaciones, bien de manera independiente en cualquier momento, bien con frecuencia superior a la anual, y a que establezcan plazos máximos para la divulgación.

c) La divulgación en medios y lugares distintos de los estados financieros.

Artículo 86. *Información exigible a las sucursales de entidades de crédito con sede en la Unión Europea.*

1. El Banco de España podrá exigir a las entidades de crédito de otro Estado miembro de la Unión Europea que tengan una sucursal en España la remisión periódica de información sobre las operaciones que dicha sucursal efectúa en España.

2. Dicha información se exigirá únicamente con fines informativos o estadísticos, para la aplicación del artículo 59.2 en particular en lo que se refiere a la determinación de si una sucursal es significativa, y con fines de supervisión de conformidad con el presente título. Estos informes estarán sujetos a la obligación de secreto a la que se refiere el artículo 82.

3. De acuerdo con lo previsto en el artículo 84.2 se determinará el alcance de sus obligaciones contables y la información que con una finalidad estadística deban proporcionar.

4. Asimismo, las entidades de crédito españolas con sucursales en otros Estados miembros de la Unión Europea deberán atender las solicitudes equivalentes que les dirijan otros Estados miembros.

Artículo 87. *Informe bancario anual.*

1. Las entidades de crédito remitirán al Banco de España y publicarán anualmente, especificando por países en donde estén establecidas, la siguiente información en base consolidada para cada ejercicio:

a) Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad.
b) Volumen de negocio.
c) Número de empleados a tiempo completo.
d) Resultado bruto antes de impuestos.
e) Impuestos sobre el resultado.
f) Subvenciones o ayudas públicas recibidas.

2. La información a la que se refiere el apartado anterior será publicada como un informe anexo de sus estados financieros auditados de acuerdo con la normativa reguladora de auditoría de cuentas y denominado informe bancario anual.

3. Las entidades harán público en su informe bancario anual, entre los indicadores clave, el rendimiento de sus activos, que se calculará dividiendo el beneficio neto por el balance total.

4. El Banco de España tendrá disponibles estos informes en su página web.

Artículo 88. *Información sobre participaciones en entidades de crédito.*

Las entidades de crédito deberán hacer públicas, en los términos que se determinen reglamentariamente, la participación de otras entidades de crédito, nacionales o extranjeras, en su capital, y su participación en el capital de otras entidades de crédito.

TÍTULO IV

Régimen sancionador

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 89. *Disposiciones generales.*

1. Las entidades de crédito, así como quienes ostenten cargos de administración o dirección en las mismas, que infrinjan normas de ordenación y disciplina incurrirán en responsabilidad administrativa sancionable con arreglo a lo dispuesto en este Título.

La responsabilidad imputable a una entidad de crédito y a los cargos de administración o dirección de la misma serán independientes. La falta de incoación de expediente sancionador o el archivo o sobreseimiento del incoado contra una entidad de crédito no afectará necesariamente a la responsabilidad en que pueden incurrir los cargos de administración o dirección de la misma, y viceversa.

2. La responsabilidad administrativa contemplada en el apartado anterior podrá alcanzar igualmente a las personas físicas o jurídicas que posean una participación significativa según lo previsto en el Capítulo III del Título I, y a aquéllas que, teniendo nacionalidad española, controlen una entidad de crédito de otro Estado miembro de la Unión Europea, así como a aquellas sujetas a la obligación de notificación establecida en el artículo 17. La responsabilidad también alcanzará a quienes ostenten cargos de administración o dirección en las entidades responsables.

3. Son órganos de dirección de una entidad aquéllos que están facultados para fijar la estrategia, los objetivos y la orientación general de la entidad y que se ocupan de la vigilancia y control del proceso de adopción de decisiones de dirección, incluidos quienes dirigen de forma efectiva la entidad.

Ostentan cargos de administración o dirección en las entidades de crédito, a los efectos de lo dispuesto en este título, sus administradores o miembros de sus órganos colegiados de administración, sus directores generales o los asimilados en los términos previstos en el artículo 6.6.

4. El régimen sancionador previsto en este Título será también de aplicación a:

a) Las sucursales abiertas en España por entidades de crédito extranjeras.

b) Las personas físicas o jurídicas y sus administradores de hecho o de derecho que infrinjan las prohibiciones contempladas en el artículo 3.

c) Las sociedades financieras de cartera, las sociedades financieras mixtas de cartera y a los que ostenten cargos de administración o dirección en las mismas.

d) Todas las demás entidades que se prevean en el ordenamiento jurídico.

e) Aquellos terceros a los que las entidades de crédito o las entidades contempladas en las letras a), c) y d) hayan subcontratado funciones o actividades operativas.

f) Las empresas que realicen al menos una de las actividades a que se refiere el artículo 4.1.1.b) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de

junio de 2013, y que superen el umbral indicado en el citado artículo sin disponer de autorización como entidad de crédito.

5. El régimen sancionador previsto en este Título se aplicará sin perjuicio de las funciones atribuidas al Banco Central Europeo, de conformidad con lo previsto en el Reglamento (UE) n.º 1024/2013, de 15 de octubre de 2013.

Artículo 90. *Competencia para la instrucción de expedientes.*

1. Corresponde al Banco de España la competencia para la instrucción y resolución de los expedientes a que se refiere este Título, pudiendo imponer las sanciones en él descritas y las medidas administrativas que, en su caso, procedan. Cuando los intermediarios de crédito inmobiliario, sus representantes designados, tasadores y los prestamistas inmobiliarios tenga su ámbito de actuación en una sola Comunidad Autónoma o cuando los hechos sancionables tengan su causa en relaciones comerciales directas entre los prestatarios y las entidades inmobiliarias y financieras, las Comunidades Autónomas serán quienes determinen los órganos competentes para la instrucción de las sanciones derivadas de la aplicación de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

Toda decisión que tome el Banco de España en el ejercicio de su potestad sancionadora deberá ser debidamente motivada y le será de aplicación supletoria la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. El Banco de España dará cuenta razonada a la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa de la imposición de sanciones por infracciones muy graves y, en todo caso, le remitirá con periodicidad trimestral la información esencial sobre los procedimientos en tramitación y las resoluciones adoptadas.

CAPÍTULO II

Infracciones

Artículo 91. *Clasificación de infracciones.*

Las infracciones se clasifican en muy graves, graves y leves.

Artículo 92. *Infracciones muy graves.*

Constituyen infracciones muy graves:

a) Ejercer con carácter profesional la actividad de recepción de depósitos u otros fondos reembolsables del público, así como hacer uso de las denominaciones reservadas de las entidades de crédito u otras que puedan inducir a confusión con ellas, sin haber sido autorizada como entidad de crédito.

b) Realizar los actos que a continuación se enumeran, sin autorización cuando ésta sea preceptiva, sin observar las condiciones básicas fijadas en la misma, o habiendo obtenido la autorización por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular:

1.º Fusiones o escisiones que afecten a las entidades de crédito así como la cesión global de activos o pasivos en los que intervenga una entidad de crédito.

2.º Adquisición o cesión, directa o indirecta, de acciones u otros títulos representativos del capital, o de sus derechos políticos, de entidades de crédito extranjeras, por entidades de crédito españolas o por entidad filial o dominante de éstas.

3.º Distribución de reservas, expresas u ocultas.

4.º Apertura por entidades de crédito españolas de sucursales en el extranjero.

c) Mantener durante un período de seis meses unos recursos propios inferiores a los exigidos para obtener la autorización como entidad de crédito.

d) Incurrir las entidades de crédito o el grupo consolidado o el conglomerado financiero a que pertenezcan en una cobertura insuficiente de los requerimientos de recursos propios exigidos, cuando estos se sitúen por debajo del 80 por ciento del mínimo establecido en función de los riesgos asumidos, o por debajo del mismo porcentaje de los requisitos de

recursos propios exigidos, en su caso, por el Banco de España a una entidad determinada, permaneciendo en ambos casos en tal situación por un periodo de, al menos, seis meses.

e) Ejercer actividades ajenas a su objeto exclusivo legalmente determinado, salvo que tenga un carácter meramente ocasional o aislado.

f) Realizar actos u operaciones prohibidas por normas de ordenación y disciplina con rango de ley o por reglamentos de la Unión Europea o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga un carácter meramente ocasional o aislado.

g) Carecer de la contabilidad exigida legalmente o llevarla con irregularidades esenciales que impidan conocer la situación patrimonial o financiera de la entidad o del grupo consolidable o conglomerado financiero al que pertenezcan.

h) Incumplir la obligación de someter sus cuentas anuales a auditoría de cuentas conforme a la legislación vigente en la materia.

i) Negarse o resistirse a la actuación del Banco de España en ejercicio de la función supervisora, siempre que medie requerimiento expreso y por escrito al respecto.

j) No remitir al órgano administrativo competente cuantos datos o documentos deban serle remitidos o requiera en el ejercicio de sus funciones, o remitirlos de manera incompleta o inexacta, cuando con ello se dificulte la apreciación de la solvencia o la liquidez de la entidad o la del grupo consolidable o conglomerado financiero a que pertenezca. A los efectos de esta letra, se entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

En particular, se entienden incluidas en esta letra:

1.º La falta de remisión o la remisión incompleta o inexacta de:

i) Los datos mencionados en el artículo 101 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

ii) La información sobre grandes riesgos, incumpliendo con ello el artículo 394.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

iii) La información sobre el cumplimiento de la obligación de mantener recursos propios establecida en el artículo 92 del Reglamento 575/2013, de 26 de junio, incumpliendo con ello el artículo 99.1 del Reglamento.

iv) La información sobre liquidez, incumpliendo con ello los apartados 1 y 2 del artículo 415 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

v) La información sobre el ratio de apalancamiento, incumpliendo con ello el artículo 430.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

2.º La no comunicación o la comunicación incompleta o inexacta de la siguiente información, siempre que por su importancia o por el retraso en su envío, tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes:

i) La información financiera a remitir con carácter periódico.

ii) Los datos declarados a la Central de Información de Riesgos.

k) Incumplir el deber de veracidad informativa debida a sus socios, contrapartes financieras, clientes y al público en general, así como el incumplimiento del deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos, su uso para fines diferentes de los previstos en la normativa reguladora de la misma, o la solicitud de informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en la citada normativa. Todo ello salvo que, por el número de afectados o por la importancia de la información, tales incumplimientos puedan estimarse poco relevantes.

l) Las infracciones graves, cuando al cometerlas se hubieran realizado actos fraudulentos o utilizado personas físicas o jurídicas interpuestas.

m) Adquirir directa o indirectamente una participación significativa en una entidad de crédito o incrementar, directa o indirectamente tal participación, de tal manera que la proporción de derechos de voto o de capital poseída sea igual o superior a los umbrales indicados en el artículo 17, incumpliendo lo previsto en el Capítulo III del Título I, y en particular, el deber de notificación al Banco de España.

n) Ceder directa o indirectamente una participación significativa en una entidad de crédito, o reducirla, de tal manera que la proporción de derechos de voto o de capital

poseída sea inferior a los umbrales indicados en el artículo 16, incumpliendo lo establecido en el artículo 21.

ñ) Poner en peligro la gestión sana y prudente de una entidad de crédito mediante la influencia ejercida por el titular de una participación significativa.

o) Presentar la entidad de crédito, o el grupo consolidable o conglomerado financiero a que pertenezca, deficiencias en su estructura organizativa, en sus mecanismos de control interno o en sus procedimientos administrativos y contables, incluidos los relativos a la gestión y control de los riesgos, cuando tales deficiencias pongan en peligro la solvencia o viabilidad de la entidad o la del grupo consolidable o conglomerado financiero al que pertenezca.

p) Incumplir las políticas específicas que, con carácter particular, hayan sido exigidas por el Banco de España a una entidad determinada en materia de colchones de capital, provisiones, tratamiento de activos o reducción del riesgo inherente a sus actividades, productos o sistemas, cuando las referidas políticas no se hayan adoptado en el plazo y condiciones fijados al efecto por el Banco de España y el incumplimiento ponga en peligro la solvencia o viabilidad de la entidad.

q) Incumplir las restricciones o limitaciones impuestas por el Banco de España respecto de los negocios, las operaciones o la red de una determinada entidad.

r) No remitir al Banco de España por parte de los administradores de una entidad de crédito el plan de retorno al cumplimiento de las normas de solvencia exigido en virtud del artículo 68.2 c) o de los planes de actuación o de reestructuración a los que se refiere la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, cuando ello resulte procedente. Se entenderá que existe falta de remisión cuando hubiera transcurrido el plazo establecido para efectuar la misma, a contar desde el momento en que los administradores conocieron o debieron conocer que la entidad se encontraba en alguna de las situaciones que determinan la existencia de dicha obligación.

s) Asumir una exposición que exceda de los límites establecidos en el artículo 395 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

t) Asumir una exposición al riesgo de crédito en una posición de titulización que no satisfaga las condiciones establecidas en el artículo 405 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

u) Realizar pagos a los titulares de los instrumentos incluidos en los recursos propios que conduzcan al incumplimiento de los requisitos de capital de nivel I ordinario, capital de nivel I adicional, capital de nivel II o los niveles de colchón de capital establecidos en esta Ley o en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

v) No publicar la información exigida incumpliendo con ello los apartados 1, 2 y 3 del artículo 431 o el artículo 451.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, así como la publicación de dicha información de forma incompleta o inexacta.

w) Incumplir los requisitos de idoneidad por parte de los miembros de los órganos de dirección, directores generales o asimilados y otras personas que desempeñen puestos claves para el desarrollo de la actividad de la entidad de crédito, cuando el Banco de España aprecie la existencia de un incumplimiento de los citados requisitos, que no se subsane tras la remisión del correspondiente requerimiento; así como incumplir las demás normas de gobierno corporativo y políticas de remuneraciones previstas en el Capítulo V del Título I, cuando se considere especialmente significativo el incumplimiento a la vista de la importancia de las concretas normas infringidas o la situación económico financiera de la entidad.

x) Incumplir el artículo 29.8 o el artículo 5 o las normas que los desarrollen, siempre que, por el número de afectados, la reiteración de la conducta o los efectos sobre la confianza o intereses de la clientela y la estabilidad del sistema financiero, tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes.

y) Las infracciones graves cuando durante los cinco años anteriores a su comisión hubiera sido impuesta a la entidad de crédito sanción firme en vía administrativa por el mismo tipo de infracción.

z) La realización de actos u operaciones con incumplimiento de las obligaciones previstas en las normas indicadas en el artículo 71.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, siempre

que por el número de afectados, la reiteración de la conducta o los efectos sobre la confianza de la clientela y la estabilidad del sistema financiero tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes.

aa) La prestación reiterada y con carácter profesional de alguno de los servicios de pago señalados en el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, sin tener la condición de proveedor de servicio de pago, así como el empleo de alguna de las denominaciones reservadas a éstos sin haber sido autorizada o registrada.

ab) El incumplimiento del deber de confidencialidad y custodia sobre los datos obtenidos por un proveedor de servicios de pago de los señalados en el artículo 5.1 en la prestación de cualquiera de los servicios de pago a que se refiere el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, salvo que, por el número de afectados o por la importancia de la información, tales incumplimientos puedan estimarse poco relevantes.

ac) El incumplimiento, por parte de una entidad matriz, una sociedad financiera de cartera matriz o una sociedad financiera mixta de cartera matriz, del deber de garantizar el cumplimiento, en base consolidada o subconsolidada, de:

1.º Los requisitos prudenciales recogidos en las partes tercera, cuarta, sexta o séptima del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013;

2.º Los requisitos prudenciales exigidos en virtud del artículo 68.2.a); o,

3.º Los requisitos específicos de liquidez exigidos en virtud del artículo 42.

ad) No solicitar la aprobación de conformidad con el artículo 15 bis, así como el incumplimiento de los requisitos de información relativos a la aprobación o la exención de la aprobación de conformidad con el artículo 15 quinquies.1.

ae) Realizar alguna de las actividades a que se refiere el artículo 4.1.1.b) del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, sin disponer de autorización como entidad de crédito, cuando se supere el umbral indicado en el citado artículo, salvo que la entidad se encuentre temporalmente habilitada para ello de conformidad con el artículo 6 bis.2 de esta ley.

Artículo 93. *Infracciones graves.*

Constituyen infracciones graves:

a) Realizar actos u operaciones sin autorización cuando ésta sea preceptiva, sin observar las condiciones básicas de la misma, o habiendo obtenido la autorización por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular, siempre que ello no suponga la comisión de una infracción muy grave de conformidad con lo previsto en el artículo anterior.

b) No presentar comunicación, cuando ésta sea preceptiva, en los supuestos enumerados en la letra b) del artículo 92 y en los casos en que la misma se refiera a la composición de los órganos de administración de la entidad o a la composición de su accionariado.

c) Ejercer de manera meramente ocasional o aislada actividades ajenas a su objeto exclusivo legalmente determinado.

d) Ejercer de manera meramente ocasional o aislada actos u operaciones prohibidas por normas de ordenación y disciplina con rango de ley o establecidas en reglamentos de la Unión Europea, o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas.

e) Realizar actos u operaciones prohibidos por normas reglamentarias de ordenación y disciplina o con incumplimiento de los requisitos establecidos en las mismas, salvo que tenga carácter ocasional o aislado.

f) Ejercer actos u operaciones con incumplimiento de las normas dictadas al amparo del artículo 5, siempre que ello no suponga la comisión de una infracción muy grave de conformidad con lo previsto en el artículo anterior, salvo que tenga carácter ocasional o aislado.

g) Incurrir las entidades de crédito o el grupo consolidable o conglomerado financiero a que pertenezcan en una cobertura insuficiente de los requerimientos de recursos propios establecidos en la normativa de solvencia o exigidos, en su caso, por el Banco de España a

una entidad determinada, permaneciendo en tal situación por un periodo de, al menos, seis meses, siempre que ello no suponga la comisión de una infracción muy grave conforme a lo dispuesto en el artículo anterior.

h) Incumplir las normas vigentes en materia de límites de riesgos o de cualquier otra que impongan limitaciones cuantitativas, absolutas o relativas, al volumen de determinadas operaciones activas o pasivas, siempre que ello no suponga la comisión de una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

i) Incumplir la obligación de mantener activos líquidos establecida en el artículo 412 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

j) Incumplir las condiciones y requisitos exigidos por la normativa correspondiente en las operaciones crediticias que gocen de subvención de intereses u otras ayudas públicas.

k) Dotar de manera insuficiente las reservas obligatorias y las provisiones para insolvencias o de los fondos o partidas compensatorias exigidas por la normativa contable para la cobertura de otros activos o contingencias.

l) No remitir al órgano administrativo competente los datos o documentos que deban serle remitidos o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones, o su remisión incompleta o inexacta, salvo que ello suponga la comisión de una infracción muy grave. A los efectos de esta letra se entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

m) No comunicar los administradores a la Junta General o Asamblea aquellos hechos o circunstancias cuya comunicación a la misma haya sido ordenada por el órgano administrativo facultado para ello, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

n) Incumplir el deber de veracidad informativa debida a sus socios, contrapartes financieras, clientes y al público en general, así como el incumplir el deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos, su uso para fines diferentes de los previstos en la normativa reguladora de la misma, o la solicitud de informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en dicha Ley, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

ñ) Realizar actos fraudulentos o utilizar de personas físicas o jurídicas interpuestas con la finalidad de conseguir un resultado contrario a las normas de solvencia y disciplina, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

o) Incumplir las normas vigentes sobre contabilización de operaciones y sobre formulación de los estados financieros de obligatoria comunicación al órgano administrativo competente.

p) Presentar la entidad de crédito, o el grupo consolidable o conglomerado financiero a que pertenezca, deficiencias en su estructura organizativa, en sus mecanismos de control interno o en sus procedimientos administrativos y contables, incluidos los relativos a la gestión y control de los riesgos y siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

q) Administrar o dirigir entidades de crédito personas que no ejerzan de derecho en las mismas un cargo de dicha naturaleza.

r) Incumplir las políticas específicas que, con carácter particular, hayan sido exigidas por el Banco de España a una entidad determinada en materia de provisiones, tratamiento de activos o reducción del riesgo inherente a sus actividades, productos o sistemas, cuando las referidas políticas no se hayan adoptado en el plazo fijado al efecto por el Banco de España y siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

s) No existir o presentar un mal funcionamiento los departamentos o servicios de atención al cliente, en este último caso, una vez que, transcurrido el plazo concedido al efecto por el Banco de España, no se haya procedido a la subsanación de las deficiencias detectadas por éste.

t) Incumplir los requisitos de idoneidad por parte de los miembros de los órganos de dirección, directores generales o asimilados y otras personas que desempeñen puestos

claves para el desarrollo de la actividad de la entidad de crédito; así como las demás normas de gobierno corporativo y políticas de remuneraciones previstas en el Capítulo V del Título I, cuando, en ambos casos, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el artículo anterior.

u) Incurrir en infracciones leves, cuando durante los dos años anteriores a su comisión, hubiera sido impuesta a la entidad de crédito sanción firme en vía administrativa por el mismo tipo de infracción.

v) la realización de actos u operaciones con incumplimiento de las obligaciones señaladas en las normas indicadas en el artículo 71.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, si no se dan las circunstancias descritas en el artículo 92.z), salvo que tales hechos tengan carácter ocasional o aislado.

w) la no remisión al Banco de España de los datos o documentos que deban serle remitidos o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones de supervisión en aplicación de lo previsto en las normas indicadas en el artículo 71.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, o su remisión incompleta o inexacta. A los efectos de esta letra se entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

x) El incumplimiento del deber de confidencialidad y custodia sobre los datos obtenidos por un proveedor de servicios de pago de los señalados en el artículo 5.1 en la prestación de cualquiera de los servicios de pago a que se refiere el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el apartado anterior.

Artículo 94. *Infracciones leves.*

Constituyen infracciones leves el incumplimiento de preceptos de obligada observancia para las entidades de crédito comprendidos en normas de ordenación o disciplina que no constituyan infracción grave o muy grave conforme a lo dispuesto en los dos artículos anteriores.

Artículo 95. *Prescripción de infracciones y sanciones.*

1. Las infracciones muy graves prescribirán a los cinco años, las graves a los cuatro años y las leves a los dos años.

2. El plazo de prescripción se contará desde la fecha en que la infracción hubiera sido cometida. En las infracciones derivadas de una actividad u omisión continuadas, la fecha inicial del cómputo será la de finalización de la actividad o la del último acto con el que la infracción se consume.

3. La prescripción se interrumpirá por la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo si el expediente permaneciera paralizado durante seis meses por causa no imputable a aquellos contra quienes se dirija.

No se entenderá que existe paralización a los efectos de lo previsto en el párrafo anterior, en el caso de que la misma se produzca como consecuencia de la adopción de un acuerdo de suspensión del procedimiento al amparo de lo establecido en el artículo 117.

4. El régimen de prescripción de las sanciones será el previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 96. *Sanciones.*

1. La comisión de las infracciones a que se refieren los artículos anteriores darán lugar a la imposición de las sanciones previstas en este Capítulo.

2. Las sanciones impuestas, así como cualquier recurso interpuesto contra las mismas y los resultados de estos recursos, habrán de ser comunicados a la Autoridad Bancaria Europea.

3. Salvo previsión en contrario, las sanciones reguladas en los artículos siguientes serán de aplicación a los sujetos mencionados en el artículo 89.4 y a sus cargos de administración o dirección, según corresponda. Los titulares de participaciones significativas o las personas sujetas a la obligación contemplada en el artículo 17 que cometan infracciones muy graves conforme a lo previsto en esta Ley serán sancionados conforme a lo previsto en el artículo 97, sancionándose a sus cargos de administración o dirección de conformidad con lo dispuesto en el artículo 100.

Artículo 97. *Sanciones por la comisión de infracciones muy graves.*

1. Por la comisión de infracciones muy graves se impondrá a la entidad infractora, una o más las siguientes sanciones:

a) Multa, que podrá ser, a juicio del órgano competente para resolver:

1.º De entre el triple y el quíntuplo del importe de los beneficios derivados de la infracción, cuando dichos beneficios puedan cuantificarse; o

2.º De hasta el 10% del volumen de negocios neto anual total, incluidos los ingresos brutos procedentes de intereses a percibir e ingresos asimilados, los rendimientos de acciones y otros valores de renta fija o variable y las comisiones o corretajes a cobrar de conformidad con el artículo 316 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, que haya realizado la entidad en el ejercicio anterior; o de hasta 10.000.000 de euros, si aquel porcentaje fuera inferior a esta última cifra, cuando se trate de entidades de crédito, o de aquellas que realicen sin autorización actividades reservadas a cualesquiera entidades supervisadas por el Banco de España.

De hasta el 10% de los recursos propios de la entidad en el ejercicio anterior; o multa de hasta 1.000.000 de euros, si aquel porcentaje fuera inferior a esta cifra, cuando se trate de entidades supervisadas por el Banco de España distintas de las entidades de crédito, o de aquellas otras que, sin estar autorizadas, utilicen denominaciones reservadas a las entidades de crédito.

Cuando la entidad infractora fuese una filial de otra empresa, se tendrán en consideración, a efectos de determinar el importe de la multa, los recursos propios de la empresa matriz en el ejercicio anterior.

b) Revocación de la autorización de la entidad.

En el caso de sucursales de entidades de crédito autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea, la sanción de revocación de la autorización se entenderá sustituida por la prohibición de que inicie nuevas operaciones en territorio español.

2. Adicionalmente a las sanciones previstas en el apartado anterior, podrán imponerse las siguientes medidas accesorias:

a) Requerimiento al infractor para que ponga fin a su conducta y se abstenga de repetirla.

b) Suspensión de los derechos de voto del accionista o accionistas responsables en los supuestos de comisión de infracciones muy graves derivadas del incumplimiento de los requisitos de autorización y de los aplicables a las adquisiciones de participaciones significativas.

c) Amonestación pública con publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de la identidad del infractor, la naturaleza de la infracción y las sanciones impuestas.

Artículo 98. *Sanciones por la comisión de infracciones graves.*

1. Por la comisión de infracciones graves se impondrá a la entidad una multa que podrá ser, a juicio del órgano competente para resolver:

a) De entre el doble y el triple del importe de los beneficios derivados de la infracción, cuando dichos beneficios puedan cuantificarse; o

b) De hasta el 5% del volumen de negocios neto anual total, incluidos los ingresos brutos procedentes de intereses a percibir e ingresos asimilados, los rendimientos de acciones y otros valores de renta fija o variable y las comisiones o corretajes a cobrar de conformidad con el artículo 316 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 que haya realizado la entidad en el ejercicio anterior; o de hasta 5.000.000 de euros, si aquel porcentaje fuera inferior a esta última cifra, cuando se trate de entidades de crédito, o de aquellas que realicen sin autorización actividades reservadas a cualesquiera entidades supervisadas por el Banco de España.

De hasta el 5% de los recursos propios de la entidad en el ejercicio anterior; o multa de hasta 500.000 de euros, si aquel porcentaje fuera inferior a esta cifra, cuando se trate de entidades supervisadas por el Banco de España distintas de las entidades de crédito, o de aquellas otras que, sin estar autorizadas, utilicen denominaciones reservadas a las entidades de crédito.

Cuando la entidad infractora fuese una filial de una empresa matriz, se tendrán en consideración, a efectos de determinar el importe de la multa, los recursos propios de la empresa matriz en el ejercicio anterior.

2. Adicionalmente a las sanciones previstas en el apartado anterior, podrán imponerse las siguientes medidas accesorias:

a) Requerimiento al infractor para que ponga fin a su conducta y se abstenga de repetirla.

b) Amonestación pública con publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de la identidad del infractor y la naturaleza de la infracción, y las sanciones o medidas accesorias impuestas; o amonestación privada.

Artículo 99. *Sanciones por la comisión de infracciones leves.*

1. Por la comisión de infracciones leves se impondrá a la entidad infractora una multa que podrá ser, a juicio del órgano competente para resolver:

a) Del tanto al doble del importe de los beneficios derivados de la infracción, cuando dichos beneficios puedan cuantificarse; o

b) De hasta el 1% del volumen de negocios neto anual total, incluidos los ingresos brutos procedentes de intereses a percibir e ingresos asimilados, los rendimientos de acciones y otros valores de renta fija o variable y las comisiones o corretajes a cobrar de conformidad con el artículo 316 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 que haya realizado la entidad en el ejercicio anterior; o multa de hasta 1.000.000 de euros, si aquel porcentaje fuera inferior a esta última cifra, cuando se trate de entidades de crédito, o de aquellas que realicen sin autorización actividades reservadas a cualesquiera entidades supervisadas por el Banco de España.

De hasta el 1% del de los recursos propios de la entidad en el ejercicio anterior; o multa de hasta 100.000 euros, si aquel porcentaje fuera inferior a esta cifra, cuando se trate de entidades supervisadas por el Banco de España distintas de las entidades de crédito, o de aquellas otras que, sin estar autorizadas, utilicen denominaciones reservadas a las entidades de crédito.

Cuando la entidad infractora fuese una filial de una empresa matriz, se tendrán en consideración, a efectos de determinar el importe de la multa, los recursos propios de la empresa matriz en el ejercicio anterior.

2. Adicionalmente a las sanciones previstas en el apartado anterior, podrán imponerse las siguientes medidas accesorias:

a) Requerimiento al infractor para que ponga fin a su conducta y se abstenga de repetirla.

b) Amonestación privada.

Artículo 100. *Sanciones a los que ejerzan cargos de administración o de dirección por la comisión de infracciones muy graves.*

1. Con independencia de la sanción que, en su caso, corresponda imponer a la entidad de crédito infractora por la comisión de infracciones muy graves, podrán imponerse una o más de las siguientes sanciones a quienes, ejerciendo cargos de administración o dirección, de hecho o de derecho, en la misma, sean responsables de la infracción:

a) Multa a cada uno de ellos por importe de hasta 5.000.000 de euros.
b) Suspensión en el ejercicio del cargo de administración o dirección en la entidad de crédito por plazo no superior a tres años.
c) Separación del cargo en la entidad de crédito, con inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección en la misma entidad de crédito por un plazo máximo de cinco años.
d) Inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de crédito o del sector financiero, con separación, en su caso, del cargo de administración o dirección que ocupe el infractor en una entidad de crédito, por plazo no superior a diez años.

2. Adicionalmente a las sanciones previstas en el apartado anterior, podrán imponerse las siguientes medidas accesorias:

a) Requerimiento al infractor para que ponga fin a su conducta y se abstenga de repetirla.
b) Amonestación pública con publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de la identidad del infractor, la naturaleza de la infracción y las sanciones o medidas accesorias impuestas.

Artículo 101. *Sanciones a los que ejerzan cargos de administración o de dirección por la comisión de infracciones graves.*

1. Con independencia de la sanción que, en su caso, corresponda imponer a la entidad de crédito infractora por la comisión de infracciones graves, podrán imponerse una o más de las siguientes sanciones a quienes, ejerciendo cargos de administración o dirección, de hecho o de derecho, en la misma, sean responsables de la infracción:

a) Multa a cada uno de ellos por importe de hasta 2.500.000 euros.
b) Suspensión en el ejercicio del cargo por plazo no superior a un año.
c) Separación del cargo, con inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección en la misma entidad de crédito por un plazo máximo de dos años.
d) Inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de crédito o del sector financiero, con separación, en su caso, del cargo de administración o dirección que ocupe el infractor en una entidad de crédito, por plazo no superior a cinco años.

2. Adicionalmente a las sanciones previstas en el apartado anterior, podrán imponerse las siguientes medidas accesorias:

a) Requerimiento al infractor para que ponga fin a su conducta y se abstenga de repetirla.
b) Amonestación pública con publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de la identidad del infractor, la naturaleza de la infracción y las sanciones o medidas accesorias impuestas.

Artículo 102. *Sanciones a los que ejerzan cargos de administración o de dirección por la comisión de infracciones leves.*

1. Con independencia de la sanción que, en su caso, corresponda imponer a la entidad de crédito infractora por la comisión de infracciones leves, podrán imponerse multa por importe de hasta 500.000 euros a cada una de las personas que, ejerciendo cargos de

administración o dirección, de hecho o de derecho, en la misma, sean responsables de la infracción.

Además de la sanción prevista en el párrafo anterior, podrá imponerse como medida accesoria la amonestación privada.

2. Adicionalmente a las sanciones previstas en el apartado anterior, podrá requerirse al infractor para que ponga fin a su conducta y se abstenga de repetirla.

Artículo 103. *Criterios para la determinación de sanciones.*

Las sanciones aplicables en cada caso por la comisión de infracciones muy graves, graves o leves se determinarán en base a los siguientes criterios:

a) La naturaleza y entidad de la infracción.
b) El grado de responsabilidad en los hechos.
c) La gravedad y duración de la infracción.
d) La importancia de los beneficios obtenidos o las pérdidas evitadas, en su caso, como consecuencia de los actos u omisiones constitutivos de la infracción.
e) La solidez financiera de la persona jurídica responsable de la infracción reflejada, entre otros elementos objetivables, en el volumen de negocios total de la persona jurídica responsable.
f) La solidez financiera de la persona física responsable de la infracción reflejada, entre otros elementos objetivables, en los ingresos anuales de la persona física responsable.
g) Las consecuencias desfavorables de los hechos para el sistema financiero o la economía nacional.
h) La subsanación de la infracción por propia iniciativa del infractor.
i) La reparación de los daños o perjuicios causados.
j) Las pérdidas causadas a terceros por la infracción.
k) El nivel de cooperación con la autoridad competente.
l) Las consecuencias sistémicas de la infracción.
m) El nivel de representación que el infractor ostente en la entidad infractora.
n) En el caso de insuficiencia de recursos propios, las dificultades objetivas que puedan haber concurrido para alcanzar o mantener el nivel legalmente exigido.
ñ) La conducta anterior del infractor en relación con las normas de ordenación y disciplina que le afecten, atendiendo a las sanciones firmes que le hubieran sido impuestas, durante los últimos cinco años.
o) El hecho de que los perjudicados por la infracción realizada sean prestatarios o avalistas en situación de vulnerabilidad o exclusión social.

Artículo 104. *Responsabilidad de los cargos de administración o dirección.*

1. Quien ejerza en la entidad de crédito cargos de administración o dirección será responsable de las infracciones cuando éstas sean imputables a su conducta dolosa o negligente.

2. No serán considerados responsables de las infracciones sus administradores o miembros de sus órganos de administración, en los siguientes casos:

a) Cuando quienes formen parte de órganos de administración no hubieran asistido por causa justificada a las reuniones correspondientes, hubiesen votado en contra o salvado expresamente su voto en relación con las decisiones o acuerdos que hubiesen dado lugar a las infracciones.
b) Cuando dichas infracciones sean exclusivamente imputables a comisiones ejecutivas, miembros del órgano de administración con funciones ejecutivas, directores generales u órganos asimilados, u otras personas con funciones ejecutivas en la entidad.

Artículo 105. *Responsabilidad de los grupos consolidables de entidades de crédito.*

1. Cuando las infracciones tipificadas en los artículos 92, 93 y 94 se refieran a obligaciones de los grupos consolidables de entidades de crédito, se sancionará a la entidad obligada y, si procede, a sus administradores y directivos.

Asimismo, cuando tales infracciones se refieran a las obligaciones de los conglomerados financieros, las medidas sancionadoras previstas en esta Ley se aplicarán a la entidad obligada cuando esta sea una entidad de crédito o una sociedad financiera mixta de cartera, siempre que en este último caso corresponda al Banco de España desempeñar la función de coordinador de la supervisión adicional de dicho conglomerado financiero. Las referidas medidas sancionadoras podrán imponerse también, si procede, a los administradores y directivos de la entidad obligada.

2. Si la sanción que correspondiese aplicar fuera la de revocación de la autorización prevista en el artículo 97.1.b) y la entidad financiera cabeza del grupo consolidado no tuviera la condición de entidad de crédito, se impondrá a aquélla la sanción de disolución forzosa con apertura del período de liquidación.

3. Cuando, en virtud de lo previsto en los dos apartados anteriores o en virtud de lo dispuesto en el artículo 92.b) 2.º proceda imponer sanciones a personas físicas o a entidades que no ostenten la condición de entidades de crédito, será de aplicación lo establecido, a tal efecto, en esta Ley para las entidades que sí ostenten dicha condición, sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior.

Artículo 106. *Nombramiento temporal de miembros del órgano de administración.*

En el caso de que, por el número y cargo de las personas afectadas por las sanciones de suspensión o separación, resulte estrictamente necesario para asegurar la continuidad en la administración y dirección de la entidad de crédito, el Banco de España podrá disponer el nombramiento, con carácter provisional, de los miembros que se precisen para que el órgano de administración pueda adoptar acuerdos o de uno o más administradores, especificando sus funciones. Dichas personas ejercerán sus cargos hasta que, por el órgano competente de la entidad de crédito, que deberá convocar de modo inmediato, se provean los correspondientes nombramientos y tomen posesión los designados, en su caso, hasta que transcurra el plazo de suspensión.

CAPÍTULO IV

Normas de procedimiento

Artículo 107. *Procedimiento para la imposición de sanciones.*

1. La imposición de las sanciones previstas en esta Ley se realizará de acuerdo con el procedimiento y los principios previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, con las especialidades que se recogen en los artículos siguientes, y en las disposiciones que lo desarrollen.

2. Las sanciones que, en su caso, correspondan tanto a las entidades de crédito como a quienes ejerzan cargos de administración o dirección en ellas se impondrán, siempre que fuera posible, en una única resolución, resultado la tramitación de un único procedimiento sancionador.

3. El plazo para resolver y notificar la resolución del procedimiento será de un año, ampliable conforme a lo previsto en la legislación general administrativa.

Artículo 108. *Procedimiento aplicable en el supuesto de infracciones leves.*

En el caso de infracciones leves, la sanción podrá imponerse previa la tramitación del procedimiento simplificado, siendo únicamente preceptiva la audiencia de la entidad interesada y de los cargos de administración o dirección correspondientes.

Artículo 109. *Nombramiento de instructores o secretarios adjuntos.*

En el propio acuerdo de incoación del procedimiento, o a lo largo del mismo, podrán nombrarse instructores o secretarios adjuntos si la complejidad del expediente así lo aconseja. Los instructores adjuntos actuarán bajo la dirección del instructor.

Artículo 110. *Práctica de pruebas.*

Contestado el pliego de cargos, el instructor podrá acordar, de oficio o a petición de los interesados formulada en sus alegaciones al mencionado pliego, la práctica de las pruebas adicionales que estime necesarias.

Artículo 111. *Medidas provisionales.*

1. Antes de la iniciación del procedimiento, y siempre que concurran razones de urgencia, el Banco de España, de oficio o a instancia de parte, podrá adoptar las medidas provisionales que considere necesarias para garantizar el correcto ejercicio de su función supervisora y asegurar la eficacia de la resolución que, en su caso, pudiera dictarse. Estas medidas deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador.

2. Asimismo, el órgano competente para incoar el procedimiento podrá adoptar, mediante acuerdo motivado, las medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y las exigencias de los intereses generales.

3. El órgano que hubiera adoptado las medidas provisionales podrá disponer, si la naturaleza de las mismas y las circunstancias del caso así lo aconsejan, la publicación de aquéllas, según lo previsto en el artículo 60 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y su inscripción en los registros públicos que corresponda, especialmente en el caso de que su destinatario no las cumpliera voluntariamente.

4. Entre las medidas provisionales que podrán adoptarse se encuentran la suspensión de la actividad del presunto infractor o cualquier otra que se estime, siempre que ello resulte aconsejable para la protección del sistema financiero o de los intereses económicos afectados.

Artículo 112. *Suspensión provisional de las personas que ostenten cargos de administración o dirección.*

1. En el acuerdo de incoación del expediente o durante la tramitación del mismo, podrá disponerse la suspensión provisional en el ejercicio de sus funciones de las personas que, ostentando cargos de administración o dirección en la entidad de crédito, aparezcan como presuntos responsables de infracciones muy graves, siempre que ello resulte aconsejable para la protección del sistema financiero o de los intereses económicos afectados. Dicha suspensión se inscribirá en el Registro Mercantil y en los demás registros en que proceda.

2. La suspensión provisional, salvo en el caso de paralización del expediente imputable al interesado, tendrá una duración máxima de seis meses, y podrá ser levantada en cualquier momento de oficio o a petición de aquél.

3. El tiempo que dure la suspensión provisional se computará a efectos del cumplimiento de las sanciones de suspensión.

4. Resultará de aplicación a la suspensión provisional prevista en este artículo lo dispuesto en el artículo 106 en relación al nombramiento temporal de miembros del órgano de administración.

Artículo 113. *Ejecutividad de las sanciones e impugnación en vía administrativa.*

1. Las sanciones impuestas conforme a esta Ley no serán ejecutivas en tanto no hayan puesto fin a la vía administrativa.

2. Las resoluciones del Banco de España que pongan fin al procedimiento sancionador serán recurribles en alzada ante el Ministro de Economía y Competitividad, con arreglo a lo previsto en los artículos 114 y 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 114. *Sanciones consistentes en multa.*

1. Cuando la sanción consista en multa, su importe deberá ser ingresado en el Tesoro.

2. Si la sanción a que se refiere el apartado anterior no fuere cumplida en el plazo que se señale, se podrá reclamar en vía ejecutiva conforme a las normas de procedimiento que resulten aplicables.

Artículo 115. *Publicidad de las sanciones.*

1. La imposición de las sanciones, con excepción de la de amonestación privada, se hará constar en los registros administrativos de entidades de crédito y altos cargos que correspondan.

2. Las sanciones de suspensión, separación y separación con inhabilitación, una vez sean ejecutivas, se harán constar, además, en el Registro Mercantil y, en su caso, en el Registro de Cooperativas.

3. El nombramiento de miembros del órgano de administración o de administradores provisionales a que se refiere el artículo 106, se hará constar también en los registros correspondientes.

4. Una vez que las sanciones impuestas a la entidad de crédito o a quienes ejerzan cargos de administración o dirección en la misma sean ejecutivas se comunicarán en la siguiente Junta o Asamblea General que se celebre.

5. Las sanciones y amonestaciones por infracciones muy graves y graves serán publicadas en el “Boletín Oficial del Estado” una vez que sean firmes en la vía administrativa. La publicación deberá incluir, por lo menos, información sobre el tipo y la naturaleza de la infracción y la identidad de las personas responsables de la misma.

6. En relación con lo previsto en el apartado anterior, excepcionalmente, el Banco de España podrá, o bien retrasar la publicación hasta el momento en que dejen de existir los motivos que justifiquen tal retraso, o bien publicar la sanción impuesta de forma anónima, cuando a su criterio se produzca alguna de las circunstancias siguientes:

a) Cuando la sanción se imponga a una persona física y, tras una evaluación previa, la publicación de los datos personales resulte ser desproporcionada.

b) Cuando la publicación pudiera poner en peligro la estabilidad de los mercados financieros o una investigación penal en curso.

c) Cuando la publicación pudiera causar un daño desproporcionado a las entidades o personas físicas implicadas, en la medida en que se pueda determinar el daño.

7. Las sanciones y amonestaciones por infracciones muy graves y graves deberán asimismo ser publicadas en la página web del Banco de España, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que la sanción o amonestación sea firme en vía administrativa, con el contenido de la información a la que se hace referencia en el apartado 5, pudiendo adoptarse las medidas contempladas en el apartado 6 en los supuestos en él previstos.

Cuando se interponga recurso en vía judicial contra la decisión de imponer una sanción o medida, el Banco de España también publicará de inmediato en su sitio web oficial esa información, así como toda información posterior relativa al resultado de ese recurso. Además, también se publicará toda decisión que anule o condone una decisión previa de imponer una sanción o medida.

El Banco de España mantendrá publicada toda la información a que se refieren los apartados anteriores en su sitio web oficial durante cinco años, como mínimo, tras su publicación.

Artículo 116. *Notificación de infracciones.*

Las entidades de crédito deberán disponer de procedimientos adecuados para que sus empleados puedan notificar infracciones a nivel interno a través de un canal independiente, específico y autónomo. Estos procedimientos deberán garantizar la confidencialidad tanto de la persona que informa de las infracciones como de las personas físicas presuntamente responsables de la infracción.

Asimismo, las entidades deberán garantizar la protección de los empleados que informen de las infracciones cometidas en la entidad frente a represalias, discriminaciones y cualquier otro tipo de trato improcedente.

Artículo 117. *Concurrencia con procedimientos penales.*

El ejercicio de la potestad sancionadora a que se refiere este Título será independiente de la eventual concurrencia de delitos o faltas de naturaleza penal. No obstante, cuando se esté tramitando un proceso penal por los mismos hechos o por otros cuya separación de los hechos sancionables con arreglo a este Título no sea racionalmente posible, el procedimiento administrativo quedará suspendido respecto de los mismos hasta que recaiga pronunciamiento firme de la autoridad judicial. Reanudado, en su caso, el procedimiento, la resolución que se dicte deberá respetar la apreciación de los hechos que contenga dicho pronunciamiento.

Artículo 118. *Remisión de memoria de actuaciones sancionadoras a las Cortes Generales.*

El Banco de España enviará anualmente a las Cortes Generales una Memoria de las actuaciones que hayan dado lugar a sanciones muy graves.

CAPÍTULO V

Comunicación de infracciones

Artículo 119. *Tipos y canal para las comunicaciones.*

1. Toda persona que disponga de conocimiento o sospecha fundada de incumplimiento de las obligaciones en materia de supervisión prudencial de entidades de crédito previstas en esta ley y su normativa de desarrollo, siempre que estén previstas en la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio, o en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, podrá comunicarlo al Banco de España en la forma y con las garantías establecidas en este artículo.

2. Las comunicaciones deberán presentarse por cualquier vía que permita la constancia fehaciente de la identidad del comunicante y de su presentación ante el Banco de España.

3. Mediante la publicación en su página web, el Banco de España facilitará la información básica sobre el procedimiento de comunicación de infracciones, en particular sobre las medidas de protección de la identidad del comunicante.

Artículo 120. *Contenido mínimo de las comunicaciones.*

1. Las comunicaciones a que se refiere el artículo anterior deberán incluir la identificación de la persona que las formula y presentar elementos fácticos de los que razonablemente derive, al menos, una sospecha fundada de infracción.

2. Una vez recibida la comunicación, el Banco de España realizará las correspondientes comprobaciones para determinar si existe o no sospecha fundada de infracción y su relevancia disciplinaria.

3. Cuando la incoación del procedimiento sancionador se hubiese solicitado expresamente en la comunicación, el Banco de España informará a la persona que envía la comunicación del inicio, en su caso, de un procedimiento sancionador. Si tras la comunicación se iniciase procedimiento sancionador a partir de los hechos comunicados, el Banco de España informará de su inicio al comunicante. La comunicación no otorgará por sí misma la condición de interesado en el procedimiento sancionador a la persona comunicante.

4. El Banco de España también informará, en su caso, de la remisión de los hechos a otras Autoridades, dentro o fuera de España.

Artículo 121. *Garantías de confidencialidad.*

1. El Banco de España dispondrá de mecanismos que garanticen la confidencialidad de la identidad del comunicante y de la información comunicada. Las comunicaciones recibidas no tendrán valor probatorio y no podrán ser incorporadas directamente a diligencias administrativas o judiciales.

2. Cualquier transmisión de la comunicación, dentro o fuera del Banco de España, se realizará sin revelar, directa o indirectamente, los datos personales del comunicante, ni de las personas incluidas en la comunicación, excepto en los siguientes casos:

a) Cuando los datos personales de la persona presuntamente infractora o de terceros distintos del comunicante resulten necesarios para la realización de actuaciones previas, la iniciación, instrucción y resolución de un procedimiento administrativo sancionador, o bien de un proceso judicial.

b) Cuando los datos personales del comunicante sean expresamente requeridos por un órgano judicial del orden penal en el curso de diligencias de investigación o proceso penal. Estos datos tendrán un nivel de protección mínimo equivalente al de las personas objeto de investigación o de sanción por parte del órgano competente.

c) Cuando los datos personales incluidos en la comunicación resulten necesarios a autoridades equivalentes a autoridades nacionales competentes en el ámbito de la Unión Europea, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas europeas o nacionales que resulten de aplicación, o de terceros Estados, siempre que el nivel de protección de la confidencialidad de los datos personales resulte equivalente al vigente en España.

d) Cuando así lo permita la normativa de protección de datos.

Artículo 122. *Protección en el ámbito laboral y contractual.*

1. La comunicación de alguna de las infracciones a que se refiere el artículo 119:

a) No constituirá violación o incumplimiento de las restricciones sobre divulgación de información impuestas por vía contractual o por cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa que pudieran afectar a la persona comunicante, a las personas estrechamente vinculadas con ésta, a las sociedades que administre o de las que sea titular real.

b) No constituirá infracción de ningún tipo en el ámbito de la normativa laboral por parte de la persona comunicante, ni de ella podrá derivar trato injusto o discriminatorio por parte del empleador.

c) No generará ningún derecho de compensación o indemnización a favor de la empresa a la que presta servicios la persona comunicante o de un tercero, aun cuando se hubiera pactado la obligación de comunicación previa a dicha empresa o a un tercero.

2. El Banco de España informará de forma práctica y precisa al comunicante sobre las vías de recurso y procedimientos disponibles en derecho para la protección frente a posibles perjuicios que pudieran derivar de alguna de las situaciones previstas en el apartado anterior. Asimismo, prestará asistencia efectiva informando al comunicante de sus derechos, emitiendo, en su caso, la correspondiente certificación de su condición de denunciante para hacerla efectiva ante los tribunales de justicia. Igualmente, dispondrá los medios necesarios para asistir a la persona comunicante que lo requiera frente a riesgos reales derivados de la comunicación, que incluirán, en particular, la acreditación de la existencia, el contenido y el valor material que de la comunicación haya podido derivar.

3. Cuando la persona comunicante quede sujeta al ámbito de aplicación personal de la Ley reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, será la Autoridad Independiente de Protección del Informante, A.A.I. quien adoptará las medidas de protección al informante previstas en la referida ley.»

Disposición adicional primera. *Requisitos para la computabilidad de las participaciones preferentes a efectos de la normativa de solvencia y régimen fiscal aplicable a las mismas así como a determinados instrumentos de deuda.*

1. Las participaciones preferentes se considerarán capital de nivel 1 adicional a los efectos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013, de 26 de junio, siempre que cumplan con las condiciones establecidas en el Capítulo 3 del Título I de la parte segunda o en el Capítulo 2 del Título I de la parte décima de dicho Reglamento.

2. A las participaciones preferentes que cumplan las condiciones descritas en el apartado anterior les resultará de aplicación el régimen fiscal previsto en los apartados 3 y 4 de esta disposición adicional cuando cumplan con los siguientes requisitos adicionales:

a) Ser emitidas por una entidad de crédito española o por una sociedad anónima residente en España o en un territorio de la Unión Europea, que no tenga la condición de paraíso fiscal, cuyos derechos de voto correspondan en su totalidad directa o indirectamente a una entidad de crédito española y cuya actividad u objeto exclusivos sea la emisión de participaciones preferentes.

b) En los supuestos de emisiones realizadas por una sociedad filial de las previstas en la letra a), los recursos obtenidos deberán estar invertidos en su totalidad, descontando gastos de emisión y gestión, y de forma permanente, en la entidad de crédito dominante de la filial emisora, de manera que queden directamente afectos a los riesgos y situación financiera de dicha entidad de crédito dominante y de la de su grupo o subgrupo consolidable al que pertenece.

c) No otorgar a sus titulares derechos políticos, salvo en los supuestos excepcionales que se establezcan en las respectivas condiciones de emisión.

d) No otorgar derechos de suscripción preferente respecto de futuras nuevas emisiones.

e) Cotizar en mercados regulados, sistemas multilaterales de negociación u otros mercados organizados.

f) La oferta pública de venta ha de contar con un tramo dirigido exclusivamente a clientes profesionales de al menos el 50 por ciento del total de la emisión, sin que el número total de tales inversores pueda ser inferior a 50, y sin que sea de aplicación a este supuesto lo previsto en el artículo 78 bis.3.e) de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

g) En el caso de emisiones de entidades que no sean sociedades cotizadas, en los términos del artículo 495 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, el valor nominal unitario mínimo de las participaciones preferentes será de 100.000 euros y en el caso de las restantes emisiones, el valor nominal unitario mínimo de las participaciones preferentes será de 25.000 euros.

3. El régimen tributario de las participaciones preferentes emitidas conforme a lo previsto en el apartado anterior será el siguiente:

a) Su remuneración tendrá la consideración de gasto deducible para la entidad emisora.

b) Las rentas derivadas de las participaciones preferentes se calificarán como rendimientos obtenidos por la cesión a terceros de capitales propios de acuerdo con lo establecido en el artículo 25.2 de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio.

c) En los supuestos de emisiones realizadas por una sociedad filial, no estarán sometidos a retención alguna los rendimientos generados por el depósito de los recursos obtenidos en la entidad de crédito dominante, siendo de aplicación, en su caso, la exención establecida en el artículo 14.1.f) del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de no Residentes, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2004, de 5 de marzo.

d) Las rentas derivadas de las participaciones preferentes obtenidas por sujetos pasivos del Impuesto sobre la Renta de no Residentes sin establecimiento permanente estarán exentas de dicho impuesto en los mismos términos establecidos para los rendimientos derivados de la deuda pública en el artículo 14 del Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de no Residentes, aprobado por Real Decreto Legislativo 5/2004, de 5 de marzo.

e) Las operaciones derivadas de la emisión de participaciones preferentes estarán exentas de la modalidad de operaciones societarias del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

4. La entidad de crédito dominante de un grupo o subgrupo consolidable de entidades de crédito tendrá la obligación de informar a la Administración Tributaria y a las instituciones encargadas de la supervisión financiera, en la forma en que reglamentariamente se establezca, de las actividades realizadas por las filiales a que se refiere el apartado 2.a) de esta Disposición adicional y de la identidad de los contribuyentes del Impuesto sobre la

Renta de las Personas Físicas y los sujetos pasivos del Impuesto sobre Sociedades, que sean titulares de los valores emitidos por aquéllas, así como los contribuyentes del Impuesto sobre la Renta de no Residentes que obtengan rentas procedentes de tales valores mediante establecimiento permanente situado en territorio español.

5. Lo dispuesto en esta Disposición adicional será igualmente aplicable en los supuestos en los que la entidad dominante a que se refiere el apartado 2.a) sea una entidad que se rija por el derecho de otro Estado.

6. El régimen previsto en los apartados 3 y 4 será también aplicable a las emisiones de instrumentos de deuda realizadas por entidades de crédito que cumplan con los requisitos previstos en las letras a), b), c), d) y e) del apartado 2. En estos supuestos, la actividad u objeto exclusivos a que se refiere la letra a) del apartado 2 se referirá tanto a la emisión de participaciones preferentes como a la emisión de otros instrumentos financieros.

Igualmente, resultará aplicable el régimen previsto en los apartados 3 y 4 a los valores cotizados en mercados regulados, sistemas multilaterales de negociación u otros mercados organizados y emitidos con cargo a fondos de titulización hipotecaria, regulados por la Ley 19/1992, de 7 de julio, sobre Régimen de Sociedades y Fondos de Inversión Inmobiliaria y sobre Fondos de Titulización Hipotecaria, y a fondos de titulización de activos regulados por la Disposición adicional quinta de la Ley 3/1994, de 14 de abril, por la que se adapta la legislación española en materia de entidades de crédito a la Segunda Directiva de Coordinación Bancaria y se introducen otras modificaciones relativas al sistema financiero.

7. El régimen fiscal previsto en los apartados 3 y 4 será aplicable, asimismo, a las participaciones preferentes emitidas por entidades cotizadas que no sean de crédito o por una sociedad residente en España o en un territorio de la Unión Europea, que no tenga la consideración de paraíso fiscal, y cuyos derechos de voto correspondan en su totalidad, directa o indirectamente, a entidades cotizadas que no sean de crédito. En estos supuestos, las participaciones preferentes deberán cumplir con los siguientes requisitos:

a) Los previstos en las letras b), c), d), e), f) y g) del apartado 2;

b) que hayan sido emitidas y desembolsadas;

c) que no hayan sido adquiridas por la entidad emisora o sus filiales, ni por una entidad en la que la entidad emisora posea una participación, en forma de propiedad directa o indirecta, del 20% o más de los derechos de voto o del capital;

d) que su adquisición no haya sido financiada directa o indirectamente por la entidad emisora;

e) se situarán, a efectos del orden de prelación de créditos, inmediatamente detrás de todos los acreedores, subordinados o no, de la entidad emisora o de la dominante del grupo o subgrupo consolidable y delante de los accionistas ordinarios;

f) que no estén avaladas o cubiertas por una garantía que mejore la prelación del crédito en caso de insolvencia o liquidación por ninguna de las siguientes entidades:

i) la entidad o sus filiales,

ii) la empresa matriz de la entidad o sus filiales,

iii) cualquier empresa que mantenga estrechos vínculos con las entidades a que se refieren los incisos i) y ii) anteriores. A estos efectos, se apreciará la presencia de estrechos vínculos de conformidad con lo previsto en el artículo 4.1.38 del Reglamento (UE) 575/2013, de 26 de junio;

g) que no estén sujetas a ningún acuerdo, ya sea contractual o de otro tipo, que eleve la prelación de los créditos derivados de las participaciones preferentes en caso de insolvencia o liquidación;

h) que sean de carácter perpetuo y las disposiciones que las regulen no prevean incentivos de la entidad para reembolsarlas;

i) que, si las disposiciones que las regulan prevén una o más opciones de compra, el ejercicio de dichas opciones dependa exclusivamente de la voluntad del emisor;

j) que puedan ser reembolsadas o recompradas solo a partir del quinto año desde su fecha de desembolso;

k) para la retribución de las participaciones a sus tenedores deben concurrir las condiciones siguientes:

i) que se abonen con cargo a partidas distribuibles,

ii) que su nivel no se modifique en función de la calidad crediticia de la entidad emisora o de la empresa matriz,

iii) que las disposiciones que regulan los instrumentos concedan a la entidad plena discrecionalidad en todo momento para cancelar los pagos de las retribuciones por período indefinido y sin efectos acumulativos, y la entidad pueda utilizar esos pagos cancelados sin restricción para cumplir sus obligaciones a medida que lleguen a vencimiento,

iv) que la cancelación del pago de retribuciones no se considere impago de la entidad emisora,

v) que la cancelación del pago de retribuciones no comporte restricción alguna para la entidad emisora, de conformidad con lo previsto en el artículo 53 del Reglamento (UE) 575/2013, de 26 de junio.

l) en los supuestos en los que la entidad emisora o matriz, o su grupo o subgrupo consolidable, presente pérdidas contables significativas o una caída relevante de sus fondos propios, las condiciones de emisión de las participaciones preferentes deberán establecer un mecanismo que asegure la participación de sus tenedores en la absorción de las pérdidas corrientes o futuras, y que no menoscabe eventuales procesos de recapitalización, ya sea mediante la conversión de las participaciones en acciones ordinarias de la entidad emisora o matriz, ya mediante la reducción de su valor nominal.

8. El régimen fiscal previsto en los apartados 3 y 4 será aplicable, asimismo, a los instrumentos de deuda emitidos por sociedades residentes en España o entidades públicas empresariales. En estos supuestos, los instrumentos de deuda deberán cumplir con los requisitos previstos en las letras c), d) y e) del apartado 2.

Adicionalmente, este régimen fiscal será aplicable a los instrumentos de deuda emitidos por una sociedad residente en un territorio de la Unión Europea, que no tenga la consideración de paraíso fiscal, y cuyos derechos de voto correspondan en su totalidad, directa o indirectamente, a las entidades residentes en España a que se refiere el párrafo anterior. En estos supuestos, los instrumentos de deuda deberán cumplir con los requisitos previstos en las letras b), c), d) y e) del apartado 2.

9. A las emisiones de instrumentos de deuda a las que se refieren los apartados 6 y 8 no les será de aplicación la limitación impuesta, por razones de capital y de reservas, en los artículos 405 y 411 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio.

Disposición adicional segunda. *Limitaciones a la emisión de obligaciones.*

Será de aplicación a las entidades de crédito, lo dispuesto en el artículo 510 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio.

Disposición adicional tercera. *Operaciones de arrendamiento financiero.*

1. Tendrán la consideración de operaciones de arrendamiento financiero aquellos contratos que tengan por objeto exclusivo la cesión del uso de bienes muebles o inmuebles, adquiridos para dicha finalidad según las especificaciones del futuro usuario, a cambio de una contraprestación consistente en el abono periódico de cuotas. Los bienes objeto de cesión habrán de quedar afectados por el usuario únicamente a sus explotaciones agrícolas, pesqueras, industriales, comerciales, artesanales, de servicios o profesionales. El contrato de arrendamiento financiero incluirá necesariamente una opción de compra, a su término, en favor del usuario.

Cuando por cualquier causa el usuario no llegue a adquirir el bien objeto del contrato, el arrendador podrá cederlo a un nuevo usuario, sin que el principio establecido en el párrafo anterior se considere vulnerado por la circunstancia de no haber sido adquirido el bien de acuerdo con las especificaciones de dicho nuevo usuario.

2. Con carácter complementario, las entidades que realicen operaciones de arrendamiento financiero podrán realizar también las siguientes actividades:

a) Actividades de mantenimiento y conservación de los bienes cedidos.

b) Conceder financiación conectada a una operación de arrendamiento financiero, actual o futura.

c) Intermediar y gestionar operaciones de arrendamiento financiero.

d) Actividades de arrendamiento no financiero, que podrán complementar o no con una opción de compra.

e) Asesorar y elaborar informes comerciales.

Disposición adicional cuarta. *Supervisión de entidades no inscritas en registros administrativos.*

1. En relación con las personas físicas o jurídicas que, sin estar inscritas en algunos de los registros administrativos legalmente previstos para entidades de carácter financiero, ofrezcan al público la realización de operaciones financieras de activo o de pasivo o la prestación de servicios financieros, cualquiera que sea su naturaleza, se faculta al Ministerio de Economía y Competitividad, de oficio o a instancia del Banco de España o de cualquier otra autoridad, para:

a) Solicitar de los mismos, por sí o a través del Banco de España, el suministro de cualquier información, contable o de otra naturaleza, relativa a sus actividades financieras, con el grado de detalle y con la periodicidad que se estimen convenientes.

b) Realizar, por sí o a través del Banco de España, las inspecciones que se consideren necesarias a efectos de aclarar cualquier aspecto de las actividades financieras de dichas personas o entidades y su adecuación al ordenamiento jurídico o confirmar la veracidad de la información a la que se refiere el apartado anterior.

2. La falta de suministro de la información que se solicite con arreglo al apartado 1.a) anterior en el plazo que esté establecido o que se conceda al efecto, la falta de veracidad en la información suministrada y la negativa o resistencia a las actividades inspectoras a que se refiere el apartado 1.b), se considerarán infracciones muy graves a los efectos de lo previsto en el Título IV. Las sanciones previstas en el Título IV correspondientes a estas infracciones podrán ser impuestas cada una de las veces en que no se suministre en plazo la citada información o se produzca la negativa o resistencia a las mencionadas actividades inspectoras.

Disposición adicional quinta. *Régimen jurídico de los sistemas institucionales de protección.*

1. El Banco de España podrá eximir del cumplimiento individual de los requisitos previstos en las partes segunda a octava del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, a las entidades de crédito integradas en un sistema institucional de protección cuando dicho sistema se constituya a través de un acuerdo contractual entre varias entidades de crédito, que cumpla con los requisitos establecidos en el artículo 10 del citado Reglamento y con los siguientes:

a) Que exista una entidad central que determine con carácter vinculante sus políticas y estrategias de negocio, así como los niveles y medidas de control interno y de gestión de riesgos. Esta entidad central será la responsable de cumplir los requerimientos regulatorios en base consolidada del sistema institucional de protección.

b) Que la citada entidad central sea una de las entidades de crédito integrantes del sistema institucional de protección u otra entidad de crédito participada por todas ellas y que forme asimismo parte del sistema.

c) Que el acuerdo contractual que constituye el sistema institucional de protección contenga un compromiso mutuo de solvencia y liquidez entre las entidades integrantes del sistema que alcance a la totalidad de los recursos propios computables de cada una de ellas en lo que se refiere al apoyo de solvencia. El compromiso de apoyo mutuo incluirá las previsiones necesarias para que el apoyo entre sus integrantes se lleve a cabo a través de fondos inmediatamente disponibles.

d) Que las entidades integrantes del sistema institucional de protección pongan en común la totalidad de sus resultados, siendo estos distribuidos de manera proporcional a la participación de cada una de ellas en el sistema.

e) Que el acuerdo contractual establezca que las entidades deberán permanecer en el sistema un periodo mínimo de 10 años, debiendo preavisar con al menos 2 años de antelación su deseo de abandonarlo una vez transcurrido aquel período.

Adicionalmente, el acuerdo deberá incluir un régimen de penalizaciones por baja que refuerce la permanencia y estabilidad de las entidades en el sistema institucional de protección.

f) Que a juicio del Banco de España se cumplan los requisitos previstos en la normativa sobre recursos propios de las entidades financieras para asignar una ponderación de riesgo del 0% a las exposiciones que tengan entre sí los integrantes del sistema institucional de protección.

2. Corresponderá al Banco de España la comprobación de los requisitos anteriores a los efectos de lo previsto en esta Disposición.

3. Con carácter previo al abandono de un sistema institucional de protección por cualquiera de las entidades que lo integran, el Banco de España valorará tanto la viabilidad individual de la entidad que pretenda abandonar el sistema como la de este último y la del resto de entidades participantes tras la pretendida desvinculación.

Cuando las entidades integradas conforme a lo previsto en esta Disposición sean Cajas de Ahorros, la entidad central tendrá la naturaleza de sociedad anónima y habrá de estar controlada conjuntamente por todas ellas, en los términos del artículo 42 del Código de Comercio.

Disposición adicional sexta. *Referencias a la normativa derogada.*

Las referencias que en el ordenamiento jurídico se realicen a las normas derogadas de conformidad con lo previsto en la Disposición derogatoria, se entenderán efectuadas a las previsiones correspondientes de esta Ley.

Disposición adicional séptima. *Acciones nominativas y ejercicio económico.*

1. El capital de las entidades de crédito que revistan la forma de sociedad anónima estará representado, en todo caso, por acciones nominativas.

2. Las entidades de crédito ajustarán el ejercicio económico al año natural.

Disposición adicional octava. *Régimen jurídico del Instituto de Crédito Oficial.*

El Instituto de Crédito Oficial tendrá a todos los efectos la consideración de entidad de crédito, con las particularidades previstas en su legislación específica.

En particular, de lo previsto en esta Ley, le serán de aplicación los Títulos II, III y IV, con las excepciones que se determinen reglamentariamente, y lo previsto en materia de deber de reserva de información.

Disposición adicional novena. *Régimen de ordenación y disciplina de las sociedades de garantía recíproca.*

1. Las Sociedades de Garantía Recíproca y las Sociedades de Reafianzamiento, así como quienes ostenten en ellas cargos de administración o dirección, que infrinjan normas de ordenación o disciplina, incurrirán en responsabilidad administrativa sancionable con arreglo a lo dispuesto en esta Ley.

2. A tal efecto, se considerarán normas de ordenación y disciplina los preceptos de obligada observancia para las mismas contenidos en la Ley 1/1994, de 11 de marzo, sobre el Régimen Jurídico de las Sociedades de Garantía Recíproca, y en sus normas de desarrollo.

Disposición adicional décima. *Incompatibilidad de los auditores para realizar trabajos en entidades de crédito.*

Cuando los órganos competentes de las Comunidades Autónomas, y Organismos o Entidades dependientes de éstas acuerden, en el ejercicio de sus competencias en relación con Cajas de Ahorros u otras entidades, recabar la colaboración de auditores de cuentas o sociedades de auditoría de cuentas para llevar a cabo trabajos distintos de los de auditoría regulados en el artículo 1 del Texto Refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas, aprobado

por Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio, la prestación de la colaboración en el ejercicio de esas facultades será incompatible con la realización simultánea o en los cinco años anteriores o posteriores de cualquier trabajo de auditoría de cuentas en estas mismas entidades o sus sociedades vinculadas, todo ello sin perjuicio de lo establecido en el Capítulo III, Sección 1.ª del Texto Refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas.

Disposición adicional decimoprimera. *Responsabilidad de los miembros de la comisión de control de las cajas de ahorros.*

1. Incurrirán en responsabilidad administrativa los miembros de la comisión de control de las cajas de ahorros que resulten responsables de las infracciones relacionadas en los apartados siguientes, siéndoles de aplicación el procedimiento y las sanciones previstos en esta Ley.

2. Constituyen infracciones muy graves de los miembros de la comisión de control de las cajas de ahorros:

a) La negligencia grave y persistente en el ejercicio de las funciones que legalmente tienen encomendadas.

b) No proponer al órgano administrativo competente la suspensión de acuerdos adoptados por el órgano de administración cuando éstos infrinjan manifiestamente las disposiciones vigentes o afecten injusta y gravemente a la situación patrimonial, a los resultados, o al crédito de la caja de ahorros o de sus impositores o clientes.

c) Las infracciones graves cuando durante los cinco años anteriores a su comisión les hubiera sido impuesta sanción firme por el mismo tipo de infracción.

3. Constituyen infracciones graves de los miembros de la comisión de control de las cajas de ahorros:

a) La negligencia grave en el ejercicio de las funciones que legalmente tiene encomendadas, siempre que no esté comprendida en el apartado 2.a) anterior.

b) La falta de remisión al órgano administrativo competente de los datos o informes que deban hacerle llegar o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones, o su remisión con notorio retraso.

4. Constituyen infracciones leves imputables a los miembros de la comisión de control de las cajas de ahorros, el incumplimiento de cualesquiera obligaciones que no constituyan infracción muy grave o grave, así como la falta reiterada de asistencia de los mismos a las reuniones de la comisión.

Disposición adicional decimosegunda. *Autorización de operaciones de modificación estructurales.*

1. Corresponderá al Ministro de Economía y Competitividad autorizar las operaciones de fusión, escisión o cesión global o parcial de activos y pasivos en las que intervenga un banco, o cualquier acuerdo que tenga efectos económicos o jurídicos análogos a los anteriores. A estos efectos, y con carácter previo a la concesión de la autorización, se solicitará informe al Banco de España, al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en los aspectos de su competencia.

2. La solicitud de autorización deberá ser resuelta dentro de los seis meses siguientes a su recepción en la Secretaría General del Tesoro, o al momento en que se complete la documentación exigible y, en todo caso, dentro de los doce meses siguientes a su recepción. Cuando la solicitud no sea resuelta en el plazo anterior, podrá entenderse desestimada. Reglamentariamente se establecerá el resto de los términos del procedimiento de autorización.

3. La autorización de operaciones de fusión, escisión o cesión global o parcial de activos y pasivos en las que intervenga una caja de ahorros o una cooperativa de crédito se regirán por su normativa específica.

Disposición adicional decimotercera. *Régimen para la adaptación de los Estatutos de las cooperativas de crédito.*

Las cooperativas de crédito deberán adaptar sus Estatutos a lo establecido en la Disposición final segunda en el plazo de seis meses desde su entrada en vigor.

Una vez transcurrido el plazo anterior, las aportaciones al capital que no cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito, mantendrán su validez, sin perjuicio de la consideración que les corresponda a efectos de su cómputo de conformidad con la normativa de solvencia.

Disposición adicional decimocuarta. *Competencias sancionadoras del Estado y de las Comunidades Autónomas.*

1. Cuando el Banco de España tenga conocimiento de hechos que puedan ser constitutivos de infracciones distintas de las establecidas en la normativa básica de ordenación y disciplina que pudieran estar tipificadas por las Comunidades Autónomas, dará traslado de los mismos a la Comunidad Autónoma correspondiente.

2. Cuando una Comunidad Autónoma tenga conocimiento de hechos que, en virtud de lo previsto en la normativa básica de ordenación y disciplina, puedan ser constitutivos de infracciones que deban ser sancionadas por el Banco de España, deberá dar traslado de los mismos al Banco de España.

3. Cuando las Comunidades Autónomas incoen expedientes por infracciones muy graves o graves a entidades de crédito, la propuesta de resolución deberá ser informada preceptivamente por el Banco de España.

4. En todo caso, corresponderá al Banco de España el ejercicio de la potestad sancionadora respecto de las entidades de crédito cuando se trate de infracciones de normas de carácter monetario o que afecten a la solvencia de las entidades, en la medida en que el adecuado funcionamiento de la política monetaria dentro del Sistema europeo de bancos centrales o la estabilidad del sistema financiero aconseje el ejercicio uniforme de dicha potestad.

Disposición adicional decimoquinta. *Autorización para los colaboradores de los organismos de supervisión.*

Los organismos que ejerzan la supervisión de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión y que, conforme a su normativa, recaben la colaboración, para el ejercicio de sus competencias, de auditores de cuentas, sociedades de auditoría de cuentas, sociedades que ofrecen servicios de consultoría o cualesquiera otras de carácter privado deberán exigir, en los contratos correspondientes, su autorización previa para que dichos colaboradores puedan realizar, simultáneamente o en los dos años posteriores, cualquier trabajo de la misma naturaleza en las entidades objeto de supervisión o en sus sociedades vinculadas.

Asimismo, en el caso de auditores de cuentas y sociedades de auditoría, será de aplicación lo dispuesto respecto al régimen de independencia que se encuentran sujetos los auditores de cuentas en el Capítulo III del Texto Refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio.

Disposición adicional decimosexta. *Integración del Banco de España en el Mecanismo Único de Supervisión.*

De conformidad con lo previsto en el Reglamento (UE) n.º 1024/2013, del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al Banco Central Europeo tareas específicas respecto de políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito, el Banco de España, en su condición de autoridad nacional competente en virtud del artículo 50 de esta Ley, forma parte integrante del Mecanismo único de Supervisión junto al Banco Central Europeo y las restantes autoridades nacionales competentes.

En el marco del Mecanismo único de Supervisión, el Banco de España actuará bajo el principio de cooperación leal con el Banco Central Europeo y le prestará a éste la asistencia a que se refiere el artículo 6 del Reglamento (UE) n.º 1024/2013 y disposiciones de desarrollo.

Disposición adicional decimoséptima. *Planes de cumplimiento del nivel mínimo de capital social y de recursos propios por las sociedades de garantía recíproca.*

1. Lo previsto en el artículo 35 de la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización, relativo a la cifra mínima del capital social desembolsado y de recursos propios computables de las sociedades de garantía recíproca, entrará en vigor el 28 de febrero de 2015, sin perjuicio de lo previsto en el apartado 3.

2. Antes del 30 de junio de 2014, las sociedades de garantía recíproca que no cumplan con los requisitos referidos en el párrafo anterior, presentarán al Banco de España un plan de cumplimiento en el que detallarán las medidas adoptadas o previstas para alcanzar, con un elevado grado de fiabilidad y en el plazo establecido, los niveles correspondientes de capital social y recursos propios. Este plan incluirá, en todo caso, la descripción detallada y calendario de todos los acuerdos, compromisos o autorizaciones que sean relevantes para su ejecución, concretando aquellas medidas que ya se han adoptado.

El plan presentado deberá ser aprobado por el Banco de España en el plazo de un mes, quien podrá requerir modificaciones, medidas adicionales o cualquier información suplementaria necesarias para garantizar el cumplimiento de lo previsto en esta Disposición.

3. En caso de que el Banco de España considere que existen indicios fundados de que las medidas incluidas en el plan de cumplimiento previsto en el apartado anterior no permitirán alcanzar, con un elevado grado de fiabilidad y en el plazo establecido, los niveles correspondientes de capital social y recursos propios, se considerará, a todos los efectos y de manera inmediata, la existencia de un incumplimiento de los citados niveles.

Disposición adicional decimoctava. *Refuerzo del marco institucional de estabilidad financiera.*

En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente Ley, el Gobierno informará a las Cortes Generales sobre las medidas a adoptar para potenciar a nivel nacional la supervisión de la estabilidad financiera, el análisis macroprudencial, la coordinación e intercambio de información en la prevención de crisis financiera, y en general la cooperación entre las autoridades con competencias en la preservación de la estabilidad financiera. Se deberá reforzar el marco institucional actual, haciendo participar de forma conjunta al Ministerio de Economía y Competitividad, al Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Disposición adicional decimonovena. *Tasa por la realización de la evaluación global a las entidades de crédito.*

1. Creación. Se crea la tasa por la realización por parte del Banco de España de las tareas relacionadas con la evaluación global de las entidades de crédito prevista en el artículo 33.4 del Reglamento (UE) n.º 1024/2013, del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al Banco Central Europeo tareas específicas respecto de políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito.

2. Hecho imponible. Constituye el hecho imponible de la tasa la realización por parte del Banco de España de las tareas relacionadas con la evaluación global de las entidades de crédito prevista en el artículo 33.4 del Reglamento (UE) n.º 1024/2013, del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al Banco Central Europeo tareas específicas respecto de políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito.

3. Sujetos pasivos. Serán sujetos pasivos de la tasa las entidades de crédito incluidas en el apartado correspondiente a España del Anexo de la Decisión del Banco Central Europeo, de 4 de febrero de 2014, sobre identificación de entidades de crédito que están sujetas a la evaluación global (Decisión BCE/2014/3). En el caso de las Cajas de Ahorro incluidas en dicho apartado del Anexo, se considerará sujeto pasivo al banco al que las mismas hayan traspasado su negocio financiero.

4. Base imponible. La base imponible de la tasa estará constituida por el importe de los activos totales de los grupos consolidables en los que estén integrados los sujetos pasivos declarados al Banco de España a fecha 31 de diciembre de 2013.

5. Tipo de gravamen. El tipo de gravamen de la tasa será el 0,01048 por mil, a aplicar sobre la base imponible.

6. Cuota tributaria. La cuota tributaria de la tasa para cada sujeto pasivo será el resultado de aplicar el tipo de gravamen sobre la base imponible.

7. Devengo. La tasa se devengará, por una única vez, el 31 de diciembre de 2014.

8. Liquidación y pago. La tasa será objeto de liquidación por el Banco de España. El importe de la tasa se ingresará en las cuentas bancarias habilitadas al efecto por el Banco de España, se integrará en su presupuesto y quedará afecto a financiar los gastos incurridos por el Banco de España en la realización de las tareas descritas en el hecho imponible de la tasa.

9. El Banco de España, mediante circular, desarrollará los aspectos necesarios para proceder a la liquidación y pago de la tasa.

10. Gestión. La gestión recaudatoria de la tasa en período voluntario corresponderá al Banco de España. La gestión recaudatoria en período ejecutivo corresponderá a la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, lo que se llevará a cabo mediante la formalización del correspondiente convenio.

Disposición adicional vigésima. *Propuestas en materia de protección al cliente.*

En aras de mejorar la regulación en la protección del cliente bancario y, en particular, del deudor hipotecario, el Gobierno remitirá a las Cortes Generales en el plazo de un año desde la entrada en vigor de esta Ley, un proyecto de ley para la incorporación de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010. Asimismo, el Gobierno evaluará, de cara a incluirlas en el citado proyecto de ley, las posibilidades de mejora del actual sistema institucional de protección del cliente, y las alternativas para potenciar la eficacia de los actuales servicios de reclamaciones, defensores del cliente y servicios de atención al cliente.

Disposición adicional vigesimoprimera. *Facultad del Banco de España para exigir la sustitución de las personas encargadas de la auditoría legal de las cuentas anuales y consolidadas.*

El Banco de España podrá exigir a las entidades bajo su supervisión la sustitución de los auditores de cuentas cuando actúen incumpliendo las obligaciones que les incumben de conformidad con lo establecido en el artículo 38 y en la disposición adicional séptima de la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas.

Disposición adicional vigesimosegunda. *Tratamiento de datos personales.*

1. El tratamiento de datos personales de las personas físicas a los fines de lo dispuesto en esta ley se llevarán a cabo de conformidad con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

En particular, las transferencias de datos personales a terceros países u organizaciones internacionales se atendrán a lo dispuesto en el Capítulo V del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

2. Las entidades de crédito llevarán a cabo el tratamiento de datos personales de las personas físicas de conformidad con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016.

Disposición adicional vigesimotercera. *Régimen sancionador en relación con incumplimientos del Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a los mercados de criptoactivos y por el que se modifica la Directiva (UE) 2019/1937.*

1. El Banco de España ejercerá las funciones de supervisión, inspección y sanción en relación con las obligaciones que, respecto de los emisores de fichas de dinero electrónico y de fichas referenciadas a activos, se prevén en el Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a los mercados de criptoactivos y por el que se modifica la Directiva (UE) 2019/1937.

A los efectos de lo previsto en la presente disposición adicional, las normas del citado Reglamento comunitario tendrán la consideración de normas de ordenación y disciplina.

2. Queda reservada a las personas jurídicas que hayan obtenido la preceptiva autorización el ejercicio de la actividad de emisión de fichas de dinero electrónico y de fichas referenciadas a activos.

Se prohíbe a toda persona, física o jurídica, no autorizada el ejercicio de dicha actividad.

3. Las personas jurídicas emisoras de fichas de dinero electrónico y de fichas referenciadas a activos, así como quienes ostenten cargos de administración o dirección en las mismas, que infrinjan las normas de ordenación y disciplina que les resultan de aplicación incurrirán en responsabilidad administrativa sancionable con arreglo a lo establecido en la presente disposición adicional.

Asimismo, incurrirán en responsabilidad administrativa sancionable con arreglo a lo establecido en la presente disposición adicional las personas físicas o jurídicas que infrinjan la prohibición establecida en el apartado 2 anterior.

En particular:

a) Constituyen infracciones muy graves los incumplimientos de las obligaciones recogidas en los artículos 17, 21, 23 a 36, 42 a 46, 48 y 49 del Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a los mercados de criptoactivos y por el que se modifica la Directiva (UE) 2019/1937, siempre que no sean ocasionales o aislados.

b) Constituyen infracciones graves los incumplimientos ocasionales o aislados de las obligaciones recogidas en los artículos 17, 21, 23 a 36, 42 a 46, 48 y 49 del Reglamento (UE) del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a los mercados de criptoactivos y por el que se modifica la Directiva (UE) 2019/1937.

Por la comisión de las infracciones muy graves a las que se refiere la letra a) anterior, se impondrá a la entidad infractora una sanción de multa que podrá ser, a juicio del órgano competente para resolver:

a) De hasta el triple del importe de los beneficios obtenidos o de las pérdidas evitadas como resultado de la infracción, en caso de que puedan determinarse; o

b) De hasta el veinte por ciento del volumen de negocios total anual de dicha persona jurídica, de acuerdo con los últimos estados financieros disponibles aprobados por su órgano de dirección.

Por la comisión de las infracciones graves anteriormente referidas, se impondrá a la entidad infractora una sanción de multa que podrá ser, a juicio del órgano competente para resolver:

a) De hasta el doble del importe de los beneficios obtenidos o de las pérdidas evitadas como resultado de la infracción, en caso de que puedan determinarse; o

b) De hasta el quince por ciento del volumen de negocios total anual de dicha persona jurídica, de acuerdo con los últimos estados financieros disponibles aprobados por su órgano de dirección.

A los cargos de administración y dirección de los emisores de fichas de dinero electrónico y de fichas referenciadas a activos que incurran en las infracciones previstas en el presente apartado 3 les serán de aplicación las sanciones previstas en los artículos 100 y 101 de la presente ley, referidos, respectivamente a infracciones muy graves y graves.

4. Sin perjuicio de los tipos específicos contemplados en el párrafo 3.º, letra a), del apartado 3 anterior, a los emisores de fichas de dinero electrónico y a sus cargos de administración o dirección les resultarán de aplicación, además, los tipos infractores y las sanciones previstos en la presente ley o en la legislación aplicable a entidades de dinero electrónico, según corresponda.

Asimismo, sin perjuicio de los tipos específicos contemplados en el párrafo 3.º, letra b), del apartado 3 anterior, a los emisores de fichas referenciadas a activos que no sean entidades de crédito ni entidades de dinero electrónico, así como a sus cargos de administración o dirección, les resultarán de aplicación, además, los tipos infractores previstos en los artículos 92.a), 92.i), 92.j), 92.m), 92.n), 93.a) y 93.l) de la presente ley, así como las sanciones previstas en los artículos 97 y 98 de dicha ley para entidades distintas de las entidades de crédito y en los artículos 100 y 101.

Disposición transitoria primera. *Procedimientos sancionadores y de autorización en curso.*

Los procedimientos administrativos sancionadores y de autorización que a la fecha de entrada en vigor de esta Ley ya se hubieran incoado, se regirán por la normativa previamente vigente hasta su finalización.

Disposición transitoria segunda. *Régimen fiscal transitorio de las participaciones preferentes e instrumentos de deuda.*

La entrada en vigor de esta Ley no modificará el régimen fiscal aplicable a las participaciones preferentes y otros instrumentos de deuda que se hubieran emitido con anterioridad a dicha fecha.

El régimen tributario y de información establecido en los apartados 3 y 4 de la disposición adicional primera será de aplicación a las emisiones de instrumentos de deuda realizadas a partir de 1 de enero de 2014 por las entidades a que se refiere el apartado 8 de la mencionada disposición adicional, siempre que cumplan todos los requisitos previstos en dicho apartado.

Disposición transitoria tercera. *Régimen de cuotas participativas.*

El régimen de cuotas participativas previsto en la Ley 13/1985, de 25 de mayo, de coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información permanecerá vigente hasta que se produzca la amortización total de las cuotas participativas vivas a la fecha de entrada en vigor de esta norma.

Disposición transitoria cuarta. *Régimen transitorio de los requisitos de información impuestos a las sucursales de entidades de crédito de un Estado miembro de la Unión Europea.*

1. El Banco de España podrá exigir, con fines estadísticos, a las entidades de crédito de otro Estado miembro de la Unión Europea que tengan una sucursal en España que le remitan información periódica sobre las operaciones que dicha sucursal efectúa en España. Asimismo, las entidades de crédito españolas con sucursales en otros Estados miembros de la Unión Europea deberán atender las solicitudes equivalentes que les dirijan otros Estados miembros.

2. Para el adecuado ejercicio de su función supervisora, el Banco de España podrá recabar de las sucursales de las entidades de crédito de un Estado miembro de la Unión Europea la misma información que exija a las entidades españolas para la supervisión de la liquidez.

3. Lo dispuesto en los apartados anteriores se aplicará en sustitución del artículo 86 hasta la fecha en la que el requisito de cobertura de liquidez sea aplicable de conformidad con el acto delegado adoptado por la Comisión Europa en virtud del artículo 460 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

Disposición transitoria quinta. *Régimen transitorio para las sucursales de entidades de crédito autorizadas en otros Estados miembros de la Unión Europea.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 89.4, si el Banco de España comprueba que una entidad de crédito de un Estado miembro de la Unión Europea con sucursal en España o que opera aquí en libre prestación de servicios incumple la normativa relativa a requisitos de liquidez en España, incoará un expediente sancionador a dicha sucursal.

2. El régimen sancionador aplicable será el previsto para las entidades de crédito españolas. No obstante, el Banco de España deberá iniciar el procedimiento sancionador con un requerimiento a dicha entidad de crédito para que ponga fin a su conducta y se abstenga de repetirla y si esto no se produce, deberá informar a las autoridades competentes de la supervisión de dicha entidad.

3. Si a pesar de las medidas tomadas por el Estado miembro de origen de la entidad de crédito o debido a que estas medidas resultan inadecuadas o no están previstas en dicho Estado, la entidad de crédito siguiera infringiendo la normativa aludida en el apartado 1, el

Banco de España, tras informar de ello a las autoridades competentes del Estado miembro de origen, proseguirá con el expediente sancionador. Resuelto el expediente, el Banco de España notificará la decisión adoptada a las citadas autoridades y, en los casos de infracciones graves o muy graves, a la Comisión Europea y a la Autoridad Bancaria Europea.

4. Lo dispuesto en los apartados anteriores se aplicará en sustitución del artículo 63 hasta la fecha en la que el requisito de cobertura de liquidez sea aplicable de conformidad con el acto delegado adoptado por la Comisión Europa en virtud del artículo 460 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

Disposición transitoria sexta. *Régimen transitorio de medidas cautelares en situaciones de urgencia.*

1. Antes de seguir el procedimiento previsto en el apartado 1 de la Disposición transitoria quinta, el Banco de España podrá, en caso de urgencia, adoptar las medidas provisionales oportunas para proteger los intereses de los depositantes, inversores u otros destinatarios de los servicios.

El Banco de España informará de tales medidas a la Comisión Europea y a las autoridades competentes de los Estados miembros afectados, en el plazo más breve posible.

2. Lo dispuesto en el apartado 1 se aplicará en sustitución del artículo 62 hasta la fecha en la que el requisito de cobertura de liquidez sea aplicable de conformidad con el acto delegado adoptado por la Comisión Europa en virtud del artículo 460 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

Disposición transitoria séptima. *Régimen transitorio para la supervisión de las sucursales de entidades de crédito de Estados miembros de la Unión Europea.*

1. El Banco de España supervisará la liquidez de las sucursales de entidades de crédito de otros Estados miembros en colaboración con las autoridades competentes de dichos Estados miembros.

2. Asimismo, sin perjuicio de las medidas necesarias para el fortalecimiento del sistema monetario europeo, el Banco de España será responsable de las medidas resultantes de la aplicación de su política monetaria.

Estas medidas no establecerán un trato discriminatorio o restrictivo por el hecho de que la entidad de crédito haya sido autorizada en otro Estado miembro.

3. Lo dispuesto en el apartado 1 se aplicará hasta la fecha en la que el requisito de cobertura de liquidez sea aplicable de conformidad con el acto delegado adoptado por la Comisión Europea en virtud del artículo 460 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

Disposición transitoria octava. *Régimen transitorio del colchón de conservación de capital.*

El requisito relativo al colchón de conservación de capital previsto en el artículo 44 de esta Ley y al que se refiere el párrafo primero del artículo 70 quinquies.1 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores no será de aplicación hasta el 1 de enero de 2016. Desde esta fecha hasta el 31 de diciembre de 2018, se aplicará, en términos de capital ordinario de nivel 1 sobre exposiciones totales ponderadas por riesgo, conforme al calendario siguiente:

a) Del 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016: 0,625%.
b) Del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017: 1,25%.
c) Del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018: 1,875%

Disposición transitoria novena. *Régimen transitorio del colchón de capital anticíclico específico de cada entidad.*

El requisito relativo al colchón anticíclico previsto en los artículos 45 de esta Ley y 70 quinquies.1.a) de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores no resultará de aplicación hasta el 1 de enero de 2016. Desde esta fecha hasta el 31 de diciembre de 2018,

este requisito no excederá los niveles siguientes en términos de capital ordinario de nivel 1 sobre exposiciones totales ponderadas por riesgo:

a) Del 1 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2016: 0,625%.
b) Del 1 de enero de 2017 al 31 de diciembre de 2017: 1,25%.
c) Del 1 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2018: 1,875%.

Disposición transitoria décima. *Régimen transitorio de los colchones de capital para las entidades de importancia sistémica.*

1. El artículo 46 de esta Ley será de aplicación a partir del 1 de enero de 2016. En particular, el Banco de España podrá imponer el colchón de capital para OEIS a partir del 1 de enero de 2016.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá imponer el colchón para OEIS al que se refiere el artículo 70 quinquies.1.c) de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores a partir del 1 de enero de 2016.

2. No obstante lo anterior, el colchón para EISM al que se refiere el artículo 46.4 de esta Ley y el artículo 70 quinquies.1.b) de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores dicho artículo se aplicará conforme al siguiente calendario:

a) 25% del colchón en 2016.
b) 50% en 2017.
c) 75% en 2018.
d) 100% en 2019.

Disposición transitoria decimoprimera. *Régimen transitorio de las restricciones a la distribución de dividendos y del plan de conservación del capital en relación con los colchones de capital.*

Las restricciones a las distribuciones y la obligación de establecer un plan de conservación del capital a los que se refieren los artículos 48 y 49 de esta Ley, respectivamente, y el artículo 70 quinquies.6 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores serán de aplicación a partir del 1 de enero de 2016, salvo que se exigiera a la entidad cumplir con el colchón contra riesgos sistémicos.

Disposición transitoria decimosegunda. *Régimen transitorio del informe bancario anual y del informe anual de empresas de servicios de inversión.*

1. La obligación de publicación prevista en el artículo 87.1 de esta Ley y el artículo 70 bis.Uno de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores tendrán plenos efectos a partir del 1 de enero de 2015.

2. El 1 de julio de 2014 las entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión a las que les resulte de aplicación el artículo 70 bis.Uno, tendrán la obligación de publicar, por primera vez, la información contemplada en el artículo 87.1.a), b) y c) de esta Ley y en el artículo 70 bis.1.a), b) y c) de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

3. A más tardar el 1 de julio de 2014, todas las EISM, ya sean entidades de crédito o empresas de servicios de inversión, que estén autorizadas en España e identificadas a nivel internacional, presentarán a la Comisión Europea con carácter confidencial la información a la que se refieren el artículo 87.1.d), e) y f) de esta Ley y el artículo 70 bis.Uno.d), e) y f) de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores según corresponda.

Disposición transitoria decimotercera. *Régimen transitorio para las entidades de contrapartida central y los mercados secundarios oficiales de futuros y opciones.*

1. Las entidades de contrapartida central reguladas en el artículo 44 ter de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores deberán cumplir con lo dispuesto en el apartado 4 de dicho precepto en su nueva redacción dada por la Disposición final primera de esta Ley en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de la misma. En el caso de que las entidades de contrapartida central estuviesen en trámite de autorización conforme al Reglamento (UE) n.º 648/2012, de 4 de julio de 2012, a la entrada en vigor de esta Ley,

deberán cumplir con la nueva redacción en el plazo de tres meses desde que se concediese tal autorización.

2. Al Mercado de Futuros del Aceite de Oliva, regido por MFAO, Sociedad Rectora del Mercado de Futuros del Aceite de Oliva, S.A., solo le resultará de aplicación lo establecido en el artículo 59 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores en su nueva redacción dada por la Disposición final primera de esta Ley, a partir del 1 de enero de 2015.

Disposición transitoria decimocuarta. *Plan General de Viabilidad.*

El Plan General de Viabilidad previsto en el artículo 30 resultará exigible a las entidades transcurridos seis meses desde que se complete el desarrollo reglamentario en que se especificará su contenido.

Disposición transitoria decimoquinta. *Designación de los miembros de la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.*

En el plazo máximo de tres meses desde la entrada en vigor de esta Ley, se procederá al nombramiento de los representantes en la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito de conformidad con lo previsto en la Disposición final novena.

Disposición transitoria decimosexta. *Supervisión de sucursales de entidades de crédito de Estados no miembros de la Unión Europea.*

En tanto no tenga lugar el desarrollo reglamentario al que se refiere el artículo 60.1, las sucursales de entidades de crédito de Estados no miembros de la Unión Europea establecidas en España seguirán sujetas a la normativa de solvencia que les resultara de aplicación hasta la entrada en vigor de esta Ley, en lo que no sea contrario a lo dispuesto en el Reglamento 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a esta Ley y, en particular, las siguientes:

a) Ley de Ordenación Bancaria de 31 de diciembre de 1946.

b) Ley 31/1968, de 27 de julio, de incompatibilidades y limitaciones de los Presidentes, Consejeros y altos cargos ejecutivos de la Banca privada.

c) Ley 13/1985, de 25 de mayo, de coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros.

d) Real Decreto Legislativo 1298/1986, de 28 de junio, por el que se adaptan las normas legales en materia de establecimientos de crédito al ordenamiento jurídico de la Comunidad Económica Europea.

e) Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

f) El apartado 2 del artículo 29 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

g) El apartado g) de la Disposición final decimotercera de la Ley 14/2013, de 27 de septiembre, de apoyo a los emprendedores y su internacionalización.

Disposición final primera. *Modificación de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.*

La Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, queda modificada como sigue:

Uno. Se da nueva redacción al artículo 44 ter, que queda redactado como sigue:

> «1. La autorización para prestar servicios de compensación en calidad de entidad de contrapartida central, su revocación y su funcionamiento cuando dichas entidades estén establecidas en España, se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 648/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012, relativo a los

derivados extrabursátiles, las entidades de contrapartida central y los registros de operaciones, por las disposiciones de esta Ley y cualquier otra normativa que resulte aplicable del ordenamiento jurídico o del Derecho de la Unión Europea.

2. La entidad de contrapartida central deberá estar reconocida como sistema a los efectos de la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores.

Para facilitar el ejercicio de sus funciones, las entidades de contrapartida central podrán acceder a la condición de participante o miembro de la Sociedad de Sistemas, de cualquier otra entidad nacional que tenga por función la llevanza del registro contable de valores representados por medio de anotaciones en cuenta autorizada de acuerdo con el artículo 44 bis.11, de las entidades extranjeras que ejerzan dicha función y la admitan como participante, de cualquier otro sistema de liquidación de valores e instrumentos financieros o de un mercado regulado o sistema multilateral de negociación, cuando cumplan con las condiciones que requiera cada sistema y la actuación de la entidad de contrapartida central en el mismo no comprometa la seguridad ni la solvencia de la misma.

3. Las entidades de contrapartida central revestirán la forma de sociedad anónima separada jurídicamente de la Sociedad de Sistemas, de cualquier otra entidad que tenga por función la llevanza del registro contable de valores representados por medio de anotaciones en cuenta, autorizadas de acuerdo con el artículo 44 bis.11 y de las entidades extranjeras que ejerzan dicha función.

4. Las entidades de contrapartida central elaborarán sus estatutos sociales así como un reglamento interno, que tendrá el carácter de norma de ordenación y disciplina del mercado de valores.

El reglamento interno regulará el funcionamiento de la entidad de contrapartida central y los servicios que presta. Los estatutos sociales regularán el funcionamiento interno de la entidad de contrapartida central como sociedad. El reglamento y los estatutos contendrán las obligaciones y los requisitos organizativos y procedimentales necesarios para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento (UE) n.º 648/2012, de 4 de julio. El Ministro de Economía y Competitividad o, mediante su habilitación expresa, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, podrán desarrollar la estructura y el contenido mínimo que deba tener el reglamento interno.

Sólo podrán acceder a la condición de miembro de las entidades de contrapartida central, las entidades a las que se refiere el artículo 37.2.a) a d) y f), el Banco de España y otras entidades residentes o no residentes que realicen actividades análogas en los términos y con las limitaciones que se prevean reglamentariamente y en el propio reglamento interno de la entidad de contrapartida central. El acceso de estas últimas a la condición de miembro estará sujeto a lo dispuesto en esta Ley, en su normativa de desarrollo, y en su reglamento interno, así como a la aprobación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Asimismo, las entidades de contrapartida central elaborarán una memoria en la que deberán detallar la forma en que darán cumplimiento a los requisitos técnicos, organizativos, de funcionamiento, y de gestión de riesgos exigidos por el Reglamento (UE) n.º 648/2012, de 4 de julio, para desempeñar sus funciones. El Ministro de Economía y Competitividad o, mediante su habilitación expresa, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, podrán regular el modelo al que deba ajustarse dicha memoria. La entidad de contrapartida central mantendrá actualizada la citada memoria, cuyas modificaciones se remitirán a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, debidamente motivadas e incorporando, cuando afecten a la gestión de riesgos de conformidad con lo establecido en dicho Reglamento, el informe preceptivo del comité de riesgos y de la unidad u órgano interno que asuma la función de gestión de riesgos.

Con las excepciones que reglamentariamente se señalen, la modificación de los estatutos sociales de la entidad de contrapartida central o de su reglamento interno requerirá, previo informe del Banco de España, la autorización de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. El reglamento interno podrá ser completado

mediante circulares aprobadas por la propia entidad de contrapartida central. Dichas circulares deberán ser comunicadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y al Banco de España en las veinticuatro horas siguientes a su adopción. La Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá oponerse, así como suspender o dejar sin efecto las circulares cuando estime que las mismas infringen la legislación aplicable, o perjudican el funcionamiento prudente y seguro de la entidad de contrapartida central y de los mercados a los que presta servicio o la protección de los inversores.

El nombramiento de los miembros del consejo de administración, directores generales y asimilados de las entidades de contrapartida central estará sujeto a la previa aprobación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Las entidades de contrapartida central deberán contar al menos con un comité de auditoría, el comité de riesgos previsto en el artículo 28 del Reglamento (UE) n.º 648/2012, de 4 de julio, un comité de cumplimiento y un comité de nombramientos y remuneraciones. Adicionalmente, deberán contar con una unidad u órgano interno que asuma la función de gestión de riesgos, de manera proporcional a la naturaleza, escala y complejidad de sus actividades. Esta unidad u órgano será independiente de las funciones operativas, tendrá autoridad, rango y recursos suficientes, y contará con el oportuno acceso al consejo de administración. Además deberán disponer de mecanismos y estructuras organizativas para que los usuarios y otros interesados puedan expresar sus opiniones sobre su funcionamiento, así como normas que tengan por objeto evitar los posibles conflictos de interés a los que pudiera verse expuesta como consecuencia de sus relaciones con accionistas, administradores y directivos, entidades participantes y clientes. Reglamentariamente se podrá desarrollar lo previsto en este párrafo.

La entidad de contrapartida central remitirá a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, antes del uno de diciembre de cada año, su presupuesto estimativo anual, en el que se expresarán detalladamente los precios y comisiones que vayan a aplicar, así como las ulteriores modificaciones que introduzcan en su régimen económico. La Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá requerir a la entidad de contrapartida central la ampliación de la documentación recibida y podrá establecer excepciones o limitaciones a los precios máximos de esos servicios cuando puedan afectar a la solvencia financiera de la entidad de contrapartida central, provocar consecuencias perturbadoras para el desarrollo del mercado de valores o los principios que lo rigen, o introducir discriminaciones injustificadas entre los distintos usuarios de los servicios de la entidad.

El Ministro de Economía y Competitividad o, con su habilitación expresa, la Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá desarrollar la información que será necesaria aportar para evaluar la idoneidad de los accionistas que adquieran una participación cualificada en el capital de la entidad de contrapartida central de acuerdo con el Reglamento (UE) n.º 648/2012, de 4 de julio.

5. La Comisión Nacional del Mercado de Valores será la autoridad española que desempeñe las actividades de autorización y supervisión de las entidades de contrapartida central establecidas en España en aplicación del Reglamento (UE) n.º 648/2012, de 4 de julio.

6. La entidad de contrapartida central llevará el registro contable central correspondiente a los instrumentos financieros compensados junto con, en su caso, los miembros autorizados para llevar los registros de detalle correspondientes a los contratos de sus clientes.

La entidad de contrapartida central establecerá en su reglamento interno las condiciones de solvencia y los medios técnicos exigibles para que los miembros puedan ser autorizados a llevar los registros de los contratos de sus clientes, así como los procedimientos que salvaguarden la correspondencia entre el registro contable central y los registros de detalle. Las condiciones de solvencia y medios técnicos podrán diferir en función de los instrumentos financieros sobre los que dichos miembros intervengan en la llevanza del registro o en la compensación. Asimismo, la entidad de contrapartida central establecerá mecanismos de acceso a

la información de los registros de detalle en los que los miembros mantengan los registros de contratos de sus clientes con el fin de identificar, vigilar y gestionar los posibles riesgos para la entidad derivados de las dependencias entre los miembros y sus clientes.

7. Las garantías que los miembros y los clientes constituyan de conformidad con el régimen contenido en el reglamento interno de la entidad de contrapartida central y en relación con cualesquiera operaciones realizadas en el ámbito de su actividad, sólo responderán frente a las entidades a cuyo favor se constituyeron y únicamente por las obligaciones derivadas de tales operaciones para con la entidad de contrapartida central o con los miembros de ésta, o derivadas de la condición de miembro de la entidad de contrapartida central.

El reglamento interno de la entidad y sus circulares podrán establecer los supuestos que determinen el vencimiento anticipado de todos los contratos y posiciones de un miembro, ya sean por cuenta propia o por cuenta de clientes, lo que, en los términos que se prevean en el citado reglamento y circulares, dará lugar a su compensación y a la creación de una única obligación jurídica que abarque todas las operaciones incluidas, y en virtud de la cual, las partes solo tendrán derecho a exigirse el saldo neto del producto de la compensación de dichas operaciones. Entre los supuestos anteriores podrá incluirse el impago de las obligaciones y la apertura de un procedimiento concursal en relación con los miembros y clientes o con la propia entidad de contrapartida central. Ese régimen de compensación tendrá la consideración de acuerdo de compensación contractual de conformidad con lo previsto en el Real Decreto-ley 5/2005, de 11 de marzo, de Reformas Urgentes para el Impulso a la Productividad y para la Mejora de la Contratación Pública y sin perjuicio de la aplicación del régimen específico contenido en la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre Sistemas de Pagos y de Liquidación de Valores.

Si un miembro o un cliente de un miembro dejara de atender, en todo o en parte, las obligaciones contraídas frente a la entidad de contrapartida central o frente al miembro, éstos podrán disponer de las garantías aportadas por el incumplidor, pudiendo a tal fin adoptar las medidas necesarias para su satisfacción en los términos que se establezcan en el reglamento de la entidad.

En caso de que algún miembro de una entidad de contrapartida central o alguno de sus clientes se vieran sometidos a un procedimiento concursal, la entidad de contrapartida central gozará de un derecho absoluto de separación respecto de las garantías que tales miembros o clientes hubieran constituido ante dicha entidad de contrapartida central. Sin perjuicio de lo anterior, el sobrante que reste después de la liquidación de las operaciones garantizadas se incorporará a la masa patrimonial concursal del cliente o del miembro.

En caso de que los clientes de los miembros de una entidad de contrapartida central se vieran sometidos a un procedimiento concursal, los miembros gozarán de un derecho absoluto de separación respecto a los instrumentos financieros y el efectivo en que estuvieran materializadas las garantías que sus clientes hubieran constituido a su favor de conformidad con el régimen contenido en el reglamento interno de la entidad de contrapartida central. Sin perjuicio de lo anterior, el sobrante que reste después de la liquidación de las operaciones, se incorporará a la masa patrimonial concursal del cliente.

Declarado el concurso de un miembro, la entidad de contrapartida central, dando previamente cuenta a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, gestionará el traspaso de los contratos y posiciones que tuviera registrados por cuenta de los clientes, junto con los instrumentos financieros y el efectivo en que estuvieran materializadas las correspondientes garantías. A estos efectos, tanto el juez competente como los órganos del procedimiento concursal facilitarán a la entidad a la que vayan a traspasarse los contratos, registros contables y las garantías, la documentación y registros informáticos necesarios para hacer efectivo el traspaso. En el caso de que tal traspaso no pudiera llevarse a cabo, la entidad podrá acordar la liquidación de los contratos y posiciones que el miembro tuviera abiertos, incluyendo

los que fueran por cuenta de sus clientes. En este supuesto, concluidas las actuaciones que deban llevarse a cabo en relación con las posiciones registradas y garantías constituidas por los clientes ante el miembro en cuestión, esos clientes tendrán un derecho de separación respecto del eventual sobrante.

Si la entidad de contrapartida central se viera sometida a un procedimiento concursal, y se procediese a la liquidación de todos los contratos y posiciones de un miembro, ya sean por cuenta propia o por cuenta de clientes, los miembros y clientes que no hubieran incumplido sus obligaciones con la entidad de contrapartida central gozarán de un derecho absoluto de separación respecto del sobrante de las garantías que, habiéndose constituido a favor de la entidad de contrapartida central de conformidad con su reglamento interno, resulte de la liquidación de las operaciones garantizadas con excepción de las contribuciones al fondo de garantía frente a incumplimientos.

8. La entidad de contrapartida central establecerá en su reglamento interno las reglas y procedimientos para hacer frente a las consecuencias que resulten de incumplimientos de sus miembros. Dichas reglas y procedimientos concretarán el modo en que se aplicarán los diversos mecanismos de garantía con que cuente la entidad de contrapartida central y las vías para reponerlos con el objetivo de permitir que la entidad de contrapartida central continúe operando de una forma sólida y segura.

9. Con sujeción a lo dispuesto en esta Ley y en la restante normativa nacional o de la Unión Europea que resulte aplicable, la entidad de contrapartida central podrá establecer acuerdos con otras entidades residentes y no residentes, cuyas funciones sean análogas o que gestionen sistemas de compensación y liquidación de valores. Dichos acuerdos, así como los que pueda celebrar con mercados o sistemas multilaterales de negociación, requerirán la aprobación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, previo informe del Banco de España, y deberán cumplir con los requisitos que se determinen reglamentariamente y en el reglamento interno de la propia entidad.»

Dos. Se da una nueva redacción al artículo 59, que queda redactado del siguiente modo:

«1. Podrán crearse mercados secundarios oficiales de futuros y opciones, de ámbito estatal, cuya forma de representación sea la de anotaciones en cuenta. Corresponderá al Ministro de Economía y Competitividad, a propuesta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, autorizar dicha creación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 31 bis.

En el caso de mercados de ámbito autonómico, la autorización de la creación del mercado, así como el resto de autorizaciones y aprobaciones señaladas en este artículo corresponderá a la Comunidad Autónoma con competencias en la materia.

2. Estos mercados tendrán por objeto los contratos de futuros, de opciones y de otros instrumentos financieros derivados, cualquiera que sea el activo subyacente, definidos por la sociedad rectora del mercado. La sociedad rectora organizará la negociación de los citados contratos.

La sociedad rectora del mercado asegurará por medio de una entidad de contrapartida central, previa aprobación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la contrapartida en todos los contratos que emita.

3. Podrán ser miembros de estos mercados las entidades a las que se refiere el artículo 37 de esta Ley. También podrán acceder a la condición de miembro, con capacidad restringida exclusivamente a la negociación, bien por cuenta propia o por cuenta de entidades de su grupo, aquellas entidades cuyo objeto social principal consista en la inversión en mercados organizados y reúnan las condiciones de medios y solvencia que establezca el Reglamento del mercado a que se refiere el apartado 7 de este artículo. En los mercados de futuros y opciones con subyacente no financiero, reglamentariamente se podrá determinar la adquisición de dicha condición por otras entidades distintas de las anteriormente señaladas, siempre que reúnan los requisitos de especialidad, profesionalidad y solvencia.

4. En los mercados secundarios oficiales de futuros y opciones existirá, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 bis, una sociedad rectora, con forma de sociedad anónima, cuyas funciones básicas serán las de organizar, dirigir y supervisar la actividad del mercado. Estas sociedades no podrán realizar ninguna actividad de intermediación financiera, ni las actividades relacionadas en el artículo 63, a excepción de lo dispuesto en esta Ley.

5. La modificación de los estatutos sociales de la sociedad rectora requerirá la previa aprobación por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, conforme a lo dispuesto en el artículo 31 bis, con las excepciones que reglamentariamente se señalen.

6. La sociedad rectora dispondrá de un consejo de administración con, al menos, cinco miembros, y, como mínimo, de un director general. Una vez recibida la autorización inicial, los nuevos nombramientos deberán ser aprobados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores o, en su caso, por la Comunidad Autónoma con competencia en la materia, a los efectos de comprobar que los nombrados reúnen los requisitos del artículo 67.2.f) de esta Ley.

7. Estos mercados, además de regirse por las normas previstas en esta Ley y su normativa de desarrollo, se regirán por un reglamento específico, que tendrá el carácter de norma de ordenación y disciplina del Mercado de Valores, cuya aprobación y modificación se ajustará al procedimiento previsto en el artículo 31 bis. En el citado reglamento se detallarán las clases de miembros, con especificación de los requisitos técnicos y de solvencia que deberán reunir en relación con las diversas actividades que desarrollen en el mercado, los contratos propios del mercado, las relaciones jurídicas de la sociedad rectora y de los miembros del mercado con los clientes que actúen en el mercado, las normas de supervisión, el régimen de contratación, así como cualesquiera otros aspectos que se precisen reglamentariamente.»

Tres. Las letras e) y f) del artículo 63.1 quedan redactadas como sigue:

«e) La colocación de instrumentos financieros sin base en un compromiso firme.

f) El aseguramiento de instrumentos financieros o colocación de instrumentos financieros sobre la base de un compromiso firme.»

Cuatro. Los apartados 2 y 5 del artículo 65 bis quedan redactados del siguiente modo:

«2. Los agentes deberán cumplir los requisitos de honorabilidad, conocimiento y experiencia del artículo 67.2.f).»

«5. Las empresas de servicios de inversión que contraten agentes deberán comunicarlo a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, quien los inscribirá en el registro señalado en el artículo 92, previa inscripción de los poderes en el Registro Mercantil y una vez comprobado que el agente reúne acreditada honorabilidad, conocimiento y experiencia para poder comunicar con precisión al cliente o al posible cliente toda la información pertinente sobre el servicio propuesto. La inscripción en el registro de la Comisión Nacional del Mercado de Valores será requisito necesario para que los agentes puedan iniciar su actividad.

Cuando la empresa de servicios de inversión concluya su relación con un agente, deberá comunicarlo inmediatamente a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, para su anotación en el correspondiente registro.

Cuando una empresa de servicios de inversión española recurra a un agente vinculado establecido en otro Estado miembro de la Unión Europea, el agente vinculado se inscribirá en el registro de la Comisión Nacional del Mercado de Valores cuando el Estado miembro en el que esté establecido no permita a sus empresas de servicios de inversión nacionales la utilización de agentes vinculados.»

Cinco. El último párrafo del artículo 66.4 queda redactado del siguiente modo:

«Esa consulta alcanzará, en especial, a la evaluación de la idoneidad de los accionistas y a la honorabilidad, conocimiento y experiencia de los administradores y directivos de la nueva entidad o de la entidad dominante, y podrá reiterarse para la

evaluación continuada del cumplimiento, por parte de las empresas de servicios de inversión españolas, de dichos requisitos.»

Seis. El artículo 67 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 67. *Denegación de la autorización y requisitos de acceso.*

1. El Ministro de Economía y Competitividad o, en el caso de las empresas de asesoramiento financiero, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sólo podrá denegar la autorización para constituir una empresa de servicios de inversión por las siguientes causas:

a) Cuando se incumplan los requisitos legales y reglamentarios previstos para obtener y conservar la autorización.

b) Cuando, atendiendo a la necesidad de garantizar una gestión sana y prudente de la entidad, no se considere adecuada la idoneidad de los accionistas que vayan a tener una participación significativa, tal como se define en el artículo 69. Entre otros factores, la idoneidad se apreciará en función de:

1.º La honorabilidad de los accionistas.

2.º Los medios patrimoniales con que cuenten dichos accionistas para atender los compromisos asumidos.

3.º La posibilidad de que la entidad quede expuesta de forma inapropiada al riesgo de las actividades no financieras de sus promotores; o, cuando tratándose de actividades financieras, la estabilidad o el control de la entidad puedan quedar afectadas por el alto riesgo de aquéllas.

Las referencias efectuadas a los accionistas en este artículo se entenderán realizadas a los empresarios en el caso de las empresas de asesoramiento financiero que sean personas físicas.

c) La falta de transparencia en la estructura del grupo al que eventualmente pueda pertenecer la entidad, o la existencia de vínculos estrechos con otras empresas de servicios de inversión u otras personas físicas o jurídicas que impidan el ejercicio efectivo de las funciones de supervisión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y, en general, la existencia de graves dificultades para inspeccionarla u obtener la información que la Comisión Nacional del Mercado de Valores estime necesaria para el adecuado desarrollo de sus funciones supervisoras.

d) Cuando las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas de un Estado no miembro de la Unión Europea por las que se rijan las personas físicas o jurídicas con las que la empresa de inversión mantenga vínculos estrechos, o las dificultades que suponga su aplicación, impidan el ejercicio efectivo de las funciones de supervisión.

e) La falta de honorabilidad, conocimiento y experiencia, y capacidad para ejercer un buen gobierno de la empresa por parte de los miembros del consejo de administración y de las personas que se encarguen de la dirección efectiva de la sociedad financiera mixta de cartera, cuando la empresa de servicios de inversión vaya a ser dependiente de aquélla como integrante de un conglomerado financiero.

f) La existencia de graves conflictos de interés entre los cargos, responsabilidades o funciones ostentados por los miembros del consejo de administración de la empresa de servicios de inversión y otros cargos, responsabilidades o funciones que ostenten de forma simultánea.

2. Serán requisitos para que una entidad obtenga su autorización como empresa de servicios de inversión los siguientes:

a) Que tenga por objeto social exclusivo la realización de las actividades que sean propias de las empresas de servicios de inversión, según esta Ley.

b) Que revista la forma de sociedad anónima, constituida por tiempo indefinido, y que las acciones integrantes de su capital social tengan carácter nominativo. Reglamentariamente, podrá preverse que la empresa de servicios de inversión

revista otra forma de sociedad cuando se trate de empresas de asesoramiento financiero que sean personas jurídicas.

c) Que cuando se trate de una entidad de nueva creación se constituya por el procedimiento de fundación simultánea y que sus fundadores no se reserven ventajas o remuneraciones especiales de clase alguna.

d) La existencia de un capital social mínimo totalmente desembolsado en efectivo y de los recursos propios mínimos que reglamentariamente se determinen en función de los servicios y actividades que se presten y del volumen previsto de su actividad.

Cuando se trate de empresas de servicios de inversión que únicamente estén autorizadas a prestar el servicio de asesoramiento en materia de inversión o a recibir y transmitir órdenes de inversores sin mantener fondos o valores mobiliarios que pertenezcan a clientes, y que por esta razón nunca puedan hallarse en situación deudora respecto de dichos clientes, deberán suscribir un capital social mínimo o un seguro de responsabilidad profesional, o bien una combinación de ambos, de conformidad con lo que se establezca reglamentariamente.

e) Que cuente con al menos tres administradores o, en su caso que el consejo de administración, esté formado por no menos de tres miembros. Reglamentariamente, podrá exigirse un número mayor de administradores, en función de los servicios de inversión y auxiliares que la entidad vaya a prestar. En el caso de las empresas de asesoramiento financiero que sean personas jurídicas, la entidad podrá designar un administrador único.

f) Que los presidentes, vicepresidentes, consejeros o administradores, directores generales y asimilados a estos últimos, posean reconocida honorabilidad, conocimiento y experiencia para el adecuado ejercicio de sus funciones y estén en disposición de ejercer un buen gobierno de la empresa de servicios de inversión. En el caso de entidades dominantes de empresas de servicios de inversión, el requisito de honorabilidad también deberá concurrir en los presidentes, vicepresidentes, consejeros o administradores, directores generales y asimilados a estos últimos y la mayoría de los miembros del consejo de administración deberán poseer conocimiento y experiencia para el adecuado ejercicio de sus funciones.

Asimismo, los requisitos de honorabilidad, conocimiento y experiencia deberán concurrir en los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave para el desarrollo diario de la actividad de una empresa de servicios de inversión y de su entidad dominante, conforme establezca la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

g) Que cuente con los procedimientos, medidas y medios necesarios para cumplir los requisitos de organización previstos en los apartados 2 y 3 del artículo 70 ter de esta Ley.

h) Que cuente con la existencia de un reglamento interno de conducta, ajustado a las previsiones de esta Ley, así como con mecanismos de control y de seguridad en el ámbito informático y de procedimientos de control interno adecuados, incluido, en particular, un régimen de operaciones personales de los consejeros, directivos, empleados y apoderados de la empresa.

i) Que se adhiera al Fondo de Garantía de Inversiones previsto en el Título VI de esta Ley, cuando la regulación específica de éste así lo requiera. Este requisito no resultará exigible a las empresas de servicios de inversión previstas en el artículo 64.1.d) de esta Ley.

j) Que haya presentado un plan de negocios que acredite razonablemente que el proyecto de empresa de servicios de inversión es viable en el futuro.

k) Que haya presentado documentación adecuada sobre las condiciones y los servicios, funciones o actividades que vayan a ser subcontratadas o externalizadas, de forma que pueda verificarse que este hecho no desnaturaliza o deja sin contenido la autorización solicitada.

l) Que cuente con procedimientos adecuados de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

En el desarrollo reglamentario de los requisitos previstos en este apartado deberá tenerse en cuenta la clase de empresa de servicios de inversión de que se

trate y el tipo de actividades que realice, en especial, en relación con el establecimiento del capital social mínimo y de los recursos propios mínimos, previstos en la letra d) anterior.

Cuando la sociedad rectora del mercado secundario oficial solicite la autorización y las personas que gestionen el sistema multilateral de negociación sean las mismas que las que gestionan dicho mercado, se presumirá que esas personas cumplen los requisitos establecidos en la letra f) anterior.

3. Además, cuando la solicitud de autorización se refiera a la prestación del servicio de gestión de un sistema multilateral de negociación, la empresa de servicios de inversión, la sociedad rectora o, en su caso, la entidad constituida al efecto por una o varias sociedades rectoras, deberán someter a la aprobación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores un Reglamento de funcionamiento que, sin perjuicio de las demás especificaciones establecidas en el artículo 120, deberá:

a) Establecer normas claras y transparentes que regulen el acceso al sistema multilateral de negociación de acuerdo con las condiciones establecidas en el artículo 37.2 y que fijen los criterios para determinar los instrumentos financieros que puedan negociarse en el sistema.

b) Establecer normas y procedimientos que regulen la negociación en estos sistemas de manera justa y ordenada, estableciendo criterios objetivos que permitan una ejecución eficaz de las órdenes.

4. A los efectos de lo dispuesto en los apartados 1 y 2:

a) Concurre honorabilidad en quienes hayan venido mostrando una conducta personal, comercial y profesional que no arroje dudas sobre su capacidad para desempeñar una gestión sana y prudente de la empresa de servicios de inversión.

Para valorar la concurrencia de honorabilidad deberá considerarse toda la información disponible, de acuerdo con los parámetros que se determinen reglamentariamente. En todo caso, dicha información deberá incluir la relativa a la condena por la comisión de delitos o faltas y la sanción por la comisión de infracciones administrativas.

b) Poseen conocimientos y experiencia adecuados para ejercer sus funciones en las empresas de servicios de inversión quienes cuenten con la formación de nivel y perfil adecuado, en particular, en las áreas de valores y servicios financieros, y experiencia práctica derivada de sus anteriores ocupaciones durante un tiempo suficiente.

c) Se tendrán en cuenta a efectos de valorar la disposición de los miembros del consejo de administración para ejercer un buen gobierno de la empresa de servicios de inversión, la presencia de potenciales conflictos de interés que generen influencias indebidas de terceros y la capacidad de dedicar el tiempo suficiente para llevar a cabo las funciones correspondientes.

5. Las empresas de asesoramiento financiero que sean personas físicas deberán cumplir los siguientes requisitos para obtener la correspondiente autorización:

a) Tener adecuada honorabilidad, conocimientos y experiencia de conformidad con lo establecido en el apartado 2.f) anterior.

b) Cumplir con los requisitos financieros que se establezcan reglamentariamente.

c) Cumplir con los requisitos establecidos en el apartado 2.g) y h) anterior, en los términos que se establezcan reglamentariamente.»

Siete. Se crea un nuevo artículo 67 bis.

«Artículo 67 bis. *Régimen de incompatibilidades y limitaciones.*

1. La Comisión Nacional del Mercado de Valores determinará el número máximo de cargos que un miembro del consejo de administración o un director general o asimilado puede ocupar simultáneamente teniendo en cuenta las circunstancias particulares y la naturaleza, dimensión y complejidad de las actividades de la entidad.

Los miembros del consejo de administración con funciones ejecutivas y los directores generales y asimilados de empresas de servicios de inversión no podrán ocupar al mismo tiempo más cargos que los previstos para las entidades de crédito en el artículo 26 de la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito.

2. La Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá autorizar a los cargos mencionados en el apartado anterior a ocupar un cargo no ejecutivo adicional si considera que ello no impide el correcto desempeño de sus actividades en la empresa de servicios de inversión. Dicha autorización deberá ser comunicada a la Autoridad Bancaria Europea.

3. No obstante lo anterior, este artículo no será de aplicación a las empresas de servicios de inversión que cumplan los requisitos siguientes:

a) No están autorizadas a prestar el servicio auxiliar al que se refiere el artículo 63.2.a),

b) Prestan únicamente uno o varios de los servicios o actividades de inversión enumerados en el artículo 63.1 a), b) d) y g); y

c) No se les permite tener en depósito dinero o valores de sus clientes y que, por esta razón, nunca puedan hallarse en situación deudora respecto de dichos clientes.»

Ocho. Se eliminan los apartados 3 y 4 del artículo 70 y se da una nueva redacción al apartado 2, que queda redactado del siguiente modo:

«2. Los grupos consolidables de empresas de servicios de inversión, así como las empresas de servicios de inversión no integradas en un grupo consolidable, excepto a las que se refiere el segundo párrafo de la letra a) del apartado anterior, dispondrán específicamente de estrategias y procedimientos sólidos, eficaces y exhaustivos a fin de evaluar y mantener de forma permanente los importes, los tipos y la distribución del capital interno que consideren adecuados para cubrir la naturaleza y el nivel de los riesgos a los cuales estén o puedan estar expuestos. Dichas estrategias y procedimientos serán periódicamente objeto de examen interno a fin de garantizar que sigan siendo exhaustivos y proporcionales a la índole, escala y complejidad de las actividades de la entidad interesada.»

Nueve. El artículo 70 bis queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 70 bis. *Información sobre solvencia.*

1. Los grupos consolidables de empresas de servicios de inversión, así como las empresas de servicios de inversión no integradas en uno de estos grupos consolidables, deberán hacer pública, en cuanto sea posible y al menos con periodicidad anual, debidamente integrada en un solo documento denominado «Información sobre solvencia», la información a la que se refiere la parte octava del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, y en los términos en los que en dicha parte se establecen.

2. La Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá exigir a las empresas matrices que publiquen con periodicidad anual, ya sea íntegramente o mediante referencias a información equivalente, una descripción de su estructura jurídica y gobierno y de la estructura organizativa del grupo.

3. La divulgación, en cumplimiento de los requerimientos de la legislación mercantil o del mercado de valores, de los datos a que se refiere el apartado 1, no eximirá de su inclusión en el documento «Información sobre solvencia» en la forma prevista por dicho apartado.

4. La Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá exigir a las entidades obligadas a divulgar la información a que se refiere el apartado 1:

a) La verificación por auditores de cuentas o expertos independientes, o por otros medios satisfactorios a su juicio, de las informaciones que no estén cubiertas por la auditoría de cuentas, de conformidad con lo dispuesto en el Capítulo III del Texto Refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas, aprobado por el Real Decreto

Legislativo 1/2011, de 1 de julio, respecto del régimen de independencia al que se encuentran sujetos los auditores de cuentas.

b) La divulgación de una o varias de dichas informaciones, bien de manera independiente en cualquier momento, bien con frecuencia superior a la anual, y a que establezcan plazos máximos para la divulgación.

c) El empleo para la divulgación de medios y lugares distintos de los estados financieros.

5. Lo establecido en este artículo no será de aplicación a las empresas de servicios de inversión a las que se refiere el segundo párrafo del artículo 70.1.a).

Diez. Se añade el siguiente artículo 70 bis.Uno:

«Artículo 70 bis.Uno. *Informe anual de empresas de servicios de inversión.*

1. Las empresas de servicios de inversión remitirán a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y publicarán anualmente, especificando los países en donde estén establecidas, la siguiente información en base consolidada para cada ejercicio:

a) Denominación, naturaleza y ubicación geográfica de la actividad.
b) Volumen de negocio.
c) Número de empleados a tiempo completo.
d) Resultado bruto antes de impuestos.
e) Impuestos sobre el resultado.
f) Subvenciones o ayudas públicas recibidas.

2. La información a la que se refiere el apartado anterior será publicada como anexo de los estados financieros de la entidad auditados de acuerdo con la normativa reguladora de auditoría de cuentas.

3. Las entidades harán público en su informe anual de empresas de servicios de inversión, entre los indicadores clave, el rendimiento de sus activos, que se calculará dividiendo el beneficio neto por el balance total.

4. La Comisión Nacional del Mercado de Valores tendrá disponibles estos informes en su página web.

5. Lo establecido en este artículo no será de aplicación a las empresas de servicios de inversión a las que se refiere el segundo párrafo del artículo 70.1.a).»

Once. El artículo 70 ter queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 70 ter. *Normas de gobierno corporativo y requisitos de organización interna.*

1. Las empresas de servicios de inversión ejercerán su actividad con respeto a las normas de gobierno corporativo y los requisitos de organización interna establecidos en esta Ley y demás legislación aplicable.

2. Las empresas de servicios de inversión y las restantes entidades que, de conformidad con lo dispuesto en este Título, presten servicios de inversión deberán definir y aplicar políticas y procedimientos adecuados para garantizar que la empresa, sus directivos, su personal y sus agentes cumplan las obligaciones que la normativa del Mercado de Valores les impone.

A tal efecto deberán:

a) En el caso de las empresas de servicios de inversión, contar con sólidos procedimientos de gobierno corporativo, incluida una estructura organizativa clara, adecuada y proporcionada conforme al carácter, escala y complejidad de sus actividades y con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes. Y, en el caso de las restantes entidades que presten servicios de inversión, de conformidad con lo dispuesto en este título, con una estructura organizativa igualmente clara, adecuada y proporcionada conforme al carácter, escala y complejidad de los servicios de inversión que presten.

b) Disponer de una unidad que garantice el desarrollo de la función de cumplimiento normativo bajo el principio de independencia con respecto a aquellas

áreas o unidades que desarrollen las actividades de prestación de servicios de inversión sobre las que gire el ejercicio de aquella función. Deberá asegurarse la existencia de procedimientos y controles para garantizar que el personal cumple las decisiones adoptadas y las funciones encomendadas.

La función de cumplimiento normativo deberá controlar y evaluar regularmente la adecuación y eficacia de los procedimientos establecidos para la detección de riesgos, y las medidas adoptadas para hacer frente a posibles deficiencias así como asistir y asesorar a las personas competentes responsables de la realización de los servicios de inversión para el cumplimiento de las funciones.

c) Disponer de sistemas de información que aseguren que su personal conoce las obligaciones, riesgos y responsabilidades derivadas de su actuación y la normativa aplicable a los servicios de inversión que presten.

d) Disponer de medidas administrativas y de organización adecuadas para evitar que los posibles conflictos de interés regulados en el artículo 70.quáter perjudiquen a sus clientes.

Asimismo deberán establecer medidas de control de las operaciones que realicen, con carácter personal, los miembros de sus órganos de administración, empleados, agentes y demás personas vinculadas a la empresa, cuando tales operaciones puedan entrañar conflictos de interés o vulnerar, en general, lo establecido en esta Ley.

e) Llevar registros de todas las operaciones sobre valores e instrumentos financieros y servicios de inversión que presten de forma que se pueda comprobar que han cumplido todas las obligaciones que la presente Ley les impone en relación con sus clientes.

Los datos que se deben incluir en los registros de operaciones están establecidos en el Reglamento (UE) n.º 1287/2006 de la Comisión, de 10 de agosto de 2006, por el que se aplica la Directiva 2004/39/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo relativo a las obligaciones de las empresas de inversión de llevar un registro, la información sobre las operaciones, la transparencia del mercado, la admisión a negociación de instrumentos financieros, y términos definidos a efectos de dicha Directiva. Los demás extremos relativos a la obligación de llevanza del registro se determinarán reglamentariamente.

Asimismo deberán informar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en la forma que reglamentariamente se determine, de las operaciones que efectúen, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 59 bis.

f) Adoptar las medidas adecuadas para proteger los instrumentos financieros que les confían sus clientes y evitar su utilización indebida. En particular, no podrán utilizar por cuenta propia los instrumentos financieros de los clientes, salvo cuando éstos manifiesten su consentimiento expreso. Asimismo, deberán mantener una separación efectiva entre los valores e instrumentos financieros de la empresa y los de cada cliente. Los registros internos de la entidad deberán permitir conocer, en todo momento y sin demora, y especialmente en caso de insolvencia de la empresa, la posición de valores y operaciones en curso de cada cliente.

Iniciado el procedimiento concursal de una entidad depositaria de valores, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sin perjuicio de las competencias del Banco de España, podrá disponer de forma inmediata el traslado a otra entidad habilitada para desarrollar esta actividad, de los valores depositados por cuenta de sus clientes, incluso si tales activos se encuentran depositados en terceras entidades a nombre de la entidad que preste el servicio de depósito. A estos efectos, tanto el juez competente como los órganos del procedimiento concursal facilitarán el acceso de la entidad a la que vayan a traspasarle los valores a la documentación y registros contables e informáticos necesarios para hacer efectivo el traspaso. La existencia del procedimiento concursal no impedirá que se haga llegar al cliente titular de los valores el efectivo procedente del ejercicio de sus derechos económicos o de su venta.

g) Elaborar y mantener actualizado un Plan general de viabilidad que contemple las medidas que se vayan a adoptar para restaurar la viabilidad y la solidez financiera

de la empresa de servicios de inversión en caso de que estas sufran algún deterioro significativo. El plan será sometido a aprobación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores que podrá exigir la modificación de su contenido.

3. Asimismo, las entidades que presten servicios de inversión deberán:

a) Disponer de procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que estén expuestas o puedan estarlo, y disponer de mecanismos adecuados de control interno, incluidos procedimientos administrativos y contables adecuados. Asimismo, deberán contar con políticas y prácticas de remuneración que sean compatibles con una gestión adecuada y eficaz de riesgos y que la promuevan.

La organización deberá contar con un órgano de verificación que desempeñe la función de auditoría interna bajo el principio de independencia con respecto a aquellas áreas o unidades que desarrollen las actividades de prestación de servicios de inversión sobre las que gire el ejercicio de aquella función.

La función de auditoría interna deberá elaborar y mantener un plan de auditoría dirigido a examinar y evaluar la adecuación y eficacia de los sistemas, mecanismos de control interno y disposiciones de la empresa de servicios de inversión, formular recomendaciones a partir de los trabajos realizados en ejecución del mismo y verificar su cumplimiento.

b) Adoptar medidas adecuadas para garantizar, en caso de incidencias, la continuidad y regularidad en la prestación de sus servicios. Deberán contar, especialmente, con mecanismos de control y salvaguarda de sus sistemas informáticos y con planes de contingencia ante daños o catástrofes.

c) Adoptar las medidas adecuadas, en relación con los fondos que les confían sus clientes, para proteger sus derechos y evitar una utilización indebida de aquéllos. Las entidades no podrán utilizar por cuenta propia fondos de sus clientes, salvo en los supuestos excepcionales que puedan establecerse reglamentariamente y siempre con consentimiento expreso del cliente. Los registros internos de la entidad deberán permitir conocer, en todo momento y sin demora, y especialmente en caso de insolvencia de la empresa, la posición de fondos de cada cliente.

En particular, las cuentas que mantengan a nombre de clientes serán de carácter instrumental y transitorio y deberán estar relacionadas con la ejecución de operaciones realizadas por cuenta de ellos. Los clientes de la entidad mantendrán el derecho de propiedad sobre los fondos entregados a la entidad incluso cuando éstos se materialicen en activos a nombre de la entidad y por cuenta de clientes.

d) Adoptar las medidas necesarias para que el riesgo operacional no aumente de forma indebida cuando confíen a un tercero la realización de servicios de inversión o el ejercicio de funciones esenciales para la prestación de los servicios de inversión. Cuando se deleguen en terceros funciones de control interno, las entidades cuidarán que ello no disminuya su capacidad de control interno y garantizarán el necesario acceso del supervisor competente a la información. En ningún caso podrán delegar funciones en terceros cuando ello disminuya la capacidad de control interno o la de supervisión del órgano supervisor competente. Corresponderá a la entidad comprobar que la persona o entidad en la que pretenda delegar funciones cumple los requisitos establecidos en esta Ley y en sus disposiciones de desarrollo.

Las entidades de crédito que presten servicios de inversión deberán respetar los requisitos de organización interna contemplados en este apartado, con las especificaciones que reglamentariamente se determinen, correspondiendo al Banco de España las facultades de supervisión, inspección y sanción de estos requisitos. A las citadas entidades no les resultará aplicable la prohibición de utilizar por cuenta propia los fondos de sus clientes que se establece en la letra c) anterior.

4. Los sistemas, procedimientos y mecanismos contemplados en este artículo serán exhaustivos y proporcionados a la naturaleza, escala y complejidad de los riesgos inherentes al modelo empresarial y a las actividades de la entidad. Asimismo se configurarán con arreglo a criterios técnicos que garanticen una adecuada gestión y el tratamiento de los riesgos que reglamentariamente se determinen.

Reglamentariamente se establecerá el contenido y requisitos de los procedimientos, registros y medidas señaladas en este artículo. Asimismo, reglamentariamente se establecerán los requisitos de organización interna exigibles a las empresas de asesoramiento financiero que sean personas físicas.

5. En todo grupo de empresas de servicios de inversión, cada una de las entidades financieras integradas deberá adoptar las medidas precisas para resolver adecuadamente los posibles conflictos de interés entre los clientes de distintas entidades del grupo.

6. El consejo de administración de las empresas de servicios de inversión deberá definir un sistema de gobierno corporativo que garantice una gestión eficaz y prudente de la entidad, y que incluya el adecuado reparto de funciones en la organización y la prevención de conflictos de intereses.

El consejo de administración vigilará la aplicación del sistema de gobierno corporativo y responderá de ella. Para ello deberá controlar y evaluar periódicamente la eficacia del sistema y adoptar las medidas adecuadas para solventar sus deficiencias.

7. El sistema de gobierno corporativo se regirá por los siguientes principios:

a) La responsabilidad de la administración y gestión de la entidad, la aprobación y vigilancia de la aplicación de sus objetivos estratégicos, su estrategia de riesgo y su gobierno interno, recaerá en el consejo de administración.

b) El consejo de administración garantizará la integridad de los sistemas de información contable y financiera, incluidos el control financiero y operativo y el cumplimiento de la legislación aplicable.

c) El consejo de administración deberá supervisar el proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la empresa de servicios de inversión.

d) El consejo de administración es responsable de garantizar una supervisión efectiva de la alta dirección.

e) El presidente del consejo de administración no podrá ejercer simultáneamente el cargo de consejero delegado, salvo que la entidad lo justifique y la Comisión Nacional del Mercado de Valores lo autorice.

8. Las empresas de servicios de inversión deberán contar, en condiciones proporcionadas al carácter, escala y complejidad de sus actividades, con unidades y procedimientos internos adecuados para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros de su consejo de administración y de sus directores generales o asimilados, y de las personas que asuman funciones de control interno u ocupen puestos claves para el desarrollo diario de la actividad de la empresa de servicios de inversión, conforme a lo establecido en este apartado.

La valoración de la idoneidad de los cargos anteriores de conformidad con los criterios de honorabilidad, experiencia y buen gobierno establecidos en esta Ley se producirá tanto por la propia empresa de servicios de inversión, como por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en los términos que se prevean reglamentariamente.

Las empresas de servicios de inversión deberán velar en todo momento por el cumplimiento de los requisitos de idoneidad previstos en esta Ley.

9. Las empresas de servicios de inversión contarán con una página web donde darán difusión a la información pública prevista en este Capítulo y comunicarán el modo en que cumplen las obligaciones de gobierno corporativo.

10. A los efectos de lo previsto en esta Ley, se equiparará el consejo de administración a cualquier órgano equivalente de las empresas de servicios de inversión.»

Doce. Se añade un nuevo artículo 70 ter.Uno:

«Artículo 70 ter.Uno. *Comité de nombramientos.*

1. Las empresas de servicios de inversión deberán constituir un comité de nombramientos, integrado por miembros del consejo de administración que no desempeñen funciones ejecutivas en la entidad. La Comisión Nacional del Mercado

de Valores podrá determinar que una empresa de servicios de inversión, en razón a su tamaño, su organización interna, la naturaleza, el alcance o la escasa complejidad de sus actividades, pueda constituir el citado comité de manera conjunta con el comité de remuneraciones, o bien quede exenta de este requisito.

2. El comité de nombramientos establecerá un objetivo de representación para el sexo menos representado en el consejo de administración y elaborará orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo.

3. No obstante lo señalado en el apartado 1, este artículo no será de aplicación a las empresas de servicios de inversión que cumplan los requisitos siguientes:

a) No estar autorizadas a prestar el servicio auxiliar al que se refiere el artículo 63.2.a).

b) Prestar únicamente uno o varios de los servicios o actividades de inversión enumerados en el artículo 63.1.a), b), d) y g).

c) No estar autorizadas para tener en depósito dinero o valores de sus clientes y que, por esta razón, nunca puedan hallarse en situación deudora respecto de dichos clientes.

Este artículo tampoco será de aplicación a aquellas empresas de servicios de inversión autorizadas exclusivamente a prestar el servicio a que se refiere el artículo 63.1.h).»

Trece. Se añade un nuevo artículo 70 ter.Dos:

«Artículo 70 ter.Dos. *Obligaciones en materia de remuneraciones.*

1. Las empresas de servicios de inversión dispondrán, en condiciones proporcionadas al carácter, escala y complejidad de sus actividades, de políticas de remuneraciones coherentes con la promoción de una gestión del riesgo sólida y efectiva.

2. La política de remuneraciones se aplicará a las categorías de empleados cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en su perfil de riesgo, a nivel de grupo, sociedad matriz y filial. En particular, se aplicará a los altos directivos, a los empleados que asumen riesgos para la empresa de servicios de inversión, a los que ejercen funciones de control, así como a todo trabajador que reciba una remuneración global que lo incluya en el mismo baremo de remuneración que los anteriores, cuyas actividades profesionales incidan de manera importante en el perfil de riesgo de la entidad.

3. Las empresas de servicios de inversión presentarán a la Comisión Nacional del Mercado de Valores cuanta información ésta les requiera para el cumplimiento de las obligaciones en materia de remuneraciones y, en particular, una lista indicando las categorías de empleados cuyas actividades profesionales inciden de manera significativa en su perfil de riesgo. Esta lista habrá de presentarse anualmente y, en todo caso, cuando se hayan producido alteraciones significativas en las listas presentadas.

4. La política de remuneraciones se determinará de conformidad con los principios generales previstos para las entidades de crédito en el artículo 33 de la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito.

5. En lo que respecta a los elementos variables de la remuneración se aplicarán los principios previstos para las entidades de crédito en el artículo 34 de la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito.

6. Las empresas de servicios de inversión deberán constituir un comité de remuneraciones. La Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá determinar que una empresa de servicios de inversión, en razón a su tamaño, su organización interna, la naturaleza, el alcance o la escasa complejidad de sus actividades, pueda constituir el citado comité de manera conjunta con el comité de nombramientos, o bien quede exenta de este requisito.

No obstante lo anterior, este artículo no será de aplicación a las empresas de servicios de inversión que cumplan los requisitos siguientes:

a) No estar autorizadas a prestar el servicio auxiliar al que se refiere el artículo 63.2.a).

b) Prestar únicamente uno de los servicios o actividades de inversión enumerados en el artículo 63.1.a), b), d) y g).

c) No estar autorizadas para tener en depósito dinero o valores de sus clientes y que, por esta razón, nunca puedan hallarse en situación deudora respecto de dichos clientes.

Este artículo tampoco será de aplicación a aquellas empresas de servicios de inversión autorizadas exclusivamente a prestar el servicio a que se refiere el artículo 63.1 h).

7. En el caso de empresas de servicios de inversión que reciban apoyo financiero público, se aplicarán, además de las reglas establecidas en el artículo 33 de la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito, las contenidas, para las entidades de crédito, en el artículo 35 de dicha Ley y su normativa de desarrollo, con las adaptaciones que, en su caso, fueran necesarias debido a la naturaleza de la entidad.»

Catorce. Se añade un nuevo artículo 70 ter. Tres:

«Artículo 70 ter. *Tres. Gestión del riesgo y comité de riesgos.*

1. El consejo de administración es el responsable de los riesgos que asuma una empresa de servicios de inversión. A estos efectos, las empresas de servicios de inversión deberán establecer canales eficaces de información al consejo de administración sobre las políticas de gestión de riesgos de la empresa y todos los riesgos importantes a los que esta se enfrenta.

2. En el ejercicio de su responsabilidad sobre gestión de riesgos, el consejo de administración deberá:

a) Dedicar tiempo suficiente a la consideración de las cuestiones relacionadas con los riesgos. En particular, participará activamente en la gestión de todos los riesgos sustanciales contemplados en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, y en las normas de solvencia establecidas en esta Ley y sus disposiciones de desarrollo, velará por que se asignen recursos adecuados para la gestión de riesgos, e intervendrá, en particular, en la valoración de los activos, el uso de calificaciones crediticias externas y los modelos internos relativos a estos riesgos.

b) Aprobar y revisar periódicamente las estrategias y políticas de asunción, gestión, supervisión y reducción de los riesgos a los que la empresa de servicios de inversión esté o pueda estar expuesta, incluidos los que presente la coyuntura macroeconómica en que opera en relación con la fase del ciclo económico.

3. Las empresas de servicios de inversión deberán disponer de una unidad u órgano que asuma la función de gestión de riesgos proporcional a la naturaleza, escala y complejidad de sus actividades, independiente de las funciones operativas, que tenga autoridad, rango y recursos suficientes, así como el oportuno acceso al consejo de administración.

4. Las empresas de servicios de inversión deberán constituir un comité de riesgos. La Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá determinar que una empresa de servicios de inversión, en razón a su tamaño, su organización interna, la naturaleza, el alcance o la escasa complejidad de sus actividades, pueda asignar las funciones del comité de riesgo a la comisión mixta de auditoría o bien quede exenta de la constitución de este comité.

No obstante lo anterior, este artículo no será de aplicación a las empresas de servicios de inversión que cumplan los requisitos siguientes:

a) No estar autorizadas a prestar el servicio auxiliar al que se refiere el artículo 63.2.a).

b) Prestar únicamente uno de los servicios o actividades de inversión enumerados en el artículo 63.1.a), b), d) y g).

c) No estar autorizadas para tener en depósito dinero o valores de sus clientes y que, por esta razón, nunca puedan hallarse en situación deudora respecto de dichos clientes.

Este artículo tampoco será de aplicación a aquellas empresas de servicios de inversión autorizadas exclusivamente a prestar el servicio a que se refiere el artículo 63.1.h).»

Quince. Se da una nueva redacción al artículo 70 quinquies:

«Artículo 70 quinquies. *Requisito combinado de colchones de capital.*

1. Las empresas de servicios de inversión deberán cumplir en todo momento el requisito combinado de colchones de capital, entendido, como el total del capital de nivel 1 ordinario definido en el artículo 26 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, necesario para cumplir con la obligación de disponer de un colchón de conservación de capital, más, si procede:

a) Un colchón de capital anticíclico específico de cada entidad.
b) Un colchón para las entidades de importancia sistémica mundial (EISM).
c) Un colchón para otras entidades de importancia sistémica (OEIS).
d) Un colchón contra riesgos sistémicos.

Esta obligación se cumplirá sin perjuicio de los requisitos de recursos propios establecidos en el artículo 92 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, y de aquellos otros que, en su caso, pueda exigir la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en virtud de lo establecido en el artículo 87 octies.

2. Estos colchones se calcularán conforme a lo dispuesto en el Capítulo III del Título II de la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito.

3. No obstante lo anterior, estos colchones no se aplicarán a las empresas de servicios de inversión no autorizadas a realizar las actividades establecidas en las letras c) y f) del artículo 63.1.

Asimismo, no serán de aplicación a las pequeñas y medianas empresas de servicios de inversión, siempre que, a juicio de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, ello no suponga una amenaza para la estabilidad del sistema financiero español, el colchón de conservación del capital y el colchón anticíclico.

A estos efectos se entenderá por pequeña y mediana empresa la definida de conformidad con la Recomendación 2003/361/CE de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

4. El capital ordinario de nivel 1 requerido para satisfacer cada uno de los distintos colchones conforme a lo dispuesto en los apartados 1 y 2, no podrá ser utilizado para satisfacer el resto de colchones y los requisitos de recursos propios a los que se refiere el último párrafo del apartado 1, salvo lo dispuesto por la Comisión Nacional del Mercado de Valores en relación con los colchones para entidades de importancia sistémica y los colchones contra riesgos sistémicos.

5. El cumplimiento de los requisitos de colchones de capital deberá realizarse de manera individual, consolidada o subconsolidada de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente, con arreglo a la parte primera, Título II, del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

6. Cuando una empresa o grupo incumpla la obligación establecida en el apartado 1, quedará sujeta a restricciones en materia de distribuciones relacionadas con el capital ordinario de nivel 1, en virtud de lo dispuesto en el artículo 48 de la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito y deberá presentar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores un plan de conservación de capital conforme a lo dispuesto en el artículo 49 de dicha Ley.»

Dieciséis. Se introduce un nuevo artículo 70 sexies, con el siguiente tenor literal:

«Artículo 70 sexies. *Notificación de infracciones.*

Las empresas de servicios de inversión deberán disponer de procedimientos adecuados para que sus empleados puedan notificar infracciones a nivel interno a través de un canal independiente, específico y autónomo.

Estos procedimientos deberán garantizar la confidencialidad tanto de la persona que informa de las infracciones como de las personas físicas presuntamente responsables de la infracción.

Asimismo, deberá garantizarse que los empleados que informen de las infracciones cometidas en la entidad sean protegidos frente a represalias, discriminaciones y cualquier otro tipo de trato injusto.»

Diecisiete. El párrafo quinto del artículo 71 bis.2 queda redactado como sigue:

«La Comisión Nacional del Mercado de Valores asumirá la responsabilidad de asegurarse que los servicios prestados por la sucursal en territorio español cumplen las obligaciones establecidas en los artículos 59 bis, 79, 79 bis, 79 ter, 79 sexies y las obligaciones establecidas en el Capítulo III del Título XI y las medidas adoptadas de conformidad con los mismos. Consiguientemente, la Comisión Nacional del Mercado de Valores tendrá derecho a examinar las medidas adoptadas por la sucursal y a pedir las modificaciones estrictamente necesarias para garantizar el cumplimiento de lo dispuesto en tales artículos y en las medidas adoptadas de conformidad con los mismos, respecto de los servicios o actividades prestados por la sucursal en territorio español.»

Dieciocho. Se modifica el primer párrafo de la letra e) del artículo 78 bis.3 que queda redactado como sigue:

«e) Los demás clientes que lo soliciten con carácter previo, y renuncien de forma expresa a su tratamiento como clientes minoristas. No obstante, en ningún caso se considerará que los clientes que soliciten ser tratados como profesionales poseen unos conocimientos y una experiencia del mercado comparables a las categorías de clientes profesionales enumeradas en las letras a) a d) de este apartado.»

Diecinueve. Se modifica el párrafo d) del artículo 79 bis.8 que queda redactado como sigue:

«d) que la entidad cumpla lo dispuesto en el artículo 70 ter.2.d).»

Veinte. Se modifica el artículo 79 quáter que queda redactado como sigue:

«Artículo 79 quáter. *Servicios de inversión como parte de un producto financiero.*

Las obligaciones de información y registro contempladas en los artículos 79 bis y 79 ter anteriores serán de aplicación a los servicios de inversión que se ofrezcan como parte de otros productos financieros, sin perjuicio de la aplicación a estos últimos de su normativa específica, especialmente aquélla relacionada con la valoración de los riesgos y los requisitos de información a suministrar a los clientes.»

Veintiuno. Se añade un nuevo apartado 5 bis al artículo 84:

«5 bis. Las sociedades financieras de cartera, las sociedades financieras mixtas de carteras y las sociedades mixtas de cartera, de acuerdo con el artículo 4.1.20 y 21, respectivamente, del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, entre cuyas filiales se encuentren empresas de servicios de inversión.»

Veintidós. Se añade un nuevo artículo 84 bis:

«Artículo 84 bis. *Programa supervisor.*

1. La Comisión Nacional del Mercado de Valores aprobará, al menos una vez al año, un programa supervisor en relación con las siguientes empresas de servicios de inversión:

a) Aquellas cuyos resultados en las pruebas de resistencia, a que se refiere el apartado 3, o en el proceso de supervisión y evaluación, pongan de manifiesto la existencia de riesgos significativos para su solidez financiera o revelen el incumplimiento de la normativa de solvencia.

b) Las que suponen un riesgo sistémico para el sistema financiero.

c) Cualesquiera otras que la Comisión Nacional del Mercado de Valores considere necesario en el ejercicio de sus funciones supervisoras.

2. Este programa contendrá al menos la información a la que se refiere el artículo 55.2 de la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito y la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a la vista de los resultados del programa, podrá adoptar las medidas que considere oportunas en cada caso, entre las que se encuentran las establecidas en el artículo 55.3 de la citada Ley.

3. Al menos una vez al año, la Comisión Nacional del Mercado de Valores someterá a pruebas de resistencia a las empresas de servicios de inversión sujetas a su supervisión, a fin de facilitar el proceso de revisión y evaluación previsto en este artículo. A tal fin, la Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá hacer suyas y transmitir como tales a las entidades y grupos, las guías que apruebe la Autoridad Bancaria Europea a estos efectos.

No obstante lo anterior, este artículo no será de aplicación a las empresas de servicios de inversión no autorizadas a prestar el servicio auxiliar al que se refiere el artículo 63.2.a), que presten únicamente uno o varios de los servicios o actividades de inversión enumerados en el artículo 63.1.a), b), d) y g), y a las que no se permite tener en depósito dinero o valores de sus clientes y que, por esta razón, nunca puedan hallarse en situación deudora respecto de dichos clientes.

4. La Comisión Nacional del Mercado de Valores tendrá en cuenta al establecer su programa supervisor la información recibida de las autoridades de otros Estados miembros en relación con las sucursales de empresas de servicios de inversión allí establecidas. A estos mismos efectos, tendrá también en consideración la estabilidad del sistema financiero de dichos Estados miembros.»

Veintitrés. La letra e) del artículo 85.2 y el primer párrafo del artículo 85.6 quedan redactados como sigue:

«e) Requerir el cese de toda práctica que sea contraria a las disposiciones establecidas en esta Ley y sus normas de desarrollo, así como requerir que no se repita dicha práctica en el futuro.»

«6. La Comisión Nacional del Mercado de Valores, en el ejercicio de las facultades de supervisión e inspección contempladas en esta Ley, podrá comunicar y requerir, a las entidades previstas en los artículos 64, 65, 84.1 a) a e), y 84.2.a) a c), por medios electrónicos, las informaciones y medidas recogidas en esta Ley y en sus disposiciones de desarrollo. Las entidades referidas, tendrán obligación de habilitar en el plazo que se fije para ello, los medios técnicos requeridos por la Comisión Nacional del Mercado de Valores para la eficacia de sus sistemas de notificación electrónica, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 27.6 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.»

Veinticuatro. El artículo 86 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 86. *Obligaciones de información contable y de consolidación.*

1. Las cuentas e informes de gestión individuales y consolidados correspondientes a cada ejercicio de las entidades citadas en el artículo 84.1 deberán ser aprobadas, dentro de los cuatro meses siguientes al cierre de aquél, por su correspondiente junta general, previa realización de la auditoría de cuentas.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el Título III del Libro I del Código de Comercio, se faculta al Ministro de Economía y Competitividad y, con su habilitación expresa, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, al Banco de España o al Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, para establecer y modificar en relación con las entidades citadas en el apartado anterior, las normas contables y los

modelos a que se deben ajustar sus estados financieros, así como los referidos al cumplimiento de los coeficientes que se establezcan, disponiendo la frecuencia y el detalle con que los correspondientes datos deberán ser suministrados a la Comisión o hacerse públicos con carácter general por las propias entidades. Esta facultad no tendrá más restricciones que la exigencia de que los criterios de publicidad sean homogéneos para todas las entidades de una misma categoría y semejantes para las diversas categorías.

La orden ministerial en la que se establezca la habilitación determinará los informes que, en su caso, serán preceptivos para el establecimiento y modificación de las señaladas normas y modelos, así como para la resolución de consultas sobre esa normativa.

Asimismo, se faculta al Ministro de Economía y Competitividad, y con su habilitación expresa, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, para regular los registros, bases de datos internos o estadísticos y documentos que deben llevar las entidades enumeradas en el artículo 84.1, así como, en relación con sus operaciones de mercado de valores, las demás entidades contempladas en el artículo 65.

3. El Ministro de Economía y Competitividad y, con su habilitación expresa, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el Banco de España o el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, tendrán las mismas facultades previstas en el apartado anterior en relación con los grupos consolidables de empresas de servicios de inversión contemplados en el apartado siguiente y con los grupos consolidables cuya entidad matriz sea alguna de las citadas en el artículo 84.1.a) y b). El ejercicio de estas facultades requerirá los informes preceptivos que, en su caso, se determinen en la orden ministerial de habilitación.

4. Para el cumplimiento de los niveles mínimos de recursos propios y limitaciones exigibles en virtud del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, las empresas de servicios de inversión consolidarán sus estados contables con los de las demás empresas de servicios de inversión y entidades financieras que constituyan con ellas una unidad de decisión, según lo previsto en el artículo 4 y conforme a lo dispuesto por dicho reglamento.

5. La Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá requerir a las entidades sujetas a consolidación cuanta información sea necesaria para verificar las consolidaciones efectuadas y analizar los riesgos asumidos por el conjunto de las entidades consolidadas, así como, con igual objeto, inspeccionar sus libros, documentación y registros.

Cuando de las relaciones económicas, financieras o gerenciales de una empresa de servicios de inversión con otras entidades quepa presumir la existencia de una relación de control en el sentido del presente artículo, sin que las entidades hayan procedido a la consolidación de sus cuentas, la Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá solicitar información a esas entidades o inspeccionarlas, a los efectos de determinar la procedencia de la consolidación.

6. La Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá solicitar información de las personas físicas e inspeccionar a las entidades no financieras con las que exista una relación de control conforme a lo previsto en el artículo 4, a efectos de determinar su incidencia en la situación jurídica, financiera y económica de las empresas de servicios de inversión y de sus grupos consolidables.

7. El deber de consolidación establecido en el artículo 42 del Código de Comercio se entenderá cumplido mediante la consolidación a que se refieren los números anteriores por aquellos grupos de sociedades cuya entidad dominante sea una empresa de servicios de inversión, o por aquellos otros que tengan como dominante una sociedad cuya actividad principal sea la tenencia de participaciones en empresas de servicios de inversión. Dicho deber se entenderá cumplido, asimismo, para los grupos de los organismos rectores de los mercados secundarios oficiales y del Servicio de Compensación y Liquidación de Valores.

Ello se entiende sin perjuicio de la obligación de consolidar entre sí que pueda existir para las filiales que no sean entidades financieras, en los casos que proceda de acuerdo con el señalado artículo 42 del Código de Comercio.»

Veinticinco. El artículo 87 queda redactado como sigue:

«Artículo 87. *Relaciones con otros supervisores en el ámbito de la supervisión en base consolidada.*

1. Toda norma que se dicte en desarrollo de lo que esta Ley prevé y que pueda afectar a entidades financieras sujetas a la supervisión del Banco de España o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones se dictará previo informe de éstos.

2. Siempre que en un grupo consolidable de empresas de servicios de inversión existiesen entidades sujetas a supervisión en base individual por organismo distinto de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, ésta, en el ejercicio de las competencias que esta Ley le atribuye sobre dichas entidades, deberá actuar de forma coordinada con el organismo supervisor que en cada caso corresponda. El Ministro de Economía y Competitividad podrá dictar las normas necesarias para asegurar la adecuada coordinación.

3. El Ministro de Economía y Competitividad, previo informe de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, a propuesta del Banco de España, podrá acordar que un grupo de empresas de servicios de inversión en el que se integren una o más entidades de crédito susceptibles de adherirse a un fondo de garantía de depósitos tenga la consideración de grupo consolidable de entidades de crédito y quede, por consiguiente, sometido a supervisión en base consolidada por el Banco de España.»

Veintiséis. Se da una nueva redacción a los apartados 1 y 2 del artículo 87 bis y a la letra a) del artículo 87 bis.3:

«1. Corresponderá a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en su condición de autoridad responsable de la supervisión de las empresas de servicios de inversión y sus grupos consolidables:

a) Revisar los sistemas, ya sean acuerdos, estrategias, procedimientos o mecanismos de cualquier tipo, aplicados para dar cumplimiento a la normativa de solvencia contenida en esta Ley y las disposiciones que la desarrollen, así como en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

b) Determinar si los sistemas, los recursos propios y la liquidez mantenidos por las empresas de servicios de inversión garantizan una gestión sana y prudente y una cobertura sólida de sus riesgos.

c) Determinar a partir de la revisión y la evaluación mencionadas en los párrafos precedentes si los sistemas mencionados en la letra a) y los fondos propios y la liquidez mantenidos garantizan una gestión y cobertura sólida, respectivamente, de sus riesgos.

Los análisis y evaluaciones mencionados en los párrafos anteriores se actualizarán con periodicidad al menos anual.

2. La Comisión Nacional del Mercado de Valores, en el desarrollo de sus funciones como autoridad responsable de la supervisión de las empresas de servicios de inversión y de sus grupos consolidables:

a) Tomará debidamente en consideración la posible incidencia de sus decisiones en la estabilidad del sistema financiero de todos los demás Estados miembros afectados, en particular, en situaciones de urgencia, basándose en la información disponible en el momento.

b) Tendrá en cuenta la convergencia de instrumentos y prácticas de supervisión en el ámbito de la Unión Europea.

c) Cooperará con las autoridades competentes de otros Estados miembros de la Unión Europea, como partes en el Sistema Europeo de Supervisión Financiera (SESF), con confianza y pleno respeto mutuo, en particular para garantizar el flujo de información pertinente y fiable entre ellas y otras partes del SESF, de conformidad con el principio de cooperación leal establecido en el artículo 4.3 del Tratado de la Unión Europea.

d) Participará en las actividades de la Autoridad Bancaria Europea y, cuando corresponda, en los colegios de supervisores.

e) Hará lo posible por cumplir las directrices y recomendaciones que formule la Autoridad Bancaria Europea de conformidad con el artículo 16 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/78/CE, de la Comisión, y atenerse a las advertencias y recomendaciones que formule la Junta Europea de Riesgo Sistémico de conformidad con el artículo 16 del Reglamento (UE) n.º 1092/2010, de 24 de noviembre relativo a la supervisión macroprudencial del sistema financiero en la Unión Europa y por el que se crea una Junta Europea de Riesgo Sistémico.

f) Cooperará estrechamente con la Junta Europea de Riesgo Sistémico.»

«a) Obligar a las empresas de servicios de inversión y sus grupos a mantener recursos propios adicionales a los exigidos con carácter mínimo. La Comisión Nacional del Mercado de Valores deberá hacerlo, al menos, siempre que aprecie deficiencias graves en la estructura organizativa de la empresa de servicios de inversión o en los procedimientos y mecanismos de control interno, contables o de valoración, incluyendo en especial los mencionados en el artículo 70.2, o siempre que advierta, de acuerdo con lo previsto en el apartado 1 c) de este artículo, que los sistemas y los fondos propios mantenidos a que se refiere dicho precepto no garantizan una gestión y cobertura sólidas de los riesgos. En ambos casos la medida deberá ser adoptada cuando la Comisión Nacional del Mercado de Valores considere improbable que la mera aplicación de otras medidas mejore dichas deficiencias o situaciones en un plazo adecuado.»

Veintisiete. Se añade el siguiente artículo 87 ter:

«Artículo 87 ter. *Supervisión de las sociedades financieras mixtas de cartera y de las sociedades mixtas de cartera.*

1. Cuando una sociedad financiera mixta de cartera sujeta a la supervisión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores esté sometida a disposiciones equivalentes en virtud de esta Ley y de la Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero, en particular en términos de supervisión en función del riesgo, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, previa consulta con las demás autoridades responsables de la supervisión de las filiales de la sociedad financiera mixta de cartera, podrá decidir que se apliquen a dicha sociedad únicamente las disposiciones de la Ley 5/2005, de 22 de abril, y su normativa de desarrollo.

2. Asimismo, cuando una sociedad financiera mixta de cartera sujeta a la supervisión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores esté sometida a disposiciones equivalentes en virtud de esta Ley y del Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, en particular en términos de supervisión en función del riesgo, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, previa consulta con las demás autoridades responsables de la supervisión de las filiales de la sociedad financiera mixta de cartera, podrá decidir que se apliquen a dicha sociedad únicamente las disposiciones del Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados.

3. La Comisión Nacional del Mercado de Valores deberá informar a la Autoridad Bancaria Europea y a la Autoridad Europea de Seguros y Fondos de Pensiones de las decisiones adoptadas en virtud de los apartados anteriores.

4. Sin perjuicio de lo previsto en la parte cuarta del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, cuando la empresa matriz de una o varias empresas de servicios de inversión españolas sea una sociedad mixta de cartera, la Comisión Nacional del Mercado de Valores efectuará la supervisión general de las operaciones

entre la empresa de servicios de inversión y la sociedad mixta de cartera y sus filiales.

5. Las empresas de servicios de inversión filiales de una sociedad mixta de cartera deberán contar con sistemas de gestión de riesgos y mecanismos de control interno adecuados, incluidos procedimientos de información y de contabilidad sólidos, con el fin de identificar, medir, seguir y controlar debidamente las operaciones con su sociedad mixta de cartera matriz y las filiales de esta. La Comisión Nacional del Mercado de Valores exigirá que la empresa de servicios de inversión informe de cualquier otra operación significativa con dichos entes distinta de la mencionada en el artículo 394 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio. Tales procedimientos y operaciones significativas estarán sujetos a la vigilancia de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.»

Veintiocho. Se añade el siguiente artículo 87 quáter:

«Artículo 87 quáter. *Supervisión de empresas de servicios de inversión de terceros países y de sus sucursales.*

1. Las obligaciones establecidas en la normativa de solvencia no serán exigibles a las sucursales de empresas de servicios de inversión con sede en un Estado no miembro de la Unión Europea siempre que estén sujetas a obligaciones equivalentes en los términos que reglamentariamente se determinen.

2. Las empresas de servicios de inversión cuya entidad dominante sea una entidad financiera con domicilio fuera de la Unión Europea no estarán sujetas a supervisión en base consolidada, siempre que ya estén sujetas a dicha supervisión por parte de la autoridad competente correspondiente del tercer país, que sea equivalente a la prevista en esta Ley y su normativa de desarrollo, y en la parte primera, Título II, Capítulo 2 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores deberá comprobar esta equivalencia, para lo cual deberá tener en cuenta las orientaciones elaboradas por la Autoridad Bancaria Europea a tal efecto, a la que consultará antes de adoptar una decisión al respecto.

En el caso de que no se apreciase la existencia de un régimen de supervisión equivalente, resultará de aplicación a las empresas de servicios de inversión mencionadas en el primer párrafo de este apartado el régimen de supervisión en base consolidada previsto en la normativa de solvencia.

No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior, la Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá establecer otros métodos para la supervisión en base consolidada de los grupos a que se refiere este apartado. Entre dichos métodos, figurará la potestad de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de exigir la constitución de una entidad financiera dominante que tenga su domicilio social en la Unión Europea. Los métodos deberán cumplir los objetivos de la supervisión en base consolidada definidos en esta Ley y ser comunicados a las demás autoridades competentes implicadas, a la Comisión Europea y a la Autoridad Bancaria Europea.»

Veintinueve. Se añade el siguiente artículo 87 quinquies:

«Artículo 87 quinquies. *Elaboración de guías en materia supervisora.*

1. La Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá elaborar guías técnicas, dirigidas a las entidades y personas sometidas a su supervisión, indicando los criterios, prácticas o procedimientos que considera adecuados para el cumplimiento de la normativa de los mercados de valores. Dichas guías, que deberán hacerse públicas, podrán incluir los criterios que la propia Comisión Nacional del Mercado de Valores seguirá en el ejercicio de sus actividades de supervisión.

2. A tal fin, la Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá hacer suyas, y transmitir como tales, así como desarrollar las guías que, dirigidas a los sujetos sometidos a su supervisión, aprueben los organismos o comités internacionales activos, relativas a los criterios, prácticas o procedimientos convenientes para

favorecer el mejor cumplimiento de las normas de ordenación y disciplina de los mercados de valores y la supervisión de su cumplimiento.»

Treinta. Se añade el siguiente artículo 87 sexies:

«Artículo 87 sexies. *Obligaciones de información de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en situaciones de urgencia.*

La Comisión Nacional del Mercado de Valores advertirá, tan pronto como sea posible, al Ministro de Economía y Competitividad, a las restantes autoridades supervisoras, nacionales o extranjeras, afectadas, a la Autoridad Bancaria Europea y a la Junta Europea de Riesgo Sistémico, del surgimiento de una situación de emergencia, incluida una situación como la definida en el artículo 18 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/78/CE de la Comisión, y, en particular, en aquellos casos en que exista una evolución adversa de los mercados financieros, que pueda comprometer la liquidez en el mercado y la estabilidad del sistema financiero de cualquier Estado miembro de la Unión Europea en el que hayan sido autorizadas empresas de servicios de inversión de un grupo sujeto a la supervisión en base consolidada de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o en el que estén establecidas sucursales significativas de una empresa de servicios de inversión española, según se contemplan en el artículo 91 quinquies.»

Treinta y uno. Se añade el siguiente artículo 87 septies:

«Artículo 87 septies. *Obligaciones de divulgación de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.*

1. La Comisión Nacional del Mercado de Valores divulgará periódicamente la siguiente información relativa a la normativa en materia de solvencia de las empresas de servicios de inversión:

a) Datos estadísticos agregados sobre los aspectos fundamentales de la aplicación del marco prudencial en España, incluido el número y la naturaleza de las medidas de supervisión adoptadas de acuerdo con los artículos 70, 70 quinquies, 87 octies y 87 nonies y las sanciones administrativas impuestas; todo ello conforme al régimen de secreto profesional establecido en el artículo 90.

b) Los criterios generales y los métodos adoptados para comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 405 a 409 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

c) Una sucinta descripción del resultado de la revisión supervisora y la descripción de las medidas impuestas en los casos de incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 405 a 409 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, sobre una base anual, y sin perjuicio de las obligaciones de secreto establecidas en el artículo 90.

d) Los resultados de las pruebas de resistencia realizadas de conformidad con el apartado 3 del artículo 84 bis o el artículo 32 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre.

Cuando la Autoridad Bancaria Europea así lo determine, la información a que se refiere este párrafo será transmitida a esta autoridad para la posterior publicación del resultado a nivel de la Unión Europea.

e) Otra información que se determine reglamentariamente.

2. La información publicada de conformidad con el apartado 1 deberá ser suficiente para permitir una comparación significativa de los planteamientos adoptados por la Comisión Nacional del Mercado de Valores con los de las autoridades homólogas de los diferentes Estados miembros de la Unión Europea. La información se publicará en el formato que determine la Autoridad Bancaria Europea

y se actualizará periódicamente. Será accesible en la sede electrónica de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.»

Treinta y dos. Se añade el siguiente artículo 87 octies:

«Artículo 87 octies. *Medidas de supervisión prudencial.*

1. La Comisión Nacional del Mercado de Valores exigirá a las empresas de servicios de inversión o grupos consolidables de empresas de servicios de inversión que adopten rápidamente las medidas necesarias para retornar al cumplimiento ante las siguientes circunstancias:

a) Cuando no cumplan con las obligaciones contenidas en la normativa de solvencia.

b) Cuando la propia Comisión Nacional del Mercado de Valores tenga datos conforme a los que resulte razonablemente previsible que la entidad incumpla las obligaciones a que se refiere el párrafo anterior en los siguientes doce meses.

2. En las circunstancias previstas en el apartado anterior la Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá adoptar alguna o varias de las siguientes medidas que considere más oportunas atendiendo a la situación de la empresa de servicios de inversión o del grupo:

a) Exigir a las empresas de servicios de inversión que mantengan recursos propios superiores a los requisitos de capital establecidos en el artículo 70 quinquies y en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, en relación con riesgos y elementos de riesgo no cubiertos por el artículo 1 de dicho reglamento.

b) Exigir a las empresas de servicios de inversión y a sus grupos que refuercen los procedimientos, mecanismos y estrategias establecidos a fin de cumplir lo dispuesto en el artículo 70.2.

c) Exigir a las empresas de servicios de inversión y a sus grupos que presenten un plan para restablecer el cumplimiento de los requisitos de supervisión establecidos en esta Ley y en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, que fijen un plazo para su ejecución y que introduzcan en el plan las mejoras necesarias en cuanto a su alcance y plazo de ejecución.

d) Exigir que las empresas de servicios de inversión y sus grupos apliquen una política específica de dotación de provisiones o un determinado tratamiento de los activos en términos de requerimientos de recursos propios.

e) Restringir o limitar los negocios, las operaciones o la red de las empresas de servicios de inversión o solicitar el abandono de actividades que planteen riesgos excesivos para la solidez de una empresa de servicios de inversión.

f) Exigir la reducción del riesgo inherente a las actividades, productos y sistemas de las empresas de servicios de inversión.

g) Exigir a las empresas de servicios de inversión y a sus grupos que limiten la remuneración variable como porcentaje de los ingresos netos, cuando resulte incompatible con el mantenimiento de una base sólida de capital.

h) Exigir a las empresas de servicios de inversión y a sus grupos que utilicen los beneficios netos para reforzar sus recursos propios.

i) Prohibir o restringir la distribución por la empresa de servicios de inversión de dividendos o intereses a accionistas, socios o titulares de instrumentos de capital adicional de nivel 1, siempre y cuando la prohibición no constituya un supuesto de incumplimiento de las obligaciones de pago de la empresa de servicios de inversión.

j) Imponer obligaciones de información adicionales o más frecuentes, incluida información sobre la situación de capital y liquidez.

k) La obligación de disponer de una cantidad mínima de activos líquidos que permitan hacer frente a las potenciales salidas de fondos derivadas de pasivos y compromisos, incluso en caso de eventos graves que pudieran afectar a la disponibilidad de liquidez, y la de mantener una estructura adecuada de fuentes de financiación y de vencimientos en sus activos, pasivos y compromisos con el fin de

evitar potenciales desequilibrios o tensiones de liquidez que puedan dañar o poner en riesgo la situación financiera de la empresa de servicios de inversión.

3. Lo dispuesto en el apartado anterior se entiende sin perjuicio de la aplicación del régimen sancionador previsto en esta Ley.»

Treinta y tres. Se añade el siguiente artículo 87 nonies:

«Artículo 87 nonies. *Requisitos adicionales de recursos propios.*

1. La Comisión Nacional del Mercado de Valores exigirá a las empresas de servicios de inversión el mantenimiento de recursos propios superiores a los establecidos, de acuerdo con lo previsto en el artículo 87 octies.2.a), al menos, en los siguientes supuestos:

a) Si la empresa de servicios de inversión no cumple los requisitos establecidos en el artículo 70.2 o en el artículo 393 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

b) Si hay riesgos o elementos de riesgo que no quedan cubiertos por los requerimientos de recursos propios establecidos en el artículo 70 quinquies o en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

c) Si resulta probable que la aplicación de otras medidas no baste por sí sola para mejorar suficientemente los sistemas, procedimientos, mecanismos y estrategias en un plazo adecuado.

d) Si la revisión a que se refiere el artículo 87 bis.1, pone de manifiesto que el incumplimiento de los requisitos exigidos para la aplicación de un método de cálculo de los requisitos de recursos propios que requiere autorización previa de conformidad con la parte tercera del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, podría dar lugar a unos requerimientos de recursos propios insuficientes, o si los ajustes de valoración con respecto a posiciones o carteras específicas dentro de la cartera de negociación, de acuerdo con lo establecido en el artículo 105 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, no permiten que la empresa de servicios de inversión venda o cubra sus posiciones en un corto periodo de tiempo sin incurrir en pérdidas importantes en condiciones de mercado normales.

e) Si existiesen razones fundadas para considerar que los riesgos pudieran quedar subestimados a pesar del cumplimiento de los requisitos aplicables del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, y de esta Ley y sus normas de desarrollo.

f) Si la empresa de servicios de inversión notifica a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de conformidad con el artículo 377.5 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, que los resultados de la prueba de resistencia a que se refiere dicho artículo exceden de forma significativa los requerimientos de recursos propios derivados de la cartera de negociación de correlación.

2. A efectos de la determinación del nivel adecuado de recursos propios sobre la base de revisión y la evaluación realizadas de conformidad con el artículo 87 bis.1, la Comisión Nacional del Mercado de Valores evaluará lo siguiente:

a) Los aspectos cuantitativos y cualitativos del proceso de evaluación de las empresas de servicios de inversión a que se refiere el artículo 70.2.

b) Los sistemas, procedimientos y mecanismos relacionados con los planes de rescate y resolución de las empresas de servicios de inversión.

c) Los resultados de la revisión y evaluación llevadas a cabo de conformidad con el artículo 87 bis.1.

d) El riesgo sistémico.»

Treinta y cuatro. Se añade el artículo 87 decies.

«Artículo 87 decies. *Supervisión de los requisitos de honorabilidad, conocimiento y experiencia y buen gobierno.*

En sus funciones de supervisión de los requisitos de honorabilidad, conocimiento y experiencia y buen gobierno a que se refiere el artículo 70 ter.8, la Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá:

a) Revocar la autorización, de modo excepcional, de acuerdo con lo previsto en el artículo 73.

b) Requerir la suspensión temporal o cese definitivo del cargo de consejero o director general o asimilado o la subsanación de las deficiencias identificadas en caso de falta de honorabilidad, conocimientos o experiencia adecuados o de capacidad para ejercer un buen gobierno.

Si la empresa de servicios de inversión no procede a la ejecución de tales requerimientos en el plazo señalado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, ésta podrá acordar la suspensión temporal o el cese definitivo del cargo correspondiente, de conformidad con el procedimiento previsto en el artículo 107.»

Treinta y cinco. El párrafo segundo del artículo 88 queda redactado como sigue:

«En todos los casos de confluencia de competencias de supervisión e inspección entre la Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España, ambas instituciones coordinarán sus actuaciones bajo el principio de que la tutela del funcionamiento de los mercados de valores, incluyendo las cuestiones de organización interna señaladas en el artículo 70 ter.2, corresponde a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y la tutela de la solvencia así como las restantes cuestiones de organización interna recaen sobre la institución que mantenga el correspondiente registro. La Comisión Nacional del Mercado de Valores y el Banco de España deberán suscribir convenios al objeto de coordinar las respectivas competencias de supervisión e inspección.»

Treinta y seis. Se da una nueva redacción a la letra f) del artículo 90.4 y se añaden dos nuevos apartados 6 y 7 al artículo 90:

«f) Las informaciones que la Comisión Nacional del Mercado de Valores tenga que facilitar, para el cumplimiento de sus respectivas funciones, a las Comunidades Autónomas con competencias en materia de Bolsas de Valores; al Banco de España; a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones; al Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, a las sociedades rectoras de los mercados secundarios oficiales con el objeto de garantizar el funcionamiento regular de los mismos; a los fondos de garantía de inversores; a los interventores o síndicos de una empresa de servicios de inversión o de una entidad de su grupo, designados en los correspondientes procedimientos administrativos o judiciales, y a los auditores de cuentas de las empresas de servicios de inversión y de sus grupos.»

«6. La transmisión de información reservada a los organismos y autoridades de países no pertenecientes al Espacio Económico Europeo a que se refiere el apartado 4.j) estará condicionada, cuando la información se haya originado en otro Estado miembro, a la conformidad expresa de la autoridad que la hubiere transmitido, y sólo podrá ser comunicada a los destinatarios citados a los efectos para los que dicha autoridad haya dado su acuerdo. Igual limitación se aplicará a las informaciones a las cámaras y organismos mencionados en el apartado 4.i) y a las informaciones requeridas por el Tribunal de Cuentas y las Comisiones de Investigación de las Cortes Generales.»

«7. La Comisión Nacional del Mercado de Valores comunicará a la Autoridad Bancaria Europea la identidad de las autoridades u organismos a los cuales podrá transmitir datos, documentos o informaciones de conformidad con las letras d) y f) en relación con el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas».

Treinta y siete. Se modifica el apartado 1 bis y se añade un nuevo apartado 6 en el artículo 91 con la siguiente redacción:

«1 bis. La Comisión Nacional del Mercado de Valores cooperará con la Autoridad Bancaria Europea a efectos del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre.»

«6. La Comisión Nacional del Mercado de Valores, en su condición de autoridad responsable de la supervisión en materia de solvencia de los grupos consolidables de empresas de servicios de inversión, colaborará con las autoridades supervisoras de la Unión Europea. A tal fin:

a) Coordinará la recogida de información y difundirá entre las restantes autoridades responsables de la supervisión de empresas de servicios de inversión del grupo la información que considere importante en situaciones tanto normales como urgentes.

b) Planificará y coordinará las actividades de supervisión en situaciones normales, en relación, entre otras, con las actividades contempladas en los artículos 70, 70 quinquies, 87 octies y 87 nonies vinculadas a la supervisión consolidada, y en las disposiciones relativas a criterios técnicos concernientes a la organización y el tratamiento de los riesgos, en colaboración con las autoridades competentes implicadas.

c) Planificará y coordinará las actividades de supervisión, en colaboración con las autoridades competentes implicadas y, en su caso, con los bancos centrales en situaciones de urgencia o en previsión de tales situaciones, y en particular, en aquellos casos en que exista una evolución adversa de las empresas de servicios de inversión o de los mercados financieros valiéndose, siempre que sea posible, de los canales de comunicación específicos existentes para facilitar la gestión de crisis. Reglamentariamente podrá determinarse el contenido de esta planificación y coordinación.

d) Cooperará estrechamente con otras autoridades competentes con responsabilidad supervisora sobre las empresas de servicios de inversión extranjeras, matrices, filiales o participadas del mismo grupo en los términos previstos en el artículo 91 quáter.

e) Suscribirá acuerdos de coordinación y cooperación con otras autoridades competentes que tengan por objeto facilitar y establecer una supervisión eficaz de los grupos encomendados a su supervisión y asumir las tareas adicionales que resulten de tales acuerdos y con el contenido que reglamentariamente se establezca.

En particular, la Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá suscribir un acuerdo bilateral de conformidad con el artículo 28 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre, para delegar su responsabilidad de supervisión de una entidad filial en las autoridades competentes que hayan autorizado y supervisen a la empresa matriz, con el fin de que éstas se ocupen de la vigilancia de la filial con arreglo a las disposiciones previstas en esta Ley, en su normativa de desarrollo y en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio. La Comisión Nacional del Mercado de Valores deberá informar de la existencia y el contenido de tales acuerdos a la Autoridad Bancaria Europea.»

Treinta y ocho. El apartado 8 del artículo 91 bis queda modificado como sigue:

«8. La Comisión Nacional del Mercado de Valores, con carácter previo a la adopción de decisiones que puedan afectar al ejercicio de las funciones de supervisión por parte de las autoridades competentes interesadas de otro Estado miembro de la Unión Europea, las consultará con dichas autoridades, facilitando la información que resulte esencial o pertinente, en atención a la importancia de la materia de que se trate.

En particular, se deberá realizar la oportuna consulta, antes de adoptar las siguientes decisiones:

a) Las contempladas en el artículo 69, con independencia del alcance del cambio en el accionariado que se vea afectado por la decisión correspondiente.

b) Los informes que se deban emitir en las operaciones de fusión, escisión o cualquier otra modificación relevante en la organización o en la gestión de una empresa de servicios de inversión.

c) Las sanciones por la comisión de infracciones muy graves y graves que, a juicio de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, se consideren de especial relevancia.

d) Las medidas de intervención y sustitución, a las que se refiere el artículo 107.

e) La solicitud de recursos propios adicionales, con arreglo a lo previsto en el artículo 87 octies.2, así como la imposición de limitaciones al uso de métodos internos de medición del riesgo operacional.

En los supuestos recogidos en los letras c), d) y e) anteriores, se deberá consultar en todo caso a la autoridad de la Unión Europea responsable de la supervisión consolidada del grupo eventualmente afectado por la decisión.

Con carácter excepcional, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, podrá omitir la consulta previa a la autoridad competente interesada de otro Estado miembro de la Unión Europea, cuando concurran circunstancias de urgencia o cuando dicha consulta pudiera comprometer la eficacia de las decisiones a adoptar, debiendo informar sin demora a las citadas autoridades, en cuanto la decisión se haya adoptado.»

Treinta y nueve. El artículo 91 sexies queda redactado como sigue:

«Artículo 91 sexies. *Decisiones conjuntas en el marco de la supervisión de grupos de empresas de servicios de inversión que operan en varios Estados miembros.*

En el marco de la cooperación a que se refiere el artículo 91.1, la Comisión Nacional del Mercado de Valores, como supervisor en base consolidada de un grupo, o como autoridad competente responsable de la supervisión de las filiales de una empresa de servicios de inversión matriz de la Unión Europea o de una sociedad financiera de cartera o de una sociedad financiera mixta de cartera matriz de la Unión Europea en España hará cuanto esté en su poder por alcanzar una decisión conjunta sobre:

a) La aplicación del artículo 70.2 y del artículo 87 bis.1 para determinar la adecuación del nivel consolidado de recursos propios que posea el grupo en relación con su situación financiera y perfil de riesgo y el nivel de recursos propios necesario para la aplicación del artículo 87 bis.2 a cada una de las entidades del grupo de empresas de servicios de inversión y en base consolidada.

b) Las medidas para solventar cualesquiera cuestiones significativas y constataciones importantes relacionadas con la supervisión de la liquidez.

La decisión conjunta se adoptará conforme al procedimiento que se prevea reglamentariamente.»

Cuarenta. El apartado 1 del artículo 91 septies queda redactado como sigue:

Artículo 91 septies. *Establecimiento de colegios de supervisores.*

«1. La Comisión Nacional del Mercado de Valores establecerá como supervisor en base consolidada colegios de supervisores, con el objeto de facilitar el ejercicio de las tareas que reglamentariamente se determinen en el marco de la cooperación a la que se refiere el artículo 91.1 y, de conformidad con los requisitos de confidencialidad previstos en la legislación aplicable y con el Derecho de la Unión Europea, velará, en su caso, por establecer una coordinación y una cooperación adecuadas con las autoridades competentes de terceros países.

Los colegios de supervisores constituirán el marco en el que se desarrollen las siguientes tareas:

a) Intercambiar información entre autoridades competentes y con la Autoridad Bancaria Europea de conformidad con el artículo 21 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre.

b) Acordar la atribución voluntaria de tareas y delegación voluntaria de responsabilidades si procede.

c) Establecer programas de examen prudencial basados en una evaluación de riesgos del grupo, con arreglo al artículo 87 bis.

d) Aumentar la eficiencia de la supervisión, eliminando toda duplicación de requisitos prudenciales innecesarios, concretamente en relación con las solicitudes de información a las que se refiere el artículo 91 bis.8.

e) Aplicar de manera coherente los requisitos prudenciales previstos en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, en todas las entidades de un grupo de empresas de servicios de inversión, sin perjuicio de las opciones y facultades que ofrece la legislación de la Unión Europea.

f) Planificar y coordinar las actividades de supervisión, en colaboración con las autoridades competentes implicadas y, en su caso, con los bancos centrales, en situaciones de urgencia o en previsión de tales situaciones, atendiendo a la labor realizada en otros foros que puedan constituirse en este ámbito.»

Cuarenta y uno. Se da una nueva redacción a los apartados 1 y 3 del artículo 98 y se incluye un nuevo apartado 3 bis.

«1. En materia de procedimiento sancionador, resultará de aplicación la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y su desarrollo reglamentario, con las especialidades recogidas en los artículos 108, 110 y 112 de la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito así como en esta Ley y su desarrollo reglamentario.

Igualmente, en el ejercicio de la potestad sancionadora atribuida a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, será aplicable a las entidades comprendidas en el artículo 84.1 lo dispuesto en el artículo 106 de la citada Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito.

3. La imposición de las sanciones se hará constar en el correspondiente Registro administrativo a cargo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que será accesible a través de su página web. Cuando se publiquen sanciones recurridas, se incluirá, en dicha página web, información sobre el estado en que se encuentra el recurso y el resultado del mismo. Adicionalmente, las sanciones de suspensión, separación y separación con inhabilitación, una vez sean ejecutivas, se harán constar, además en su caso, en el Registro Mercantil.

3 bis. En la publicación de las sanciones, tanto en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores como en el “Boletín Oficial del Estado”, se incluirá información sobre el tipo y la naturaleza de la infracción y la identidad de la persona física o jurídica sobre la que recaiga la sanción.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá acordar que las sanciones impuestas por aplicación de los tipos aplicables a las empresas de servicios de inversión contenidos en los apartados d), e), e) bis, e) ter, e) quáter, e) quinquies, e) sexies, k), l), l) bis), m), q), u), w), z), z) septies, z) octies y z) nonies del artículo 99, los apartados c), c) bis g), g) bis, k), n), ñ), p), t) y z) septies del artículo 100 y los apartados 3 a 7 del artículo 107 quáter, se publiquen manteniendo confidencial la identidad de los sujetos sancionados cuando, a juicio de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, concurra alguno de los supuestos siguientes:

a) Cuando la sanción se imponga a una persona física y, tras una evaluación previa, la publicación de los datos personales se considere desproporcionada.

b) Cuando la publicación pueda poner en peligro la estabilidad de los mercados financieros o una investigación penal en curso.

c) Cuando la publicación pudiera causar un daño desproporcionado a las entidades o personas físicas implicadas, en la medida en que se pueda determinar el daño.»

Cuarenta y dos. Se da una nueva redacción a los apartados c) bis, c) ter, c) quáter, l), l) bis y x) del artículo 99; se reenumeran los apartados z) quinquies y z) sexies, que pasan a

ser, respectivamente, z) sexies y z) septies y se introducen los apartados e) sexies, k) bis y k) ter, z) octies y z) nonies.

«c bis) La falta de remisión a la Comisión Nacional del Mercado de Valores por las entidades enumeradas en el artículo 84.1.a) y b) en el plazo establecido en las normas u otorgado por ésta, de cuantos documentos, datos o informaciones deban remitírsele en virtud de lo dispuesto en la Ley, en sus normas de desarrollo o del Derecho de la Unión Europea, o que la Comisión Nacional del Mercado de Valores requiera en el ejercicio de sus funciones, cuando por la relevancia de la información o de la demora en que se hubiese incurrido se haya dificultado gravemente la apreciación sobre su situación o actividad, así como la remisión de información incompleta o con datos inexactos o no veraces, cuando en estos supuestos la incorrección sea relevante.

c) ter) El incumplimiento por las entidades enumeradas en el artículo 84.1.a) y b) de las obligaciones relacionadas, en cada caso, con la autorización, aprobación o no oposición a sus estatutos, reglamentos, o con cualesquiera otra materia sometida al régimen anterior, prevista en esta Ley, sus normas de desarrollo o del Derecho de la Unión Europea.

c) quáter) El incumplimiento por las entidades enumeradas en el artículo 84.1.a) y b) de las exigencias de estructura de capital o nivel de recursos propios que les sean de aplicación, según lo previsto en esta Ley, sus normas de desarrollo o del Derecho de la Unión Europea, el incumplimiento de las obligaciones en las que deban conceder acceso a las mismas, según lo previsto en esta Ley, sus normas de desarrollo o del Derecho de la Unión Europea, así como el incumplimiento de las excepciones o limitaciones que sobre sus precios, tarifas o comisiones a aplicar les imponga la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

e) sexies) El pago o distribución a titulares de instrumentos que computen como recursos propios en la empresa de servicios de inversión cuando con ello se incumpla el artículo 70 quinquies.6 o los artículos 28, 51 o 63 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

k) bis) Asumir una exposición que exceda de los límites establecidos en el artículo 395 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

k) ter) Asumir una exposición al riesgo de crédito en una posición de titulización que no satisfaga las condiciones establecidas en el artículo 405 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

l) La falta de procedimientos, políticas o medidas a las que se refiere el artículo 70 ter; el incumplimiento, no meramente ocasional o aislado, de las obligaciones de gobierno corporativo y requisitos de organización previstos en dicho artículo 70 ter o de las obligaciones en materia de remuneraciones derivadas del artículo 70 ter.Dos; y la no realización de plan general de viabilidad previsto en el artículo 70 ter.2.g).

l bis) La falta de remisión por las empresas de servicios de inversión a la Comisión Nacional del Mercado de Valores de cuantos datos o documentos deban remitirle de acuerdo con esta Ley y sus normas de desarrollo, con el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, o que la Comisión Nacional del Mercado de Valores requiera en el ejercicio de sus funciones, o su remisión con datos inexactos, no veraces o engañosos, cuando con ello se dificulte la apreciación de la solvencia de la entidad o del grupo consolidable o conglomerado financiero en el que se integre.

A los efectos de este apartado, se entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

En particular, se entienden incluidas en este apartado, la falta de remisión o la remisión incompleta o inexacta de:

1.º) Los datos mencionados en el artículo 101 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

2.º) La información sobre grandes exposiciones, incumpliendo con ello el apartado 1 del artículo 394 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

3.º) La información sobre el cumplimiento de la obligación de mantener recursos propios establecida en el artículo 92 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, incumpliendo con ello el artículo 99.1 del Reglamento.

4.º) La información sobre requisitos de liquidez establecidos, así como el incumplimiento de los apartados 1 y 2 del artículo 415 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

5.º) La información sobre el ratio de apalancamiento, incumpliendo con ello el apartado 1 del artículo 430 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

x) El incumplimiento por las empresas de servicios de inversión, por otras entidades financieras, o por los fedatarios públicos, de las obligaciones, limitaciones o prohibiciones que derivan de lo dispuesto en el artículo 36, o de las disposiciones o reglas dictadas de acuerdo con lo previsto en los artículo 43 y 44, sin perjuicio de los dispuesto en el artículo 107 quáter.

z) sexies) La falta de remisión por las agencias de calificación crediticia a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de cuantos datos o documentos deban aportársele de acuerdo con esta Ley y el Reglamento (CE) n.º 1060/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, sobre agencias de calificación crediticia, o ésta les requiera en el ejercicio de las funciones que le sean asignadas en régimen de delegación o de cooperación con otras autoridades competentes, así como la remisión de información a la Comisión Nacional del Mercado de Valores con datos inexactos cuando con ello se dificulte la apreciación de la organización o funcionamiento de la entidad o de la forma de ejercicio de sus actividades.

z) septies) La ausencia de un departamento o servicio de atención al cliente.

z) octies) La no constitución del comité de nombramientos previsto en el artículo 70 ter.Uno o del comité de remuneraciones en los términos previstos en el artículo 70 ter.Dos.

z) nonies) No publicar la información exigida incumpliendo con ello los apartados 1, 2 y 3 del artículo 431 o el artículo 451.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, así como la publicación de dicha información de forma incompleta o inexacta.»

Cuarenta y tres. Se da una nueva redacción a las letras e), g) bis y t) del artículo 100, y se introduce una nueva letra z) septies.

«e) El incumplimiento por aquéllos que no sean empresas de servicios de inversión, ni entidades financieras, ni fedatarios públicos, de las obligaciones, limitaciones o prohibiciones que deriven de lo dispuesto en el artículo 36 o de las disposiciones o reglas dictadas de acuerdo con lo previsto en los artículos 43 y 44, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 107 quáter.

g) bis) El incumplimiento de la obligación de hacer pública la información a que se refiere el artículo 70 bis y el artículo 70 bis.Uno, así como la publicación de dicha información con omisiones o datos falsos, engañosos o no veraces.

t) La inobservancia ocasional o aislada por quienes presten servicios de inversión de las obligaciones de gobierno corporativo y requisitos de organización previstas en el artículo 70 ter, así como de las obligaciones en materia de remuneraciones previstas en el 70 ter.Dos o la inobservancia ocasional o aislada por quienes presten servicios de inversión de las obligaciones, reglas y limitaciones previstas en los artículos 70 quáter, 79, 79 bis, 79 ter, 79 quinquies y 79 sexies.

z) septies) El incumplimiento meramente ocasional o aislado de la obligación de mantener actualizado el Plan general de viabilidad a que se refiere el artículo 70 ter.2 g).»

Cuarenta y cuatro. El artículo 102 queda redactado como sigue:

«Artículo 102. *Sanciones por infracciones muy graves.*

1. Por la comisión de infracciones muy graves se impondrá al infractor una o más de las siguientes sanciones:

a) Multa por importe de hasta la mayor de las siguientes cantidades: el quíntuplo del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones en que consista la infracción; el 5 por ciento de los recursos propios de la entidad infractora, el 5 por ciento de los fondos totales, propios o ajenos, utilizados en la infracción, o 600.000 euros.

En el caso de empresas de servicios de inversión que incumplan las normas contenidas en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, o que cometan las infracciones muy graves a las que se refiere el artículo 98.3 bis, párrafo segundo, la multa que se imponga será por importe de hasta la mayor de las siguientes cantidades: el quíntuplo del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones en que consista la infracción; el 10 por ciento del volumen de negocios neto anual total, incluidos los ingresos brutos procedentes de intereses a percibir e ingresos asimilados, los rendimientos de acciones y otros valores de renta fija o variable, y las comisiones o corretajes a cobrar, de conformidad con el artículo 316 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, que haya realizado la empresa en el ejercicio anterior, los recursos propios de la entidad infractora, el 5 por ciento de los fondos totales, propios o ajenos, utilizados en la infracción, o 10.000.000 de euros.

Si la empresa a que se refiere este apartado es una filial, los ingresos brutos pertinentes serán los ingresos brutos resultantes de las cuentas consolidadas de la empresa matriz de la que dependa en el ejercicio anterior.

b) Suspensión o limitación del tipo o volumen de las operaciones o actividades que pueda realizar el infractor en los mercados de valores durante un plazo no superior a cinco años.

c) Suspensión de la condición de miembro del mercado secundario oficial o del sistema multilateral de negociación correspondiente por un plazo no superior a cinco años.

d) Exclusión de la negociación de un instrumento financiero en un mercado secundario o en un sistema multilateral de negociación.

e) Revocación de la autorización cuando se trate de empresas de servicios de inversión, Entidades Gestoras del Mercado de Deuda Pública o de otras entidades inscritas en los registros de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Si se trata de empresas de servicios de inversión autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea, esta sanción de revocación se entenderá sustituida por la prohibición de que inicie nuevas operaciones en el territorio español.

f) Suspensión en el ejercicio del cargo de administración o dirección que ocupe el infractor en una entidad financiera por plazo no superior a cinco años.

g) Separación del cargo de administración o dirección que ocupe el infractor en una entidad financiera, con inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección en la misma entidad por un plazo no superior a cinco años.

h) Separación del cargo de administración o dirección que ocupe el infractor en cualquier entidad financiera, con inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier otra entidad de las previstas en el artículo 84.1 y 84.2 b), c) bis y d) por plazo no superior a diez años.

Cuando se trate de la infracción prevista en el apartado o) del artículo 99, se impondrá en todo caso la sanción recogida en el apartado a) anterior de este artículo, sin que la multa pueda ser inferior a 30.000 euros y, además una de las sanciones previstas en los apartados b), c) o e) de este artículo, según proceda por la condición del infractor.

Asimismo, cuando se trate del incumplimiento de la reserva de actividad prevista en el artículo 99.q), se impondrá al infractor la sanción recogida en la letra a) de este artículo, entendiendo en este caso por beneficio bruto, los ingresos obtenidos por el infractor en el desarrollo de la actividad reservada, sin que la multa pueda ser inferior a 600.000 euros.

En el caso de que una empresa de servicios de inversión adquiera una participación a pesar de la oposición de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con independencia de cualquier otra sanción que pueda imponerse, se

dispondrá bien la suspensión del ejercicio de los correspondientes derechos de votos, bien la nulidad de los votos emitidos o la posibilidad de anularlos.

Cuando se trate de infracciones cometidas por las personas a las que se refiere el artículo 85.8, las sanciones serán impuestas de acuerdo con lo establecido en el artículo 98, sin perjuicio de la capacidad de otras autoridades competentes de la Unión Europea para imponer sanciones de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) n.º 1060/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, sobre agencias de calificación crediticia.

2. Las sanciones por infracciones muy graves serán publicadas en el "Boletín Oficial del Estado" una vez sean firmes en vía administrativa.»

Cuarenta y cinco. El artículo 103 queda redactado como sigue:

«Artículo 103.

1. Por la comisión de infracciones graves se impondrá al infractor una o más de las siguientes sanciones:

a) Multa por importe de hasta la mayor de las siguientes cifras: el doble del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones en que consista la infracción; el 2 por ciento de los recursos propios de la entidad infractora, el 2 por ciento de los fondos totales, propios o ajenos, utilizados en la infracción, o 300.000 euros.

En el caso de empresas de servicios de inversión que incumplan las normas contenidas en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, o que cometan las infracciones graves a las que se refiere el artículo 98.3 bis, párrafo segundo, la multa a imponer será por importe de hasta la mayor de las siguientes cifras: el doble del beneficio bruto obtenido como consecuencia de los actos u omisiones en que consista la infracción; el 5 por ciento del volumen de negocios neto anual total, incluidos los ingresos brutos procedentes de intereses a percibir e ingresos asimilados, los rendimientos de acciones y otros valores de renta fija o variable, y las comisiones o corretajes a cobrar, de conformidad con el artículo 316 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, que haya realizado la empresa en el ejercicio anterior; el 2 por ciento de los fondos totales, propios o ajenos, utilizados en la infracción, o 5.000.000 de euros.

Si la empresa a que se refiere este apartado es una filial de una empresa matriz, los ingresos brutos pertinentes serán los ingresos brutos resultantes de las cuentas consolidadas de la empresa matriz en el ejercicio anterior.

b) Suspensión o limitación del tipo o volumen de las operaciones o actividades que pueda realizar el infractor en los mercados de valores durante un plazo no superior a un año.

c) Suspensión de la condición de miembro del mercado secundario oficial o del sistema multilateral de negociación correspondiente por plazo no superior a un año.

d) Suspensión por plazo no superior a un año en el ejercicio del cargo de administración o dirección que ocupe el infractor en una entidad financiera.

Cuando se trate de la infracción prevista en el artículo 100 x), en relación con el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 81, se impondrá en todo caso la sanción recogida en el letra a) anterior de este artículo y, además, una de las sanciones previstas en los letras b) o c) del mismo precepto, sin que la multa que, en su caso, se imponga, pueda ser inferior a 12.000 euros.

La comisión de la infracción prevista en el artículo 100 g) bis llevará, en todo caso, aparejada la cancelación de la inscripción del representante o apoderado en los registros de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

En el caso de que una empresa de servicios de inversión adquiera una participación significativa a pesar de la oposición de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con independencia de cualquier otra sanción que pueda imponerse, se dispondrá bien la suspensión del ejercicio de los correspondientes derechos de voto, bien la nulidad de los votos emitidos o la posibilidad de anularlos.

2. Las sanciones por infracciones graves serán publicadas en el “Boletín Oficial del Estado” una vez sean firmes en la vía administrativa.»

Cuarenta y seis. El artículo 105 queda redactado como sigue:

«Artículo 105.

1. Además de la sanción que corresponda imponer al infractor por la comisión de infracciones muy graves, cuando la infractora sea una persona jurídica podrá imponerse una o más de las siguientes sanciones a quienes, ejerciendo cargos de administración o dirección en la misma, sean responsables de la infracción:

a) Multa por importe de hasta 400.000 euros.

En el caso de empresas de servicios de inversión que incumplan las normas contenidas en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, o que cometan las infracciones muy graves a las que se refiere el artículo 98.3 bis, párrafo segundo, la multa a imponer será, por importe de hasta 5.000.000 de euros.

b) Suspensión en el ejercicio del cargo de administración o dirección que ocupe el infractor en la entidad por plazo no superior a tres años.

c) Separación del cargo con inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección en la misma entidad por un plazo no superior a cinco años.

d) Separación del cargo con inhabilitación para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier entidad de las previstas en el artículo 84.1 o en una entidad de crédito por plazo no superior a diez años.

e) Amonestación pública en el «Boletín Oficial del Estado» de la identidad del infractor y la naturaleza de la infracción o amonestación privada.

Cuando se trate de la infracción prevista en el artículo 99 o), se impondrá en todo caso la sanción recogida en el letra a) anterior, sin que la multa pueda ser inferior a 30.000 euros.

2. En todo caso, las sanciones impuestas de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 1, serán publicadas en el “Boletín Oficial del Estado” una vez sean firmes en vía administrativa.»

Cuarenta y siete. El artículo 106 queda redactado como sigue:

«Artículo 106.

1. Además de la sanción que corresponda imponer al infractor por la comisión de infracciones graves, cuando la infractora sea una persona jurídica podrá imponerse una o más de las siguientes sanciones a quienes, ejerciendo cargos de administración o dirección en la misma, sean responsables de la infracción:

a) Multa por importe de hasta 250.000 euros.

En el caso de empresas de servicios de inversión que incumplan las normas contenidas en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, o que cometan las infracciones graves a las que se refiere el artículo 98.3 bis, párrafo segundo, la multa a imponer será por importe de hasta 2.500.000 euros.

b) Suspensión en el ejercicio de todo cargo de administración o dirección que ocupe el infractor en la entidad por plazo no superior a un año.

c) Amonestación pública en el «Boletín Oficial del Estado» de la identidad del infractor y la naturaleza de la infracción o amonestación privada.

Cuando se trate de la infracción prevista en la letra x) del artículo 100, en relación con el incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 81, se impondrá en todo caso la sanción recogida en la letra a) anterior de este artículo, sin que la multa pueda ser inferior a 12.000 euros.

2. En todo caso, las sanciones impuestas de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 1, serán publicadas en el “Boletín Oficial del Estado” una vez sean firmes en vía administrativa.»

Cuarenta y ocho. El apartado 1 del artículo 106 ter queda redactado como sigue:

«Artículo 106 ter. *Criterios determinantes de las sanciones.*

1. Las sanciones aplicables en cada caso por la comisión de infracciones muy graves, graves o leves se determinarán conforme a los criterios recogidos en el artículo 131.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y los siguientes:

a) La naturaleza y entidad de la infracción.
b) El grado de responsabilidad de la persona física o jurídica responsable de la infracción.
c) La solidez financiera de la persona física o jurídica responsable de la infracción reflejada, entre otros elementos objetivables, en el volumen de negocios total de la persona jurídica responsable o en los ingresos anuales de la persona física.
d) La gravedad y persistencia temporal del peligro ocasionado o del perjuicio causado.
e) Las pérdidas causadas a terceros por la infracción.
f) Las ganancias obtenidas, en su caso, como consecuencia de los actos u omisiones constitutivos de la infracción.
g) Las consecuencias desfavorables de los hechos para el sistema financiero o la economía nacional.
h) La circunstancia de haber procedido a la subsanación de la infracción por propia iniciativa.
i) La reparación de los daños o perjuicios causados.
j) La colaboración con la Comisión Nacional del Mercado de Valores, siempre que la persona física o jurídica haya aportado elementos o datos relevantes para el esclarecimiento de los hechos investigados.
k) En el caso de insuficiencia de recursos propios, las dificultades objetivas que puedan haber concurrido para alcanzar o mantener el nivel legalmente exigido.
l) La conducta anterior de la entidad en relación con las normas de ordenación y disciplina que le afecten, atendiendo a las sanciones firmes que le hubieran sido impuestas, durante los últimos cinco años.»

Cuarenta y nueve. Se da una nueva redacción al primer párrafo del artículo 107, con el siguiente tenor literal:

«Será de aplicación a las entidades enumeradas en el artículo 84.1.a), b), c), d), e) y f) lo dispuesto para las entidades de crédito en el artículo 106 y en el Capítulo V del Título III de la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito. La competencia para acordar las medidas de intervención o sustitución corresponderá a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.»

Cincuenta. El artículo 107 ter queda redactado como sigue:

«Artículo 107 ter. *Información y notificación de infracciones y sanciones administrativas.*

1. La Comisión Nacional del Mercado de Valores facilitará cada año a la Autoridad Europea de Valores y Mercados información agregada relativa a las infracciones cometidas por incumplimiento de las obligaciones de esta Ley, así como de las sanciones impuestas.

En el caso de que se haya divulgado públicamente una medida administrativa o una sanción, la Comisión Nacional del Mercado de Valores notificará simultáneamente ese hecho a la Autoridad Europea de Valores y Mercados.

Asimismo, con sujeción a los requisitos de secreto profesional, la Comisión Nacional del Mercado de Valores notificará a la Autoridad Bancaria Europea todas las sanciones administrativas impuestas a las empresas de servicios de inversión que tengan la consideración de entidad a efectos de la definición contemplada en el punto 3 del artículo 4.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.»

Cincuenta y uno. Se añade un nuevo artículo 107 quáter que queda redactado como sigue:

«1. Quedan sujetas al régimen de supervisión, inspección y sanción a cargo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores previsto en esta Ley, las personas físicas y jurídicas que realicen operaciones sometidas al Reglamento (UE) n.º 236/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, sobre las ventas en corto y determinados aspectos de las permutas de cobertura por impago.

Igualmente, quedan sujetas al régimen de supervisión, inspección y sanción a cargo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores previsto en esta Ley, las personas físicas y jurídicas que realicen operaciones sometidas al Reglamento (UE) n.º 648/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores, dispondrá de las facultades contenidas en el artículo 85 de esta Ley que sean necesarias para cumplir con las funciones y tareas que le sean asignadas en régimen de delegación o de cooperación con otras autoridades competentes.

2. Sin perjuicio de los tipos infractores ya previstos en los artículos 99 a 101, las personas a las que se refiere el apartado 1, así como quienes ostenten cargos de administración o dirección en las personas jurídicas allí mencionadas, que infrinjan normas de ordenación o disciplina incluidas en los mencionados reglamentos de la Unión Europea, incurrirán en responsabilidad administrativa sancionable y les será de aplicación el régimen sancionador previsto en este Capítulo con las particularidades previstas en este artículo.

3. Constituyen infracción muy grave los siguientes incumplimientos del Reglamento (UE) n.º 236/2012, de 14 de marzo:

a) El incumplimiento de las obligaciones contenidas en los artículos 5 a 8 del Reglamento sin respetar lo especificado en el artículo 9 del mismo, en caso de que el retraso en la comunicación sea significativo o de que haya existido un requerimiento por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y el incumplimiento del deber de conservación de información contenida en dicho artículo 9.

b) El incumplimiento del deber de comunicación a que se refieren los apartados 9 y 10 del artículo 17 del Reglamento, cuando la demora en la comunicación o el número y volumen de operaciones sean significativos; así como el incumplimiento del deber de comunicación contenida en el apartado 11 del artículo 17, cuando se haya producido un retraso en la comunicación o haya existido requerimiento por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

c) La realización de ventas en corto cuando no se cumplan las condiciones descritas en el artículo 12 del Reglamento, y concurra al menos una de las siguientes circunstancias:

1.º) la realización de la venta en corto no sea meramente ocasional o aislada,

2.º) la realización tenga un impacto importante en los precios de la acción,

3.º) la operación tenga importancia relativa respecto al volumen negociado en el valor en la sesión en el mercado multilateral de órdenes,

4.º) exista alta volatilidad en el mercado o en el valor en particular,

5.º) la operación aumente el riesgo potencial de fallo o retraso en la liquidación.

d) La realización de operaciones con permutas de cobertura por impago soberano cuando no estén permitidas por el artículo 14 del mismo Reglamento, en un volumen significativo.

e) El incumplimiento de las obligaciones contenidas en los artículos 13, 15, 18 y 19 del Reglamento.

f) La realización de operaciones que hayan sido prohibidas o limitadas por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, en virtud de los artículos 20, 21 y 23 del Reglamento.

4. Constituyen infracción grave los siguientes incumplimientos del Reglamento (UE) n.º 236/2012, de 14 de marzo:

a) El incumplimiento de las obligaciones de comunicación y publicación contenidas en el artículo 9 del Reglamento, y las contenidas en el artículo 17 del Reglamento, cuando no constituyan infracciones muy graves.

b) Las conductas descritas en las letras a), b), c) y d) del apartado anterior, cuando no constituyan infracciones muy graves.

5. Sin perjuicio de los tipos infractores ya previstos en el artículo 99 de esta Ley, constituyen infracción muy grave los siguientes incumplimientos del Reglamento (UE) n.º 648/2012, de 4 de julio:

a) El incumplimiento, cuando se ponga con ello en riesgo la solvencia o viabilidad de la persona infractora o su grupo, de las obligaciones contenidas en los artículos 11.1, 11.2, 11.3 y 11.4 y en los Títulos IV y V del Reglamento.

b) El incumplimiento de las obligaciones contenidas en los artículos 4 y 10 del Reglamento, con carácter no meramente ocasional o aislado o con irregularidades sustanciales.

c) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones contenidas en el artículo 9 del Reglamento por parte de las contrapartes financieras a las que se refiere el apartado 8 del artículo 2 de dicho Reglamento y de las entidades de contrapartida central, con carácter no meramente ocasional o aislado o con irregularidades sustanciales.

6. Sin perjuicio de los tipos infractores ya previstos en el artículo 100 de esta Ley, constituyen infracción grave los siguientes incumplimientos del Reglamento (UE) n.º 648/2012, de 4 de julio:

a) El incumplimiento de las obligaciones a que se refieren las letras a), b) y c) del apartado 5 anterior, cuando no constituyan infracción muy grave.

b) El incumplimiento con carácter no meramente ocasional o aislado o con irregularidades sustanciales, de cualquiera de las obligaciones contenidas en el artículo 9 del Reglamento por las contrapartes no financieras a las que se refiere el apartado 9 del artículo 2 de dicho Reglamento.

7. Constituyen infracciones leves en relación con el Reglamento (UE) n.º 648/2012, de 4 de julio, la falta de remisión en plazo a la Comisión Nacional del Mercado de Valores de cuantos documentos, datos o informaciones deban remitírsele en el ejercicio de las funciones que le sean asignadas en régimen de delegación o de cooperación con otras autoridades competentes, así como faltar al deber de colaboración ante actuaciones de supervisión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, incluyendo la no comparecencia ante una citación para la toma de la declaración, cuando estas conductas no constituyan infracción grave o muy grave de acuerdo con lo previsto en los apartados anteriores.

Asimismo, tendrán la consideración de infracciones leves el incumplimiento de las obligaciones derivadas del Reglamento (UE) n.º 236/2012, de 14 de marzo, y del Reglamento (UE) n.º 648/2012, de 4 de julio, que no constituyan infracción grave o muy grave conforme a lo dispuesto en los apartados anteriores.

8. La Comisión Nacional del Mercado de Valores deberá solicitar informe previo al Banco de España o a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda, para la adopción de cualquiera de las siguientes decisiones en relación con las contrapartes sometidas a su respectiva supervisión prudencial:

a) Las decisiones relativas a la existencia de procedimientos de gestión del riesgo y a la suficiencia del capital de las contrapartes financieras a los efectos de lo previsto en los apartados 3 y 4 del artículo 11 del Reglamento (UE) n.º 648/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio.

b) La aplicación de las exenciones a las operaciones intragrupo a las que se refiere el artículo 4.2 y los apartados 5 y siguientes del artículo 11 del citado Reglamento.

Las decisiones que pueda adoptar la Comisión Nacional del Mercado de Valores a las que se refiere la letra a) anterior, deberán basarse, en todo caso, en el informe

que emita la autoridad responsable de la supervisión prudencial de la correspondiente entidad.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores podrá requerir al Banco de España y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, cuanta información resulte necesaria para el ejercicio de las competencias de supervisión, inspección y sanción relativas a la aplicación del Reglamento (UE) n.º 648/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio.

9. Las infracciones previstas en este artículo serán sancionadas de conformidad con el régimen sancionador previsto en esta Ley.

10. Las multas y multas coercitivas adoptadas por la Autoridad Europea de Valores y Mercados en virtud de los artículos 65 y 66 del Reglamento (UE) n.º 648/2012, de 4 de julio, se someterán a un análisis de autenticidad por la Comisión Nacional del Mercado de Valores y posteriormente serán ejecutadas.»

Cincuenta y dos. Se añade la Disposición transitoria decimocuarta, que queda redactada del siguiente modo:

«Disposición transitoria decimocuarta. *Plan general de viabilidad.*

El Plan general de viabilidad previsto en la letra g) del artículo 70 ter.2 resultará exigible a las entidades transcurridos seis meses desde que se complete el desarrollo reglamentario en que se especificará su contenido.»

Cincuenta y tres. Se modifica el tercer párrafo del apartado 1 de la Disposición adicional decimoséptima, que queda redactado de la siguiente forma:

«Corresponderá a la Comisión Nacional del Mercado de Valores autorizar los estatutos por los que se rijan esas entidades adquirentes y sus modificaciones, con las excepciones que se establezcan reglamentariamente, así como autorizar el nombramiento de los miembros de su consejo de administración y de sus directores generales, los cuales habrán de reunir los requisitos de la letra f) del artículo 67.2 de la presente Ley. Si las entidades adquirentes no tuvieran su domicilio social en España y sus estatutos y modificaciones y los requisitos de los miembros del consejo de administración y directores generales hubieran sido verificados por la autoridad competente de otro Estado miembro de la Unión Europea o por la autoridad supervisora de un Estado no miembro de la Unión Europea cuyo régimen de organización y funcionamiento sea similar al de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, corresponderá a esta última comprobar tales verificaciones.»

Cincuenta y cuatro. Se modifica la Disposición final cuarta como sigue:

«Disposición final cuarta.

1. La Comisión Nacional del Mercado de Valores es la autoridad competente en España a efectos de lo previsto en el Reglamento (UE) n.º 236/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, sobre las ventas en corto y determinados aspectos de las permutas de cobertura por impago.

2. La Comisión Nacional del Mercado de Valores será también la autoridad competente en España a efectos de lo previsto en el Reglamento (UE) n.º 648/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio de 2012, relativo a los derivados extrabursátiles, las entidades de contrapartida central y los registros de operaciones. Dicha Comisión llevará a cabo la supervisión inspección y sanción de las actividades de las entidades de contrapartida central, las contrapartes financieras y las contrapartes no financieras.

El Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones pondrán inmediatamente en conocimiento de la Comisión Nacional del Mercado de Valores cualquier incumplimiento efectivo, o la existencia de indicios fundados del previsible incumplimiento, de las obligaciones establecidas en los artículo 11.3 y 11.4 del Reglamento (UE) n.º 648/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de julio.»

Disposición final segunda. *Modificación de la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito.*

El apartado 4 del artículo 7 de la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito, queda modificado del siguiente modo:

> «4. Las aportaciones serán reembolsadas a los socios en las condiciones que se señalen reglamentariamente y siempre que lo autorice el Consejo Rector. En todo caso, no podrá aprobarse dicho reembolso cuando ocasione una cobertura insuficiente del capital social obligatorio, reservas y coeficiente de solvencia.
>
> Las aportaciones no podrán presentar entre sí privilegio alguno en su prelación en caso de concurso o liquidación de la cooperativa.»

Disposición final tercera. *Modificación de la Ley 1/1994, de 11 de marzo, sobre régimen jurídico de las sociedades de garantía recíproca.*

La letra e) del apartado 1 del artículo 59 de la Ley 1/1994, de 11 de marzo, sobre régimen jurídico de las sociedades de garantía recíproca, queda modificada como sigue:

> «e) Por reducción del capital social desembolsado o de los recursos propios computables por debajo de las cifras mínimas exigidas en la presente Ley.»

Disposición final cuarta. *Modificación de la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores.*

La letra g) del artículo 8 de la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores, queda modificada como sigue:

> «g) La entidad de contrapartida central BME Clearing S.A.U., y el sistema de compensación y liquidación de valores e instrumentos financieros derivados gestionados por MFAO, Sociedad Rectora del Mercado de Futuros del Aceite de Oliva, S.A., autorizados por el Ministro de Economía y Competitividad de conformidad con lo previsto en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.»

Disposición final quinta. *Modificación de la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica.*

El primer párrafo del artículo decimonoveno.2 de la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica queda redactado como sigue:

> «2. Las entidades a que se refiere el apartado anterior ofrecerán a quienes soliciten préstamos hipotecarios a tipo de interés variable al menos un instrumento, producto o sistema de cobertura del riesgo de incremento del tipo de interés, siempre que este resulte adecuado para el cliente, de conformidad con lo establecido en el artículo 79 bis de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.»

Disposición final sexta. *Modificación del Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.*

El Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, queda modificado como sigue:

Uno. Se da nueva redacción a la letra a) del artículo 20.3 que queda redactada del siguiente modo:

> «a) Se considera que un grupo de entidades financieras constituye un grupo consolidable de entidades aseguradoras, determinándose reglamentariamente los tipos de entidades integradas en aquél, cuando se dé alguna de las circunstancias siguientes:
>
> 1.ª Que una entidad aseguradora controle a las demás entidades.

2.ª Que la entidad dominante sea una entidad cuya actividad principal consista en tener participaciones en entidades aseguradoras.

3.ª Que una empresa cuya actividad principal consista en tener participaciones en entidades financieras, una sociedad financiera mixta de cartera, una persona física, un grupo de personas que actúen sistemáticamente en concierto o una entidad no consolidable con arreglo a esta Ley, controlen a varias entidades financieras, siendo al menos una de ellas una entidad aseguradora, y siempre que las entidades aseguradoras sean las de mayor dimensión relativa entre las entidades financieras, de conformidad con los criterios que establezca al efecto el Ministro de Economía y Competitividad.

Cuando se dé cualquiera de las dos últimas circunstancias, corresponderá a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones designar la persona o entidad obligada a formular y aprobar las cuentas anuales y el informe de gestión consolidados y a proceder a su depósito, correspondiendo a la obligada el nombramiento de los auditores de cuentas. A efectos de la precitada designación, las entidades aseguradoras integrantes del grupo deberán comunicar su existencia a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, con indicación del domicilio y la razón social de la entidad que ejerce el control, o su nombre, si es una persona física.

Cuando la entidad dominante del grupo consolidable de entidades aseguradoras sea una sociedad financiera mixta de cartera sometida a esta Ley y a la que le sean aplicables normas de supervisión equivalentes a las contenidas en el artículo 4.1 de la Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero y en su normativa de desarrollo, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, previa consulta con las demás autoridades responsables de la supervisión de las filiales de la sociedad financiera mixta de cartera, podrá decidir que se apliquen a dicha sociedad únicamente las disposiciones de la Ley 5/2005, de 22 de abril, y su normativa de desarrollo o las disposiciones reguladoras del sector financiero más importante de esa sociedad financiera mixta de cartera.

La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones deberá informar a la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación de la decisión adoptada en virtud del párrafo anterior.»

Dos. Se añade un nuevo apartado 6 al artículo 71 en los siguientes términos:

«6. La Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones podrá elaborar guías técnicas, dirigidas a las entidades sometidas a su supervisión, indicando los criterios, prácticas o procedimientos que considera adecuados para el cumplimiento de la normativa de supervisión. Dichas guías, que deberán hacerse públicas, podrán incluir los criterios que la propia Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones seguirá en el ejercicio de sus actividades de supervisión.

A tal fin, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones podrá hacer suyas, y transmitir como tales, así como desarrollar, complementar o adaptar las directrices que, dirigidas a los sujetos sometidos a su supervisión, aprueben los organismos o comités internacionales activos en la regulación o supervisión de seguros o planes de pensiones.»

Disposición final séptima. *Modificación de la Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero.*

La Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero queda modificada como sigue:

Uno. Los párrafos sexto y séptimo de la exposición de motivos quedan redactados del siguiente modo:

«La Ley responde, por tanto, al objetivo fundamental de establecer un régimen prudencial específico aplicable a los conglomerados financieros. Existe, no obstante, un objetivo secundario: avanzar hacia una mayor coherencia entre las distintas

legislaciones sectoriales, aplicables a los grupos «homogéneos», y entre éstas y la propia de los conglomerados financieros. Esta normativa sectorial, a la que el texto de la Ley hace continuas referencias, sería la contenida, para las entidades de crédito, en la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito; para el mercado de valores, en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores; para el sector de seguros, en el Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre; para las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, en la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva; y para las sociedades gestoras de entidades de capital riesgo en la Ley 25/2005, de 24 de noviembre, reguladora de las entidades de capital-riesgo y sus sociedades gestoras. A ellas debe añadirse el Texto Refundido de la Ley de regulación de los planes y fondos de pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

El Capítulo I se dedica al primero de los objetivos destacados: el diseño de un nuevo sistema de supervisión al que habrán de sujetarse las entidades de crédito, las empresas de servicios de inversión y las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, las sociedades gestoras de entidades de capital riesgo y las entidades gestoras de fondos de pensiones (a las que tanto la Directiva 2011/89/UE, de 16 de noviembre, como la Ley se refieren genéricamente como «entidades reguladas») integradas en un conglomerado financiero. Así, primeramente se aporta una definición de conglomerado financiero, a partir de la ya clásica definición de grupo que ofrece el artículo 4 de la Ley 24/1988, de 28 de julio. A continuación, se enumeran los elementos vertebradores de dicha supervisión: solvencia, políticas de adecuación de capital, concentración de riesgos, operaciones intragrupo y procedimientos de gestión de riesgos y mecanismos de control interno.»

Dos. Los apartados 2, 3 y 5 y el primer párrafo del apartado 6 del artículo 2 quedan redactados como sigue:

«2. A los efectos de esta Ley, se estará a la definición de grupo de sociedades establecida en el artículo 42 del Código de Comercio.

Asimismo, se entenderá por participación todo derecho sobre el capital de otras sociedades que, creando con estas una vinculación duradera, esté destinado a contribuir a la actividad de la sociedad, y, en todo caso, la tenencia, de manera directa o indirecta, de al menos el 20 por ciento del capital o de los derechos de voto.

En el grupo se integrarán todas las entidades que mantengan entre sí los vínculos señalados en los dos párrafos anteriores, cualquiera que sea su nacionalidad, domicilio o naturaleza jurídica, y con independencia del país donde desarrollen sus actividades.

3. A los efectos de lo dispuesto en esta Ley, serán entidades reguladas las entidades de crédito, las empresas de servicios de inversión, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, las sociedades gestoras de entidades de capital riesgo, las entidades gestoras de fondos de pensiones y las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

Las entidades reguladas comprenderán:

a) Las españolas inscritas en los registros especiales a cargo del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

b) Las autorizadas en otros Estados miembros de la Unión Europea.

c) Los organismos o empresas, tanto públicos como privados, que hayan sido autorizados en terceros Estados, cuando desarrollen actividades reservadas a las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión, entidades aseguradoras y reaseguradoras, sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, sociedades gestoras de entidades de capital riesgo y entidades gestoras de fondos de pensiones.»

«5. Se entenderá que las actividades en un sector financiero son significativas si resulta ser superior al 10 por ciento la media del cociente entre el balance total de dicho sector y el balance total de las entidades del sector financiero del grupo y el cociente entre los requisitos de solvencia de dicho sector y los requisitos totales de solvencia de las entidades del sector financiero del grupo.

El requisito previsto en el apartado 1.c) se considerará igualmente satisfecho si el balance total del sector financiero de menor dimensión del grupo es superior a 6.000 millones de euros. Reglamentariamente, se determinarán los supuestos en que, de superarse únicamente el umbral previsto en este párrafo o el contemplado en el párrafo anterior, sin superarse simultáneamente el otro, el grupo podrá no ser considerado conglomerado financiero o no serle aplicadas las disposiciones recogidas en el artículo 4.1.c), d) y e).

A los efectos de esta Ley, el sector financiero de menor dimensión de un grupo será el sector con la media más baja y el sector financiero más importante será el sector con la media más alta. Para calcular el sector financiero de menor dimensión y el más importante, los sectores bancario y de servicios de inversión se considerarán conjuntamente y las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y las sociedades gestoras de entidades de capital riesgo se añadirán al sector al que pertenezcan dentro del grupo. Si estas últimas no pertenecieran exclusivamente a un sector dentro del grupo se añadirán al sector financiero de menor tamaño.

6. En los casos y de acuerdo con los requisitos que se determinen reglamentariamente, el balance total podrá ser sustituido o complementado en los cocientes previstos en los apartados 4 y 5 por uno o varios de los siguientes parámetros:

a) La estructura de ingresos.
b) Las actividades fuera de balance.
c) Total de activos gestionados.»

Tres. Las letras b) y d) del artículo 3.2 quedan redactadas como sigue:

«b) Las sociedades financieras mixtas de cartera con domicilio social en España que sean sociedad dominante de conglomerados financieros señalados en la letra a) anterior.

d) Las entidades reguladas de conglomerados financieros a los que se aplique los supuestos de exención recogidos en el segundo párrafo del artículo 2.5, en los términos previstos en el artículo 4.3 de esta Ley.»

Cuatro. Los apartados 2 y 3 del artículo 4 quedan redactados como sigue:

«2. Cuando la entidad dominante del conglomerado financiero sea una sociedad financiera mixta de cartera a la que le sean aplicables normas sectoriales equivalentes a las contenidas en el apartado anterior y en su normativa de desarrollo, el coordinador, previa consulta con las demás autoridades competentes relevantes, podrá decidir que se apliquen a dicha sociedad únicamente las disposiciones de esta Ley y su normativa de desarrollo o las disposiciones reguladoras del sector financiero más importante del conglomerado financiero.

El supervisor en base consolidada deberá informar al Comité Mixto de las Autoridades Europeas de Supervisión de la decisión adoptada en virtud de este apartado.

3. Reglamentariamente, podrán extenderse todas o algunas de las obligaciones establecidas en el apartado 1.a aquellos grupos que cumplan todos los requisitos contemplados en los artículos 2 y 3 aunque se les aplique los supuestos de exención recogidos en el segundo párrafo del artículo 2.5.

A los grupos que queden sometidos a las citadas obligaciones les serán igualmente de aplicación los artículos 5, 6 y 7, con las especificaciones que se determinen reglamentariamente.»

Cinco. El apartado 3 del artículo 5 queda redactado como sigue:

«3. Las funciones del coordinador en relación con la supervisión adicional de las entidades reguladas de un conglomerado financiero son las siguientes:

a) La coordinación de la recopilación y la difusión de la información pertinente o esencial, incluida la difusión de la información que resulte relevante para la labor de supervisión de una autoridad competente con arreglo a las normas sectoriales.

b) La supervisión general y la evaluación de la situación financiera de un conglomerado financiero.

c) La evaluación del cumplimiento de las obligaciones contempladas en el artículo anterior y sus normas de desarrollo.

d) La evaluación de la estructura, organización y sistemas de control interno del conglomerado financiero.

e) La planificación y coordinación de las actividades de supervisión cuando resulte necesario para los objetivos de la supervisión adicional y, en todo caso, en situaciones graves.

f) La identificación de la estructura jurídica y de la estructura de gobernanza y organizativa.

g) La realización de pruebas de resistencia periódicas a nivel de conglomerados financieros.

h) El resto de funciones que se le atribuyan por esta Ley y sus disposiciones de desarrollo.»

Seis. Se modifica el último párrafo del apartado 2 y se añade un nuevo apartado 5 bis en el artículo 6:

«Sin perjuicio de los requisitos de confidencialidad y de la legislación de la Unión Europea, también deberán celebrar los referidos acuerdos cuando, siendo autoridades competentes, sean requeridas para ello por las autoridades de otros Estados miembros o de terceros Estados que desempeñen las funciones descritas en el primer párrafo de este apartado.

Los acuerdos de coordinación referidos en este apartado se reflejarán por separado en las disposiciones consignadas por escrito a las que se refieren el artículo 66 de la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito y el artículo 91 septies de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.»

«5 bis. Las funciones establecidas en el artículo 5 y la cooperación requerida en cumplimiento de este artículo y del artículo 5 se realizarán a través de colegios de supervisores establecidos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 64(*) de la Ley 10/2014, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de Entidades de Crédito y en el artículo 91 septies de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores. En tales casos, las disposiciones del colegio en materia de conglomerados deberán reflejarse por separado del resto de disposiciones.

Asimismo, sin perjuicio de los requisitos de confidencialidad y de la legislación de la Unión Europea, la adecuada coordinación y cooperación con las autoridades de supervisión de terceros Estados se realizará también a través de dichos colegios.

El coordinador, cuando actuare como presidente de alguno de estos colegios, decidirá qué otras autoridades competentes participarán en la actividad del colegio a efectos de la aplicación de esta Ley y su normativa de desarrollo. Asimismo, en su caso, velará por establecer una coordinación y cooperación adecuadas con las autoridades competentes de terceros países.

No obstante lo anterior, en ausencia de colegios sectoriales de supervisores, el coordinador de la supervisión de un conglomerado financiero, creará un colegio para llevar a cabo las tareas y la cooperación mencionadas en el primer párrafo de este apartado, en los términos que reglamentariamente se establezca.»

(*) Entendemos que debe referirse al art. 66.

Disposición final octava. *Modificación del Texto Refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio.*

El Texto Refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio, queda modificado como sigue:

Uno. Se añaden los apartados 4 a 7 al artículo 29:

«4. Las informaciones o datos que el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas haya obtenido en el ejercicio de sus funciones de supervisión pública y control de la actividad de auditoría de cuentas previstas en esta Ley tendrán carácter confidencial y no podrán ser divulgados o facilitados a ninguna persona o autoridad.

Sin perjuicio de lo dispuesto en este artículo y de los supuestos contemplados por el derecho penal, ninguna información confidencial que puedan recibir en el ejercicio de sus funciones podrá ser divulgada a persona o autoridad alguna.

5. Todas las personas que desempeñen o hayan desempeñado una actividad para el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas y hayan tenido conocimiento de datos de carácter confidencial están obligadas a guardar secreto. El incumplimiento de esta obligación determinará las responsabilidades penales y las demás previstas por las leyes. Estas personas no podrán prestar declaración ni testimonio, ni publicar, comunicar, exhibir datos o documentos confidenciales, ni siquiera después de haber cesado en el servicio, salvo expreso permiso otorgado por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. Si dicho permiso no fuera concedido, la persona afectada mantendrá el deber de secreto y quedará exenta de la responsabilidad que de ello emane.

6. Se exceptúan de la obligación de secreto regulado en el presente artículo:

a) Cuando el interesado consienta expresamente la difusión, publicación o comunicación de los datos.

b) La publicación de datos agregados con fines estadísticos, o las comunicaciones en forma sumaria o agregada de manera que los auditores de cuentas y sociedades de auditoría no puedan ser identificadas, de acuerdo con la Disposición adicional quinta.

c) Las informaciones requeridas por las autoridades judiciales competentes o por el Ministerio Fiscal en un proceso penal, o en un juicio civil.

d) Las informaciones que, en el marco de los recursos administrativos o jurisdiccionales entablados sobre resoluciones administrativas dictadas en el ejercicio de la competencia sancionadora a que se refiere el artículo 30, sean requeridas por las autoridades administrativas o judiciales competentes.

e) La información que el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas publique de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 7 y 38.

f) Los resultados de las actuaciones de control de calidad efectuados de forma individualizada a los auditores de cuentas y sociedades de auditoría.

7. No obstante lo dispuesto en los apartados 4 a 6 de este artículo, las informaciones confidenciales podrán ser suministradas por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas a las siguientes personas y entidades para facilitar el cumplimiento de sus respectivas funciones, las cuales estarán a su vez obligadas a guardar el deber de secreto regulado en este artículo:

a) Quienes resulten designados por resolución judicial.

b) Quienes estén autorizados por ley.

c) El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, así como a los órganos autonómicos con competencias de ordenación y supervisión de las entidades aseguradoras.

d) Las autoridades responsables de la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, así como las comunicaciones que de modo excepcional puedan realizarse en virtud de lo dispuesto en la Sección 3.ª del Capítulo I del Título III de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

e) Las autoridades competentes de los Estados miembros de la Unión Europea y de terceros países en los términos a que se refieren, respectivamente, los artículos 42 y 43.»

Dos. Se añade un párrafo después de la letra c) de la Disposición final primera con el siguiente tenor literal:

«Salvo que razones significativas y justificadas lo impidan, esta comunicación se hará extensiva de forma simultánea al órgano de dirección de la entidad. En todo caso, se entenderá que no es posible tal comunicación cuando el citado órgano de dirección hubiese estado o pudiera estar o haber estado involucrado en los hechos que motivan la citada comunicación.»

Disposición final novena. *Modificación del Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.*

El artículo 7 del Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 7. *Comisión Gestora.*

1. El Fondo será regido y administrado por una Comisión Gestora integrada por once miembros, un representante del Ministerio de Economía y Competitividad, uno del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, cuatro designados por el Banco de España y cinco por las asociaciones representativas de las entidades de crédito adheridas, en los términos previstos reglamentariamente.

2. El representante del Ministerio de Economía y Competitividad será el Secretario General del Tesoro y Política Financiera, que ostentará la Vicepresidencia de la Comisión Gestora y sustituirá al Presidente en sus funciones en caso de vacante, ausencia o enfermedad.

El representante del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas será el Interventor General del Estado.

Los representantes del Banco de España serán designados por su Comisión ejecutiva. Uno de ellos será el Subgobernador que ostentará la Presidencia de la Comisión.

Los representantes de las entidades adheridas serán designados tres por las asociaciones representativas de bancos, uno por las de cajas de ahorros y uno por las de Cooperativas de Crédito, en los términos que se prevean reglamentariamente.

Las personas designadas por las entidades adheridas serán personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional y poseerán conocimientos y experiencia adecuados para el ejercicio de sus funciones. En la determinación de las citadas condiciones se atenderá a los criterios contemplados en el artículo 2 del Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, sobre Creación de Bancos, Actividad transfronteriza y otras cuestiones relativas al Régimen jurídico de las Entidades de crédito.

Los titulares de los respectivos departamentos ministeriales nombrarán un representante suplente del Ministerio de Economía y Competitividad y uno del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Asimismo, por el mismo procedimiento previsto anteriormente se nombrarán dos suplentes por el Banco de España y uno por cada uno de los designados por las entidades adheridas, que sustituirán a los titulares en caso de vacante, ausencia o enfermedad. En el caso de los representantes de las entidades, también deberán ser sustituidos por indicación del Presidente de la Comisión Gestora del Fondo, cuando la Comisión Gestora vaya a tratar cuestiones que afecten directamente a una entidad o grupo de entidades con los que esté vinculado como administrador, directivo, contrato laboral, civil o mercantil o cualquier otra relación que pudiese menoscabar la objetividad de sus decisiones, determinando su abstención.

3. La duración del mandato de los miembros de la Comisión Gestora será de cuatro años renovables.

4. Los representantes de las entidades de crédito adheridas al Fondo cesarán en su cargo por las causas siguientes:

a) Expiración del término de su mandato.
b) Renuncia.
c) Separación acordada por la Comisión Gestora por incumplimiento grave de sus obligaciones, incapacidad permanente para el ejercicio de su función o falta sobrevenida de honorabilidad.

5. Para la validez de las reuniones de la Comisión Gestora será necesaria la asistencia de la mitad de sus miembros. Sus acuerdos se adoptarán por mayoría de sus miembros.

No obstante, se requerirá mayoría de dos tercios para acordar la realización de aquellas derramas que establezcan la obligación de efectuar pagos adicionales a las aportaciones anuales ordinarias o que adelanten el pago de estas últimas, así como para las medidas contempladas en el marco de los planes de resolución a los que se hace referencia en el artículo 11.

6. La Comisión Gestora establecerá sus propias normas de funcionamiento para el debido ejercicio de sus funciones.

7. La pertenencia a la Comisión Gestora no dará derecho a ningún tipo de compensación económica.»

Disposición final décima. *Modificación de la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias.*

La Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias queda modificada como sigue:

Uno. Se modifican los párrafos doce y siguientes del apartado III de la Exposición de Motivos, que queda redactada en los siguientes términos:

«Dentro del régimen de control, se regula el protectorado de las fundaciones bancarias, que corresponderá al Estado o a las Comunidades Autónomas atendiendo a su ámbito de actuación principal y a la participación que ostente en la entidad de crédito.

Respecto al ámbito de actuación, la peculiaridad de este tipo de fundaciones es que, según el artículo 32.2, su actividad principal queda definida tanto por la atención y desarrollo de la obra social como por la adecuada gestión de su participación en una entidad de crédito. Siendo el segundo de los criterios novedoso y específico de las fundaciones bancarias con respecto a las fundaciones ordinarias, conviene aclarar en la Ley, para evitar cualquier duda interpretativa, cuándo se considerará que dicho ámbito de actuación excede del de una Comunidad Autónoma. Siendo la actividad definitoria de las entidades bancarias la captación de fondos reembolsables del público, parece que el criterio más natural es el de la distribución territorial de los depósitos, evitándose al mismo tiempo que cualquier exceso respecto del ámbito de una Comunidad Autónoma, por pequeño que sea, pueda conducir a que el protectorado se considere de ámbito estatal. Se considera que el criterio del 40 por ciento de los depósitos fuera de la Comunidad Autónoma determina claramente un ámbito de actuación principal supra autonómico.

En cuanto al criterio correspondiente a la obra social, al no ser novedoso en sentido estricto respecto a criterios que ya venían aplicándose con carácter general en materia de fundaciones, no parece necesario hacer para las fundaciones bancarias ninguna precisión adicional. Además, según establece el artículo 45, el Ministerio de Economía y Competitividad –caso de ser el competente para ejercer el protectorado– deberá recabar necesariamente en esta materia el informe de las Comunidades Autónomas en las que las fundaciones ejerzan su obra social.

En todo caso, excediendo su ámbito de actuación principal de una Comunidad Autónoma, será necesario, para que el Estado ejerza el protectorado, que la participación de la fundación bancaria en la entidad de crédito sea, al menos, un 10 por ciento o, siendo inferior a dicho porcentaje, sea el primer accionista de la misma.

Por otro lado, y a efectos de garantizar la estabilidad en el ejercicio de las funciones de protectorado, evitando que por modificaciones puntuales de las condiciones descritas en el artículo 45 se altere la competencia, se prevé que ésta se mantendrá salvo que tenga lugar una modificación sustancial de las mismas.

Adicionalmente, y para los supuestos en que el protectorado sea asumido por el Ministerio de Economía y Competitividad, se regulan determinadas especialidades respecto a las funciones previstas por el artículo 35.1 de la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones.

Finalmente, la Ley incluye una serie de disposiciones entre las que destacan el establecimiento de un régimen especial en caso de ampliación de capital en entidades bancarias participadas por fundaciones bancarias, así como para la distribución de dividendos. En lo que se refiere, en particular, a las ampliaciones de la participación de las fundaciones bancarias con control de una entidad de crédito, la Disposición adicional octava impide el ejercicio de los derechos políticos de las acciones suscritas en las ampliaciones de capital de la entidad de crédito. No obstante, se garantiza al mismo tiempo que aquellas fundaciones que adquieran acciones en una ampliación, puedan ejercer los derechos políticos necesarios para no diluirse más allá de lo indispensable para que su participación quede por debajo del 50 por ciento o de la posición de control de la entidad.

La Disposición transitoria primera prevé, por su parte, la transformación de las cajas de ahorros de ejercicio indirecto en fundaciones bancarias en el plazo de un año desde la entrada en vigor de la Ley y la Disposición transitoria segunda prevé el régimen transitorio para la incompatibilidad prevista en el párrafo segundo del artículo 40.3.

En las disposiciones finales se especifica qué artículos tienen carácter básico, se realizan las habilitaciones normativas precisas para desarrollar la Ley, y se modifica la normativa tributaria, con el objeto de extender el tratamiento fiscal de las cajas de ahorros a las futuras fundaciones bancarias.»

Dos. El apartado 1.g) del artículo 26 queda redactado del siguiente modo:

«g) Requerir al presidente la convocatoria de la asamblea general con carácter extraordinario, en el supuesto previsto en la letra c).»

Tres. El artículo 45 queda redactado en los siguientes términos:

«1. Corresponderá al protectorado velar por la legalidad de la constitución y funcionamiento de las fundaciones bancarias, sin perjuicio de las funciones que le corresponden al Banco de España.

2. En el supuesto de fundaciones bancarias cuyo ámbito de actuación principal exceda el de una Comunidad Autónoma, el protectorado será ejercido por el Ministerio de Economía y Competitividad siempre que individualmente ostenten una participación directa o indirecta en la entidad o entidades de crédito de, al menos, un 10 por ciento del capital o de los derechos de voto o, teniendo un porcentaje inferior, la fundación bancaria sea su mayor accionista. En caso contrario, el protectorado será ejercido por la correspondiente Comunidad Autónoma.

En todo caso, en relación con lo dispuesto en el artículo 32.2, se entenderá que el ámbito de actuación principal de la fundación bancaria excede de una Comunidad Autónoma cuando el 40 por ciento de la actividad de las entidades de crédito en las que participe directa o indirectamente, considerando la distribución territorial de los depósitos de sus clientes, se realice fuera de la Comunidad Autónoma en la que la fundación tiene su sede.

3. La competencia para ejercer el protectorado se mantendrá mientras que no tenga lugar una modificación sustancial de las circunstancias previstas en este artículo, entendiéndose por tal la alteración, durante un período de nueve meses consecutivos o alternos dentro de un mismo ejercicio económico, del ámbito principal de actuación de la fundación bancaria.

La adscripción al nuevo protectorado se producirá en el ejercicio económico siguiente a aquel en el que haya tenido lugar la modificación sustancial de las circunstancias.

4. Cuando el Ministerio de Economía y Competitividad asuma el protectorado de las fundaciones bancarias, ejercerá las funciones previstas en el artículo 35.1 de la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones, con las siguientes especialidades:

a) Para el ejercicio de las funciones de verificación previstas en la letra f) que estén relacionadas con la aplicación y distribución de fondos que la fundación bancaria pueda destinar a su obra social, recabará informe previo y vinculante de la Comunidad Autónoma competente en función del ámbito territorial de la verificación. Este informe sustituirá al informe pericial previsto en el citado artículo 35.1.f).

b) Cuando ejerza provisionalmente las funciones del órgano de gobierno de la fundación bancaria en los términos previstos en la letra g), recabará informe previo de las Comunidades Autónomas en las que la fundación desarrolle su obra social.

c) Cuando, conforme a lo previsto en la letra h), deba designar nuevos patronos, procurará que estén representadas las Comunidades Autónomas en las que la fundación bancaria desarrolle su obra social.»

Cuatro. El apartado segundo de la Disposición adicional primera, queda redactado como sigue:

«2. Las fundaciones que a la entrada en vigor de esta Ley mantengan una participación en una entidad de crédito que alcance los niveles previstos en el artículo 32, solo se transformarán en fundaciones bancarias en el caso de que incrementen su participación en la entidad de crédito y en el plazo de seis meses computados desde la fecha en que se produzca este incremento, o cuando tengan su origen en una caja de ahorros, en el plazo de nueve meses desde la entrada en vigor de esta Ley.»

Cinco. El apartado 3 de la Disposición transitoria primera, queda redactado de la siguiente manera:

«3. Las cajas de ahorros que hayan iniciado el proceso de transformación en fundación de carácter especial, sin estar incursas en causa legal para ello, continuarán el procedimiento y se transformarán en fundación bancaria o fundación ordinaria según corresponda, sin que el procedimiento pueda extenderse más allá de seis meses desde la entrada en vigor de esta Ley. En caso de superarse dicho plazo sin que se hubiera completado la transformación, resultará de aplicación lo previsto en el apartado siguiente.»

Seis. La letra c) de la Disposición transitoria segunda queda redactada como sigue:

«c) La compatibilidad de cada miembro se mantendrá como máximo hasta el 30 de junio de 2016.»

Siete. La Disposición final cuarta queda redactada del siguiente modo:

«Disposición final cuarta. *Modificación de la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones.»*

Se introduce una nueva Disposición adicional octava en la Ley 50/2002, de 26 de diciembre, de Fundaciones, con la siguiente redacción:

«Disposición adicional octava. *Fundaciones bancarias.*

Las fundaciones bancarias se regirán por lo dispuesto en la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias.»

Disposición final decimoprimera. *Título competencial.*

1. Esta Ley se dicta al amparo de lo dispuesto en las reglas 11.ª y 13.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española, que atribuyen al Estado la competencia sobre bases de la

ordenación del crédito, banca y seguros y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

2. No obstante, las disposiciones adicionales tercera y décima, la Disposición transitoria decimotercera y la Disposición final primera de esta Ley se dictan, además, al amparo de la regla 6.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil. Asimismo, la Disposición adicional primera y la Disposición transitoria segunda se dictan de conformidad con lo previsto en el artículo 149.1.14.ª de la Constitución Española que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre Hacienda General y Deuda del Estado.

3. Lo dispuesto en los apartados anteriores se entiende sin perjuicio de las competencias que las Comunidades Autónomas tienen atribuidas en materia de supervisión de entidades de crédito y dentro del marco fijado por el Derecho de la Unión Europea.

Disposición final decimosegunda. *Incorporación de derecho de la Unión Europea.*

Mediante esta Ley se incorporan parcialmente al Derecho español la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE y la Directiva 2011/89/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de noviembre de 2011, por la que se modifican las Directivas 98/78/CE, 2002/87/CE, 2006/48/CE y 2009/138/CE en lo relativo a la supervisión adicional de las entidades financieras que formen parte de un conglomerado financiero.

Disposición final decimotercera. *Desarrollo reglamentario.*

1. El Gobierno podrá dictar las normas reglamentarias necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en esta Ley.

2. Se habilita al Ministro de Economía y Competitividad para dictar las disposiciones necesarias para modificar el Anexo de esta Ley de conformidad con lo que al respecto se determine en el Derecho de la Unión Europea.

3. Sin perjuicio de lo previsto en esta Ley, el Banco de España y la Comisión Nacional del Mercado de Valores podrán hacer uso, de conformidad con sus respectivos ámbitos de competencia, de las opciones que se atribuyen a las autoridades competentes nacionales en el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

Disposición final decimocuarta. *Entrada en vigor.*

1. Esta Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

2. Sin perjuicio de lo anterior, las disposiciones siguientes serán exigibles a partir de las fechas que se señalan a continuación, debiendo las entidades dar cumplimiento a todos los requerimientos legales o estatutarios necesarios para cumplir en las fechas indicadas:

a) A partir del 31 de octubre de 2014:

1.º) Las disposiciones contenidas en los artículos 26, apartados 1 a 4, 29.4, 34.1.d), g) e i) y 38. 2 y 3 de esta ley y en el artículo 70 ter. Tres.4 introducido en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, por esta ley.

2.º) Las disposiciones contenidas en los artículos 67 bis y 70 ter.7.e) introducidos en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, por esta Ley, así como el artículo 34.1.d), g) e i) de esta Ley, en su aplicación a las empresas de servicios de inversión, en virtud de lo establecido en el artículo 70 ter. Dos.5 introducido, asimismo, en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, por esta Ley.

b) Las disposiciones contenidas en los artículos 31, 36 de esta ley y en los artículos 70 ter. Uno y 70 ter. Dos.6 introducidos en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, por esta ley, a partir del 31 de octubre de 2014, excepto para aquellas entidades

que con anterioridad a la entrada en vigor de esta ley ya estuvieran obligadas, de acuerdo con la normativa anterior, a constituir un comité de nombramientos, un comité de remuneraciones o un comité conjunto de nombramientos y remuneraciones.

ANEXO

Lista de actividades objeto de reconocimiento mutuo

1. Recepción de depósitos o de otros fondos reembolsables.
2. Préstamos, incluidos, en particular, el crédito al consumo, los contratos de crédito relativos a bienes inmuebles, la factorización con o sin recurso y la financiación de transacciones comerciales (incluido el forfaiting).
3. Arrendamiento financiero.
4. Servicios de pago, tal como se definen en el artículo 1 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.
5. Emisión y gestión de otros medios de pago, tales como tarjetas de crédito, cheques de viaje o cheques bancarios, cuando dicha actividad no esté recogida en el punto 4.
6. Concesión de garantías y suscripción de compromisos.
7. Transacciones por cuenta propia o por cuenta de clientes que tengan por objeto cualquiera de los siguientes instrumentos:

a) Instrumentos del mercado monetario (cheques, efectos, certificados de depósito, etcétera).
b) Divisas.
c) Futuros financieros y opciones.
d) Instrumentos sobre divisas o sobre tipos de interés.
e) Valores negociables.

8. Participación en las emisiones de valores y prestación de los servicios correspondientes.
9. Asesoramiento a empresas en materia de estructura del capital, de estrategia empresarial y de cuestiones afines, así como asesoramiento y servicios en el ámbito de las fusiones y de las adquisiciones de empresas.
10. Intermediación en los mercados interbancarios.
11. Gestión o asesoramiento en la gestión de patrimonios.
12. Custodia y administración de valores negociables.
13. Informes comerciales.
14. Alquiler de cajas fuertes.
15. Emisión de dinero electrónico.

Cuando los servicios y actividades previstos en el artículo 63 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, se refieran a instrumentos financieros previstos en el artículo 2 de dicha Ley, serán objeto de reconocimiento mutuo de conformidad con esta Ley.

§ 48

Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito

Ministerio de Economía y Competitividad
«BOE» núm. 39, de 14 de febrero de 2015
Última modificación: 9 de noviembre de 2021
Referencia: BOE-A-2015-1455

I

El buen funcionamiento del sistema financiero resulta esencial para la eficiente asignación del ahorro a la financiación de la actividad económica. En esta asignación juegan un papel clave las entidades de crédito. Estas son las principales proveedoras de financiación a familias, empresas y Administraciones Públicas y, además, en ellas se encuentra depositada la mayor parte del ahorro de los hogares.

Debido a las singularidades de la actividad bancaria, la solvencia de las entidades resulta de vital importancia para el buen funcionamiento del sector financiero en su conjunto. Entre estas singularidades cabe destacar, en primer lugar, la fragilidad intrínseca que supone la transformación de vencimientos de activos y pasivos. Las entidades de crédito suelen endeudarse a plazos relativamente cortos para posteriormente conceder financiación a plazos significativamente superiores. En circunstancias normales, esta falta de correspondencia entre los vencimientos de activo y pasivo no resulta preocupante. No obstante, la mera aparición de dudas sobre la solvencia de las entidades podría desencadenar la retirada masiva de los depósitos de la entidad o su exclusión de los mercados mayoristas de crédito. Estos impedimentos a la refinanciación de su activo podrían dar lugar a una crisis de liquidez y deteriorar finalmente la viabilidad de una entidad y la confianza en el conjunto del sistema bancario.

Adicionalmente, a diferencia de otros sectores de la economía, las entidades de crédito suelen presentar importantes exposiciones frente a otras entidades. Estos estrechos vínculos financieros, unido a los altos niveles de apalancamiento con los que operan las entidades, provocan que las dificultades de una entidad de crédito para hacer frente al servicio de su deuda puedan contagiarse con facilidad al resto del sector financiero.

Por otro lado, en periodos de bonanza, la aparente reducción del riesgo de las actividades financiadas junto con la aparición de beneficios que refuerzan la base de capital de las entidades, permite a estas incrementar el ritmo de concesión de crédito. Análogamente, en periodos de recesión, el aumento del riesgo y la reducción de la base de capital derivada de resultados negativos conducen a las entidades a contraer la concesión de financiación. De este modo, la oferta monetaria de la economía experimenta un comportamiento procíclico.

Tradicionalmente esta prociclicidad se ha combatido fundamentalmente a través de la política monetaria. Sin embargo, la política monetaria resulta poco eficaz cuando los

balances de las entidades financieras están seriamente dañados. En efecto, la reducción de los niveles de recursos propios que se deriva de la asunción de pérdidas inesperadas unido al aumento del riesgo de las exposiciones obliga a las entidades a reducir el crédito para seguir cumpliendo con los requisitos mínimos de capital que exige la regulación. La reducción del crédito, a su vez, impide la transmisión de la política monetaria a la economía real.

Estas particularidades provocan que las crisis financieras tengan una especial incidencia en la economía real. Además, dichos efectos no se limitan a una contracción puntual de la demanda agregada sino que afectan incluso al potencial de crecimiento de las economías. En efecto, la interrupción del canal crediticio afecta a las dos principales fuentes de crecimiento a largo plazo al dificultar, por un lado, la acumulación de capital y, por otro, la financiación de aquellas actividades que generan progreso tecnológico.

Por estas razones, las entidades de crédito están sometidas a una regulación sin equivalencia comparable en otras actividades económicas. Esta regulación se viene históricamente acordando a escala mundial con la finalidad de evitar arbitrajes regulatorios entre países, que pudieran generar artificiales ventajas competitivas y llegar a provocar inestabilidad en el sistema financiero global. En la actualidad es el «Marco regulador global para reforzar los bancos y sistemas bancarios» (Basilea III), presentado por el Comité de Basilea de Supervisores Bancarios en diciembre de 2010, el eje sobre el que pivota la normativa prudencial internacional. La implementación y adaptación de Basilea III al ordenamiento jurídico de la Unión Europea ha tenido lugar a través de dos normas fundamentales: el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012 y la Directiva 2013/36/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE.

II

Recientemente entró en vigor el Reglamento (UE) n.º 1024/2013 del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al Banco Central Europeo tareas específicas respecto de políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito. Mediante este Reglamento se aprueba el Mecanismo Único de Supervisión (MUS), compuesto por el Banco Central Europeo y las Autoridades Nacionales de Supervisión, entre las que se encuentra el Banco de España. El Reglamento 1024/2013 se desarrolla por el Reglamento (UE) n.º 468/2014 del Banco Central Europeo de 16 de abril de 2014, en el que se establece el marco de cooperación en el Mecanismo Único de Supervisión entre el Banco Central Europeo y las autoridades nacionales competentes y las autoridades nacionales designadas.

El MUS se conforma como uno de los pilares de la Unión Bancaria, junto con el Mecanismo Único de Resolución, también de reciente creación, sustentada por un código normativo único, integral y detallado para los servicios financieros del conjunto del mercado interior.

Esta medida entraña la atribución al MUS, y singularmente al Banco Central Europeo, de las funciones de supervisión, incluidas las de autorización, revocación o imposición de sanciones a entidades de crédito, que tradicionalmente venían realizando las autoridades nacionales. El Banco Central Europeo asume, por tanto, la supervisión de todo el sistema bancario, ejerciendo la supervisión directa sobre las entidades más significativas y la supervisión indirecta sobre las menos significativas. La relevancia de la implantación del MUS para España se aprecia en el hecho de que se hayan identificado 15 grupos de entidades de crédito como significativas que representan más del 90 % de los activos del sistema.

Este cambio del marco jurídico de las competencias en materia de supervisión hace necesario la adaptación de nuestro ordenamiento jurídico a la nueva realidad, en particular al reparto de competencias entre el Banco Central Europeo y el Banco de España que también se aborda en este real decreto. Así, el título I, que regula los requisitos que han de cumplir las entidades de crédito, recoge las adaptaciones necesarias de nuestro ordenamiento

jurídico, eminentemente formales, para ajustarse a este nuevo marco de supervisión establecido por la Unión Europea, especialmente en materia de autorizaciones, adquisición de participaciones significativas y valoración de la idoneidad de los altos cargos de las entidades de crédito. Por su parte, el título II también recoge las adaptaciones oportunas al MUS en relación con los colchones de capital. Este régimen se cierra, a su vez, con lo previsto en la disposición adicional segunda, que alcanza a las funciones consideradas, «stricto sensu», de supervisión, reguladas en el título III, bajo el principio de que el Banco Central Europeo ejerce la supervisión directa sobre las entidades más significativas y el Banco de España la ejerce sobre las menos significativas.

III

La transposición de la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio de 2013, se ha producido en dos etapas. En una primera fase, el Real Decreto-ley 14/2013, de 29 de noviembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de supervisión y solvencia de entidades financieras transpuso aquellos aspectos más urgentes de la directiva, cuya no transposición podría haber dificultado el ejercicio por parte del Banco de España de las nuevas facultades atribuidas por la normativa de la Unión Europea.

Más tarde, la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, acometería la plena incorporación al derecho español de las disposiciones de la directiva cuya transposición precisaba rango legal. No obstante, además de la transposición, la Ley 10/2014, de 26 de junio, lleva a cabo una refundición en un único texto de las principales normas de ordenación y disciplina de entidades de crédito que, hasta entonces, se encontraban dispersas en normas, que databan incluso de 1946, y que, debido a las sucesivas modificaciones de la normativa bancaria, resultaban, en muchos casos, de difícil inteligibilidad.

Del mismo modo, este real decreto tiene por objeto no solo la culminación del desarrollo reglamentario de la Ley 10/2014, de 26 de junio, sino también la refundición en un único texto de aquellas normas con rango reglamentario de ordenación y disciplina de entidades de crédito. Es por ello que este real decreto refunde en un único texto, por un lado, las disposiciones en materia de entidades de crédito del Real Decreto 216/2008, de 15 de febrero, de recursos propios de las entidades financieras, que deben seguir vigentes tras la entrada en vigor del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, y de la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio de 2013, y, por otro, el Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, sobre creación de bancos, actividad transfronteriza y otras cuestiones relativas al régimen jurídico de las entidades de crédito. Para ello, el real decreto se asienta en tres grandes títulos. El primero de ellos desarrolla el régimen de acceso a la actividad de las entidades de crédito que en gran medida se encontraba contenido en el Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio. Cabe destacar, no obstante, que el régimen de autorización previsto en este título se limita a los bancos. Las cajas de ahorro y las cooperativas de crédito se regirán por su normativa específica.

Las principales novedades introducidas por la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio de 2013, en este título se encuentran en el capítulo IV que versa sobre las obligaciones en materia de gobierno corporativo y política de remuneraciones. En materia de política de remuneraciones, este real decreto concreta el tipo de información que deben publicar las entidades. La mayor transparencia en esta área permitirá a los accionistas de la entidad ejercer un mayor control sobre la calidad de los altos cargos de la misma.

En materia de gobierno corporativo, por su parte, se desarrollan las funciones que deberán desempeñar los tres comités que ya introducía la Ley 10/2014, de 26 de junio. Entre tales funciones destaca la obligación del comité de nombramientos de adoptar medidas para la consecución de la igualdad de género entre los cargos directivos.

Aunque el grueso de los requisitos de solvencia se encuentra en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, el título II introduce determinadas disposiciones relacionadas con esta materia que proceden de la Directiva 2013/36/UE. Concretamente, el capítulo I de este título exige a las entidades llevar a cabo un proceso de autoevaluación de sus niveles de capital atendiendo a la naturaleza, escala y complejidad de sus actividades, y contar con procedimientos adecuados para cubrir los principales riesgos a los que está sujeta su

actividad. Asimismo, en este capítulo se clarifica la aplicación de los artículos del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, relativos a las ponderaciones por riesgo para el cálculo de los requisitos de capital asignadas a las exposiciones frente a Comunidades Autónomas y Corporaciones Locales, así como a las de los organismos dependientes de aquellas. Así, de un lado, se establece la aplicación de las mismas ponderaciones que la Administración General del Estado para las Comunidades Autónomas y Entidades Locales, en tanto que se considera que la Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre, de financiación de las Comunidades Autónomas, el Real Decreto-ley 17/2014, de 26 de diciembre, de medidas de sostenibilidad financiera de las Comunidades Autónomas y Entidades Locales y otras de carácter económico, la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera y el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales proporcionan el marco legal adecuado para reducir su riesgo de impago en los términos que el artículo 115.2 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, requiere. Asimismo, los organismos, entes y entidades públicas dependientes de una administración podrán gozar de un tratamiento equivalentes a estas, tal y como establece el artículo 116.4 del citado reglamento, siempre que el Banco de España considera que no hay diferencia de riesgos.

Por otro lado, el capítulo II de este título desarrolla una de las principales novedades de la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio de 2013: El régimen de colchones de capital. De este modo, las entidades de crédito deberán mantener niveles adicionales de capital de nivel 1 ordinario a los exigidos por el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013. Entre tales colchones merece una especial atención el colchón anticíclico y el colchón contra riesgos sistémicos. El colchón anticíclico permite al Banco de España exigir requisitos de capital de nivel 1 ordinario adicionales, en las fases alcistas del ciclo y reducir estas exigencias en las fases bajistas. Por su parte, el colchón contra riesgos sistémicos permite al supervisor exigir mayores requisitos de capital de nivel 1 ordinario para aquellas exposiciones que estén experimentando una evolución que pudiese comprometer la estabilidad del sistema financiero. Con estos colchones, se dota al supervisor microprudencial de herramientas de carácter eminentemente macroprudencial que, junto con la política monetaria y la política fiscal, podrían contribuir a suavizar los ciclos económicos.

Por su parte, el título III desarrolla las facultades supervisoras del Banco de España. De esta manera, además de supervisar el cumplimiento de los distintos coeficientes impuestos por la normativa de solvencia, el capítulo I de este título exige al supervisor nacional una especial vigilancia de los métodos internos que utilizan las entidades de crédito para calcular sus requisitos de fondos propios.

Actualmente es común encontrarse con entidades que operan en varios países ya sea a través de filiales o a través de sucursales. Por este motivo, los capítulos II y III del título III definen, respectivamente, el ámbito subjetivo de la función supervisora del Banco de España y el marco de colaboración de este con otras autoridades competentes.

Entre las disposiciones finales, la disposición final primera modifica el Reglamento de desarrollo de la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito aprobado por el Real Decreto 84/1993, de 22 de enero, para adaptar esta norma al nuevo régimen jurídico derivado de la aprobación de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y a este real decreto. En concreto, se adapta el régimen de autorizaciones, revocación y caducidad de las cooperativas de crédito.

La disposición final segunda, por su parte modifica el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito. El objetivo es por una parte, eliminar todas las menciones a la gestión de transferencias al ser esta un servicio de pago con reserva de actividad para los proveedores de servicios de pago definidos en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, que transpone la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE. Por otra parte, esta disposición corrige la incongruencia que suponía la coexistencia de entidades de pago habilitadas para realizar operaciones de compraventa de moneda no vinculadas a la prestación de servicios

de pago (las antiguas remesadoras), junto con el resto de entidades de pago que solo podían ejercer la compraventa de moneda cuando esta actividad fuese su objeto social exclusivo.

Por último, la modificación del Real Decreto 1332/2005, de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero, supone la culminación de la transposición de la Directiva 2011/89/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de noviembre de 2011, por la que se modifican las Directivas 98/78/CE, 2002/87/CE, 2006/48/CE y 2009/138/CE en lo relativo a la supervisión adicional de las entidades financieras que formen parte de un conglomerado financiero. Como principal novedad del Real Decreto 1332/2005, de 11 de noviembre, cabe señalar la supresión del método de cálculo de los requisitos de adecuación del capital de las entidades reguladas del conglomerado financiero denominado valor contable/deducción de los requisitos.

Este real decreto ha sido sometido a informe del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Economía y Competitividad, con la aprobación previa del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 13 de febrero de 2015,

DISPONGO:

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

Este real decreto tiene por objeto desarrollar las disposiciones de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, en materia de acceso a la actividad, requisitos de solvencia y régimen de supervisión de las entidades de crédito.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Este real decreto será de aplicación a las entidades de crédito establecidas en España o que presten servicios en España y a los grupos o subgrupos consolidables de entidades de crédito con matriz en España. Asimismo, resultará de aplicación, de conformidad con los términos previstos en la Ley 10/2014, de 26 de junio, a las sociedades financieras de cartera, a las sociedades financieras mixtas de cartera y a los grupos de las que sean entidad matriz.

2. Lo dispuesto en las secciones 1.ª a 3.ª del capítulo I del título I será de aplicación únicamente a los bancos, salvo que la normativa específica de las cajas de ahorros y las cooperativas de crédito prevea otra cosa.

TÍTULO I

Requisitos de actividad

CAPÍTULO I

Autorización, registro y actividad de entidades de crédito

Sección 1.ª Autorización y registro de bancos

Artículo 3. *Autorización y registro de bancos.*

1. Corresponde al Banco de España elevar al Banco Central Europeo una propuesta de autorización para acceder a la actividad de entidad de crédito, previo informe del Servicio

Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en los aspectos de su competencia.

El Banco de España comunicará a la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera la apertura del procedimiento de autorización, indicando los elementos esenciales del expediente que se ha de tramitar, y la finalización del mismo.

2. La solicitud de autorización deberá ser resuelta dentro de los seis meses siguientes a su recepción en el Banco de España, o al momento en que se complete la documentación exigible y, en todo caso, dentro de los doce meses siguientes a su recepción. Cuando la solicitud no sea resuelta en el plazo anterior, se entenderá desestimada. A la resolución de la autorización que se adopte mediante decisión del Banco Central Europeo se aplicará el régimen de impugnación previsto en la normativa de la Unión Europea y, en particular, en el Reglamento (UE) n.º 1024/2013 del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al Banco Central Europeo tareas específicas respecto de políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito.

3. Una vez obtenida la autorización y tras su constitución e inscripción en el Registro Mercantil, los bancos deberán quedar inscritos en el Registro de entidades de crédito del Banco de España para poder ejercer sus actividades.

4. Las inscripciones en el Registro de entidades de crédito del Banco de España a que se refiere el apartado anterior, así como las bajas en el mismo, se publicarán en el «Boletín Oficial del Estado».

Artículo 4. *Requisitos para ejercer la actividad.*

Serán requisitos necesarios para ejercer la actividad:

a) Revestir la forma de sociedad anónima constituida por el procedimiento de constitución simultánea y con duración indefinida.

b) Tener un capital social inicial no inferior a 18 millones de euros, desembolsado íntegramente en efectivo y representado por acciones nominativas.

c) Limitar estatutariamente el objeto social a las actividades propias de una entidad de crédito.

d) Que los accionistas titulares de participaciones significativas sean considerados idóneos, de conformidad con lo previsto en el artículo 6.

e) No reservar a los fundadores ventaja o remuneración especial alguna.

f) Contar con un consejo de administración formado por al menos cinco miembros. Los miembros del consejo de administración, los directores generales o asimilados y los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave de la entidad deberán cumplir los requisitos de idoneidad previstos en el capítulo III.

g) Contar con una adecuada organización administrativa y contable, así como con sistemas de gobierno corporativo y procedimientos de control interno adecuados que garanticen la gestión sana y prudente de la entidad. En especial, el consejo de administración deberá establecer normas de funcionamiento y procedimientos adecuados para facilitar que sus miembros puedan cumplir, en todo momento, sus obligaciones y asumir las responsabilidades que les correspondan de acuerdo con las normas de ordenación y disciplina de las entidades de crédito, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, u otras disposiciones que sean de aplicación.

h) Tener su domicilio social, así como su efectiva administración y dirección, en territorio nacional.

i) Contar con procedimientos y órganos adecuados de control interno y de comunicación para prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo en las condiciones establecidas por la normativa correspondiente.

Artículo 5. *Requisitos de la solicitud.*

La solicitud de autorización para la creación de un banco se dirigirá al Banco de España y deberá ir acompañada de los siguientes documentos:

a) Proyecto de estatutos sociales, acompañado de una certificación registral negativa de la denominación social propuesta.

b) Programa de actividades, en el que de modo específico deberá constar el tipo de operaciones que se pretenden realizar, la organización administrativa y contable, los procedimientos de control interno, los procedimientos previstos para atender las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes, procedimientos y órganos de control interno y de comunicación que se establezcan para prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo así como la estructura organizativa con indicación de las empresas matrices, las sociedades financieras de cartera y las sociedades financieras mixtas de cartera del grupo.

c) Una descripción de los sistemas, procedimientos y mecanismos de gobierno corporativo a que se refiere el artículo 29.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

d) Relación de socios que han de constituir la sociedad, con indicación de sus participaciones en el capital social. Tratándose de socios que tengan la condición de personas jurídicas, se indicarán las participaciones en su capital o derechos de voto que representen un porcentaje superior al 5 por ciento.

En el caso de socios que vayan a poseer una participación significativa, se aportará la documentación prevista en el artículo 24.2.

En defecto de socios que vayan a poseer una participación significativa, la información anterior se facilitará respecto de los veinte mayores accionistas.

e) Relación de personas que hayan de integrar el primer consejo de administración y de quienes hayan de ejercer como directores generales o asimilados, así como de los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave para el desarrollo diario de la actividad de la entidad, con información detallada sobre los requisitos de idoneidad aplicables y exigidos de conformidad con el capítulo III.

f) Justificación de haber constituido un depósito en metálico en el Banco de España o justificación de haber inmovilizado valores de deuda pública a favor del Banco de España por un importe equivalente al 20 por ciento del capital social mínimo establecido en el artículo anterior.

Durante la instrucción del procedimiento el Banco de España podrá exigir a los promotores cuantos datos, informes o antecedentes se consideren necesarios para verificar el cumplimiento de las condiciones y requisitos establecidos en este real decreto.

Artículo 6. *Denegación de la solicitud.*

1. Sin perjuicio de las competencias del Banco Central Europeo para denegar la solicitud de autorización propuesta por el Banco de España, este último, mediante resolución motivada, denegará la autorización de creación de un banco cuando:

a) No se cumplan los requisitos de los artículos 4 y 5,

b) No quede acreditado que los sistemas, procedimientos y mecanismos de gobierno corporativo a que se refiere el artículo 29.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, permiten una gestión adecuada y eficaz por parte de esa entidad; y,

c) No se considere acreditada, atendiendo a la necesidad de garantizar una gestión adecuada y prudente de la entidad proyectada, la idoneidad de los accionistas que vayan a tener en ella una participación significativa o, en ausencia de accionistas con participación significativa, de los veinte mayores accionistas.

d) Se considere que el buen ejercicio de la supervisión de la entidad puede ser obstaculizado por los vínculos estrechos que la misma mantenga con otras personas físicas o jurídicas, en aplicación de las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas del país a cuyo derecho esté sujeta alguna de dichas personas físicas o jurídicas, o por problemas relacionados con la aplicación de dichas disposiciones.

A estos efectos, se entenderá que existen vínculos estrechos cuando dos o más personas físicas o jurídicas estén unidas mediante:

1.º Un vínculo de control en el sentido que determina el artículo 42 del Código de Comercio, o;

2.º El hecho de poseer, de manera directa o indirecta, o mediante un vínculo de control, el 20 por ciento o más de los derechos de voto o del capital de una empresa o entidad.

2. A efectos del apartado 1.c) se entenderá por participación significativa en un banco aquella que cumpla con lo previsto en el artículo 16 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y en la evaluación de la idoneidad se atenderá, en particular, a los criterios previstos en el artículo 25.1, así como a lo dispuesto en el artículo 25.9 cuando el procedimiento de autorización tenga lugar a la vez que la aprobación de una sociedad financiera de cartera o sociedad financiera mixta de cartera.

En este sentido, el informe previo del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales previsto en el artículo 3.1 deberá contener una valoración adecuada del criterio contenido en la letra e) del artículo 25.1. A tal fin, el Banco de España remitirá al Servicio Ejecutivo cuanta información haya recibido del accionista con participación significativa o disponga en ejercicio de sus competencias que pueda ser relevante para la valoración.

3. A la resolución de denegación de la autorización se aplicará el régimen de impugnación previsto en la Ley 13/1994, de 1 de junio, y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Denegada la solicitud, el Banco de España remitirá al Banco Central Europeo copia de la misma y procederá a la devolución del depósito efectuado con arreglo a lo dispuesto en el artículo 5.f). Asimismo, procederá su devolución en el supuesto de desistimiento de la solicitud.

Artículo 7. *Comienzo de las actividades.*

1. En el plazo de un año a contar desde la notificación de la autorización de un banco, los promotores deberán otorgar la oportuna escritura de constitución de la sociedad, inscribirla en el Registro Mercantil y posteriormente en el Registro de Entidades de Crédito, y dar inicio a sus operaciones. En otro caso, se declarará la caducidad de la autorización de conformidad con lo previsto en el artículo 13.

2. El depósito previsto en el artículo 5.e) se liberará de oficio una vez constituida la sociedad e inscrita en el Registro de entidades de crédito del Banco de España, así como en los supuestos de denegación, caducidad y, si no hubiese sido liberado con carácter previo, revocación o renuncia de la autorización previstos en este capítulo.

Artículo 8. *Limitaciones temporales a la actividad de los nuevos bancos.*

1. Los bancos de nueva creación quedarán sujetos temporalmente a las siguientes limitaciones:

a) Durante los tres primeros ejercicios, a partir del inicio de sus actividades, no podrán repartir dividendos, debiendo destinar la totalidad de sus beneficios de libre disposición a reservas, salvo que lo autorice el Banco de España atendiendo a la situación financiera de la entidad y, en particular, a que la misma cumpla sus obligaciones de solvencia.

b) Durante los cinco primeros años a partir del inicio de sus actividades:

1.º No podrán, directa o indirectamente, conceder créditos, préstamos o avales de clase alguna en favor de sus socios, consejeros y altos cargos de la entidad, ni en favor de sus familiares en primer grado o de las sociedades en que, unos u otros, ostenten participaciones accionariales superiores al 15 por ciento o de cuyo consejo de administración formen parte. Tratándose de accionistas personas jurídicas pertenecientes a su grupo económico, se incluyen en esta limitación todas las empresas pertenecientes a este. En este supuesto, la limitación no se aplicará a las operaciones con entidades de crédito.

2.º Una persona física o jurídica o un grupo no podrá poseer, directa o indirectamente, más del 20 por ciento del capital o de los derechos de voto del banco, o ejercer el control del mismo. A estos efectos, se entenderá por grupo el que se define como tal en el artículo 42 del Código de Comercio. No será aplicable esta limitación a las entidades de crédito y demás entidades financieras.

3.º La transmisibilidad inter vivos de las acciones y su gravamen o pignoración estarán condicionados a la previa autorización del Banco de España, debiendo constar esta limitación en los Estatutos de la Sociedad.

2. El incumplimiento de las limitaciones citadas en el apartado anterior, o una desviación sustancial respecto del programa de actividades citado en el artículo 5.b) durante los tres

primeros años, podrá dar lugar a la revocación de la autorización conforme a lo previsto en el artículo 8 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

Artículo 9. *Autorización de bancos sujetos al control de personas extranjeras.*

1. La creación de bancos cuyo control, en los términos previstos por el artículo 42 del Código de Comercio, vaya a ser ejercido por personas extranjeras, queda sujeta a lo establecido en los artículos precedentes.

2. En el caso de que el control del banco fuera a ser ejercido por una entidad de crédito, una empresa de servicios de inversión o una entidad aseguradora o reaseguradora autorizada en otro Estado miembro de la Unión Europea, por la entidad dominante de una de esas entidades, o por las mismas personas físicas o jurídicas que las controlen, el Banco de España, antes de conceder la autorización a que se refiere el artículo 3.1, deberá consultar a las autoridades responsables de la supervisión de las citadas entidades.

3. En el caso de que el control del banco vaya a ser ejercido por una o varias personas, sean o no entidades de crédito, domiciliadas o autorizadas en un Estado no miembro de la Unión Europea, cabrá exigir la prestación de una garantía que alcance a la totalidad de actividades del banco español.

Sección 2.ª Autorización de modificaciones de estatutos sociales y de modificaciones estructurales

Artículo 10. *Modificación de los estatutos sociales.*

1. La modificación de los estatutos sociales de los bancos estará sujeta a autorización del Banco de España que deberá resolver dentro de los dos meses siguientes a la recepción de la solicitud, transcurridos los cuales podrá entenderse estimada. En lo demás, se regirá por el procedimiento de autorización y registro establecido en el artículo 3.

La solicitud de modificación deberá acompañarse de una certificación del acto en el que se haya acordado, un informe justificativo de la propuesta elaborado por el consejo de administración, así como de un proyecto de nuevos estatutos identificando las modificaciones introducidas.

2. No requerirán autorización previa, aunque deberán ser comunicadas al Banco de España para su constancia en el Registro de Entidades de Crédito, las modificaciones de los estatutos sociales que tengan por objeto:

a) Cambiar el domicilio social dentro del territorio nacional.

b) Aumentar el capital social.

c) Incorporar textualmente a los estatutos preceptos legales o reglamentarios de carácter imperativo o prohibitivo, o cumplir resoluciones judiciales o administrativas.

d) Aquellas otras modificaciones para las que el Banco de España, en contestación a consulta previa formulada al efecto por el banco afectado, haya considerado innecesario, por su escasa relevancia, el trámite de la autorización.

La comunicación al Banco de España deberá efectuarse dentro de los quince días hábiles siguientes a la adopción del acuerdo de modificación estatutaria. Si, recibida la comunicación, dicha modificación excediese en su alcance de lo previsto en este apartado, el Banco de España lo notificará en el plazo de treinta días a los interesados, para que revisen las modificaciones, o, en su caso, se ajusten al procedimiento de autorización del apartado anterior.

Artículo 11. *Autorización y registro de modificaciones estructurales.*

1. Conforme a lo dispuesto en la disposición adicional duodécima de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y en los términos que en la misma se establecen, corresponde al Ministro de Economía y Competitividad autorizar las operaciones de fusión, escisión o cesión global o parcial de activos y pasivos en las que intervenga un banco, o cualquier acuerdo que tenga efectos económicos o jurídicos análogos a los anteriores, así como las modificaciones estatutarias que deriven de las mismas. A tal fin, se recabarán previamente los informes preceptivos que correspondan y, en todo caso, el del Banco de España.

2. A los efectos previstos en el apartado anterior, se entenderá por cesión parcial de activos y pasivos la transmisión en bloque de una o varias partes del patrimonio de un banco, cada una de las cuales forme una unidad económica, a una o varias sociedades de nueva creación o ya existentes, cuando la operación no tenga la calificación de escisión o cesión global de activo y pasivo de conformidad con la Ley 3/2009, de 3 de abril, sobre modificaciones estructurales de las sociedades mercantiles.

3. La solicitud de autorización se dirigirá a la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera, acompañada de los siguientes documentos por triplicado:

a) Certificación del acuerdo del consejo de administración, aprobando el proyecto de fusión, escisión o cesión global o parcial de activos y pasivos o del acuerdo con efectos económicos o jurídicos análogos a las operaciones anteriores.

b) Proyecto de fusión, escisión o cesión global o parcial de activos y pasivos o del acuerdo con efectos económicos o jurídicos análogos a las operaciones anteriores.

c) En su caso, informe de los administradores, justificativo de la operación.

d) En su caso, informe de expertos sobre el proyecto de fusión, escisión o cesión global o parcial de activos y pasivos y del acuerdo con efectos económicos o jurídicos análogos a las operaciones anteriores, en los términos previstos en Ley 3/2009, de 3 de abril, sobre modificaciones estructurales de las sociedades mercantiles.

e) En su caso, proyecto de estatutos de la sociedad resultante de la operación.

f) En su caso, proyecto de estatutos de las sociedades intervinientes en el caso de que se modifiquen.

g) Estatutos vigentes de las sociedades participantes en la operación.

h) Identificación de los administradores de las sociedades que participan en la operación y de aquellos propuestos para ocupar dichos cargos en las entidades resultantes o intervinientes.

i) Cuentas anuales auditadas de los tres últimos ejercicios de las entidades que intervienen en la operación y, en su caso, de los grupos de los que formen parte.

j) Balance de fusión o de la operación de modificación estructural.

k) En su caso, certificación de los acuerdos adoptados por las Juntas Generales de las entidades que intervienen en la operación.

l) Cualquier otro que a juicio del órgano competente sea necesario para el análisis de la operación y sea expresamente requerido a los interesados.

4. Una vez obtenida la autorización y tras inscribirse la operación, cuando proceda, en el Registro Mercantil, se inscribirá en el Registro de entidades de crédito del Banco de España.

Sección 3.ª Revocación y caducidad

Artículo 12. *Procedimiento de revocación y renuncia.*

1. El Banco de España será competente para iniciar, tramitar y elevar al Banco Central Europeo una propuesta de revocación de la autorización. El Banco de España únicamente podrá iniciar de oficio este procedimiento en los términos previstos en el artículo 69 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y por los supuestos previstos en el artículo 8 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, o en otra norma con rango de ley. A la resolución de la revocación de la autorización mediante decisión del Banco Central Europeo se aplicará el régimen impugnación previsto en la normativa de la Unión Europea y, en particular, en el Reglamento (UE) n.º 1024/2013 del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al Banco Central Europeo tareas específicas respecto de políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito.

2. El Banco de España dará trámite de audiencia a los interesados una vez instruido el procedimiento de revocación e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, concediéndoles un plazo de quince días para formular alegaciones y presentar los documentos y justificaciones que estimen pertinentes.

3. Asimismo, el Banco de España elevará al Banco Central Europeo una propuesta de revocación de la autorización cuando la entidad de crédito renuncie a la autorización

concedida, o bien denegará expresamente la renuncia, en el plazo de tres meses desde que se produzca su comunicación.

Las entidades de crédito acompañarán a la comunicación de la renuncia de un plan de cesación de la actividad.

4. El procedimiento de renuncia se regirá por las normas previstas para la revocación, sin que resulte necesario proceder a la disolución y liquidación de la entidad prevista en el artículo 8.6 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, si la entidad tiene previsto continuar con el ejercicio de actividades no reservadas.

5. En caso de denegación de la renuncia, el Banco de España deberá motivar las razones que a su juicio concurren para considerar que la cesación de actividad puede ocasionar riesgos graves a la estabilidad financiera. A estos efectos, tendrá en cuenta la necesidad de:

a) Asegurar la continuidad de aquellas actividades, servicios y operaciones cuya interrupción podría perturbar la economía o el sistema financiero y, en particular, los servicios financieros de importancia sistémica y los sistemas de pago, compensación y liquidación.

b) Evitar efectos perjudiciales para la estabilidad del sistema financiero.

c) Proteger a los depositantes y los demás fondos reembolsables y activos de los clientes de las entidades de crédito.

Artículo 13. *Caducidad de la autorización.*

1. El Banco de España declarará expresamente la caducidad de la autorización para operar como entidad de crédito cuando, dentro de los doce meses siguientes a su fecha de notificación, no se diere comienzo a las actividades específicas incluidas en el programa de actividades a que se refiere la autorización por causas imputables a la entidad. A la resolución de la caducidad se aplicará el régimen de impugnación previsto en la Ley 13/1994, de 1 de junio, de autonomía del Banco de España, y en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

2. El procedimiento para declarar la caducidad únicamente podrá iniciarse de oficio en los términos previstos en el artículo 69 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

3. Una vez acordado el inicio del procedimiento se procederá, en el plazo de diez días, a su notificación a los interesados para que puedan formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio en cualquier momento antes del trámite de audiencia a que se refiere el apartado siguiente.

4. El Banco de España dará trámite de audiencia a los interesados una vez instruido el procedimiento e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, concediéndoles un plazo de quince días para formular alegaciones y presentar los documentos y justificaciones que estimen pertinentes.

5. En el caso de que la entidad ya se hubiese inscrito en el Registro Mercantil, deberá hacerse constar en el mismo la declaración de caducidad de la autorización.

Sección 4.ª Actuación transfronteriza

Artículo 14. *Apertura de sucursales y libre prestación de servicios en otros Estados miembros de la Unión Europea por entidades de crédito españolas.*

1. Las entidades de crédito que pretendan abrir una sucursal en otro Estado miembro de la Unión Europea deberán solicitarlo previamente al Banco de España, quien solo podrá denegar la apertura de una sucursal cuando tenga razones para dudar, visto el proyecto en cuestión, de la adecuación de las estructuras administrativas o de la situación financiera de la entidad de crédito, o cuando en el programa de actividades presentado se contemplen actividades no autorizadas a la entidad. El Banco de España resolverá mediante resolución motivada, en el plazo máximo de dos meses a partir de la recepción de toda la información a que se refiere el apartado siguiente.

2. A la solicitud de apertura de una sucursal prevista en el apartado anterior se acompañará la siguiente información:

a) El Estado miembro en cuyo territorio se pretende establecer la sucursal y la dirección en el Estado en la que puedan serle requeridos documentos.

b) Un programa de actividades en el que se indiquen, en particular, las operaciones que pretenda realizar y la estructura de la organización de la sucursal.

c) El nombre e historial de los directivos responsables de la sucursal.

3. En caso de que se acepte la apertura de la sucursal, el Banco de España deberá comunicarlo a la autoridad competente del Estado de acogida. Esta comunicación será trasladada a la propia entidad solicitante, e irá acompañada de la documentación prevista en el apartado anterior y de la información correspondiente.

Asimismo, el Banco de España comunicará el importe y la composición de los recursos propios de la entidad de crédito y la suma de los requisitos exigidos a la misma con arreglo a lo dispuesto en el artículo 92 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013. En el caso contemplado en el apartado 6, el Banco de España comunicará la información anterior correspondiente a la entidad de crédito dominante.

4. El Banco de España comunicará el número y la naturaleza de los casos en los que se haya producido una denegación de la pretensión a la que se refiere este artículo a la Comisión Europea y a la Autoridad Bancaria Europea.

Toda modificación del contenido de alguna de las informaciones notificadas a que se refiere el apartado 2 habrá de ser comunicada por la entidad de crédito, al menos un mes antes de efectuarla, al Banco de España y a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida. El Banco de España, dentro del referido plazo de un mes, podrá oponerse a ella, mediante resolución motivada que será notificada a la entidad y comunicada, en los términos previstos en el apartado anterior, a la Comisión Europea y a la Autoridad Bancaria Europea.

5. Cuando una entidad de crédito desee ejercer por primera vez, en régimen de libre prestación de servicios, algún tipo de actividad en otro Estado miembro de la Unión Europea deberá comunicarlo previamente al Banco de España indicando las actividades que se propone llevar a cabo de entre las que esté autorizada a realizar. En el plazo máximo de un mes a contar desde la recepción de dicha comunicación, el Banco de España la trasladará a la autoridad supervisora del Estado miembro de acogida, dando cuenta de esta comunicación a la propia entidad.

6. Lo dispuesto en este artículo podrá aplicarse a la prestación de servicios, directamente o mediante la apertura de una sucursal, en otros Estados miembros de la Unión Europea, por aquellas entidades financieras españolas que, controladas por entidades de crédito también españolas, se ajusten al régimen previsto en el artículo 12.4 de la Ley 10/2014, de 26 de junio. En estos casos, las solicitudes habrán de venir suscritas igualmente por la entidad o las entidades de crédito dominantes.

Cuando la entidad financiera esté sujeta a la supervisión de una autoridad distinta al Banco de España, este dará cuenta de la solicitud a dicha autoridad y, en el caso de apertura de sucursales, deberá denegar la autorización si dicha autoridad se opone a la misma atendiendo al incumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 16.2. Para las actuaciones posteriores será competente, de forma directa, la autoridad supervisora específica. No obstante, corresponderá al Banco de España velar por el mantenimiento de las condiciones previstas en este artículo.

El Banco de España comprobará el cumplimiento de los requisitos establecidos en el párrafo primero de este apartado y proporcionará a la entidad financiera una certificación de cumplimiento, que notificará, asimismo, a la autoridad supervisora del Estado de acogida.

Si la entidad financiera dejase de cumplir alguno de los requisitos previstos en el párrafo primero de este apartado, el Banco de España informará de ello a la autoridad supervisora del Estado de acogida, y las actividades llevadas a cabo por dicha entidad en ese Estado quedarán sometidas a la normativa de este último.

7. Cuando la entidad que pretenda abrir una sucursal sea una entidad supervisada significativa a los efectos del Reglamento (UE) n.º 1024/2013, de 15 de octubre de 2013, el pronunciamiento sobre la apertura de la sucursal le corresponderá al Banco Central Europeo. También corresponderán al Banco Central Europeo las demás competencias atribuidas al Banco de España en este artículo, con excepción de la recepción de la solicitud de apertura, cuando una entidad supervisada significativa pretenda abrir sucursal o ejercer la libre prestación de servicios en un Estado miembro de la Unión Europea no participante en el Mecanismo Único de Supervisión.

Artículo 15. *Apertura de sucursales y libre prestación de servicios en Estados no miembros de la Unión Europea por entidades de crédito españolas.*

1. Las entidades de crédito que pretendan abrir una sucursal en un Estado no miembro de la Unión Europea deberán solicitarlo previamente al Banco de España, acompañando, junto a la información del Estado en cuyo territorio pretenden establecer la sucursal y el domicilio previsto para la misma, al menos la siguiente documentación:

a) Un programa de actividades en el que se indiquen, en particular, las operaciones que pretenda realizar y la estructura de la organización de la sucursal.

b) El nombre e historial de los directivos responsables de la sucursal.

2. El Banco de España resolverá, mediante resolución motivada, en el plazo máximo de tres meses a partir de la recepción de todas las informaciones. Cuando la solicitud no sea resuelta en el plazo anteriormente previsto, podrá entenderse desestimada. La solicitud podrá ser denegada por el Banco de España cuando existan indicios fundados para dudar de la adecuación de las estructuras administrativas o de la situación financiera de la entidad de crédito, o cuando en el programa de actividades presentado se contemplen actividades no autorizadas a la entidad. El Banco de España podrá asimismo denegar la solicitud por considerar que la actividad de la sucursal no va a quedar sujeta a un efectivo control por parte de la autoridad supervisora del país de acogida, o por la existencia de obstáculos legales o de otro tipo que impidan o dificulten el control e inspección de la sucursal por el Banco de España.

3. Toda modificación de las informaciones a que se refiere este apartado habrá de ser comunicada por la entidad de crédito, al menos un mes antes de efectuarla, al Banco de España. No podrá llevarse a cabo una modificación relevante en el programa de actividades de la sucursal si el Banco de España, dentro del referido plazo de un mes, se opone a ella, mediante resolución motivada que será notificada a la entidad. Dicha oposición habrá de fundarse en alguna de las causas citadas en este apartado.

4. Las entidades de crédito que pretendan, por primera vez, realizar sus actividades en régimen de libre prestación de servicios en un Estado no miembro de la Unión Europea deberán comunicarlo previamente al Banco de España, indicando las actividades para las que estén autorizadas que se proponen llevar a cabo.

Artículo 16. *Apertura de sucursales y libre prestación de servicios en España por entidades de crédito de otro Estado miembro de la Unión Europea.*

1. Las entidades de crédito autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea podrán realizar en España, bien mediante la apertura de una sucursal, bien en régimen de libre prestación de servicios, las actividades que gocen de reconocimiento mutuo previstas en el anexo de la Ley 10/2014, de 26 de junio. A tal efecto la autorización, los estatutos y el régimen jurídico al que estén sometidas las citadas entidades deberán habilitarla para ejercer las actividades que pretenda realizar en España.

Estas entidades deberán respetar en el ejercicio de su actividad en España las disposiciones de ordenación y disciplina de las entidades de crédito que, en su caso, resulten aplicables, así como cualesquiera otras dictadas por razones de interés general, ya sean estas de ámbito estatal, autonómico o local.

2. La apertura en España de sucursales de entidades de crédito autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea, quedará condicionada a que el Banco de España reciba una comunicación de la autoridad supervisora de la entidad de crédito, que contenga, al menos, la información siguiente:

a) Un programa de actividades en el que se indique, en particular, las operaciones que pretende realizar y la estructura de la organización de la sucursal.

b) El domicilio en España donde pueda ser requerida a la sucursal toda la información necesaria.

c) El nombre e historial de los directivos responsables de la sucursal.

d) El importe y la composición de los recursos propios y la suma de los requerimientos de recursos propios exigidos a la entidad de crédito y al grupo consolidable en el que eventualmente se integre.

e) Información detallada sobre cualquier sistema de garantía de depósitos que tenga por finalidad asegurar la protección de los depositantes de la sucursal.

Recibida esta comunicación, el Banco de España procederá a dar cuenta de su recepción a la entidad de crédito y esta, a continuación, procederá a inscribir la sucursal en el Registro Mercantil, y luego en el Registro de entidades de crédito del Banco de España, comunicando a este la fecha del inicio efectivo de sus actividades.

El Banco de España podrá fijar un plazo de espera, no superior a dos meses desde la recepción de la comunicación de la autoridad supervisora de la entidad de crédito, para el inicio de las actividades de la sucursal. Podrá, asimismo, indicarle, si procede, las condiciones en que, por razones de interés general, deberá ejercer su actividad en España. En el caso de que entre las actividades comunicadas exista alguna que no esté entre las relacionadas en el anexo de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y se trate de una actividad prohibida o limitada para las entidades de crédito, el Banco de España notificará esta circunstancia a la entidad y a su autoridad supervisora.

Transcurrido un año desde que se hubiera notificado a la entidad de crédito la recepción de la comunicación efectuada por su autoridad supervisora, o desde la finalización del plazo de espera fijado por el Banco de España, sin que la entidad haya abierto la sucursal, deberá iniciarse de nuevo el procedimiento indicado en este apartado.

Toda modificación del contenido de alguna de las informaciones a que se refiere este apartado habrá de ser comunicada por la entidad de crédito, al menos un mes antes de efectuarla, al Banco de España, que procederá conforme a lo previsto en los párrafos anteriores. También se deberá comunicar al Banco de España el cierre de la sucursal, al menos con tres meses de antelación a la fecha prevista para ello.

3. La realización en España, por primera vez, de actividades en régimen de libre prestación de servicios, por las entidades de crédito autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea participante en el Mecanismo Único de Supervisión podrá iniciarse una vez que el Banco de España reciba una comunicación de su autoridad supervisora indicando las actividades que esta entidad está autorizada a ejercer y cuáles de ellas van a ser ejercidas en territorio español. Dicho régimen será de aplicación siempre que la entidad de crédito pretenda, por primera vez, realizar en España una actividad distinta a las eventualmente contenidas en la citada comunicación.

En caso de que la libre prestación de servicios en España vaya a ser ejercida por una entidad de crédito autorizada en otro Estado miembro de la Unión Europea no participante en el Mecanismo Único de Supervisión, las competencias atribuidas en el párrafo anterior al Banco de España corresponderán al Banco Central Europeo.

4. El régimen previsto en los apartados anteriores será aplicable a la apertura de sucursales o libre prestación de servicios en España por las entidades financieras de otro Estado miembro de la Unión Europea, ya sea filial de una entidad de crédito o filial común de varias entidades de crédito, que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 12.4 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

La comunicación al Banco de España prevista en el apartado 2 deberá contener los siguientes extremos:

a) Certificación emitida por la autoridad supervisora de la entidad o entidades de crédito dominantes que acredite el cumplimiento de los requisitos relacionados en el artículo 12 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

b) Los demás extremos exigidos en el apartado 2 en el caso de establecimiento de sucursales o de libre prestación de servicios por las entidades de crédito autorizadas en otros Estados miembros de la Unión Europea. No obstante, la información prevista en el apartado 2.d) será sustituida por el importe y la composición de los fondos propios de la entidad financiera y el importe total de la exposición al riesgo de la entidad de crédito que sea su empresa matriz, calculado de conformidad con el artículo 92.3 y 4 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013. Asimismo, la información prevista en el apartado 2.e) será sustituida por información sobre el sistema de garantía de inversores al que eventualmente pueda estar adherida la entidad financiera.

Cuando la actividad de alguna de las entidades financieras mencionadas en los apartados anteriores corresponda a la realizada en España por los establecimientos

financieros de crédito, una vez cumplidos los trámites previstos en el apartado 2, se inscribirá a las sucursales en España de dichas entidades en el Registro Especial del Banco de España correspondiente.

Cuando la actividad de la sucursal en España de la entidad financiera esté sujeta al control de otra autoridad supervisora nacional, el Banco de España trasladará a dicha autoridad la comunicación recibida de la autoridad supervisora del Estado miembro de la Unión Europea donde haya sido autorizada o esté domiciliada la entidad financiera; aquella autoridad una vez inscrita la sucursal en el Registro Mercantil, la inscribirá en sus registros y podrá fijar el período de espera a que se refiere el apartado 2, efectuando la indicación allí mencionada. El Banco de España dará cuenta de dicho traslado a la entidad financiera.

En el caso de que una entidad financiera deje de reunir alguna de las condiciones exigidas en este apartado, deberá comunicarlo inmediatamente al Banco de España.

5. Cuando una entidad de crédito autorizada en un Estado miembro de la Unión Europea no participante en el Mecanismo Único de Supervisión que cumpla los criterios previstos en el artículo 6.4 del Reglamento (UE) n.º 1024/2013, de 15 de octubre de 2013, pretenda abrir en España una sucursal, corresponderán al Banco Central Europeo las competencias atribuidas al Banco de España en el apartado 2.

No obstante, corresponderán al Banco de España la recepción de la comunicación por parte de la autoridad supervisora y la potestad para indicar a la sucursal las condiciones en que, por razones de interés general, debe ejercer su actividad en España.

Artículo 17. *Apertura de sucursales y prestación de servicios sin sucursal en España por entidades de crédito con sede en Estados no miembros de la Unión Europea.*

1. El establecimiento en España de sucursales de entidades de crédito autorizadas en Estados que no sean miembros de la Unión Europea requerirá la autorización del Banco de España. Se observarán al efecto los artículos 3 a 9 en lo que resulte de aplicación, con las particularidades siguientes:

a) Por capital social mínimo se entenderá la dotación mantenida por la entidad en España de fondos de carácter permanente y duración indefinida, disponibles para la cobertura de pérdidas de la sucursal.

b) No serán de aplicación el artículo 4.a), d), e) y f), el artículo 5.d), ni la referencia a los componentes del consejo del artículo 5.e). La mención al proyecto de Estatutos a que se refiere el artículo 5.a) se entenderá referida al proyecto de escritura de constitución de la sucursal y a los propios estatutos vigentes de la entidad de crédito, debiéndose informar al Banco de España de los cambios que posteriormente se produzcan en ambos.

c) Deberán contar al menos con dos personas que determinen de modo efectivo la orientación de la sucursal y sean responsables directos de la gestión. Serán exigibles a ambas la honorabilidad, conocimientos y experiencia a que se refiere el capítulo III.

d) El objeto social de la sucursal no podrá contener actividades no permitidas a la entidad en su país de origen.

e) La documentación que acompañe la solicitud contendrá la información necesaria para conocer con exactitud las características jurídicas y de gestión de la entidad de crédito extranjera solicitante, así como su situación financiera. También se incluirá una descripción de la estructura organizativa de la entidad y del grupo en la que esta eventualmente se integre. Asimismo, se acreditará que está en posesión de las autorizaciones de su país de origen para abrir la sucursal, cuando este las exija, o la certificación negativa si no fueran precisas.

La autorización podrá ser también denegada por aplicación del principio de reciprocidad. A efectos de lo dispuesto en la letra anterior, deberá acompañarse a la solicitud la siguiente documentación:

1.º Un programa de actividades en el que se indique, en particular, las operaciones que pretende realizar y la estructura de la organización de la sucursal.

2.º El domicilio en España donde pueda ser requerida a la sucursal toda la información necesaria.

3.º El nombre y toda la información necesaria para valorar su honorabilidad, conocimiento y experiencia de los directivos responsables de la sucursal.

4.º El importe de los recursos propios, así como el coeficiente de solvencia de la entidad de crédito y del grupo consolidable en el que eventualmente se integre.

5.º Información detallada sobre cualquier sistema de garantía de depósitos que tenga por finalidad asegurar la protección de los depositantes de la sucursal junto con el resto de información prevista en el apartado 3 siguiente.

2. Si, una vez abierta la sucursal, la entidad de crédito extranjera pretendiera modificar el contenido de alguna de las informaciones relacionadas en los párrafos 1.°, 2.°, 3.° o 5.° la letra e) del apartado anterior deberá comunicarlo al Banco de España, sin perjuicio de la comunicación que proceda a su autoridad supervisora, al menos un mes antes de efectuar el cambio, a fin de que el Banco de España pueda pronunciarse y actuar conforme a lo previsto en los párrafos anteriores. También se deberá comunicar al Banco de España el cierre de la sucursal, al menos con tres meses de antelación a la fecha prevista para ello, que aceptará o denegará el cierre en los términos previstos en el artículo 12.3 a 5.

3. Las sucursales de entidades de crédito autorizadas deberán comunicar al Banco de España, al menos una vez al año, la siguiente información:

a) El total de los activos correspondientes a las actividades de la sucursal autorizada;

b) Los activos líquidos a disposición de la sucursal, en particular los activos líquidos disponibles en monedas de Estados miembros;

c) Los fondos propios que estén a disposición de la sucursal;

d) los mecanismos de protección de los depósitos a disposición de los depositantes de la sucursal;

e) Los mecanismos de gestión de riesgos;

f) Los sistemas de gobierno corporativo, incluidos los titulares de las funciones clave de las actividades de la sucursal;

g) Los planes de recuperación en los que esté incluida la sucursal.

El Banco de España podrá exigir a las sucursales de entidades de crédito autorizadas de conformidad con el apartado 1 cualquier otra información que estime necesario para permitir una supervisión exhaustiva de las actividades de la sucursal.

4. De conformidad con el artículo 13.4 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, cuando una entidad de crédito autorizada en un Estado no miembro de la Unión Europea, pretenda prestar servicios sin sucursal en España, deberá solicitar autorización previamente al Banco de España, indicando las actividades que van a ser realizadas. El Banco de España podrá pedir una ampliación de la información suministrada, así como denegar el ejercicio de esas actividades, o de alguna de ellas, o condicionar la autorización al cumplimiento de requisitos adicionales, cuando así resulte necesario para garantizar el respeto de las normas dictadas por razones de interés general.

Artículo 18. *Actuación mediante otras entidades de crédito.*

1. El régimen de autorización previsto en los artículos 6 a 10 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, será de aplicación a los supuestos de creación de una entidad de crédito extranjera no autorizada en un Estado miembro de la Unión Europea por una entidad de crédito establecida en España, y a los de adquisición de una participación significativa en una entidad de ese tipo, ya sea esta adquisición efectuada de forma directa o de forma indirecta a través de entidades controladas por la entidad de crédito o grupo de entidades de crédito interesadas.

2. En el caso de la creación de una entidad de crédito, a la solicitud de autorización que se presente ante el Banco de España deberá acompañar, al menos, la siguiente información:

a) Importe de la inversión y del porcentaje que representa la participación en el capital y en los derechos de voto de la entidad que se va a crear. Indicación, en su caso, de las entidades a través de las cuales se efectuará la inversión.

b) La prevista en el artículo 5.a), b) y d). La prevista en el artículo 5.c) se sustituirá por una relación de los socios que van a tener participaciones significativas.

c) Descripción completa de la normativa bancaria aplicable a las entidades de crédito en el Estado donde se vaya a constituir la nueva entidad y, en particular, la normativa del régimen supervisor al que esté sometida la entidad y de la que pueda apreciarse la

inexistencia de obstáculos para el ejercicio de la supervisión consolidada, así como de la normativa vigente en materia fiscal y de prevención del blanqueo de dinero.

3. Cuando se vaya a adquirir una participación significativa, entendiendo por tal aquélla que cumpla lo previsto en el artículo 16 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, o se pretenda incrementar una participación significativa, alcanzando o sobrepasando alguno de los porcentajes señalados en el artículo 17 de dicha ley, se deberá presentar la información señalada en el apartado anterior, si bien la prevista en el párrafo b) se podrá limitar a aquellos datos que tengan un carácter público. También se indicará el plazo previsto para la realización de la inversión, las cuentas anuales de los dos últimos ejercicios de la entidad participada y, en su caso, los derechos de la entidad en orden a designar representantes en los órganos de administración y dirección de aquélla.

4. Cabrá exigir a los solicitantes cuantos datos, informes o antecedentes se consideren oportunos para que el Banco de España pueda pronunciarse adecuadamente y, en particular, los que permitan apreciar la posibilidad de ejercer la supervisión consolidada del grupo.

Artículo 19. *Oficinas de representación.*

1. A los efectos de lo previsto en este real decreto, se entenderá por oficina de representación aquellos establecimientos orgánica y funcionalmente dependientes de entidades de crédito autorizadas en otro país, cuya actividad consista en realizar labores informativas o comerciales sobre cuestiones bancarias, financieras o económicas que sirvan de soporte material a la prestación de servicios sin establecimiento. Las oficinas de representación no podrán exigir remuneración alguna por el ejercicio de dichas actividades. No obstante podrán repercutir al cliente los pagos realizados a terceros vinculados a las mismas.

Las oficinas de representación no podrán realizar operaciones de crédito, de captación de depósitos o de intermediación financiera, ni prestar ningún otro tipo de servicio bancario salvo la canalización de fondos de terceros hacia sus entidades de origen. Dicha canalización deberá ejecutarse a través de entidades de crédito operantes en el país en el que se encuentre establecida la oficina de representación.

2. Las entidades de crédito españolas, con anterioridad a la eventual solicitud que al respecto deban realizar a las autoridades extranjeras, deberán comunicar al Banco de España su intención de abrir una oficina de representación en el extranjero, especificando las actividades que vayan a realizar. También le comunicarán su apertura, una vez llevada a cabo, y su cierre.

3. Las entidades de crédito autorizadas en otros Estados miembros de la Unión Europea comunicarán al Banco de España su intención de abrir una oficina de representación en España.

El Banco de España podrá fijar un plazo de espera, no superior a dos meses desde la recepción de la comunicación, para el inicio de las actividades de la oficina de representación. Podrá, asimismo, indicarle, si procede, las condiciones en que, por razones de interés general, deberá ejercer su actividad en España.

4. Corresponderá al Banco de España la autorización para la instalación en España de oficinas de representación de entidades de crédito no autorizadas en Estados miembros de la Unión Europea.

Una vez presentada la solicitud de autorización, el Banco de España deberá pronunciarse en un plazo máximo de tres meses a contar desde su recepción, transcurridos los cuales sin que exista pronunciamiento expreso, podrá entenderse estimada la solicitud.

5. La comunicación y la solicitud de autorización previstas, respectivamente, en los apartados 2 y 3, deberán especificar las actividades que se pretenden realizar, así como el nombre e historial de la persona física que se vaya a hacer cargo de la oficina.

Los cambios posteriores de domicilio de la oficina de representación, del ámbito de sus actividades o de la persona encargada, así como su cierre, se comunicarán al Banco de España.

Sección 5.ª Oficinas, agentes y delegación de funciones

Artículo 20. *Oficinas de las entidades de crédito.*

Las entidades de crédito y las sucursales de entidades de crédito podrán abrir nuevas oficinas en territorio nacional. Ello se entiende sin perjuicio de:

a) Las restricciones que en su caso puedan contener los estatutos sociales de las entidades.

b) Las medidas de supervisión prudencial adoptadas por el Banco de España en virtud del artículo 68.2.e) de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

c) Las limitaciones establecidas en el artículo 2.1 de la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias.

d) Las limitaciones establecidas en el artículo 3 del Reglamento de desarrollo de la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito, aprobado por el Real Decreto 84/1993, de 22 de enero.

Artículo 21. *Agentes de las entidades de crédito.*

1. A los efectos de este artículo se consideran agentes de entidades de crédito las personas físicas o jurídicas a las que una entidad de crédito haya otorgado poderes para actuar habitualmente frente a la clientela, en nombre y por cuenta de la entidad mandante, en la negociación o formalización de operaciones típicas de la actividad de una entidad de crédito. Quedan excluidos los mandatarios con poderes para una sola operación específica, y las personas que se encuentren ligadas a la entidad, o a otras entidades de su mismo grupo, por una relación laboral.

2. Los agentes no podrán formalizar de avales, garantías u otros riesgos de firma.

3. Los contratos de agencia a que se refiere este artículo se celebrarán por escrito, y especificarán las clases de operaciones en que podrá actuar el agente, así como el ámbito geográfico de actuación.

4. Las entidades de crédito comunicarán al Banco de España una vez al año, en la forma en que este determine, la relación de sus agentes, indicando el alcance de la representación concedida. Esa relación se actualizará con las nuevas representaciones concedidas o con la cancelación de las existentes, tan pronto como se produzcan. La relación de agentes se incluirá en un anexo de la memoria anual de las entidades.

El Banco de España podrá recabar de las entidades representadas y también de sus agentes cuantas informaciones estime necesarias sobre los extremos relacionados con las materias objeto de su competencia.

5. En los contratos de agencia, las entidades de crédito deberán exigir de sus agentes que pongan de manifiesto su carácter en cuantas relaciones establezcan con la clientela, identificando de forma inequívoca a la entidad representada.

6. La entidad de crédito será responsable del cumplimiento de las normas de ordenación y disciplina en los actos que lleve a cabo el agente. A esos efectos, deberá desarrollar procedimientos de control adecuados.

7. Un agente solamente podrá representar a una entidad de crédito o a entidades de un mismo grupo consolidable de entidades de crédito.

8. Los agentes de entidades de crédito no podrán actuar por medio de subagentes.

9. Cuando en el contrato de agencia se contemple la recepción por el agente o entrega a este de fondos en efectivo, cheques u otros instrumentos de pago, estos no podrán abonarse al agente, o proceder de cuentas bancarias del mismo, ni siquiera transitoriamente.

10. Sin perjuicio de lo establecido sobre prestación de servicios en los artículos 14 a 17, las entidades de crédito españolas que celebren acuerdos con otras entidades de crédito extranjeras para la prestación habitual de servicios financieros a la clientela, en nombre o por cuenta de la otra entidad, o de agencia en el sentido indicado en el apartado 1, deberán comunicarlo al Banco de España indicando el nombre del corresponsal y los servicios cubiertos en el plazo de un mes a partir de la formalización del acuerdo.

11. Cuando en los contratos de agencia se contemple la realización de operaciones previstas en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, las entidades de crédito

y sus agentes deberán cumplir, también, las reglas contenidas en dicha ley y sus normas de desarrollo.

Artículo 22. *Delegación de la prestación de servicios o el ejercicio de funciones de las entidades de crédito.*

1. Las entidades de crédito podrán delegar en un tercero la prestación de servicios o el ejercicio de funciones, siempre que la actividad de la entidad no se vacíe de contenido y la delegación no disminuya las capacidades de control interno de la propia entidad y de supervisión del Banco de España y del Banco Central Europeo.

Las actividades reservadas a las entidades de crédito no podrán ser objeto de delegación, sin perjuicio de lo dispuesto en relación con los agentes de las entidades de crédito en el artículo anterior.

2. La delegación de servicios o de funciones por parte de las entidades de crédito en terceros no disminuirá su responsabilidad respecto al cumplimiento íntegro de las obligaciones que establece el ordenamiento jurídico para su autorización y funcionamiento.

3. La delegación de servicios o de funciones esenciales por parte de las entidades de crédito deberá cumplir los siguientes requisitos:

a) La delegación no supondrá en ningún caso el traslado de responsabilidad por parte de la alta dirección. Concretamente, la delegación no podrá reducir las exigencias sobre mecanismos de control interno previstas en el artículo 43.

b) La delegación no podrá alterar las relaciones y obligaciones de la entidad de crédito con su clientela ni con la autoridad competente para su supervisión.

c) Las condiciones que debe cumplir la entidad de crédito para recibir y conservar la autorización no podrán eliminarse o modificarse por la existencia de un acuerdo de delegación.

d) El acuerdo de delegación entre la entidad de crédito y el tercero deberá plasmarse en un contrato escrito en el que se concretarán los derechos y obligaciones de las partes.

4. Las entidades de crédito deberán elaborar y ejecutar una política objetiva e integral para la gestión adecuada de sus delegaciones de servicios o funciones esenciales.

5. Se entenderá que una función o servicio es esencial para el ejercicio de la actividad de una entidad de crédito si una deficiencia o anomalía en su ejecución puede, bien afectar de modo considerable a la capacidad de la entidad de crédito para cumplir permanentemente las condiciones y obligaciones que se derivan de su autorización y del régimen establecido en la Ley 10/2014, de 26 de junio, bien afectar a sus rendimientos financieros, a su solvencia o a la continuidad de su actividad.

6. El Banco de España concretará los requisitos anteriores y las condiciones en las que las entidades de crédito podrán delegar la prestación de servicios o el ejercicio de funciones. Asimismo, en función de la naturaleza o criticidad de algunas funciones o actividades, podrá establecer limitaciones a la delegación distintas de las mencionadas en este artículo.

El Banco de España o, en su caso, el Banco Central Europeo se encargará de la supervisión de lo previsto en este artículo y a estos efectos, las entidades de crédito deberán tener disponible, cuando aquel lo solicite, toda la información oportuna.

CAPÍTULO I BIS

Régimen de aprobación de las sociedades financieras de cartera y las sociedades financieras mixtas de cartera

Artículo 22 bis. *Deberes de información.*

De conformidad con el artículo 15 quinquies.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, a efectos de valorar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los artículos 15 bis.3 y 15 ter.1 de dicha ley las sociedades financieras de cartera y las sociedades financieras mixtas de cartera deberán facilitar al Banco de España y, según corresponda, al supervisor en base consolidada o a la autoridad competente de la jurisdicción donde estén establecidas la siguiente información:

a) La estructura organizativa del grupo del que la sociedad financiera de cartera o la sociedad financiera mixta de cartera sea parte, con indicación precisa de las filiales y, en su caso, de las empresas matrices, así como de su ubicación y del tipo de actividad que desempeña cada uno de los entes dentro del grupo;

b) Información relativa al nombramiento de al menos dos personas que dirijan de manera efectiva la sociedad financiera de cartera o la sociedad financiera mixta de cartera y al cumplimiento de los requisitos que establece el artículo 24.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, sobre la idoneidad de sus administradores;

c) Información relativa a la identidad y al cumplimiento de los criterios de idoneidad de los socios que vayan a poseer una participación significativa establecidos en el artículo 7.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, sobre los accionistas y socios, cuando la sociedad financiera de cartera o la sociedad financiera mixta de cartera tengan como filial una entidad de crédito;

d) La organización interna y la asignación de funciones dentro del grupo;

e) Cualquier otra información que pueda ser necesaria para llevar a cabo la evaluación de las condiciones a que se refieren los artículos 15 bis.3 y 15 ter.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

CAPÍTULO II

Participaciones significativas

Artículo 23. *Definición y cómputo de participaciones significativas.*

1. Se considerarán participaciones significativas en entidades de crédito las definidas en el artículo 16 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y se integrarán en su cómputo las acciones, aportaciones, o derechos de voto incluyendo:

a) Los adquiridos directamente por el adquirente potencial.

b) Los adquiridos a través de sociedades controladas o participadas por el adquirente potencial.

c) Los adquiridos por sociedades integradas en el mismo grupo que el adquirente potencial o participadas por entidades del grupo.

d) Los adquiridos por otras personas que actúen por cuenta del adquirente potencial o concertadamente con él o con sociedades de su grupo. En todo caso, se incluirán:

1.º Los derechos de voto que puedan ejercerse en virtud de un acuerdo con un tercero que obligue al adquirente potencial y al propio tercero a adoptar, mediante el ejercicio concertado de los derechos de voto que poseen, una política común duradera en relación con la gestión de la entidad de crédito o que tenga por objeto influir de manera relevante en la misma.

2.º Los derechos de voto que puedan ejercerse en virtud de un acuerdo con un tercero que prevea la transferencia temporal y a título oneroso al adquirente potencial de los derechos de voto en cuestión.

e) Los que posea el adquirente potencial vinculados a acciones adquiridas a través de persona interpuesta.

f) Los derechos de voto que puedan controlarse, declarando expresamente la intención de ejercerlos, como consecuencia del depósito de las acciones correspondientes como garantía.

g) Los derechos de voto que puedan ejercerse en virtud de acuerdos de constitución de un derecho de usufructo sobre acciones.

h) Los derechos de voto que estén vinculados a acciones depositadas en el adquirente potencial, siempre que este pueda ejercerlos discrecionalmente en ausencia de instrucciones específicas por parte de los accionistas.

i) Los derechos de voto que el adquirente potencial pueda ejercer en calidad de representante, cuando los pueda ejercer discrecionalmente en ausencia de instrucciones específicas por parte de los accionistas.

j) Los derechos de voto que pueden ejercerse en virtud de acuerdos o negocios de los previstos en las letras f) a i), celebrados por una entidad controlada por el adquirente potencial.

2. Los derechos de voto se calcularán sobre la totalidad de las acciones que los atribuyan, incluso en los supuestos en que el ejercicio de tales derechos esté suspendido.

3. A efectos de lo dispuesto en el título I, capítulo III de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y en este capítulo, las acciones, aportaciones o derechos de voto a integrar en el cómputo de una participación no incluirán:

a) Las acciones adquiridas exclusivamente a efectos de compensación y liquidación dentro del ciclo corto de liquidación habitual. A estos efectos, la duración máxima del ciclo corto de liquidación habitual será de tres días hábiles bursátiles a partir de la operación y se aplicará tanto a operaciones realizadas en un mercado secundario oficial o en otro mercado regulado como a las realizadas fuera de él. Los mismos principios se aplicarán también a operaciones realizadas sobre instrumentos financieros.

b) Las acciones que se puedan poseer por haber proporcionado el aseguramiento o la colocación de instrumentos financieros sobre la base de un compromiso firme, siempre que los derechos de voto correspondientes no se ejerzan o utilicen para intervenir en la administración de la entidad de crédito y se cedan en el plazo de un año desde su adquisición.

c) Las acciones poseídas en virtud de una relación contractual para la prestación del servicio de administración y custodia de valores, siempre que la entidad sólo pueda ejercer los derechos de voto inherentes a dichas acciones con instrucciones formuladas por el propietario, por escrito o por medios electrónicos.

d) Las acciones o participaciones adquiridas por parte de un creador de mercado que actúe en su condición de tal, siempre que:

1.º Esté autorizado a operar como tal en virtud de las disposiciones que incorporen a su Derecho nacional la Directiva 2014/65/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, relativa a los mercados de instrumentos financieros y por la que se modifican la Directiva 2002/92/CE y la Directiva 2011/61/UE, o la Directiva 2004/39/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de abril de 2004, relativa a los mercados de instrumentos financieros, y

2.º no intervenga en la gestión de la entidad de crédito de que se trate, ni ejerza influencia alguna sobre la misma para adquirir dichas acciones ni respalde el precio de la acción de ninguna otra forma.

e) Las acciones o participaciones incorporadas a una cartera gestionada discrecional e individualizadamente siempre que la empresa de servicios de inversión, sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva o entidad de crédito, sólo pueda ejercer los derechos de voto inherentes a dichas acciones con instrucciones precisas por parte del cliente.

4. Para llevar a cabo el cómputo de una participación a efectos de lo dispuesto en el apartado 2, en el caso de que el adquirente potencial sea una entidad dominante de una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva o una entidad que ejerza el control de una empresa de servicios de inversión, se tendrá en cuenta lo siguiente:

a) La entidad dominante de una sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva no estará obligada a agregar la proporción de derechos de voto que atribuyen las acciones que posea a la proporción de derechos de voto de las acciones que formen parte del patrimonio de las instituciones de inversión colectiva gestionadas por dicha sociedad gestora, siempre que esta ejerza los derechos de voto independientemente de la entidad dominante.

No obstante lo anterior, se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores cuando la entidad dominante u otra entidad controlada por ella, haya invertido en acciones que integren el patrimonio de las instituciones de inversión colectiva gestionadas por la sociedad gestora y esta carezca de discrecionalidad para ejercer los derechos de voto correspondientes y pueda únicamente ejercerlos siguiendo las instrucciones directas o indirectas de la entidad dominante o de otra entidad controlada por ella.

b) La entidad que ejerza el control de una empresa que presta servicios de inversión no estará obligada a agregar la proporción de los derechos de voto que atribuyan las acciones que posea a la proporción que esta gestione de manera individualizada como consecuencia de la prestación del servicio de gestión de carteras, siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

1.º Que la empresa de servicios de inversión, la entidad de crédito o la sociedad gestora de instituciones de inversión colectiva estén autorizadas para la prestación del servicio de gestión de carteras en los términos establecidos en los artículos 63.1.d) y 65 de la Ley 24/1988, de 28 de julio.

2.º Que solo pueda ejercer los derechos de voto inherentes a dichas acciones siguiendo instrucciones formuladas por escrito o por medios electrónicos o, en su defecto, que cada uno de los servicios de gestión de cartera se preste de forma independiente de cualquier otro servicio y en condiciones de ejercicio equivalentes a las previstas en la Ley 35/2003, de 5 noviembre, de instituciones de inversión colectiva, mediante la creación de los oportunos mecanismos.

3.º Que ejerza sus derechos de voto independientemente de la entidad dominante.

No obstante lo anterior, se aplicará lo dispuesto en los apartados anteriores, cuando la entidad dominante u otra entidad controlada por ella haya invertido en acciones gestionadas por una empresa de servicios de inversión del grupo y esta no esté facultada para ejercer los derechos de voto vinculados a dichas acciones y sólo pueda ejercer los derechos de voto correspondientes a esas acciones siguiendo instrucciones directas o indirectas de la entidad dominante o de otra entidad controlada por ella.

5. Las participaciones indirectas se tomarán por su valor, cuando el adquirente potencial tenga el control de la sociedad interpuesta, y por lo que resulte de aplicar el porcentaje de participación en la interpuesta, en caso contrario.

Cuando una participación significativa se ostente, total o parcialmente, de forma indirecta, los cambios en las personas o entidades a través de las cuales dicha participación se ostente deberán ser comunicadas previamente al Banco de España, el cual podrá oponerse según lo previsto en el artículo 25.

6. Se considerarán sociedades controladas aquéllas en las que el adquirente potencial ostente el control por darse alguno de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio y participadas aquéllas en las que se posea, de manera directa o indirecta, al menos un 20 por ciento de los derechos de voto o del capital de una empresa o entidad, o el 3 por ciento si sus acciones están admitidas a cotización en un mercado regulado.

7. A esos mismos efectos, en todo caso se entenderá por influencia notable la posibilidad de nombrar o destituir algún miembro del consejo de administración de la entidad de crédito.

Artículo 24. *Información que debe suministrar el adquirente potencial.*

1. El Banco de España establecerá mediante Circular una lista con la información que debe suministrar el adquirente potencial en cumplimiento de la obligación de notificación a la que se refiere el artículo 17.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio. El Banco de España dará publicidad al contenido de la lista en su página web.

2. En todo caso, la lista a la que se refiere el apartado anterior deberá contener información acerca de los siguientes aspectos:

a) Sobre el adquirente potencial y, en su caso, sobre cualquier persona que de forma efectiva dirija o controle sus actividades:

1.º La identidad del adquirente potencial, la estructura del accionariado y la composición de los órganos de administración del adquirente potencial.

2.º La honorabilidad profesional y comercial del adquirente potencial y, en su caso, de cualquier persona que de forma efectiva dirija o controle sus actividades.

3.º La estructura detallada del grupo al que eventualmente pertenezca.

4.º La situación patrimonial y financiera del adquirente potencial y del grupo al que eventualmente pertenezca.

5.º La existencia de vínculos o relaciones, financieras o no, del adquirente potencial con la entidad adquirida y su grupo.

6.º Las evaluaciones realizadas por organismos internacionales de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo del país de nacionalidad del adquirente potencial, salvo que sea la de un Estado miembro de la Unión Europea, así como la trayectoria en materia de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo del adquirente potencial y de las entidades integradas en su grupo que no estén domiciliadas en la Unión Europea.

En el caso de Estados miembros de la Unión Europea, la información sobre esta trayectoria se obtendrá en la consulta que el Banco de España realice a las autoridades supervisoras de este Estado de acuerdo con el artículo 19.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

b) Sobre la adquisición propuesta:

1.º La identidad de la entidad objeto de la adquisición.
2.º La finalidad de la adquisición.
3.º La cuantía de la adquisición, así como la forma y plazo en que se llevará a cabo.
4.º Los efectos que tendrá la adquisición sobre el capital y los derechos de voto, antes y después de la adquisición propuesta.
5.º La existencia de una acción concertada de manera expresa o tácita con terceros con relevancia para la operación propuesta.
6.º La existencia de acuerdos previstos con otros accionistas de la entidad objeto de la adquisición.

c) Sobre la financiación de la adquisición: Origen de los recursos financieros empleados para la adquisición, entidades a través de las que se canalizarán y régimen de disponibilidad de los mismos.

d) Además, se exigirá:

1.º En el caso de participaciones significativas que produzcan cambios en el control de la entidad, se detallará el plan de negocio, incluyendo información sobre el plan de desarrollo estratégico de la adquisición, los estados financieros y otros datos previsionales. Asimismo, se detallarán las principales modificaciones en la entidad a adquirir previstas por el adquirente potencial. En particular, sobre el impacto que la adquisición tendrá en el gobierno corporativo, en la estructura y en los recursos disponibles, en los órganos de control interno y en los procedimientos para la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo de la misma.
2.º En el caso de participaciones significativas que no produzcan cambios en el control de la entidad, se informará sobre la política del adquirente potencial en relación con la adquisición y sus intenciones respecto a la entidad adquirida, en particular, sobre su participación en el gobierno de la entidad.
3.º En los dos casos anteriores, los aspectos relativos a la idoneidad de los miembros del consejo de administración y de los directores generales o asimilados que vayan a dirigir la actividad de la entidad de crédito como consecuencia de la adquisición propuesta.

Artículo 25. *Evaluación de las adquisiciones propuestas de participaciones significativas.*

1. El Banco de España evaluará las adquisiciones propuestas de participaciones significativas y elevará al Banco Central Europeo una propuesta de decisión para que este se oponga o no se oponga a la adquisición. La evaluación de la adquisición propuesta se atendrá a los siguientes criterios:

a) La honorabilidad comercial y profesional del adquirente potencial, en el sentido previsto en el artículo 30. Esta honorabilidad se presumirá siempre que los accionistas sean Administraciones Públicas o entes de ellas dependientes.
b) El cumplimiento de los requisitos de idoneidad establecidos en el capítulo III de este título por parte de los miembros del consejo de administración que vayan a dirigir la actividad de la entidad de crédito como consecuencia de la adquisición propuesta.
c) La solvencia financiera del adquirente potencial para atender los compromisos asumidos, en especial en relación con el tipo de actividad que se ejerza o esté previsto ejercer en la entidad de crédito en la que se propone la adquisición.

d) La capacidad de la entidad de crédito de cumplir de forma duradera con las normas de ordenación y disciplina que le sean aplicables, y en particular, cuando proceda, si el grupo del que pasará a formar parte cuenta con una estructura que no impida ejercer una supervisión eficaz, y que permita proceder a un intercambio efectivo de información entre las autoridades competentes para llevar a cabo tal supervisión y determinar el reparto de responsabilidades entre las mismas.

e) La ausencia de indicios racionales que permitan suponer que:

1.º En relación con la adquisición propuesta, se están efectuando o se han efectuado o intentado efectuar operaciones de blanqueo de dinero o financiación del terrorismo en el sentido previsto en la normativa de prevención de tales actividades.

2.º Que la citada adquisición no pueda aumentar el riesgo de que se efectúen tales operaciones.

2. Tan pronto como se reciba la notificación prevista en el artículo 17.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, el Banco de España solicitará informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión para la Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, a fin de obtener una valoración adecuada de este criterio. Con dicha solicitud el Banco de España remitirá al Servicio Ejecutivo cuanta información haya recibido del adquirente potencial o disponga en ejercicio de sus competencias que pueda ser relevante para la valoración de este criterio. El Servicio Ejecutivo deberá remitir el informe al Banco de España en el plazo máximo de treinta días hábiles a contar desde el día siguiente a aquel en que recibiese la solicitud con la información señalada.

3. La decisión de oposición o no oposición a la adquisición de una participación significativa deberá adoptarse en un plazo máximo de sesenta días hábiles, a contar desde la fecha en que el Banco de España haya efectuado el acuse de recibo de la notificación, para realizar la evaluación a la que se refiere el apartado 1. El acuse de recibo se realizará por escrito en el plazo de dos días hábiles a contar desde la fecha de la recepción de la notificación por el Banco de España, siempre que esta se acompañe de toda la información que resulte exigible conforme al artículo 24 y en él se indicará al adquirente potencial la fecha exacta en que expira el plazo de evaluación. Si la notificación no contuviera toda la información exigible, se requerirá al adquirente potencial para que, en un plazo de diez días, subsane la falta o acompañe la información preceptiva, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de la adquisición propuesta.

4. Si lo considera necesario, el Banco de España podrá solicitar antes del quincuagésimo día hábil del plazo establecido en el apartado anterior información adicional a la que, con carácter general, procede exigir con arreglo a lo establecido en el artículo 24 para evaluar convenientemente la adquisición propuesta. Esta solicitud se hará por escrito y en ella se especificará la información adicional necesaria.

5. El Banco de España sólo podrá elevar al Banco Central Europeo un proyecto de decisión de oposición a la adquisición propuesta cuando haya motivos razonables para ello, sobre la base de los criterios establecidos en el apartado 1.

Si una vez finalizada la evaluación, el Banco de España planteara objeciones a la adquisición propuesta informará de ello al adquirente potencial, por escrito y motivando su decisión, en el plazo de dos días hábiles, sin que en ningún caso pueda sobrepasarse el plazo máximo para realizar la evaluación.

Si no existiese pronunciamiento en el plazo de sesenta días hábiles previsto en el apartado 3 se entenderá que no existe oposición.

6. El Banco de España no podrá imponer condiciones previas en cuanto a la cuantía de la participación que deba adquirirse ni tendrá en cuenta las necesidades económicas del mercado al realizar la evaluación.

7. Los proyectos de decisión elaborados por el Banco de España mencionarán las posibles observaciones o reservas expresadas por la autoridad competente responsable de la supervisión del adquirente potencial, consultada en los términos del artículo 19 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

8. A petición del adquirente o de oficio, el Banco de España podrá hacer públicos los motivos que justifican su proyecto de decisión siempre que la información revelada no afecte a terceros ajenos a la operación.

9. Cuando la evaluación de las adquisiciones propuestas de participaciones significativas tenga lugar a la vez que la aprobación de una sociedad financiera de cartera o una sociedad financiera mixta de cartera de conformidad con el artículo 15 bis de la Ley 10/2014, de 26 de junio, el Banco de España se coordinará, si ha lugar, con el supervisor en base consolidada y, si son distintos, con la autoridad competente del Estado miembro en el que esté establecida la sociedad financiera de cartera o la sociedad financiera mixta de cartera.

Artículo 26. *Suspensión del plazo de evaluación.*

1. En el supuesto contemplado en el artículo 25.4, el Banco de España podrá suspender el cómputo del plazo de evaluación, por una única vez, durante el periodo que medie entre la fecha de la solicitud de información adicional y la fecha de recepción de la misma. Esta suspensión podrá tener una duración máxima de veinte días hábiles.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, el Banco de España podrá determinar que la suspensión del cómputo del plazo de evaluación mencionada en el apartado anterior tenga una duración máxima de treinta días hábiles, si el adquirente potencial:

a) Está domiciliado o autorizado fuera de la Unión Europea; o,

b) No está sujeto a supervisión financiera en España o en la Unión Europea.

3. El cómputo de los treinta días hábiles previsto en el artículo 25.2 para que el Servicio Ejecutivo de la Comisión para la Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias remita su informe al Banco de España, se suspenderá en los mismos términos en que este suspenda el cómputo del plazo de evaluación de acuerdo con el artículo 25.4.

4. En el supuesto contemplado en el artículo 25.9, la evaluación de las adquisiciones propuestas de participaciones significativas se suspenderá, como mínimo, por un plazo de 20 días hábiles y hasta que haya finalizado el procedimiento de aprobación de la sociedad financiera de cartera o la sociedad financiera mixta de cartera.

Artículo 27. *Información sobre la estructura de capital de las entidades de crédito.*

Con independencia de la obligación establecida en el artículo 22.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, las entidades de crédito comunicarán al Banco de España, en la forma que este establezca, durante el mes siguiente a cada trimestre natural, la composición de su capital social, relacionando todos los accionistas, en el caso de los bancos, o todos los tenedores de aportaciones, en el caso de las cooperativas de crédito, que al final de dicho período tengan la consideración de entidades financieras y los que, no siéndolo, tengan inscritas a su nombre acciones o aportaciones que representen un porcentaje del capital social de la entidad igual o superior al 0,25 por ciento, en el caso de los bancos o del 1 por ciento en el de las cooperativas de crédito.

Artículo 28. *Publicidad de participaciones.*

1. De conformidad con el artículo 88 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, las entidades de crédito incluirán en la memoria anual:

a) Información individualizada de las participaciones en su propio capital, al cierre del ejercicio, poseídas por entidades de crédito, nacionales o extranjeras, o por grupos, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, en los que se integre alguna entidad de crédito nacional o extranjera, cuando la participación sea igual o superior al 5 por ciento del capital o de los derechos de voto de la entidad.

b) Información individualizada de las participaciones de la entidad en el capital de otras entidades de crédito, nacionales o extranjeras, cuando dichas participaciones alcancen o superen el porcentaje mencionado en la letra a).

2. En los grupos consolidables de entidades de crédito, las informaciones requeridas en el apartado anterior se incluirán en la memoria del grupo y se referirán, en el caso del párrafo a) precedente, a las participaciones en cualesquiera de las entidades de crédito integradas en el grupo, y en el caso de la letra b), a las que en su conjunto posea el grupo.

CAPÍTULO III

Idoneidad, incompatibilidades y registro de altos cargos

Artículo 29. *Valoración de la idoneidad.*

1. Los miembros del consejo de administración, así como los directores generales o asimilados y los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave para el desarrollo diario de la actividad de la entidad de crédito, deberán cumplir con los requisitos de honorabilidad, experiencia y buen gobierno establecidos en el título I, capítulo IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

También deberán cumplir dichos requisitos los miembros del consejo de administración, así como los directores generales o asimilados y los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave para el desarrollo diario de la actividad de las sociedades financieras de cartera o sociedades financieras mixtas de cartera. A la hora de valorar dichos requisitos, se tendrá en cuenta la naturaleza, escala y complejidad de las funciones desempeñadas por estas personas respecto a la entidad de crédito.

2. La valoración de los requisitos a los que se refiere el apartado anterior se realizará:

a) Por la propia entidad o, cuando proceda, por sus promotores, con ocasión de la solicitud de autorización para el ejercicio de la actividad de la entidad de crédito o de aprobación de la sociedad financiera de cartera o sociedad financiera mixta de cartera, cuando se proceda a nuevos nombramientos, y siempre que se produzcan circunstancias que aconsejen volver a valorar la idoneidad en aplicación de los procedimientos previstos en el artículo 33.

b) Por el adquirente de una participación significativa, cuando de la adquisición de dicha participación se deriven nuevos nombramientos, sin perjuicio de la valoración posterior realizada por la entidad.

Si la valoración de la idoneidad de los cargos previstas en las letras a) y b) anteriores resultase negativa, la entidad deberá abstenerse de nombrar o dar posesión en el cargo a dicha persona, o en caso de tratarse de una circunstancia sobrevenida, deberá adoptar las medidas oportunas para subsanar las deficiencias identificadas y, cuando resulte necesario, disponer su suspensión temporal o cese definitivo.

c) Por el Banco de España o, en su caso, el Banco Central Europeo en los casos y plazos siguientes:

1.º Con ocasión de la autorización de la creación o de la adquisición de la entidad de crédito, en el plazo previsto en el artículo 3 o de la aprobación de la sociedad financiera de cartera o sociedad financiera mixta de cartera en el plazo establecido en artículo 15 quáter de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

2.º Con ocasión de la adquisición de una participación significativa de la que se deriven nuevos nombramientos, en el plazo previsto en el artículo 25.

3.º Tras la notificación de la propuesta de nuevos nombramientos prevista en el artículo 33.3, en un plazo de tres meses, contado desde dicha notificación. A falta de notificación en este plazo, se entenderá que la valoración es positiva.

4.º Cuando, en presencia de indicios fundados, resulte necesario valorar si la idoneidad se mantiene en relación con los miembros en funciones, especialmente, cuando existan indicios razonables para sospechar que se están realizando o intentando realizar, o se han realizado o intentado realizar, operaciones de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo o que hay un mayor riesgo de que se efectúen tales operaciones en relación con dicha entidad, sociedad financiera de cartera o sociedad financiera mixta de cartera.

3. Todo incumplimiento de los requisitos especificados en los artículos 30 a 32 deberá ser comunicado al Banco de España por la entidad en el plazo máximo de quince días hábiles desde que se tenga conocimiento del mismo.

Artículo 30. *Requisitos de honorabilidad comercial y profesional.*

1. Concurrirá la honorabilidad comercial y profesional exigida en virtud del artículo 24 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, en quienes hayan venido mostrando una conducta personal,

comercial y profesional que no arroje dudas sobre su capacidad para desempeñar una gestión sana y prudente de la entidad.

2. Para valorar la concurrencia de honorabilidad comercial y profesional se deberá considerar toda la información disponible, incluyendo:

a) La trayectoria del cargo en cuestión en su relación con las autoridades de regulación y supervisión; las razones por las que hubiera sido despedido o cesado en puestos o cargos anteriores; su historial de solvencia personal y de cumplimiento de sus obligaciones; su actuación profesional, si hubiese ocupado cargos de responsabilidad en entidades de crédito que hayan estado sometidas a un proceso de actuación temprana o resolución; o si hubiera estado inhabilitado conforme a la Ley 22/2003, de 9 de julio, Concursal, mientras no haya concluido el período de inhabilitación fijado en la sentencia de calificación del concurso y los quebrados y concursados no rehabilitados en procedimientos concursales anteriores a la entrada en vigor de la referida ley.

b) La condena por la comisión de delitos o faltas y la sanción por la comisión de infracciones administrativas teniendo en cuenta:

1.º El carácter doloso o imprudente del delito, falta o infracción administrativa.

2.º Si la condena o sanción es o no firme.

3.º La gravedad de la condena o sanción impuestas.

4.º La tipificación de los hechos que motivaron la condena o sanción, especialmente si se tratase de delitos contra el patrimonio, blanqueo de capitales, contra el orden socioeconómico y contra la Hacienda Pública y la Seguridad Social, o supusiesen infracción de las normas reguladoras del ejercicio de la actividad bancaria, de seguros o del mercado de valores, o de protección de los consumidores.

5.º Si los hechos que motivaron la condena o sanción se realizaron en provecho propio o en perjuicio de los intereses de terceros cuya administración o gestión de negocios le hubiese sido confiada, y en su caso, la relevancia de los hechos por los que se produjo la condena o sanción en relación con las funciones que tenga asignadas o vayan a asignarse al cargo en cuestión en la entidad de crédito.

6.º La prescripción de los hechos ilícitos de naturaleza penal o administrativa o la posible extinción de la responsabilidad penal.

7.º La existencia de circunstancias atenuantes y la conducta posterior desde la comisión del delito o infracción.

8.º La reiteración de condenas o sanciones por delitos, faltas o infracciones.

A efectos de valorar lo previsto en esta letra, la entidad remitirá al Banco de España un certificado de antecedentes penales de la persona objeto de valoración. Asimismo, el Banco de España consultará las bases de datos de la Autoridad Bancaria Europea, la Autoridad Europea de Valores y Mercados y la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación sobre sanciones administrativas y podrá establecer un comité de expertos independientes con el objeto de informar los expedientes de valoración en los que concurra condena por delitos o faltas.

c) La existencia de investigaciones relevantes y fundadas, tanto en el ámbito penal como administrativo, sobre alguno de los hechos mencionados en la letra b).4.º No se considerará que hay falta de honorabilidad sobrevenida por la mera circunstancia de que, estando en el ejercicio de su cargo, un consejero, director general o asimilado, u otro empleado responsable del control interno o que ocupe un puesto clave en el desarrollo de la actividad general de la entidad sea objeto de dichas investigaciones.

3. Si durante el ejercicio de su actividad concurriese en la persona evaluada, alguna de las circunstancias previstas en el apartado anterior y esta resultase relevante para la evaluación de su honorabilidad, la entidad de crédito lo comunicará al Banco de España en el plazo máximo de quince días hábiles desde su conocimiento.

4. Los miembros del consejo de administración, directores generales o asimilados y otros empleados que sean responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave para el desarrollo diario de la actividad de la entidad que tuviesen conocimiento de que concurren en su persona o en alguna de las personas anteriores alguna de las

circunstancias descritas en el apartado 2, deberán informar inmediatamente de ello a su entidad.

Artículo 31. *Requisitos de conocimientos y experiencia.*

1. Poseerán los conocimientos y experiencia exigidos en virtud del artículo 24 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, quienes cuenten con formación del nivel y perfil adecuado, en particular en las áreas de banca y servicios financieros, y experiencia práctica derivada de sus anteriores ocupaciones durante periodos de tiempo suficientes. Se tendrán en cuenta para ello, tanto los conocimientos adquiridos en un entorno académico, como la experiencia en el desarrollo profesional de funciones similares a las que van a desarrollarse en otras entidades o empresas.

2. En la valoración de la experiencia práctica y profesional se deberá prestar especial atención a la naturaleza y complejidad de los puestos desempeñados, las competencias y poderes de decisión y responsabilidades asumidas, así como el número de personas a su cargo, el conocimiento técnico alcanzado sobre el sector financiero y los riesgos que deben gestionar.

En todo caso, los criterios de conocimientos y experiencia se aplicarán valorando la naturaleza, escala y complejidad de la actividad de cada entidad y las concretas funciones y responsabilidades del puesto asignado a la persona evaluada.

3. Asimismo, el consejo de administración deberá contar con miembros que, considerados en su conjunto, reúnan suficiente experiencia profesional en el gobierno de entidades de crédito para asegurar la capacidad efectiva del consejo de administración de tomar decisiones de forma independiente y autónoma en beneficio de la entidad.

Artículo 32. *Capacidad para ejercer un buen gobierno de la entidad.*

1. Para valorar la capacidad de los miembros del consejo de administración de ejercer un buen gobierno de la entidad, en virtud de lo exigido por el artículo 24 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, se tendrá en cuenta:

a) La presencia de potenciales conflictos de interés que generen influencias indebidas de terceros derivados de:

1.º Los cargos desempeñados en el pasado o en el presente en la misma entidad o en otras organizaciones privadas o públicas,

2.º Una relación personal, profesional o económica con otros miembros del consejo de administración de la entidad, de su matriz o de sus filiales,

3.º Una relación personal, profesional o económica con los accionistas que ostenten el control de la entidad, de su matriz o de sus filiales.

b) La capacidad de dedicar el tiempo suficiente para llevar a cabo las funciones correspondientes.

c) Ser miembro de sociedades vinculadas o de entes vinculados no constituirá en sí mismo un obstáculo para tomar decisiones de forma independiente.

2. Si durante el ejercicio de su actividad concurriese en algún consejero alguna circunstancia que pudiera alterar su capacidad para ejercer un buen gobierno de la entidad, la entidad de crédito lo comunicará al Banco de España en el plazo máximo de quince días hábiles desde su conocimiento.

Artículo 33. *Selección, control y evaluación de los requisitos de idoneidad por parte de las entidades de crédito, las sociedades financieras de cartera y sociedades financieras mixtas de cartera.*

1. Las entidades de crédito y las sucursales de entidades de crédito no autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea deberán contar, en condiciones proporcionadas al carácter, escala y complejidad de sus actividades, con unidades y procedimientos internos adecuados para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros de su consejo de administración y de sus directores generales o asimilados, y de los responsables de funciones de control interno y otros puestos clave en la entidad.

2. Asimismo, las entidades de crédito deberán identificar los puestos clave para el desarrollo diario de su actividad y los responsables de las funciones de control interno, manteniendo a disposición del Banco de España una relación actualizada de las personas que los desempeñan, la valoración de la idoneidad realizada por la entidad y la documentación que acredite la misma.

3. Las entidades de crédito deberán notificar al Banco de España la propuesta de nombramiento de nuevos miembros del consejo de administración y de directores generales o asimilados.

4. Las sociedades financieras de cartera y las sociedades financieras mixtas de cartera deberán notificar al Banco de España la propuesta de nombramiento de nuevos miembros del consejo de administración y de directores generales o asimilados.

Artículo 34. *Registro de altos cargos.*

1. Para su inscripción en el Registro de altos cargos previsto en el artículo 27 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, los consejeros y directores generales o asimilados de la entidad deberán declarar expresamente, en el documento que acredite su aceptación del cargo:

a) Que reúnen los requisitos de idoneidad a que se refiere el artículo 24 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

b) Que no se encuentran incursos en ninguna de las limitaciones o incompatibilidades establecidas en el artículo 26 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, o en cualquier otra norma que les fuesen de aplicación.

2. Además de la gestión del Registro de altos cargos, corresponderá al Banco de España la creación y gestión de un registro de consejeros y directores generales o asimilados de las sociedades financieras de cartera y de las sociedades financieras mixtas de cartera aprobadas de conformidad con lo dispuesto en el artículo 15 bis de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y sujetas a supervisión en base consolidada por parte del Banco de España. En dicho registro deberán inscribirse obligatoriamente los consejeros, directores generales y asimilados de aquéllas.

Para la inscripción, la entidad deberá comunicar su nombramiento dentro de los quince días hábiles siguientes a la aceptación del cargo, incluyendo los datos personales y profesionales que establezca, con carácter general, el Banco de España y declarar expresamente, en el documento que acredite la aceptación del cargo que los mismos cumplen los requisitos establecidos en las letras a) y b) del apartado anterior.

Artículo 35. *Límites a la obtención de créditos, avales y garantías por los altos cargos de la entidad.*

1. Las entidades de crédito deberán solicitar al Banco de España autorización para la concesión de créditos, avales y garantías a los miembros de su consejo de administración o a sus directores generales o asimilados.

2. No requerirá la autorización a la que se refiere el apartado anterior la concesión del crédito, aval o garantía que:

a) Esté amparada en los convenios colectivos concertados entre la entidad de crédito y el conjunto de sus empleados.

b) Se realice en virtud de contratos cuyas condiciones estén estandarizadas y se apliquen en masa y de manera habitual a un elevado número de clientes, siempre que el importe concedido a una misma persona, a sus familiares de hasta segundo grado o a las sociedades en las que estas personas ostenten una participación de control igual o superior al 15 por ciento, o de cuyo consejo formen parte, no exceda de 200.000 euros.

En todo caso, la concesión de las operaciones anteriores será comunicada al Banco de España inmediatamente después de su concesión.

3. Al evaluar la solicitud de autorización prevista en el apartado anterior, el Banco de España deberá tener en cuenta, al menos, los siguientes factores:

a) Los efectos que el crédito, aval o garantía pudiera tener sobre la gestión sana y prudente de la entidad y su correcto cumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina.

b) Los efectos que estas operaciones pudieran tener sobre el adecuado reparto de las responsabilidades dentro de la organización y la prevención de conflictos de interés.

c) Los términos y condiciones en que son concedidas estas operaciones en relación con el interés general de la entidad y, en particular, en comparación con las operaciones concedidas a otros empleados distintos de los miembros del consejo de administración, directores generales o asimilados y a la clientela.

CAPÍTULO IV

Gobierno corporativo y política de remuneraciones

Artículo 36. *Obligaciones en materia de gobierno corporativo y política de remuneraciones.*

1. A los efectos del artículo 34.1.ñ) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, se entenderá por beneficios discrecionales de pensión, los pagos discrecionales concedidos por una entidad de crédito en base individual a su personal en virtud de un plan de pensiones o instrumento distinto que otorgue prestaciones de jubilación y que puedan asimilarse a la remuneración variable. En ningún caso incluirá beneficios concedidos a un empleado de conformidad con el sistema de pensiones de la entidad.

2. A efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 34.1.p) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, el Banco de España podrá:

a) Imponer restricciones a las entidades de crédito para el uso de los instrumentos señalados en dicho artículo de la ley.

b) Fijar los criterios necesarios para permitir que la remuneración variable se contraiga en función de los resultados financieros negativos de las entidades de crédito.

c) Exigir a las entidades de crédito y sus grupos que limiten la remuneración variable en forma de porcentaje de los ingresos totales cuando ello no sea compatible con el mantenimiento de una base de capital sólida.

3. En relación con las entidades que hayan percibido apoyo financiero en los términos previstos en el artículo 35 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y sin perjuicio del resto de normativa aplicable, corresponde al Banco de España autorizar expresamente la cuantía, devengo y abono de cualquier retribución variable a los administradores y directivos, pudiendo también establecer, si procede, límites a su remuneración total.

4. Sin perjuicio de lo anterior, el Banco de España establecerá criterios sobre los conceptos y políticas de remuneraciones contenidos en los artículos 32 a 35 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y en particular podrá establecer criterios específicos para la determinación de la relación entre los componentes fijos y variables de la remuneración total.

5. De conformidad con el artículo 29.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, el Banco de España podrá tener por cumplida la obligación de constituir los comités previstos en los artículos 31 y 36 de la citada ley, siempre que:

a) Se trate de entidades de crédito filiales que hayan sido exceptuadas de la aplicación de los requisitos prudenciales de forma individual, en virtud de los artículos 7 o 10 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, y de la disposición adicional quinta de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

b) Las entidades de crédito matrices constituyan tales comités, de conformidad con los artículos 38 y 39, y ejerzan sus funciones para las filiales.

Artículo 37. *Obligaciones de publicidad en materia de gobierno corporativo y política de remuneraciones.*

1. De conformidad con el artículo 29.5 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, las entidades de crédito ofrecerán en su página web de forma clara, comprensible y comparable, la información en materia de gobierno corporativo prevista en el título I, capítulo V de la citada ley y la manera en que cumplen con sus obligaciones de gobierno corporativo y remuneraciones. El Banco de España especificará los términos en que tiene que estar configurada la página web y la información que las entidades de crédito han de incluir en la misma, con arreglo a lo establecido en la Ley 10/2014, de 26 de junio, y en este capítulo.

2. El consejo de administración será responsable de mantener la información anterior actualizada.

3. La información sobre la remuneración devengada en cada ejercicio económico por los miembros del consejo de administración, que publicarán en su página web las entidades de crédito, deberá reflejar la cifra total de la remuneración devengada y un desglose individualizado por conceptos retributivos con referencia al importe de los componentes fijos y dietas, así como a los conceptos retributivos de carácter variable.

Esta información contendrá todos los conceptos retributivos devengados, cualquiera que sea su naturaleza o la entidad del grupo que lo satisfaga.

4. Lo dispuesto en el apartado anterior incluirá, en su caso, las retribuciones devengadas por los miembros del consejo de administración por su pertenencia a consejos en otras sociedades del grupo o participadas en que actúe en representación del grupo.

5. Igualmente, se incluirá información sobre el resultado de la votación en la junta de accionistas o asamblea general, de la política de remuneraciones de los miembros del consejo de administración de conformidad con lo previsto en el artículo 33.3 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, indicándose el quórum existente, el número total de votos válidos, el número de votos a favor, en contra, y abstenciones.

Artículo 38. *Comité de nombramientos.*

1. El comité de nombramientos, previsto en el artículo 31 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, desempeñará, al menos, las funciones siguientes:

a) Identificar y recomendar, con vistas a su aprobación por el consejo de administración o por la junta general, candidatos para proveer los puestos vacantes del consejo de administración.

b) Evaluar el equilibrio de conocimientos, capacidad, diversidad y experiencia del consejo de administración y elaborar una descripción de las funciones y aptitudes necesarias para un nombramiento concreto, valorando la dedicación de tiempo prevista para el desempeño del puesto.

c) Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año, la estructura, el tamaño, la composición y la actuación del consejo de administración, haciendo recomendaciones al mismo, con respecto a posibles cambios.

d) Evaluar periódicamente, y al menos una vez al año la idoneidad de los diversos miembros del consejo de administración y de este en su conjunto, e informar al consejo de administración en consecuencia.

e) Revisar periódicamente la política del consejo de administración en materia de selección y nombramiento de los miembros de la alta dirección y formularle recomendaciones.

f) Establecer, de conformidad con el artículo 31.3 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, un objetivo de representación para el sexo menos representado en el consejo de administración y elaborar orientaciones sobre cómo aumentar el número de personas del sexo menos representado con miras a alcanzar dicho objetivo. El objetivo, las orientaciones y la aplicación de las mismas se publicarán junto con la información prevista en el artículo 435.2.c) del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, y serán transmitidas por el Banco de España a la Autoridad Bancaria Europea.

Asimismo, el Banco de España utilizará esta información para llevar a cabo comparaciones de las prácticas en favor de la diversidad.

2. En el desempeño de su cometido, el comité de nombramientos tendrá en cuenta, en la medida de lo posible y de forma continuada, la necesidad de velar por que la toma de decisiones del consejo de administración no se vea dominada por un individuo o un grupo reducido de individuos de manera que se vean perjudicados los intereses de la entidad en su conjunto.

3. El comité de nombramientos podrá utilizar los recursos que considere apropiados para el desarrollo de sus funciones, incluido el asesoramiento externo, y recibirá los fondos adecuados para ello.

Artículo 39. *Comité de remuneraciones.*

1. El Comité de remuneraciones previsto en el artículo 36 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, se encargará de la preparación de las decisiones relativas a las remuneraciones, incluidas las que tengan repercusiones para el riesgo y la gestión de riesgos de la entidad de que se trate, que deberá adoptar el consejo de administración.

En particular, el Comité de remuneraciones deberá informar la política general de retribuciones de los miembros del consejo de administración, directores generales o asimilados, así como la retribución individual y las demás condiciones contractuales de los miembros del consejo de administración que desempeñen funciones ejecutivas, y velará por su observancia.

2. En aquellos supuestos en que la normativa específica de una entidad prevea la representación del personal en el Consejo de Administración, el Comité de remuneraciones incluirá uno o más representantes del personal.

3. Al preparar las decisiones, el Comité de remuneraciones tendrá en cuenta los intereses a largo plazo de los accionistas, los inversores y otras partes interesadas en la entidad, así como el interés público.

Artículo 40. *Vigilancia de las políticas remunerativas.*

El Banco de España recabará y transmitirá a la Autoridad Bancaria Europea la información publicada por las entidades de conformidad con el artículo 450.1.g), h), i) y k) del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, así como la información facilitada por las entidades sobre la brecha salarial de género. Esta información será utilizada por el Banco de España para comparar las tendencias y prácticas en materia de remuneración.

En el caso de la información sobre el número de personas físicas en cada entidad que reciban remuneraciones de 1 millón de euros o más por ejercicio, se incluirá igualmente sus responsabilidades en el cargo que ocupa, el ámbito de negocio implicado y los principales componentes del sueldo, los incentivos, las primas a largo plazo y la contribución a la pensión.

Artículo 41. *Función de gestión de riesgos.*

1. El director de la unidad de gestión de riesgos prevista en el artículo 38.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, será un alto directivo independiente, que no desempeñará funciones operativas y que asumirá específicamente la responsabilidad de la función de gestión de riesgos y no podrá ser revocado de su cargo sin la aprobación previa del consejo de administración.

En todo caso, se entenderán por funciones operativas aquellas que involucren responsabilidades ejecutivas o de gestión en las líneas o áreas de negocio de la entidad.

Para el ejercicio de sus funciones el director de la unidad de gestión de riesgos tendrá acceso directo al consejo de administración.

2. Cuando la naturaleza, escala y complejidad de las actividades de la entidad no justifiquen que se nombre específicamente a una persona, podrá desempeñar dicha función otro alto directivo de la entidad, siempre que no exista conflicto de intereses.

3. Corresponderá a la unidad de gestión de riesgos de las entidades de crédito:

a) Determinar, cuantificar y notificar adecuadamente todos los riesgos importantes.

b) Participar activamente en la elaboración de la estrategia de riesgo de la entidad y en todas las decisiones importantes de gestión de riesgos.

c) Presentar una imagen completa de toda la gama de riesgos a los que se encuentre expuesta la entidad.

d) Informar directamente al consejo de administración sobre evoluciones específicas del riesgo que afecten o puedan afectar a una entidad.

Artículo 42. *Comité de riesgos.*

1. Corresponderá al comité de riesgos previsto en el artículo 38 de la Ley 10/2014, de 26 de junio:

a) Asesorar al consejo de administración sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la entidad y su estrategia en este ámbito, y asistirle en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia.

No obstante lo anterior, el consejo de administración será el responsable de los riesgos que asuma la entidad.

b) Vigilar que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tenga plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la entidad. En caso contrario, el comité de riesgos presentará al consejo de administración un plan para subsanarla.

c) Determinar, junto con el consejo de administración, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el propio comité y el consejo de administración.

d) Colaborar para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales. A tales efectos, el comité de riesgos examinará, sin perjuicio de las funciones del comité de remuneraciones, si la política de incentivos prevista en el sistema de remuneración tiene en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios.

2. Para el adecuado ejercicio de sus funciones, las entidades garantizarán que el comité de riesgos pueda acceder sin dificultades a la información sobre la situación de riesgo de la entidad y, si fuese necesario, a la unidad de gestión de riesgos y a asesoramiento externo especializado.

TÍTULO II

Solvencia de las entidades de crédito

CAPÍTULO I

Sistemas, procedimientos y mecanismos de gestión de riesgos y autoevaluación del capital

Artículo 43. *Requisitos de organización, gestión de riesgos y control interno.*

1. Conforme a lo dispuesto en el artículo 29 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, las entidades de crédito deberán contar en base consolidada o subconsolidada con sistemas, estrategias, procedimientos y mecanismos para dar cumplimiento a la normativa de ordenación y disciplina, en particular, a las reglas establecidas en los artículos 46 a 54 de este real decreto. A tal efecto, deberán:

a) Contar con una estructura organizativa adecuada a la naturaleza de sus actividades y con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes.

b) Disponer de una función de auditoría interna que vele por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno.

c) Contar con una unidad que desempeñe la función de cumplimiento normativo. Esta función deberá tener carácter integral, comprendiendo, entre otras, las obligaciones que al respecto resulten de la prestación de servicios de inversión, así como las establecidas por la normativa de prevención del blanqueo de capitales.

2. Las funciones mencionadas en las letras b) y c) del apartado anterior deberán ser desempeñadas bajo el principio de independencia respecto a las áreas, unidades o funciones sobre las que gire su verificación.

El consejo de administración de la entidad de crédito deberá ser asimismo informado periódicamente, de los resultados de las labores verificativas llevadas a cabo por las funciones de auditoría interna y de cumplimiento normativo.

3. Las entidades de crédito que no hayan sido exceptuadas por el Banco de España en virtud de los artículos 7 o 10 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, y de la disposición adicional quinta de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de la aplicación de los

requisitos prudenciales de forma individual, deberán contar con los sistemas, estrategias, procedimientos y mecanismos a los que se refiere el apartado 1 también en base individual.

4. Las filiales de entidades de crédito españolas situadas en Estados no miembros de la Unión Europea y aquéllas situadas en centros financieros extraterritoriales, deberán contar también con sistemas, estrategias, procedimientos y mecanismos equivalentes salvo que la legislación del país donde esté situada la filial lo prohíba.

Las filiales a las que se refiere el párrafo anterior deberán cumplir sus requisitos sectoriales de forma individual en todo caso.

5. Las entidades de crédito que presten servicios de inversión deberán respetar los requisitos de organización interna recogidos en el artículo 70 ter.3 de la Ley 24/1988, de 28 de julio.

No obstante lo anterior, se entenderán cumplidos los requisitos del artículo 70 ter.3.a) de la Ley 24/1988, de 28 de julio, referidos a los procedimientos administrativos y contables, a los mecanismos de control interno, a la auditoría interna y a las técnicas eficaces de valoración de los riesgos, así como la obligación de contar con medidas que aseguren la continuidad y regularidad en la prestación de los servicios, incluidas en la letra b) del mismo apartado, cuando las entidades cumplan con lo establecido en este capítulo.

Artículo 44. *Responsabilidad del consejo de administración en la asunción de riesgos.*

1. Para el correcto ejercicio de las responsabilidades del consejo de administración sobre gestión de riesgos previstas en el artículo 37.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, las entidades de crédito:

a) Establecerán canales de información hacia el consejo de administración que abarquen todos los riesgos importantes y las políticas de gestión de riesgos y sus modificaciones.

b) Garantizarán que el consejo de administración pueda acceder sin dificultades a la información sobre la situación de riesgo de la entidad y, si fuese necesario, a la función de gestión de riesgos y a asesoramiento externo especializado.

2. El consejo de administración determinará, junto con el comité de riesgos, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el citado comité y el propio consejo de administración.

Artículo 45. *Aplicación del proceso de autoevaluación del capital interno.*

1. El proceso de autoevaluación del capital previsto en el artículo 41 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, será llevado a cabo:

a) En base consolidada, con arreglo al ámbito de aplicación y a los métodos de consolidación prudencial previstos en la parte primera, título II, capítulo 2, secciones 2 y 3 del Reglamento (UE) n.° 575/2013, de 26 de junio, por las entidades de crédito matrices.

b) En base individual por todas las entidades de crédito excepto aquellas que sean:

1.º Filiales de otra sociedad establecida en España,

2.º Empresas matrices o,

3.º Entidades afiliadas de forma permanente a un organismo central de conformidad con el artículo 10 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

En todo caso, cualquier entidad de crédito que no pertenezca a un grupo o subgrupo consolidable sujeto a la supervisión del Banco de España o que esté excluida del ámbito de aplicación de la consolidación prudencial de conformidad con el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, estará obligada a llevar a cabo el proceso de autoevaluación de capital en base individual.

c) En base subconsolidada por las entidades de crédito filiales autorizadas en España cuando estas entidades o su sociedad financiera de cartera o sociedad financiera mixta de cartera dominante tengan como filiales en Estados no miembros de la Unión Europea a entidades de crédito, empresas de servicios de inversión o entidades financieras o posean una participación en una sociedad de estas características.

A efectos de esta letra, se considerarán entidades financieras las definidas en el artículo 40 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

2. Las estrategias y procedimientos a que se refiere el artículo 41 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, se resumirán en un informe anual de autoevaluación del capital interno que se remitirá al Banco de España antes del 30 de abril de cada ejercicio, o en un plazo menor cuando así lo establezca el Banco de España.

Para la elaboración de este informe las entidades de crédito deberán tener en cuenta los criterios que a estos efectos publique el Banco de España.

Artículo 46. *Riesgo de crédito y de contraparte.*

En materia de riesgo de crédito y de contraparte, las entidades deberán:

a) Basar la concesión de créditos en criterios sólidos y bien definidos.

b) Establecer un procedimiento claro de aprobación, modificación, renovación y refinanciación de créditos.

c) Disponer de metodologías internas que les permitan evaluar el riesgo de crédito de las exposiciones frente a deudores, valores o posiciones de titulización individuales, así como el riesgo de crédito del conjunto de la cartera.

Las metodologías internas no se sustentarán única o mecánicamente en calificaciones crediticias externas. El hecho de que los requerimientos de recursos propios se basen en la calificación de una agencia de calificación crediticia externa o la inexistencia de una calificación de la exposición no obstará para que las entidades tengan en cuenta otra información pertinente para evaluar su asignación de capital interno.

d) Utilizar métodos eficaces para administrar y supervisar de forma permanente las diversas carteras y exposiciones con riesgo de crédito.

e) Identificar y gestionar los créditos dudosos, y realizar los ajustes de valor y las dotaciones de provisiones adecuados.

f) Diversificar las carteras de créditos de forma adecuada en función de los mercados destinatarios y de la estrategia crediticia general de la entidad.

Artículo 47. *Riesgo residual.*

Las entidades deberán contar con políticas y procedimientos escritos, entre otros medios, para gestionar la posibilidad de que las técnicas de reducción del riesgo de crédito a las que se refiere el artículo 108 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, resulten menos eficaces de lo esperado.

Artículo 48. *Riesgo de concentración.*

Las entidades deberán contar con políticas y procedimientos escritos, entre otros medios, para controlar el riesgo de concentración derivado de:

a) Exposiciones frente a cada una de las contrapartes, incluidas las entidades de contrapartida central, los grupos de contrapartes vinculadas y las contrapartes del mismo sector económico, de la misma región geográfica o de la misma actividad o materia prima, en los términos que determine el Banco de España.

b) La aplicación de técnicas de reducción del riesgo de crédito, incluidos los riesgos vinculados a grandes exposiciones crediticias indirectas, tales como un emisor de garantías reales.

Artículo 49. *Riesgo de titulización.*

1. Los riesgos derivados de operaciones de titulización en las que la entidad de crédito actúa como inversora, originadora o patrocinadora, incluido el riesgo reputacional, se valorarán y controlarán mediante las políticas y procedimientos adecuados para asegurarse, en particular, de que el contenido económico de la operación quede plenamente reflejado en las decisiones de evaluación y gestión del riesgo.

2. Las entidades de crédito originadoras de operaciones de titulización renovables que incluyan cláusulas de amortización anticipada, contarán con planes de liquidez para hacer frente a las implicaciones derivadas tanto de la amortización a vencimiento como de la anticipada.

Artículo 50. *Riesgo de mercado.*

Las entidades de crédito aplicarán políticas y procedimientos para la determinación, valoración y gestión de todas las fuentes significativas de riesgo de mercado y de los efectos de tales riesgos que sean significativos.

En particular, el nivel de capital interno de las entidades deberá ser adecuado para cubrir los riesgos de mercado significativos que no estén sujetos a un requerimiento de recursos propios.

Artículo 51. *Riesgo de tipos de interés derivado de actividades ajenas a la cartera de negociación.*

1. Las entidades implantarán sistemas internos o, en su lugar, utilizarán el método estándar o el método estándar simplificado previsto para entidades pequeñas y no complejas, con el fin de identificar, evaluar, gestionar y reducir los riesgos derivados de posibles variaciones de los tipos de interés que incidan tanto en el valor económico del patrimonio neto como en los ingresos netos por intereses procedentes de las actividades ajenas a la cartera de negociación.

2. Las entidades implantarán sistemas para evaluar y controlar los riesgos derivados de posibles variaciones de los diferenciales crediticios que incidan tanto en el valor económico del patrimonio neto como en los ingresos netos por intereses procedentes de las actividades ajenas a la cartera de negociación de la entidad.

3. El Banco de España podrá exigir a una entidad que utilice el método estándar cuando los sistemas internos que haya implantado para evaluar los riesgos contemplados en el apartado 1 no sean satisfactorios.

4. El Banco de España podrá exigir a una entidad pequeña y no compleja, definida de conformidad con el artículo 4.1.145 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, que utilice el método estándar cuando considere que el método estándar simplificado no es adecuado para medir el riesgo de tipo de interés derivado de las actividades ajenas a la cartera de negociación de dicha entidad.

Artículo 52. *Riesgo operacional.*

1. Las entidades aplicarán políticas y procedimientos de evaluación y gestión de las exposiciones al riesgo operacional, incluidos el riesgo de modelo y los riesgos derivados de la delegación de la prestación de servicios o del ejercicio de funciones de las entidades de crédito en un tercero, y de cobertura de los riesgos de eventos poco frecuentes pero muy graves.

A tal fin, se entenderá por riesgo de modelo, el riesgo de pérdida potencial en que podría incurrir una entidad a consecuencia de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos internos, debido a errores en la concepción, aplicación o utilización de dichos modelos.

Las entidades especificarán lo que constituye un riesgo operacional a efectos de dichas políticas y procedimientos.

2. Las entidades establecerán planes de emergencia y de continuidad de la actividad que les permitan mantener su actividad y limitar las pérdidas en caso de interrupciones graves en el negocio.

Artículo 53. *Riesgo de liquidez.*

1. Las entidades deberán contar con estrategias, políticas, procedimientos y sistemas sólidos para la identificación, gestión y medición del riesgo de liquidez, proporcionales a la naturaleza, escala y complejidad de sus actividades. A tales efectos, el Banco de España exigirá a las entidades:

a) Desarrollar métodos para el seguimiento de las posiciones de financiación.

b) Identificar los activos libres de cargas disponibles en situaciones de urgencia, teniendo en cuenta las posibles limitaciones legales a eventuales transferencias de liquidez.

c) Estudiar el impacto de distintos escenarios sobre sus perfiles de liquidez.

2. Las entidades, teniendo en cuenta la naturaleza, dimensión y complejidad de sus actividades, deberán mantener perfiles de riesgo de liquidez coherentes con los necesarios para el buen funcionamiento y la solidez del sistema. El Banco de España controlará la evolución de dichos perfiles mantenidos por las entidades atendiendo a elementos como el diseño y los volúmenes de productos, la gestión del riesgo, las políticas de financiación y las concentraciones de financiación. En particular, el Banco de España exigirá a las entidades:

a) Contar con herramientas de reducción del riesgo de liquidez tales como colchones de liquidez, o una adecuada diversificación de las fuentes de financiación que permitan afrontar situaciones de tensión financiera.

b) Elaborar planes de emergencia para afrontar los escenarios previstos en virtud de la letra c) del apartado anterior y planes para subsanar eventuales déficits de liquidez. Estos últimos deberán ser puestos a prueba por la entidad al menos una vez al año.

3. Cuando el Banco de España considere que una entidad cuenta con unos niveles de liquidez inferiores a los adecuados conforme a los criterios establecidos en este artículo y su normativa de desarrollo o en el artículo 42 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, podrá adoptar, entre otras, alguna de las medidas contempladas en el artículo 68.2 de la citada ley.

Estas medidas se aplicarán sin perjuicio de las sanciones que correspondan de conformidad con lo establecido en el título IV, capítulo III de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y deberán guardar relación con la posición de liquidez de la entidad y los requisitos de financiación estable previstos en la normativa de solvencia.

4. Asimismo, cuando la evolución de los perfiles de riesgo de liquidez de una entidad pudiese dar lugar a inestabilidad en otra entidad o a inestabilidad sistémica, el Banco de España informará de las medidas adoptadas para solventar esta situación a la Autoridad Bancaria Europea.

Artículo 54. *Riesgo de apalancamiento excesivo.*

1. Las entidades deberán establecer políticas y procedimientos para la identificación, gestión y control del riesgo de apalancamiento excesivo.

2. Entre los indicadores de riesgo de apalancamiento excesivo figurarán el ratio de apalancamiento determinado de conformidad con el artículo 429 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, y los desfases entre activos y obligaciones.

3. Las entidades abordarán el riesgo de apalancamiento excesivo con carácter preventivo, teniendo debidamente en cuenta los incrementos potenciales de dicho riesgo causados por reducciones de los recursos propios de la entidad que se deriven de pérdidas previstas o efectivas, en función de las normas contables aplicables. A esos efectos, las entidades deberán estar en condiciones de afrontar diversas situaciones de dificultad en lo que respecta al riesgo de apalancamiento excesivo.

Artículo 55. *Régimen de solvencia aplicable a las sucursales de entidades de crédito de Estados no miembros de la Unión Europea.*

El Banco de España, de conformidad con el artículo 60.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, determinará el régimen de solvencia aplicable a las sucursales de entidades de crédito con sede en Estados no miembros de la Unión Europea. Este régimen podrá eximir a las citadas sucursales, total o parcialmente, de las disposiciones de la normativa de solvencia en función de los siguientes criterios:

a) Que la entidad esté sujeta en su país de origen a requerimientos equivalentes a los establecidos por la normativa de solvencia.

b) Que la sucursal se integre con el resto de la entidad a efecto del cumplimiento de la normativa de solvencia.

c) Que la entidad se comprometa a respaldar en todo momento, y siempre que se lo solicite el Banco de España, las obligaciones de su sucursal, proporcionándole los medios necesarios para atender esas obligaciones en España.

d) Que en caso de concurso, liquidación, resolución o figuras equivalentes de la entidad de crédito exista igualdad de tratamiento de los depositantes de la sucursal con el del resto

de los de la entidad, en particular con los de su país de origen, salvo cuando los depósitos sean escasamente significativos a juicio del Banco de España.

e) Que la entidad cuente con planes de reestructuración y resolución equiparables a los exigidos en la normativa de resolución de entidades de crédito.

f) Que exista reciprocidad en los requerimientos de solvencia exigidos en el país de origen a las sucursales de entidades de crédito españolas.

No obstante lo anterior, las obligaciones exigidas a las sucursales de entidades de crédito con sede en Estados no miembros de la Unión Europea no podrán ser menos estrictas que las exigidas a las sucursales de Estados miembros de la Unión Europea.

Artículo 56. *Exposiciones frente al sector público.*

1. En virtud de lo dispuesto en el artículo 115.2 del Reglamento (UE) nº 575/2013, de 26 de junio de 2013, las exposiciones frente a las Comunidades Autónomas y Entidades Locales españolas recibirán el mismo tratamiento que las exposiciones frente a la Administración General del Estado.

2. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 116.4 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, cuando, en circunstancias excepcionales y a juicio del Banco de España, no haya diferencia de riesgos debido a la existencia de garantías adecuadas, las siguientes exposiciones podrán recibir la misma ponderación que las exposiciones frente a la Administración de la cual dependan:

a) Exposiciones frente a Organismos Autónomos y Entidades Públicas Empresariales reguladas en el título III de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de organización y funcionamiento de la Administración General del Estado.

b) Exposiciones frente a las demás agencias o entidades de derecho público vinculadas o dependientes de la Administración General del Estado.

c) Exposiciones frente a Entidades gestoras, Servicios comunes y Mutuas de la Seguridad Social.

d) Exposiciones frente al Instituto de Crédito Oficial.

e) Exposiciones frente a Organismos Autónomos y entes públicos dependientes de las Comunidades Autónomas, siempre que, conforme a las leyes aplicables, tengan naturaleza análoga a la prevista para los dependientes de la Administración del Estado.

f) Exposiciones frente a organismos o entes públicos de naturaleza administrativa dependientes de las Entidades Locales españolas, siempre que carezcan de fines lucrativos y desarrollen actividades administrativas propias de dichas entidades.

g) Exposiciones frente a consorcios integrados por Comunidades Autónomas o Entidades Locales españolas, o por estas y otras Administraciones Públicas, en la medida en que, por su composición, aquellas Administraciones Públicas soporten la mayoría de las responsabilidades económicas del consorcio.

Artículo 57. *Adopción de medidas para retornar al cumplimiento de las normas de solvencia.*

1. Cuando una entidad de crédito o un grupo, o subgrupo, consolidable de entidades de crédito presente un déficit de recursos propios computables respecto de los exigidos por la normativa de solvencia, la entidad o la entidad obligada del grupo o subgrupo consolidable, según sea el caso, informará de ello, con carácter inmediato, al Banco de España y presentará en el plazo de un mes un programa en el que se concreten los planes para retornar al cumplimiento, salvo si la situación se hubiera corregido en ese período. El programa deberá contener, al menos, los aspectos referidos a la identificación de las causas determinantes del déficit de recursos propios, el plan para retornar al cumplimiento que podrá incluir la limitación al desarrollo de actividades que supongan riesgos elevados, la desinversión en activos concretos, o medidas para el aumento del nivel de recursos propios y los plazos previsibles para retornar al cumplimiento.

En el caso de que la entidad incumplidora pertenezca a un grupo o subgrupo consolidable de entidades de crédito, el programa deberá estar refrendado por la entidad obligada del mismo.

Dicho programa deberá ser aprobado por el Banco de España, que podrá incluir las modificaciones o medidas adicionales que considere necesarias para garantizar el retorno a los niveles mínimos de recursos propios exigibles. El programa presentado se entenderá aprobado si a los tres meses de su presentación al Banco de España no se hubiera producido resolución expresa.

Lo dispuesto en este apartado no será de aplicación si el déficit de recursos propios es inferior al requisito combinado de colchones de capital o, en su caso, al requerimiento de colchón de ratio de apalancamiento a los que esté sujeta. En estos dos casos, se aplicará lo establecido en el artículo 75.

2. Idéntica actuación a la prevista en el apartado anterior se seguirá cuando se rebasen los límites a los grandes riesgos establecidos en la parte cuarta del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, incluso cuando sea por causa de una reducción sobrevenida de los recursos propios computables.

3. Cuando el Banco de España, de conformidad con lo previsto en el artículo 68 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, obligue a una entidad de crédito o a un grupo o subgrupo a mantener recursos propios adicionales a los exigidos con carácter de mínimo, y de dicha exigencia resulte que los recursos propios de la entidad son insuficientes, la entidad o la entidad obligada del grupo o subgrupo, según el caso, presentará en el plazo de un mes un programa en el que se concreten los planes para cumplir con el requerimiento adicional, salvo si la situación se hubiera corregido en ese período. En el caso de que la entidad incumplidora pertenezca a un grupo o subgrupo consolidable de entidades de crédito, el programa deberá estar refrendado por la entidad obligada del mismo.

Dicho programa deberá ser aprobado por el Banco de España, que podrá incluir las modificaciones o medidas adicionales que considere necesarias. El programa incluirá la fecha prevista de cumplimiento de la exigencia adicional, que será la referencia para el inicio del cómputo del plazo establecido en el artículo 92.d) de la Ley 10/2014, de 26 de junio. El programa presentado se entenderá aprobado si a los tres meses de su presentación al Banco de España no se hubiera producido resolución expresa.

4. Cuando el Banco de España, de conformidad con lo previsto en el artículo 68 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, requiera a una entidad de crédito o a un grupo o subgrupo que refuerce los procedimientos, mecanismos y estrategias adoptados, podrá exigir la presentación de un programa en el que se concreten las medidas necesarias para subsanar las deficiencias advertidas y los plazos previsibles para su implantación. Dicho programa deberá ser aprobado por el Banco de España, que podrá incluir las modificaciones o medidas adicionales que considere necesarias.

5. Cuando se den simultáneamente varios de los supuestos de hecho de los apartados anteriores, el programa presentado podrá tener carácter conjunto.

CAPÍTULO II

Colchones de capital

Artículo 58. *Requisito combinado de colchones de capital.*

1. Las entidades de crédito, de conformidad con el artículo 43 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, deberán cumplir en todo momento el requisito combinado de colchones de capital, entendido como el total del capital de nivel 1 ordinario necesario para cumplir con la obligación de disponer de un colchón de conservación de capital, y, si procede:

a) Un colchón de capital anticíclico específico de cada entidad.
b) Un colchón para las entidades de importancia sistémica mundial.
c) Un colchón para otras entidades de importancia sistémica.
d) Un colchón contra riesgos sistémicos.

Las entidades de crédito, de conformidad con el artículo 43 y la disposición adicional decimosexta de la Ley 10/2014, de 26 de junio, deberán cumplir, asimismo, con los colchones de capital establecidos por el Banco Central Europeo.

2. Los colchones de capital se determinarán como un porcentaje del importe de las exposiciones al riesgo de la entidad que correspondan para cada colchón, calculado de

conformidad con el artículo 92.3 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, con las precisiones que, en su caso, pudiera establecer el Banco de España.

3. Conforme a lo establecido en el artículo 5.1 del Reglamento (UE) n.º 1024/2013 del Consejo, de 15 de octubre de 2013, el Banco de España, cuando pretenda establecer un colchón de capital en virtud de lo dispuesto en este capítulo, deberá notificarlo diez días antes de adoptar tal decisión al Banco Central Europeo. En caso de que el Banco Central Europeo se oponga, el Banco de España deberá considerar debidamente las razones esgrimidas antes de proceder a la adopción del colchón.

Artículo 59. *Nivel de aplicación del colchón de conservación de capital.*

El cumplimiento con el colchón de conservación de capital del 2,5 por cien al que se refiere el artículo 44 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, deberá realizarse de manera individual y consolidada, con arreglo a la parte primera, título II, del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

Artículo 60. *Cálculo de los porcentajes de colchón de capital anticíclico específico de cada entidad.*

1. Conforme a lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, las entidades de crédito deberán mantener un colchón de capital anticíclico calculado específicamente para cada entidad o grupo. Dicho colchón será equivalente al importe total de exposición al riesgo calculado de conformidad con el artículo 92.3 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, con las precisiones que, en su caso, pudiera establecer el Banco de España, multiplicado por un porcentaje de colchón de capital específico.

2. El cumplimiento con el colchón de capital anticíclico deberá realizarse de manera individual y consolidada, con arreglo a la parte primera, título II, del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013.

3. El porcentaje de colchón de capital anticíclico específico en función de la entidad consistirá en la media ponderada de los porcentajes de colchones anticíclicos que sean de aplicación en los territorios en que estén ubicadas las exposiciones crediticias pertinentes de la entidad.

Las entidades de crédito, con objeto de calcular la media ponderada a que se refiere el párrafo anterior, deberán aplicar a cada porcentaje de colchón anticíclico aplicable el importe total de sus requisitos de recursos propios por riesgo de crédito, determinado de conformidad con la parte tercera, títulos II y IV del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, y correspondiente a las exposiciones crediticias pertinentes en el territorio en cuestión, dividido por el importe total de sus requisitos de recursos propios por riesgo de crédito correspondiente a la totalidad de sus exposiciones crediticias pertinentes.

4. Para determinar el porcentaje de colchón anticíclico aplicable a exposiciones ubicadas en España, se atenderá a lo dispuesto en el artículo 61.

5. Los porcentajes de colchón anticíclico aplicables a exposiciones ubicadas en Estados miembros de la Unión Europea, serán:

a) Los porcentajes fijados por las autoridades designadas que correspondan que no superen el 2,5 por ciento;

b) Los porcentajes fijados por las autoridades designadas que correspondan que superen el 2,5 por ciento y que hayan sido reconocidos por el Banco de España.

A efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, el Banco de España establecerá criterios de reconocimiento de colchones de capital anticíclicos superiores al 2,5 por ciento y normas de publicidad de dicho reconocimiento.

c) El 2,5 por ciento cuando las autoridades designadas correspondientes hayan fijado un porcentaje superior y este no haya sido reconocido por el Banco de España.

6. El porcentaje de colchón anticíclico aplicable a exposiciones ubicadas en Estados no miembros de la Unión Europea, será:

a) El fijado, en su caso, por el Banco de España cuando las autoridades designadas correspondientes no hayan fijado ningún porcentaje.

b) El fijado por las autoridades designadas correspondientes siempre que no supere el 2,5 por ciento y salvo que el Banco de España decida fijar un porcentaje superior.

c) El fijado por las autoridades designadas correspondientes siempre que supere el 2,5 por ciento y haya sido reconocido por el Banco de España.

El Banco de España establecerá criterios para fijar porcentajes conforme a lo dispuesto en las letras a) y b), y para reconocer los establecidos por las autoridades designadas de otros Estados no miembros de la Unión Europea conforme a la letra c).

Asimismo, el Banco de España establecerá normas de publicidad de los porcentajes fijados conforme a lo previsto en las letras anteriores.

7. El Banco de España determinará las exposiciones crediticias pertinentes a efectos de este artículo y la forma de identificación de su ubicación geográfica.

8. A efectos del cálculo previsto en el apartado 3 las decisiones de fijar un determinado porcentaje de colchón, se adoptarán del siguiente modo:

a) El porcentaje del colchón anticíclico correspondiente a las exposiciones ubicadas en España o en otros Estados miembros de la Unión Europea se aplicarán a partir de la fecha especificada en la información que se publique con arreglo al artículo 61.4 o con arreglo a las disposiciones nacionales equivalentes de dichos Estados miembros que resulten de aplicación, si la decisión tiene por efecto un incremento del porcentaje del colchón.

b) Sin perjuicio de lo previsto en la letra c), el porcentaje de colchón anticíclico correspondiente a un Estado no miembro de la Unión Europea se aplicará doce meses después de la fecha en que la autoridad pertinente de dicho Estado haya anunciado un cambio de dicho porcentaje, con independencia de que esa autoridad exija a las entidades constituidas en dicho Estado que apliquen el cambio en un plazo más breve, si la decisión tiene por efecto un incremento del porcentaje del colchón.

c) Cuando el Banco de España fije el porcentaje del colchón anticíclico relativo a un Estado no miembro de la Unión Europea con arreglo al apartado 6, ese porcentaje se aplicará a partir de la fecha especificada en la información que se publique con arreglo a dicho apartado.

d) El porcentaje del colchón anticíclico se aplicará de manera inmediata si la decisión tiene por efecto una reducción del mismo.

A efectos de lo previsto en la letra b), se considerará que toda modificación del porcentaje del colchón anticíclico relativo a un Estado no miembro ha sido anunciada en la fecha en que la autoridad pertinente del tercer país la publique de conformidad con las normas nacionales aplicables al efecto.

Artículo 61. *Fijación de los porcentajes de los colchones anticíclicos.*

1. El Banco de España calculará cada trimestre una pauta de colchón que tomará como referencia para fijar el porcentaje del colchón anticíclico relativo a las exposiciones ubicadas en España.

Esta pauta de colchón será un parámetro de referencia consistente en un porcentaje de colchón anticíclico y se calculará y se publicará conforme a los criterios y el procedimiento que determine el Banco de España. En todo caso, deberá reflejar de manera transparente el ciclo crediticio y los riesgos derivados de todo crecimiento excesivo del crédito en España, y tener debidamente en cuenta las particularidades de la economía española. Asimismo, deberá basarse en la desviación del ratio de crédito respecto del producto interior bruto de su tendencia de largo plazo.

2. El Banco de España evaluará la intensidad del riesgo sistémico cíclico y la idoneidad del porcentaje del colchón anticíclico para las exposiciones crediticias en España con carácter trimestral y fijará o ajustará el porcentaje de colchón anticíclico, si fuera necesario. Al hacerlo, tendrá en cuenta lo siguiente:

a) La pauta de colchón calculada de conformidad con el apartado 1.

b) Las recomendaciones y orientaciones vigentes emitidas, en su caso, por la Junta Europea de Riesgo Sistémico sobre la fijación de los porcentajes de los colchones anticíclicos.

c) Cualesquiera otras variables que el Banco de España considere pertinentes.

3. El porcentaje del colchón anticíclico, expresado como tanto por ciento del importe total de exposición al riesgo calculado de conformidad con el artículo 92.3 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, con las precisiones que, en su caso, pudiera establecer el Banco de España, y aplicable a las entidades con exposición crediticia en España en virtud de lo dispuesto en el artículo 60.3, se situará entre el 0 por ciento y el 2,5 por ciento, calibrado en múltiplos de 0,25 puntos porcentuales. Cuando la evaluación a la que se refiere el apartado 2 lo justifique, podrá fijarse un porcentaje de colchón anticíclico superior al 2,5 por ciento.

4. El Banco de España determinará la información mínima que deberá ser publicada trimestralmente en su sitio web.

Artículo 62. *Identificación de entidades de importancia sistémica mundial.*

1. El Banco de España identificará, conforme al artículo 46 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, a aquellas entidades que, en base consolidada, sean Entidades de Importancia Sistémica Mundial (en adelante EISM) a efectos del cálculo del colchón para EISM.

Podrán ser identificadas como EISM:

a) Un grupo encabezado por una entidad de crédito matriz de la Unión Europea (UE), una sociedad financiera de cartera matriz de la UE o una sociedad financiera mixta de cartera matriz de la UE.

b) Una entidad de crédito que no sea filial de una entidad de crédito matriz de la UE, de una sociedad financiera de cartera matriz de la UE o de una sociedad financiera de cartera matriz de la UE.

2. El Banco de España determinará el método de identificación de las EISM basándose en las distintas categorías en las que se encuentre la entidad conforme a lo dispuesto en el artículo 46.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio. Dichas categorías recibirán idéntica ponderación y se medirán mediante indicadores cuantificables.

El método elaborado por el Banco de España permitirá la designación o no como EISM de la entidad evaluada y su clasificación en una subcategoría tal como se describe en el artículo 46.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

2 bis. El Banco de España determinará el método adicional de identificación de las EISM que se podrá utilizar teniendo en cuenta las categorías establecidas en el artículo 46.2 bis de la Ley 10/2014, de 26 de junio. Dichas categorías recibirán idéntica ponderación y se medirán mediante indicadores cuantificables.

En todo caso, para las categorías previstas en el artículo 46.2 bis.a), b), c) y d) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, los indicadores cuantificables serán los mismos que los empleados en el método de identificación de las EISM previsto en el apartado 2.

El método adicional de identificación de EISM arrojará una puntuación general adicional para cada entidad evaluada.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados 1 y 2 y aplicando las subcategorías y límites que se establezca en desarrollo del apartado 2, el Banco de España podrá, en el ejercicio de una supervisión prudente:

a) Reclasificar una EISM de una subcategoría inferior en una subcategoría superior.

b) Clasificar una entidad en el sentido del apartado 1, cuya puntuación general sea inferior al límite establecido para la subcategoría inferior en dicha subcategoría o en otra superior, y así designarla como EISM.

c) Teniendo en cuenta la existencia del Mecanismo Único de Resolución, a partir de la puntuación general adicional a la que se refiere el artículo 46.2 bis de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y el apartado 2 bis de este artículo, reclasificar una EISM de una subcategoría superior en una subcategoría inferior.

Artículo 63. *Identificación de Otras Entidades de Importancia Sistémica.*

1. El Banco de España identificará, conforme al artículo 46 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, a aquellas entidades que, en base individual, subconsolidada o consolidada, sean Otras Entidades de Importancia Sistémica (en adelante OEIS) a efectos del cálculo del colchón para OEIS.

Las OEIS podrán ser bien una entidad de crédito, bien un grupo encabezado por una entidad matriz de la UE o de un Estado miembro, una sociedad financiera de cartera matriz de la UE o de un Estado miembro, o una sociedad financiera mixta de cartera matriz de la UE o de un Estado miembro.

2. El Banco de España determinará el método de identificación de las OEIS teniendo en cuenta al menos alguno de los criterios establecidos en el artículo 46.3 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

Artículo 64. *Fijación del colchón para Otras Entidades de Importancia Sistémica.*

1. Cuando el Banco de España exija el mantenimiento de un colchón para OEIS conforme a lo previsto en el artículo 46.5 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, se atendrá a lo siguiente:

a) El colchón para OEIS no deberá suponer perjuicios desproporcionados para el conjunto o partes del sistema financiero de otros Estados miembros de la Unión Europea o de la Unión en su conjunto, de modo que se forme o se cree un obstáculo al funcionamiento del mercado interior.

b) El colchón exigido para OEIS será revisado al menos una vez al año.

2. Antes de definir o redefinir un colchón para OEIS, el Banco de España lo notificará a la Junta Europea de Riesgo Sistémico un mes antes de la publicación de la decisión a que se refiere el párrafo primero del artículo 46.5 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, o, en su caso, tres meses antes de la publicación de la decisión a que se refiere el párrafo segundo del artículo 46.5 de la citada ley. En la notificación se describirán pormenorizadamente los elementos siguientes:

a) Los motivos por los que se considera que el colchón para OEIS puede ser eficaz y proporcionado para reducir el riesgo.

b) Una evaluación del probable impacto positivo o negativo del colchón para OEIS en el mercado único sobre la base de la información de la que se disponga.

c) El porcentaje de colchón para OEIS que se desea exigir.

3. Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 46.5 y 47 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, cuando una OEIS sea una filial bien de una EISM o de una OEIS que sea bien una entidad, bien un grupo encabezado por una entidad matriz de la Unión Europea y esté obligada a mantener un colchón para OEIS en base consolidada, el colchón aplicable de forma individual o en base subconsolidada para la OEIS no excederá del menor de los porcentajes siguientes:

a) La suma del mayor de los porcentajes de colchón para EISM u OEIS aplicable al grupo en base consolidada y el 1 por ciento del importe total de exposición al riesgo, calculado de acuerdo con el artículo 92.3 del Reglamento (UE) n.° 575/2013, de 26 de junio; y,

b) El 3% del importe total de exposición al riesgo calculado de acuerdo con el artículo 92.3 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, o el porcentaje cuya aplicación al grupo en base consolidada haya autorizado la Comisión con arreglo al párrafo tercero del artículo 46.5 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

Artículo 65. *Aplicación conjunta de los colchones para EISM, OEIS y colchón contra riesgos sistémicos.*

El Banco de España determinará reglas de aplicación conjunta de los colchones para EISM, OEIS y contra riesgos sistémicos.

Artículo 66. *Obligaciones de notificación y publicidad del Banco de España en relación con las EISM y las OEIS.*

El Banco de España notificará a la Junta Europea de Riesgo Sistémico los nombres de las EISM y OEIS y las correspondientes subcategorías en las que se han clasificado las primeras. En la notificación constarán los motivos fundamentados por los que se ha ejercido

o no el criterio de supervisión con arreglo a las letras a), b) y c) del artículo 62.3. El Banco de España hará pública la subcategoría en la que se ha clasificado cada EISM.

Cada año, el Banco de España revisará la identificación de las EISM y OEIS y la clasificación por subcategorías de las primeras, e informará de sus resultados a la entidad de importancia sistémica afectada, así como a la Junta Europea de Riesgo Sistémico, haciendo asimismo públicos tanto la lista actualizada de entidades de importancia sistémica identificadas, como la subcategoría en la que se ha clasificado a cada una de las EISM identificadas.

Artículo 67. *Fijación del colchón contra riesgos sistémicos.*

1. Conforme a lo dispuesto en el artículo 47.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, el Banco de España podrá exigir a todas las entidades o a uno o más subconjuntos de las mismas, para todas las exposiciones o para un subconjunto de las mismas, la constitución de un colchón contra riesgos sistémicos de capital de nivel 1 ordinario con el fin de prevenir y paliar los riesgos macroprudenciales o sistémicos que no estén cubiertos por el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, ni por los colchones previstos en los artículos 45 y 46 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, no pudiendo servir para afrontar los riesgos cubiertos por éstos. Dicho colchón se calculará de conformidad con el método que determine el Banco de España mediante circular y basado en las exposiciones a las que se aplica este colchón, de acuerdo con el apartado 3, sobre una base individual, consolidada o subconsolidada con arreglo a la parte primera, título II, del Reglamento (UE) n.˚ 575/2013, de 26 de junio.

2. El colchón se fijará por escalones de ajuste gradual o acelerado de 0,5 puntos porcentuales o múltiplos de estos, pudiendo establecerse requisitos diferentes para diferentes subconjuntos de entidades y de exposiciones, conforme a lo que determine el Banco de España.

3. El colchón contra riesgos sistémicos podrá aplicarse a:

a) Todas las exposiciones ubicadas en España;

b) Las siguientes exposiciones sectoriales ubicadas en España:

1.º Todas las exposiciones minoristas frente a personas físicas que estén garantizadas por hipotecas sobre bienes inmuebles residenciales,

2.º Todas las exposiciones frente a personas jurídicas que estén garantizadas por hipotecas sobre bienes inmuebles comerciales,

3.º Todas las exposiciones frente a personas jurídicas con exclusión de las especificadas en el numeral 2.º,

4.º Todas las exposiciones frente a personas físicas con exclusión de las especificadas en el numeral 1.º;

c) Todas las exposiciones ubicadas en otros Estados miembros, a reserva de lo dispuesto en el párrafo 2 del artículo 68.1 y en el artículo 68.6;

d) Las exposiciones sectoriales, enumeradas en la letra b) del presente apartado, ubicadas en otros Estados miembros únicamente para permitir el reconocimiento de un porcentaje de colchón establecido por otro Estado miembro;

e) Exposiciones ubicadas en terceros países;

f) Subconjuntos de las categorías de exposición indicadas en la letra b).

4. Cuando el Banco de España exija el mantenimiento de un colchón contra riesgos sistémicos, se atendrá a lo siguiente:

a) El colchón contra riesgos sistémicos no deberá suponer perjuicios desproporcionados para el conjunto o partes del sistema financiero de otros Estados miembros o de la Unión Europea en su conjunto, de modo que se forme o se cree un obstáculo al funcionamiento del mercado interior.

b) El colchón contra riesgos sistémicos exigido será revisado al menos cada dos años.

c) El colchón contra riesgos sistémicos no deberá utilizarse para afrontar riesgos cubiertos por los colchones previstos en los artículos 45 y 46 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

5. De conformidad con lo previsto en la disposición adicional única del Real Decreto-ley 22/2018, de 14 de diciembre, por el que se establecen herramientas macroprudenciales, cuando el Banco de España prevea adoptar herramientas de carácter macroprudencial, deberá comunicarlo a la autoridad macroprudencial en la forma allí establecida. Las mismas reglas se aplicarán en los supuestos de recalibración o de desactivación de tales herramientas.

Artículo 68. *Procedimiento de definición o redefinición del colchón contra riesgos sistémicos.*

1. El Banco de España notificará a la Junta Europea de Riesgo Sistémico la decisión de definir o redefinir uno o más porcentajes de colchón contra riesgos sistémicos antes de su publicación de conformidad con el artículo 71.

Cuando la entidad a la que sean aplicables uno o más porcentajes de colchón contra riesgos sistémicos sea una filial cuya empresa matriz esté establecida en otro Estado miembro, lo comunicará también a las autoridades de dicho Estado miembro.

Asimismo, en caso de que el Banco de España decidiera fijar el colchón contra riesgos sistémicos para las exposiciones ubicadas en otros Estados miembros, el colchón deberá fijarse al mismo nivel para todas las exposiciones ubicadas en la Unión Europea, a menos que el colchón se fije para reconocer el porcentaje de colchón contra riesgos sistémicos fijado por otro Estado miembro de conformidad con el artículo 72.

2. Tales notificaciones establecerán los siguientes elementos de manera pormenorizada:

a) Los riesgos macroprudenciales o sistémicos existentes en España;

b) Los motivos por los cuales la magnitud de los riesgos macroprudenciales o sistémicos supone una amenaza para la estabilidad del sistema financiero a escala nacional que justifica el porcentaje de colchón contra riesgos sistémicos;

c) La razón por la que se considera que el colchón contra riesgos sistémicos es eficaz y proporcionado para reducir el riesgo;

d) Una evaluación de la probable repercusión positiva o negativa del colchón contra riesgos sistémicos en el mercado interior sobre la base de la información de que se disponga;

e) El porcentaje o porcentajes de colchón contra riesgos sistémicos que el Banco de España tenga intención de imponer y las exposiciones a las que se aplican dichos porcentajes y las entidades que estarán sujetas a dichos porcentajes.

f) Cuando el porcentaje de colchón contra riesgos sistémicos se aplique a todas las exposiciones, la razón por la que la autoridad considera que el colchón contra riesgos sistémicos no duplica el funcionamiento del colchón para OEIS previsto en el artículo 46 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

3. En caso de que la decisión de fijar el porcentaje de colchón contra riesgos sistémicos dé lugar a una disminución o la ausencia de cambio del porcentaje definido previamente, el Banco de España deberá cumplir únicamente lo dispuesto en los apartados 1 y 2.

4. El Banco de España notificará a la Junta Europea de Riesgo Sistémico con, al menos, un mes de antelación a la publicación de la decisión de definir o redefinir uno o más porcentajes de colchón contra riesgos sistémicos de conformidad con el artículo 71, cuando dicha decisión, en cualquier conjunto o subconjunto de exposiciones a que se refiere el artículo 67.3, sometidos a uno o varios colchones contra riesgos sistémicos, no dé lugar a un porcentaje combinado de colchón contra riesgos sistémicos superior al 3% para cualquiera de dichas exposiciones.

A efectos del presente apartado, el reconocimiento del porcentaje de colchón contra riesgos sistémicos fijado por otro Estado miembro de conformidad con el artículo 72, no se contabilizará a efectos del límite del 3%.

5. El Banco de España solicitará, en la notificación presentada a la Junta Europea de Riesgo Sistémico de conformidad con los apartados 1 y 2, el dictamen de la Comisión Europea cuando la decisión de definir o redefinir uno o más porcentajes de colchón contra riesgos sistémicos, en cualquier conjunto o subconjunto de exposiciones a que se refiere el artículo 67.3, sometidos a uno o varios colchones contra riesgos sistémicos, dé lugar a un

porcentaje combinado de colchón contra riesgos sistémicos superior al 3% y de hasta el 5% para cualquiera de dichas exposiciones.

Cuando el dictamen de la Comisión Europea fuere negativo, el Banco de España bien acatará el dictamen, bien expondrá las razones por las que no lo hace.

Cuando una entidad a la que sean aplicables uno o más porcentajes de colchón contra el riesgo sistémico sea una filial cuya empresa matriz esté establecida en otro Estado miembro, el Banco de España solicitará una recomendación de la Comisión Europea y de la Junta Europea de Riesgo Sistémico en la notificación presentada de conformidad con los apartados 1 y 2.

En lo que respecta al párrafo anterior, cuando las autoridades de la filial y la matriz no se pongan de acuerdo sobre el porcentaje o los porcentajes de colchón contra riesgos sistémicos aplicables a dicha entidad y en el caso de una recomendación negativa tanto de la Comisión Europea como de la Junta Europea de Riesgo Sistémico, el Banco de España podrá remitir el asunto a la Autoridad Bancaria Europea, debiendo solicitar su asistencia de conformidad con el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre de 2010, y quedando en suspenso la decisión de fijar el colchón contra riesgos sistémicos para esas exposiciones hasta que ésta se haya pronunciado.

6. El Banco de España, sin perjuicio de la notificación a la Junta Europea de Riesgo Sistémico de conformidad con los apartados 1 y 2, solicitará la autorización de la Comisión Europea antes de aplicar la decisión de definir o redefinir uno o más porcentajes de colchón contra riesgos sistémicos, en cualquier conjunto o subconjunto de exposiciones a que se refiere el artículo 67.3, sometidos a uno o varios colchones contra riesgos sistémicos, cuando dé lugar a un porcentaje combinado de colchón contra riesgos sistémicos superior al 5% para cualquiera de dichas exposiciones. El Banco de España esperará a que la Comisión le autorice a aplicar la medida propuesta antes de adoptar el colchón.

Artículo 69. *Procedimiento de fijación del colchón contra riesgos sistémicos entre el 3 y el 5 por ciento.*

(Sin contenido)

Artículo 70. *Procedimiento de fijación del colchón contra riesgos sistémicos superior al 5 por ciento.*

(Sin contenido)

Artículo 71. *Publicidad de los colchones contra riesgos sistémicos.*

El Banco de España anunciará la definición o redefinición de uno o más porcentajes de colchón contra riesgos sistémicos mediante publicación en una página web adecuada. El anuncio incluirá, al menos, la siguiente información:

a) El porcentaje o porcentajes de colchón contra riesgos sistémicos.

b) Las entidades a las que se aplica el porcentaje o porcentajes de colchón contra riesgos sistémicos.

c) las exposiciones a las que se aplica el porcentaje o porcentajes de colchón contra riesgos sistémicos.

d) Una justificación de la definición o redefinición del porcentaje o porcentajes de colchón contra riesgos sistémicos.

e) La fecha a partir de la cual las entidades deben aplicar la definición o redefinición del colchón contra riesgos sistémicos que se haya fijado o modificado.

f) Los nombres de los países donde estén ubicadas las exposiciones a las que se aplica el colchón contra riesgos sistémicos.

Cuando la publicación de la información a que se refiere la letra d) pudiera hacer peligrar la estabilidad del sistema financiero, dicha información no se incluirá en la publicación.

Artículo 72. *Reconocimiento del porcentaje de colchón contra riesgos sistémicos.*

1. El Banco de España podrá reconocer el porcentaje de colchón contra riesgos sistémicos fijado por una autoridad competente o designada de otro Estado miembro y

aplicar ese porcentaje a las entidades autorizadas en España para exposiciones ubicadas en el Estado miembro que fije dicho porcentaje.

2. Cuando el Banco de España reconozca el porcentaje de colchón contra riesgos sistémicos fijado por la autoridad competente o designada de otro Estado miembro en lo que respecta a las entidades autorizadas en España de conformidad con el apartado 1, lo notificará a la Junta Europea de Riesgo Sistémico.

3. Al decidir si reconoce o no un porcentaje de colchón contra riesgos sistémicos de conformidad con el apartado 1, el Banco de España tendrá en cuenta la información presentada por el Estado miembro que fije el porcentaje de colchón contra riesgos sistémicos de conformidad con su legislación nacional que transponga el artículo 133 de la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio de 2013, apartados 9 y 13.

4. Cuando el Banco de España reconozca un porcentaje de colchón contra riesgos sistémicos para entidades autorizadas en España, ese colchón contra riesgos sistémicos podrá ser cumulativo con el colchón contra riesgos sistémicos aplicado con arreglo al artículo 47 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y a los artículos 67 y 68, siempre que los colchones cubran riesgos diferentes. Cuando los colchones cubran el mismo riesgo, sólo se aplicará el colchón más elevado.

5. Cuando el Banco de España fije un colchón contra riesgos sistémicos de conformidad con el artículo 47 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y con los artículos 67 y 68, podrá solicitar a la Junta Europea de Riesgo Sistémico que dirija una recomendación, con arreglo al artículo 16 del Reglamento (UE) n.º 1092/2010, a uno o varios de los Estados miembros que puedan reconocer el porcentaje de colchón contra riesgos sistémicos.

Artículo 73. *Cálculo del importe máximo distribuible.*

1. Conforme a lo dispuesto en el artículo 48.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, las entidades de crédito que no cumplan el requisito combinado de colchones de capital deberán calcular el importe máximo distribuible (en adelante IMD) conforme a lo que se establece en el apartado 2.

2. Las entidades calcularán el IMD conforme a lo que especifique el Banco de España y, en todo caso, a partir de los siguientes elementos:

a) Beneficios intermedios del ejercicio.

b) Beneficios al cierre del ejercicio.

c) Importes que habrían de pagarse en concepto de impuestos de conservarse los elementos especificados en las letras a) y b).

d) Un factor multiplicador en función del capital de nivel 1 ordinario, mantenido por la entidad, que no se utilice para cumplir el requisito de recursos propios previsto en el artículo 92.1.a), b) y c) del Reglamento (UE) n.° 575/2013, de 26 de junio, y, si ha lugar, el requisito de fondos adicionales exigido por el Banco de España con arreglo al artículo 68.2.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, para hacer frente a riesgos distintos del riesgo de apalancamiento excesivo conforme a los siguientes criterios:

1.° Cuando el capital de nivel 1 ordinario se sitúe en el primer cuartil (es decir, el más bajo) del requisito combinado de colchones de capital el factor será 0;

2.° cuando el capital de nivel 1 ordinario se sitúe en el segundo cuartil del requisito combinado de colchones de capital, el factor será 0,2;

3.° cuando el capital de nivel 1 ordinario se sitúe en el tercer cuartil del requisito combinado de colchones de capital, el factor será 0,4;

4.° cuando el capital de nivel 1 ordinario se sitúe en el cuarto cuartil (es decir, el más alto) del requisito combinado de colchones de capital, el factor será 0,6.

Los límites inferior y superior de cada cuartil del requisito combinado de colchón se calcularán del siguiente modo:

$$\text{Límite inferior del cuartil} = \text{Requisito combinado de colchones de capital} / 4 \times (Qn - 1)$$

$$\text{Límite superior del cuartil} = \text{Requisito combinado de colchones de capital} / 4 \times Qn$$

Qn indica el número ordinal del cuartil correspondiente.

3. Las entidades dispondrán de mecanismos para garantizar que el importe de beneficios distribuibles y el IMD se calculen con exactitud y habrán de poder demostrar esa exactitud al Banco de España cuando así se les solicite.

Artículo 73 bis. *Cálculo del importe máximo distribuible relacionado con el ratio de apalancamiento.*

1. Conforme a lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 48 ter de la Ley 10/2014, de 26 de junio, las entidades de crédito que no cumplan los requisitos de colchón de ratio de apalancamiento, deberán calcular el importe máximo distribuible relacionado con la ratio de apalancamiento (en adelante, A-IMD) conforme a lo que se establece en el apartado 2.

2. Las entidades calcularán el A-IMD conforme a lo que especifique el Banco de España y, en todo caso, a partir de los siguientes elementos:

a) Beneficios intermedios del ejercicio;

b) Beneficios al cierre del ejercicio;

c) Importes que habrían de pagarse en concepto de impuestos de conservarse los elementos especificados en las letras a) y b);

d) Un factor multiplicador en función del capital de nivel 1, mantenido por la entidad, que no se utilice para cumplir el requisito de recursos propios previsto en el artículo 92.1.d) del Reglamento (UE) n.° 575/2013, de 26 de junio, ni, si ha lugar, el requisito de fondos propios adicionales exigido por el Banco de España con arreglo al artículo 68.2.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, para hacer frente a un riesgo de apalancamiento excesivo que no esté suficientemente cubierto por el artículo 92.1.d) del citado Reglamento, conforme a los siguientes criterios:

1.° Cuando el capital de nivel 1 se sitúe en el primer cuartil (es decir, el más bajo) del requisito de colchón de ratio de apalancamiento el factor será 0;

2.° Cuando el capital de nivel 1 se sitúe en el segundo cuartil del requisito de colchón de ratio de apalancamiento, el factor será 0,2;

3.° Cuando el capital de nivel 1 se sitúe en el tercer cuartil del requisito de colchón de ratio de apalancamiento, el factor será 0,4;

4.° Cuando el capital de nivel 1 se sitúe en el cuarto cuartil (es decir, el más alto) del requisito de colchón de ratio de apalancamiento, el factor será 0,6.

Los límites inferior y superior de cada cuartil de los requisitos de colchón de ratio de apalancamiento se calcularán del siguiente modo:

Límite inferior del cuartil = Requisito de colchón de ratio de apalancamiento / 4 × (Qn–1)

Límite superior del cuartil = Requisito de colchón de ratio de apalancamiento / 4 × Qn

Qn indica el número ordinal del cuartil correspondiente.

3. Las entidades dispondrán de mecanismos para garantizar que el importe de beneficios distribuible y el A-IMD se calculen con exactitud y habrán de poder demostrar esa exactitud al Banco de España cuando así se les solicite.

Artículo 74. *Obligaciones en caso de incumplimiento del requisito combinado de colchón.*

Cuando una entidad no cumpla los requisitos combinados de colchón y se proponga distribuir la totalidad o parte de sus beneficios distribuibles o emprender alguna de las actuaciones contempladas en artículo 48.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, lo notificará a la autoridad competente y proporcionará la siguiente información:

a) El importe de capital mantenido por la entidad, subdividido como sigue:

1.º Capital de nivel 1 ordinario.
2.º Capital de nivel 1 adicional.
3.º Capital de nivel 2.

b) El importe de sus beneficios intermedios y al cierre del ejercicio.

c) El IMD calculado según lo previsto en el artículo 73.
d) El importe de beneficios distribuibles que se propone asignar a lo siguiente:

1.º Pagos de dividendos.
2.º Compra de acciones propias.
3.º Pagos vinculados a instrumentos de capital de nivel 1 adicional.
4.º Pago de una remuneración variable o beneficios discrecionales de pensión, ya sea como resultado de la asunción de una nueva obligación de pago o de una obligación de pago asumida en un momento en que la entidad no se atenía a los requisitos combinados de colchón.

Artículo 74 bis. *Obligaciones en caso de incumplimiento del requisito de colchón de ratio de apalancamiento.*

Cuando una entidad no cumpla el requisito de colchón de ratio de apalancamiento y se proponga distribuir la totalidad o parte de sus beneficios distribuibles o emprender alguna de las actuaciones contempladas en el artículo 48 ter.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, lo notificará a la autoridad competente y proporcionará la siguiente información:

a) El importe de capital de nivel 1 mantenido por la entidad, subdividido como sigue:

1.° Capital de nivel 1 ordinario.
2.° Capital de nivel 1 adicional.

b) El importe de sus beneficios intermedios y al cierre del ejercicio.
c) El IMD calculado según lo previsto en el artículo 73.
d) El importe de beneficios distribuibles que se propone asignar a lo siguiente:

1.° Pagos de dividendos.
2.° Compra de acciones propias u otros instrumentos de capital de nivel 1 ordinario.
3.° Pagos vinculados a instrumentos de capital de nivel 1 adicional.
4.° Pago de una remuneración variable o beneficios discrecionales de pensión, ya sea como resultado de la asunción de una nueva obligación de pago o de una obligación de pago asumida en un momento en que la entidad no se atenía a los requisitos combinados de colchón.

e) El A-IMD calculado de conformidad con artículo 73 bis.

Artículo 75. *Contenido del plan de conservación del capital.*

Conforme a lo dispuesto en el artículo 49 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, cuando una entidad de crédito no cumpla los requisitos combinados de colchón o, en su caso, los requisitos de colchón de ratio de apalancamiento a los que esté sujeta, elaborará un plan de conservación del capital y lo presentará al Banco de España en el plazo máximo de cinco días hábiles a partir de la fecha en que compruebe su incumplimiento de dichos requisitos, a no ser que el Banco de España autorice un plazo mayor de hasta diez días. Dicho plan, habrá de tener el contenido siguiente:

a) Estimaciones de ingresos y gastos y una previsión de balance.
b) Medidas encaminadas a incrementar las ratios de capital de la entidad.
c) Un plan y un calendario de aumento de los recursos propios con el objetivo de cumplir plenamente los requisitos combinados de colchón y, si ha lugar, el requisito de colchón de ratio de apalancamiento.
d) Cualesquiera otros datos que el Banco de España juzgue necesarios para llevar a cabo la evaluación prevista por el artículo 49.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

TÍTULO III

Supervisión

CAPÍTULO I

Ámbito objetivo de la función supervisora

Artículo 76. *Contenido de la revisión y evaluación supervisoras.*

1. De acuerdo con los artículos 51 y 52 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y, teniendo en cuenta los criterios técnicos contemplados en el artículo 77, el Banco de España someterá a revisión los sistemas, estrategias, procedimientos y mecanismos aplicados por las entidades a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la normativa de solvencia, y evaluará:

a) Los riesgos a los cuales las entidades y sus grupos consolidables están o podrían estar expuestas.
b) Los riesgos que se hayan puesto de manifiesto en las pruebas de resistencia.

A partir de esta revisión y evaluación, el Banco de España determinará si los sistemas, estrategias, procedimientos y mecanismos empleados por las entidades y los fondos propios y la liquidez mantenidos por ellas garantizan una gestión y cobertura sólida de sus riesgos.

2. El Banco de España establecerá la frecuencia e intensidad de la revisión y evaluación contemplada en el apartado 1, teniendo en cuenta la magnitud, importancia sistémica, naturaleza, dimensión y complejidad de las actividades de la entidad de que se trate, así como el principio de proporcionalidad. La revisión y evaluación se actualizarán, al menos, con periodicidad anual en el caso de entidades a las que se aplique el programa de examen supervisor contemplado en el artículo 55.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

Al llevar a cabo la revisión y evaluación a que se refiere el apartado 1 del presente artículo, el Banco de España aplicará el principio de proporcionalidad de conformidad con los criterios publicados con arreglo al artículo 80.1.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

3. El Banco de España podrá adaptar las metodologías para la aplicación de la revisión y evaluación supervisora establecida en el apartado 1 y podrá incluir en dichas metodologías criterios de referencia orientados al riesgo e indicadores cuantitativos, con el fin de tener en cuenta a las entidades que, a juicio del Banco de España, tengan un perfil de riesgo similar por, entre otros motivos:

a) La afinidad de sus modelos de negocio;
b) La localización geográfica de sus exposiciones; o
c) La naturaleza y magnitud de los riesgos a los que se encuentran expuestas o que podrían presentar para el sistema financiero.

En todo caso, las metodologías adaptadas deberán permitir tener debidamente en cuenta los riesgos específicos a los que pueda estar expuesta cada entidad y no incidirán en la especificidad para cada entidad de las medidas impuestas de conformidad con el artículo 68 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

El Banco de España notificará a la Autoridad Bancaria Europea la decisión de utilizar metodologías adaptadas de conformidad con lo establecido en este apartado.

4. El Banco de España informará a la Autoridad Bancaria Europea del funcionamiento de su proceso de revisión y evaluación supervisora, así como de la metodología empleada para hacer uso de las facultades supervisoras previstas en el título III de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y en el capítulo IV de este título siempre que el proceso de revisión muestre que una entidad de crédito podría plantear un riesgo sistémico de conformidad con el artículo 23 del Reglamento (UE) n.° 1093/2010, de 24 de noviembre de 2010.

5. Cuando a raíz de una revisión, en particular la evaluación de los sistemas de gobierno corporativo, del modelo de negocio o de las actividades de una entidad, el Banco de España tenga indicios razonables para suponer que, en relación con esa entidad, se están realizando o intentando realizar o se han realizado o intentado realizar operaciones de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo o que se ha incrementado de forma material el riesgo de que esto ocurra, deberá notificarlo inmediatamente a la Autoridad

Bancaria Europea y al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

Asimismo, en el caso de que se prevea un posible aumento del riesgo de que se efectúen operaciones de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo, el Banco de España y el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias deberán cooperar y notificar inmediatamente a la Autoridad Bancaria Europea su evaluación conjunta. El Banco de España adoptará las medidas que estime pertinentes de conformidad con la Ley 10/2014, de 26 de junio.

Artículo 77. *Criterios aplicables a la revisión y evaluación supervisoras.*

1. Además del riesgo de crédito, del riesgo de mercado y del riesgo operacional, la revisión y evaluación efectuadas por el Banco de España de conformidad con el artículo anterior incluirá, como mínimo, todos los aspectos siguientes:

a) Los resultados de las pruebas de resistencia llevadas a cabo de conformidad con el artículo 177 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, por las entidades que utilicen el método basado en calificaciones internas.

b) La exposición al riesgo de concentración y su gestión por las entidades, incluido el cumplimiento por estas de los requisitos establecidos en la parte cuarta del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, y en el artículo 48 de este real decreto.

c) La solidez, adecuación y forma de aplicación de las políticas y de los procedimientos establecidos por las entidades para la gestión del riesgo residual asociado al uso de técnicas reconocidas de reducción del riesgo de crédito.

d) La adecuación de los recursos propios que posea una entidad con respecto a activos que haya titulizado.

e) La exposición al riesgo de liquidez y su medición y gestión por las entidades.

f) La incidencia de los efectos de diversificación y el modo en que esos efectos se tienen en cuenta en el sistema de evaluación del riesgo.

g) Los resultados de las pruebas de resistencia llevadas a cabo por entidades que utilicen métodos internos para calcular los requisitos de recursos propios por riesgo de mercado de conformidad con la parte tercera, título IV, capítulo 5, del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013.

h) La ubicación geográfica de las exposiciones de las entidades.

i) El modelo empresarial de la entidad.

j) **(Suprimida)**

k) La exposición de las entidades al riesgo de tipo de interés derivado de actividades ajenas a la cartera de negociación.

l) La exposición de las entidades al riesgo de apalancamiento excesivo. Al determinar la adecuación del ratio de apalancamiento de las entidades y de los sistemas, estrategias, procedimientos y mecanismos empleados por las entidades para gestionar el riesgo de apalancamiento excesivo, el Banco de España tendrá en cuenta el modelo empresarial de dichas entidades.

m) Los sistemas de gobierno corporativo de las entidades, su cultura y sus valores corporativos y la capacidad de los miembros del consejo de administración para desempeñar sus funciones. Al llevar a cabo esta revisión y evaluación, el Banco de España tendrá acceso, como mínimo, a los órdenes del día y la documentación de apoyo de las reuniones del consejo de administración y sus comités, así como los resultados de la evaluación interna o externa de la actuación del consejo de administración.

2. A efectos de lo dispuesto en el apartado 1.e), el Banco de España efectuará periódicamente una evaluación exhaustiva de la gestión global del riesgo de liquidez por las entidades y promoverá el desarrollo de sólidas metodologías internas.

Al realizar estos exámenes el Banco de España tomará en consideración el papel desempeñado por las entidades en los mercados financieros, y la posible incidencia de sus decisiones en la estabilidad del sistema financiero de los demás Estados miembros de la Unión Europea afectados.

3. El Banco de España controlará si una entidad ha proporcionado apoyo implícito a una titulización. En caso de que una entidad haya proporcionado apoyo implícito en más de una

ocasión a una titulización, impidiendo con ello que se logre una transferencia significativa del riesgo, el Banco de España adoptará medidas apropiadas atendiendo a las mayores expectativas de que proporcione apoyo a la titulización en el futuro.

Artículo 78. *Métodos internos para el cálculo de requerimientos de recursos propios.*

1. El Banco de España controlará, teniendo en consideración la naturaleza, escala y complejidad de las actividades de la entidad, que esta no dependa exclusiva o mecánicamente de las calificaciones crediticias externas a la hora de evaluar la solvencia de un ente o un instrumento financiero.

2. Sin perjuicio del cumplimiento de los criterios establecidos para la cartera de negociación en la parte tercera, título I, capítulo 3 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, el Banco de España promoverá que las entidades que sean importantes por su tamaño, su organización interna y por la naturaleza, la dimensión y la complejidad de sus actividades desarrollen su capacidad de evaluación interna del riesgo de crédito y utilicen en mayor medida el método basado en calificaciones internas para calcular sus requerimientos de recursos propios por riesgo de crédito cuando sus exposiciones sean significativas en términos absolutos y cuando tengan simultáneamente un gran número de contrapartes significativas.

3. Sin perjuicio del cumplimiento de los criterios de utilización de métodos internos para el cálculo de los requerimientos de recursos propios establecidos en la parte tercera, título IV, capítulo 5 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, el Banco de España promoverá que las entidades, teniendo en cuenta su tamaño, su organización interna y la naturaleza, dimensión y complejidad de sus actividades, desarrollen capacidades de evaluación interna del riesgo específico y utilicen en mayor medida métodos internos para el cálculo de sus requerimientos de recursos propios por riesgo específico de los instrumentos de deuda de la cartera de negociación, así como métodos internos para el cálculo de los requerimientos de recursos propios por riesgo de impago y de migración, cuando sus exposiciones al riesgo específico sean significativas en términos absolutos y cuando tengan un gran número de posiciones significativas en instrumentos de deuda de diferentes emisores.

4. Para promover la utilización de métodos internos, el Banco de España podrá, entre otras medidas, publicar guías técnicas sobre la elaboración y aplicación de estos métodos para el cálculo de los requerimientos de recursos propios.

Artículo 79. *Establecimiento de referencias de supervisión de los métodos internos para el cálculo de los requerimientos de recursos propios.*

1. Las entidades a las que se permite utilizar métodos internos para el cálculo de las exposiciones ponderadas por riesgo o de los requerimientos de recursos propios, exceptuado el riesgo operacional, comunicarán al Banco de España los resultados de la aplicación de sus métodos internos a sus exposiciones o posiciones incluidas en las carteras de referencia elaboradas por la Autoridad Bancaria Europea de conformidad con el artículo 78.8.b) de la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio de 2013.

2. Las entidades a las que se refiere el apartado anterior presentarán los resultados de sus cálculos al Banco de España y a la Autoridad Bancaria Europea, acompañados de una explicación de los métodos empleados para producir dichos resultados, al menos una vez al año.

En la presentación de estos resultados, las entidades utilizarán la plantilla elaborada por la Autoridad Bancaria Europea para estas comunicaciones.

3. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, el Banco de España podrá, previa consulta con la Autoridad Bancaria Europea, elaborar carteras específicas para evaluar los métodos internos utilizados por las entidades. En tales casos las entidades comunicarán estos resultados separados de los resultados de los cálculos correspondientes a las carteras de la Autoridad Bancaria Europea.

4. El Banco de España, basándose en la información presentada por las entidades de conformidad con los apartados 2 y 3, vigilará la variedad de resultados en las exposiciones ponderadas por riesgo o los requerimientos de recursos propios, según proceda, exceptuado el riesgo operacional, correspondiente a las exposiciones o transacciones de las carteras de

referencia resultantes de la aplicación de los métodos internos de dichas entidades. Al menos una vez al año, el Banco de España efectuará una evaluación de la calidad de los citados modelos prestando atención especial a los métodos que:

a) Arrojen diferencias significativas en los requerimientos de recursos propios para la misma exposición.
b) Reflejen una diversidad particularmente elevada o reducida.
c) Subestimen de forma significativa y sistemática los requerimientos de recursos propios.

5. Cuando alguna entidad diverja significativamente de la mayoría de las entidades semejantes o cuando, por su escasa homogeneidad, los métodos den lugar a resultados muy divergentes, el Banco de España investigará las razones de ello.

Si puede establecerse con claridad que el modelo de una entidad conduce a la subestimación de los requerimientos de recursos propios que no sea atribuible a diferencias en los riesgos subyacentes de las exposiciones o posiciones, el Banco de España tomará medidas correctoras.

6. Las medidas correctoras adoptadas conforme al apartado anterior no deberán:

a) Conducir a la normalización o a metodologías preferidas.
b) Crear incentivos inadecuados.
c) Dar lugar a comportamiento gregario.

Artículo 80. *Revisión permanente de la autorización de utilizar métodos internos.*

1. El Banco de España someterá a revisión regularmente, y al menos cada tres años, la observancia por las entidades de los requisitos exigibles a los modelos cuya utilización para el cálculo de los requerimientos de recursos propios requiere la autorización previa de conformidad con la parte tercera del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013.

En caso de apreciarse deficiencias significativas en la capacidad del modelo interno de una entidad para reflejar los riesgos, el Banco de España podrá exigir que se subsanen las deficiencias o tomar medidas para mitigar sus consecuencias, tales como la imposición de coeficientes de multiplicación más elevados, incrementos en los requerimientos de recursos propios u otras medidas que se consideren apropiadas y efectivas.

2. Si, en el caso de un modelo interno referente al riesgo de mercado, un número elevado de excesos de pérdidas con respecto al valor en riesgo calculado por el modelo de la entidad, con arreglo al artículo 366 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, indica que el modelo no es o ha dejado de ser suficientemente preciso, el Banco de España podrá revocar la autorización para utilizarlo o imponer medidas para que se perfeccione sin demora.

3. Si una entidad hubiera sido autorizada para aplicar un método de cálculo de los requerimientos de recursos propios que requiere la autorización previa del Banco de España de conformidad con la parte tercera del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, y deja de cumplir los requisitos exigidos para aplicarlo, la entidad deberá demostrar que las consecuencias del incumplimiento son irrelevantes de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, o bien deberá presentar un plan para volver a cumplir oportunamente dichos requisitos y fijar un plazo para llevarlo a cabo.

La entidad perfeccionará dicho plan si es poco probable que desemboque en un total cumplimiento de los requisitos o si el plazo resulta inadecuado. Si es poco probable que la entidad pueda volver a cumplir los requisitos en un plazo adecuado y no demuestra satisfactoriamente que las consecuencias del incumplimiento sean irrelevantes, la autorización para utilizar el método se revocará o se limitará a las áreas en las que no exista incumplimiento o a aquellas en las que pueda alcanzarse una situación de cumplimiento en un plazo adecuado.

4. El Banco de España tendrá en cuenta el análisis de los métodos internos y los parámetros de referencia elaborados por la Autoridad Bancaria Europea al revisar las autorizaciones que concedan a las entidades para utilizar dichos modelos.

CAPÍTULO II

Ámbito subjetivo de la función supervisora

Artículo 81. *Supervisión de los grupos consolidables.*

1. De conformidad con el artículo 57 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, corresponderá al Banco de España la supervisión en base consolidada de los siguientes grupos consolidables de entidades de crédito:

a) Aquéllos en los que la empresa matriz sea una entidad de crédito matriz de un Estado miembro o una entidad de crédito matriz de la UE y el Banco de España sea responsable de la supervisión en base individual de dicha entidad de crédito.

b) Aquellos en los que la empresa matriz sea una empresa de servicios de inversión matriz de un Estado miembro o una empresa de servicios de inversión matriz de la UE, y una de sus filiales sea una entidad de crédito cuya supervisión en base individual corresponda al Banco de España.

En el caso de que haya varias entidades de crédito, corresponderá igualmente la supervisión en base consolidada al Banco de España si la entidad de crédito establecida en España cuenta con el balance más elevado.

c) Aquéllos en los que la empresa matriz sea una sociedad financiera de cartera matriz de un Estado miembro, una sociedad financiera mixta de cartera matriz de un Estado miembro, una sociedad financiera de cartera matriz de la UE o una sociedad financiera mixta de cartera matriz de la UE cuando tenga una única entidad de crédito filial supervisada en base individual por el Banco de España.

d) Aquéllos en los que el grupo cuente con dos o más filiales que sean entidades de crédito o empresas de servicios de inversión filiales autorizadas en la Unión Europea y en los que la empresa matriz sea una sociedad financiera de cartera matriz de un Estado miembro, una sociedad financiera mixta de cartera matriz de un Estado miembro, una sociedad financiera de cartera matriz de la UE o una sociedad financiera mixta de cartera matriz de la UE cuando:

1.º Solamente exista una entidad de crédito dentro del grupo y el Banco de España sea responsable de la supervisión en base individual.

2.º Existan dos o más filiales que sean entidades de crédito y el Banco de España sea responsable de la supervisión en base individual de la entidad de crédito con el total de balance más elevado.

e) Los grupos determinados como consolidables en aplicación del artículo 18.6 o del artículo 18.3 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, cuando el Banco de España sea responsable de la supervisión en base individual de la entidad de crédito con el total de balance más elevado.

f) Los sistemas institucionales de protección previstos en la disposición adicional quinta de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

Como excepción a lo dispuesto en los apartados b), d).2.º y e), cuando el Banco de España supervise en base individual a más de una entidad de crédito dentro de un grupo, le corresponderá la supervisión en base consolidada cuando la suma del total de sus balances sea superior a la suma del total de los balances de las entidades de crédito del grupo supervisadas en base individual por cualquier otra autoridad competente.

2. No obstante lo dispuesto en el apartado 1.a), b), c), d) y e), el Banco de España, de común acuerdo con la Comisión Nacional del Mercado de Valores o con las autoridades de otros Estados miembros de la Unión Europea responsables de la supervisión en base individual de las entidades de crédito o empresas de servicios de inversión de un grupo, podrá dejar de aplicar los criterios contemplados en dichas letras cuando la aplicación de los criterios mencionados en dichos apartados resulte inadecuada habida cuenta de las entidades de crédito o empresas de servicios de inversión de que se trate y de la importancia relativa de sus actividades en los Estados miembros pertinentes, o de la necesidad de garantizar la continuidad de la supervisión en base consolidada por parte de la misma autoridad competente.

En los casos contemplados en el párrafo anterior, la sociedad financiera de cartera matriz de la UE, la sociedad financiera mixta de cartera matriz de la UE, la entidad de crédito matriz de la UE, la empresa de servicios de inversión matriz de la UE, o la entidad de crédito o empresa de servicios de inversión con el balance más elevado del grupo, según corresponda, tendrá derecho a ser oída por el Banco de España antes de que las autoridades competentes adopten la decisión.

El Banco de España notificará sin demora a la Comisión Europea y a la Autoridad Bancaria Europea, todo acuerdo adoptado de conformidad con este apartado.

Artículo 82. *Inclusión de sociedades de cartera en la supervisión consolidada.*

1. A reserva de lo dispuesto en el título I, capítulo II bis de la Ley 10/2014, de 26 de junio, las sociedades financieras de cartera y las sociedades financieras mixtas de cartera se incluirán en la supervisión consolidada.

2. Cuando las entidades de crédito filiales de la sociedad financiera de cartera o la sociedad financiera mixta de cartera no estén incluidas en la supervisión en base consolidada en virtud de alguno de los supuestos previstos en el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, el Banco de España pedirá a la empresa matriz la información que pueda facilitar el ejercicio de la supervisión de dicha filial.

3. El Banco de España, cuando sea el supervisor en base consolidada, podrá pedir la información mencionada en el artículo 83 a las filiales de una entidad, de una sociedad financiera de cartera o de una sociedad financiera mixta de cartera que no estén incluidas en el ámbito de la supervisión en base consolidada. En este caso, se aplicarán los procedimientos de transmisión y comprobación previstos por el citado artículo.

4. El Banco de España, como supervisor en base consolidada, establecerá una lista de las sociedades financieras de cartera y de las sociedades financieras mixtas de cartera contempladas en el artículo 11 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013. Esta lista deberá ser remitida por el Banco de España al resto de autoridades competentes de otros Estados miembros, a la Autoridad Bancaria Europea y a la Comisión Europea.

Artículo 83. *Solicitudes de información y comprobaciones de la actividad de las sociedades mixtas de cartera.*

1. Cuando la empresa matriz de una o de varias entidades españolas sea una sociedad mixta de cartera, el Banco de España exigirá a la sociedad mixta de cartera y a sus filiales, dirigiéndose directamente a aquellas o por mediación de las filiales que sean entidades, la comunicación de toda información pertinente para ejercer la supervisión sobre dichas filiales.

2. El Banco de España podrá realizar o encomendar a auditores de cuentas la comprobación «in situ» de la información facilitada por las sociedades mixtas de cartera y sus filiales. Cuando la sociedad mixta de cartera o una de sus filiales sea una empresa de seguros, se podrá recurrir igualmente al procedimiento previsto en el artículo 67 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

En caso de que la comprobación sea llevada a cabo por auditores de cuentas, deberá estarse a lo dispuesto respecto al régimen de independencia al que se encuentran sujetos de conformidad con el capítulo III del texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio.

Cuando la sociedad mixta de cartera o una de sus filiales esté situada en otro Estado miembro de la Unión Europea, la comprobación in situ de la información se llevará a cabo según el procedimiento previsto en el artículo 87.

CAPÍTULO III

Colaboración entre autoridades de supervisión

Artículo 84. *Colaboración del Banco de España con otras autoridades competentes.*

1. Conforme a lo dispuesto en los artículos 61 y 62.1.e) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, en el ejercicio de la colaboración con autoridades supervisoras de otros países el Banco de España facilitará toda aquella información pertinente que le sea solicitada por

dichas autoridades y, en todo caso, de oficio, aquella información que pueda influir de forma significativa en la evaluación de la solidez financiera de una entidad de crédito o una entidad financiera de otro Estado.

En particular, la información a que se refiere el primer párrafo incluirá:

a) La estructura jurídica y la estructura de gobierno de un grupo consolidable de entidades de crédito.

b) Procedimientos para la recogida de información de los entes de un grupo y su comprobación.

c) Evoluciones adversas en entidades o en otras empresas de un grupo que puedan afectar gravemente a las entidades de crédito.

d) Sanciones por infracciones graves o muy graves y medidas excepcionales adoptadas por el Banco de España, incluida la imposición de un requerimiento específico de recursos propios con arreglo al artículo 68.2.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y la imposición de cualquier limitación al uso del método de medición avanzada para el cálculo de los requerimientos de recursos propios con arreglo al artículo 312.2 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

2. La planificación y coordinación, en colaboración con las autoridades competentes implicadas y con los bancos centrales, de las actividades de supervisión en situaciones de urgencia o en previsión de las mismas según lo dispuesto en el artículo 62.1.c) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, incluirá la preparación de evaluaciones conjuntas, la instrumentación de planes de emergencia y la comunicación al público.

3. El Banco de España facilitará a la Autoridad Bancaria Europea toda la información que esta necesite para llevar a cabo las tareas encomendadas en la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio, el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre de 2010, con arreglo al artículo 35 de este último Reglamento.

4. El Banco de España podrá informar y solicitar asistencia a la Autoridad Bancaria Europea cuando las autoridades competentes de otros Estados miembros de la Unión Europea involucradas en la supervisión de entidades del grupo consolidable:

a) No comuniquen información esencial.

b) Denieguen una solicitud de cooperación y, en particular, de intercambio de información pertinente, o no den curso a la misma en un plazo razonable.

c) No lleven a cabo adecuadamente las tareas que les correspondan como supervisores en base consolidada.

Artículo 85. *Colaboración del Banco de España con autoridades de otros países en el marco de la supervisión de sucursales.*

1. Con objeto de supervisar la actividad de las entidades españolas que operen a través de una sucursal en otros países, el Banco de España colaborará estrechamente con las autoridades competentes de tales países.

En el marco de esta colaboración, el Banco de España comunicará toda la información pertinente relativa a la dirección, gestión y propiedad de estas entidades que pueda facilitar su supervisión y el examen de las condiciones de su autorización, así como cualquier otra información susceptible de facilitar la supervisión de dichas entidades, en particular en materia de liquidez, solvencia, garantía de depósitos, limitación de grandes riesgos, otros factores que puedan influir en el riesgo sistémico planteado por la entidad, organización administrativa y contable y mecanismos de control interno.

La comunicación de información a que se refiere el párrafo anterior estará condicionada, en el caso de Estados no miembros de la Unión Europea, al sometimiento de las autoridades supervisoras extranjeras a obligaciones de secreto profesional equivalentes, al menos, a las establecidas en el artículo 82 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

2. En materia de liquidez, el Banco de España comunicará de inmediato a las autoridades competentes de los países donde operen sucursales de entidades de crédito españolas:

a) Cualquier información o constatación relacionada con la supervisión en materia de liquidez, de conformidad con la parte sexta del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, y con el título III de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de las actividades realizadas por la entidad a través de las sucursales, en la medida en que dicha información o constataciones sean pertinentes a efectos de la protección de los depositantes o inversores del Estado de acogida.

b) Cualquier crisis de liquidez que se produzca o quepa razonablemente esperar que vaya a producirse. Esta información contendrá, además, las medidas de supervisión prudencial aplicadas al respecto y los pormenores del plan de recuperación y de cualquier medida de supervisión prudencial adoptada en ese contexto.

3. El Banco de España, en su condición de autoridad competente del Estado de acogida de una sucursal de una entidad de crédito de otro Estado, podrá solicitar a las autoridades competentes del Estado de origen que comuniquen y expliquen la manera en que se han tenido en cuenta la información y las constataciones transmitidas por este.

Si tras estas explicaciones el Banco de España considera que las autoridades del Estado de origen no han adoptado medidas adecuadas, podrá adoptar medidas para proteger los intereses de depositantes e inversores y la estabilidad del sistema financiero, después de informar a las autoridades competentes del Estado de origen y, si se trata de autoridades de un Estado miembro de la Unión Europea, también a la Autoridad Bancaria Europea.

4. Cuando el Banco de España sea el supervisor de una entidad de crédito española con sucursales en otro Estado miembro de la Unión Europea y esté en desacuerdo con las medidas que vayan a tomar las autoridades competentes del Estado miembro donde esté situada la sucursal, podrá recurrir a la Autoridad Bancaria Europea y solicitarle asistencia de conformidad con el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre.

Artículo 86. *Funcionamiento de los colegios de supervisores.*

1. El Banco de España establecerá y presidirá colegios de supervisores con el objeto de facilitar el ejercicio de las tareas a que se refieren los artículos 62.1.a) a d), 65 y 81 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, cuando:

a) Le corresponda la supervisión en base consolidada de un grupo de entidades de crédito.

b) Ostente la condición de supervisor de una entidad de crédito con sucursales consideradas como significativas de acuerdo con los criterios del artículo 59.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

2. En los casos contemplados en el apartado anterior el Banco de España:

a) Decidirá las autoridades competentes que participan en una reunión o en una actividad del colegio de supervisores.

b) Mantendrá a todos los miembros del colegio plenamente informados de la organización de las reuniones, de las decisiones acordadas y de las medidas llevadas a cabo.

c) Informará a la Autoridad Bancaria Europea, con sujeción a las exigencias en materia de confidencialidad previstas en artículo 82 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de las actividades del colegio de supervisores, especialmente las desarrolladas en situaciones de urgencia, y comunicará a dicha autoridad toda información que resulte de particular interés a efectos de la convergencia de la actividad supervisora.

3. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, en los colegios de supervisores podrán participar:

a) La Autoridad Bancaria Europea como considere adecuado a fin de fomentar y controlar el funcionamiento eficiente, eficaz y coherente de dichos colegios de conformidad con el artículo 21 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre.

b) Las autoridades competentes responsables de la supervisión de las filiales de una entidad de crédito matriz de la Unión Europea o de una sociedad financiera de cartera o sociedad financiera mixta de cartera matriz de la Unión Europea.

c) Las autoridades competentes del Estado miembro en el que estén establecidas sucursales significativas.

d) Bancos centrales.

e) Las autoridades competentes de terceros países con sujeción a requisitos de confidencialidad que sean equivalentes, a juicio de todas las autoridades competentes, a los estipulados en el artículo 82 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

f) Las autoridades competentes del Estado miembro en que esté establecida una sociedad financiera de cartera o una sociedad financiera mixta de cartera.

4. El Banco de España, como miembro de un colegio de supervisores, colaborará estrechamente con el resto de autoridades competentes que lo formen. Las exigencias en materia de confidencialidad previstas en el artículo 82 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, no impedirán el intercambio de información confidencial entre el Banco de España y el resto de autoridades competentes en el seno de los colegios de supervisores.

5. El Banco de España podrá plantear a la Autoridad Bancaria Europea en virtud del artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre de 2010, cualquier desacuerdo con otras autoridades competentes que integren el colegio y solicitar su asistencia.

6. El establecimiento y el funcionamiento de colegios de supervisores no afectarán a los derechos y deberes del Banco de España recogidos en la normativa de solvencia.

Artículo 87. *Intercambio de información en materia de supervisión en base consolidada y de supervisión de sociedades financieras mixtas de cartera.*

1. Cuando la empresa matriz y la entidad o entidades que sean filiales suyas estén situadas en Estados miembros de la Unión Europea diferentes, el Banco de España comunicará a las autoridades competentes de cada uno de esos Estados miembros toda la información pertinente para facilitar el ejercicio de la supervisión en base consolidada.

2. Cuando corresponda al Banco de España la supervisión de empresas matrices no situadas en España en virtud de lo dispuesto en el artículo 81, este podrá instar a las autoridades competentes del Estado miembro donde se encuentre situada la empresa matriz a solicitar a la empresa matriz la información pertinente para el ejercicio de la supervisión en base consolidada y a que transmitan esta información al Banco de España.

3. En el caso de las sociedades financieras de cartera, de las sociedades financieras mixtas de cartera, de las entidades financieras o de las empresas de servicios auxiliares, la recogida o la tenencia de información a la que se refieren los dos párrafos anteriores no implicará que el Banco de España esté obligado a ejercer una función de supervisión sobre dichas entidades o empresas consideradas individualmente

4. Cuando la empresa matriz sea una sociedad mixta de cartera y dicha empresa y la entidad o entidades que sean filiales suyas estén situadas en Estados miembros de la Unión Europea diferentes, el Banco de España comunicará a las autoridades competentes de cada uno de esos Estados miembros la información a que se refiere el artículo 83.

La recogida o la tenencia de información conforme al párrafo anterior no implicará que el Banco de España ejerza una función de supervisión sobre la sociedad mixta de cartera y aquellas de sus filiales que no sean entidades de crédito, ni sobre las filiales a que se refiere el artículo 82.3.

Artículo 88. *Comprobaciones in situ de la actividad de las sucursales.*

1. Para ejercer la supervisión de las sucursales de entidades de crédito españolas en otros Estados miembros de la Unión Europea, el Banco de España, tras consultar a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida, podrá llevar a cabo comprobaciones «in situ» de las informaciones contempladas en el artículo 85. Dicha comprobación podrá también llevarse a cabo a través de las autoridades competentes del Estado miembro donde opere la sucursal o través de auditores de cuentas o peritos.

En caso de que la comprobación sea llevada a cabo por auditores de cuentas, deberá estarse a lo dispuesto respecto al régimen de independencia al que se encuentran sujetos de conformidad con el capítulo III del texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio, o, en caso de que los auditores de cuentas estén establecidos en otros Estados miembros de la Unión Europea,

deberá estarse a lo dispuesto respecto a un régimen de independencia equiparable al español.

2. Para ejercer la supervisión de las sucursales en España de entidades de crédito autorizadas en otros Estados miembros de la Unión Europea, las autoridades competentes de dichos Estados miembros, tras consultar al Banco de España, podrán llevar a cabo comprobaciones in situ de las informaciones contempladas en el artículo 85. Estas comprobaciones se realizarán, en todo caso, sin perjuicio de la normativa española aplicable.

Artículo 89. *Comprobación de información relativa a entidades de otros Estados miembros de la Unión Europea.*

1. En el marco de la aplicación de la normativa de solvencia, el Banco de España podrá solicitar a las autoridades competentes de otros Estados miembros la comprobación de información sobre las siguientes entidades establecidas en su territorio:

a) Entidades de crédito.
b) Empresas de servicios de inversión.
c) Sociedades financieras de cartera.
d) Sociedades financieras mixtas de cartera.
e) Entidades financieras.
f) Empresas de servicios auxiliares.
g) Sociedades mixtas de cartera.
h) Filiales, situadas en otro Estado miembro de la Unión Europea, de:

1.º Sociedades financieras de cartera, de sociedades financieras mixtas de cartera o de sociedades mixtas de cartera, que sean empresas de seguros u otras empresas de servicios de inversión no contempladas en el artículo 4.1.2) del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, sujetas a un régimen de autorización.

2.º Entidades de crédito, empresas de servicios de inversión, sociedades financieras de cartera o de sociedades financieras mixtas de cartera, que no estén incluidas en el ámbito de la supervisión en base consolidada.

2. Cuando el Banco de España reciba una solicitud análoga a la del apartado 1 por parte de las autoridades competentes de otros Estados miembros de la Unión Europea, deberá darle curso, en el marco de su competencia, a través de uno de los siguientes métodos:

a) Procediendo por sí mismo a la comprobación.
b) Permitiendo que procedan a ella las autoridades competentes que hayan presentado la solicitud.
c) Permitiendo que proceda a ella un auditor de cuentas o un perito.

Además, el Banco de España permitirá que la autoridad competente solicitante participe en la comprobación, si así lo desea, cuando no la efectúe por sí misma.

En caso de que la comprobación sea llevada a cabo por auditores de cuentas, deberá estarse a lo dispuesto respecto al régimen de independencia al que se encuentran sujetos de conformidad con el capítulo III del texto refundido de la Ley de Auditoría de Cuentas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2011, de 1 de julio

Artículo 90. *Decisiones conjuntas sobre requerimientos prudenciales específicos en función de las entidades.*

1. En el marco de la colaboración establecido en el artículo 62 de Ley 10/2014, de 26 de junio, el Banco de España, cuando sea el supervisor en base consolidada de un grupo o la autoridad competente responsable de la supervisión de las filiales en España de una entidad de crédito matriz de la UE, de una sociedad financiera de cartera matriz de la UE o de una sociedad financiera mixta de cartera matriz de la UE, procurará alcanzar, con todos sus medios, una decisión consensuada con las demás autoridades supervisoras de la Unión Europea pertinentes sobre las materias enumeradas en los apartados a), b) y c) del artículo 65.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

2. Las decisiones conjuntas a que refiere el apartado 1 se adoptarán:

a) A efectos del apartado 1.a) del artículo 65 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, en un plazo de cuatro meses a partir de la presentación por el supervisor en base consolidada, a las demás autoridades competentes pertinentes, de un informe que incluya la evaluación de riesgos del grupo, de conformidad con el artículo 69 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

b) A efectos del apartado 1.b) del artículo 65 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, en un plazo de cuatro meses a partir de la presentación por el supervisor en base consolidada, a las demás autoridades competentes pertinentes, de un informe que incluya la evaluación del perfil de riesgo de liquidez del grupo, de conformidad con los artículos 53 de este real decreto y 42 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

c) A efectos del apartado 1.c) del artículo 65 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, en un plazo de cuatro meses a partir de la presentación por el supervisor en base consolidada de un informe que incluya la evaluación de los riesgos del grupo de entidades de conformidad con el artículo 69 bis de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

Las decisiones conjuntas a las que se hace referencia en el apartado 1 tomarán debidamente en consideración la evaluación de riesgos de las filiales realizada por las autoridades pertinentes con arreglo a los artículos 41, 51, 52, 53, 69 y 69 bis de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

3. Las decisiones conjuntas a las que se refiere el artículo 65.1.a) y b) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, se expondrán en un documento que contenga la decisión plenamente motivada y que el Banco de España, cuando sea el supervisor en base consolidada, remitirá a la entidad de crédito matriz de la UE.

En caso de desacuerdo, por iniciativa propia o a petición de cualquiera de las demás autoridades competentes afectadas, el Banco de España, antes de adoptar la decisión a que se refiere el apartado siguiente, consultará a la Autoridad Bancaria Europea. El resultado de la consulta no le vinculará.

4. En ausencia de la referida decisión conjunta entre las autoridades competentes en los plazos a que se refiere el apartado 2.a), b) y c), el Banco de España, cuando ejerza de supervisor en base consolidada, adoptará la decisión en base consolidada respecto a la aplicación de los artículos 41, 42, 51, 52, 53, 68.2.a) y 69 bis de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y del artículo 53 de este real decreto, sobre una base consolidada, tras tomar debidamente en consideración la evaluación de riesgo de las filiales realizada por las autoridades competentes pertinentes y, en su caso, el resultado de la consulta a la Autoridad Bancaria Europea, explicando toda variación significativa respecto del dictamen recibido de la misma.

Si al final de los plazos a que se refiere el apartado 2.a), b) y c) alguna de las autoridades competentes interesadas ha remitido el asunto a la Autoridad Bancaria Europea de conformidad con el artículo 19 del Reglamento (UE) n.° 1093/2010, de 24 de noviembre de 2010, el Banco de España aplazará su resolución y esperará la decisión que la Autoridad Bancaria Europea pueda adoptar de conformidad con el artículo 19.3 de dicho reglamento. Posteriormente, resolverá con arreglo a la decisión de la Autoridad Bancaria Europea. Los plazos a los que se refiere el apartado 2 serán considerados períodos de conciliación en el sentido del artículo 19 del citado reglamento.

El asunto no se remitirá a la Autoridad Bancaria Europea una vez finalizado el periodo de cuatro meses ni tras haberse adoptado una decisión conjunta.

5. Igualmente, en ausencia de la referida decisión conjunta a que se refiere el apartado 1, el Banco de España, como responsable de la supervisión de las filiales en España de una entidad de crédito matriz de la UE o de una sociedad financiera de cartera de la UE o una sociedad financiera mixta de cartera matriz de la UE, tomará una decisión en base individual o subconsolidada sobre la aplicación de los artículos 41, 42, 51, 52, 53, 68.2.a) y 69 bis de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y del artículo 53 de este real decreto, tras tomar debidamente en consideración las observaciones y las reservas manifestadas por el supervisor en base consolidada y, en su caso, el resultado de la consulta a la Autoridad Bancaria Europea, explicando toda variación significativa respecto del dictamen recibido de la misma.

Si al final del período de cuatro meses alguna de las autoridades competentes implicadas ha remitido el asunto a la Autoridad Bancaria Europea de conformidad con el artículo 19 del Reglamento (UE) n.° 1093/2010, de 24 de noviembre de 2010, el Banco de España aplazará su resolución y esperará la decisión que la Autoridad Bancaria Europea

pueda adoptar de conformidad con el artículo 19.3 de dicho reglamento. Posteriormente, resolverá con arreglo a la decisión de la Autoridad Bancaria Europea. Los plazos a que se refiere el apartado 2 serán considerados períodos de conciliación en el sentido del artículo 19 del citado reglamento.

El asunto no se remitirá a la Autoridad Bancaria Europea una vez finalizado el periodo de cuatro meses o tras haberse adoptado una decisión conjunta.

6. Las decisiones a que se refieren los apartados 4 y 5 se expondrán en un documento que contenga las decisiones plenamente motivadas y tendrán en cuenta la evaluación de riesgo, las observaciones y las reservas manifestadas por las demás autoridades competentes a lo largo de los períodos a que se refiere el apartado 2.

El Banco de España, cuando ejerza de supervisor en base consolidada, remitirá el documento a todas las autoridades competentes afectadas, a la entidad de crédito, matriz de la UE y a las entidades de crédito filiales afectadas.

7. Las decisiones conjuntas a que se refiere el apartado 1 y las decisiones de los supervisores en base consolidada de otros Estados miembros de la Unión Europea, que afecten a entidades de crédito establecidas en España que sean filiales de los grupos consolidados a que se refieran tales decisiones, tendrán idénticos efectos legales que las decisiones adoptadas por el Banco de España.

8. Las decisiones conjuntas a que se refiere el apartado 1 y las decisiones adoptadas a falta de una decisión conjunta de conformidad con los apartados 4 y 5 serán actualizadas cada año o, en circunstancias excepcionales, cuando una autoridad competente responsable de la supervisión de filiales de una entidad de crédito matriz de la UE, de una sociedad financiera de cartera matriz de la UE o de una sociedad financiera mixta de cartera matriz de la UE presenten al supervisor en base consolidada una solicitud por escrito completamente razonada de que se actualice la decisión sobre la aplicación de los artículos 42, 68.2.a) y 69 bis de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y del artículo 53 de este real decreto. En el segundo caso, podrán encargarse de la actualización de modo bilateral el supervisor en base consolidada y la autoridad competente que haya presentado la solicitud.

Artículo 90 bis. *Decisiones conjuntas sobre sociedades financieras de cartera y sociedades financieras mixtas de cartera.*

1. Cuando el Banco de España sea el supervisor en base consolidada o cuando se trate de una sociedad financiera de cartera o de una sociedad financiera mixta de cartera establecida en España perteneciente a un grupo consolidable de entidades de crédito que no esté sujeto a la supervisión en base consolidada del Banco de España, éste trabajará en estrecha consulta con las demás autoridades supervisoras de la Unión Europea pertinentes sobre los asuntos a los que se refiere el artículo 65.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

De acuerdo con el párrafo segundo del artículo 65.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, para la adopción de una decisión que recaiga sobre sociedades financieras mixtas de cartera, se precisará el acuerdo del coordinador designado de conformidad con el artículo 5 de la Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero.

Para adoptar las decisiones a las que se refiere este apartado, cuando el Banco de España sea el supervisor en base consolidada elaborará una evaluación sobre las mismas, y comunicará esa evaluación a la autoridad competente del Estado miembro en que esté establecida la sociedad concernida.

2. Cuando el Banco de España no sea el supervisor en base consolidada, procurará alcanzar una decisión conjunta en un plazo de dos meses a contar desde la fecha de recepción de la evaluación realizada por el supervisor en base consolidada.

3. Cuando el Banco de España sea el supervisor en base consolidada se encargará de comunicar a la sociedad financiera de cartera o a la sociedad financiera mixta de cartera concernida las decisiones conjuntas previstas en el apartado 1, que deberán estar debidamente documentadas y fundamentadas.

4. En caso de desacuerdo, el Banco de España se abstendrá de adoptar una decisión y remitirá el asunto a la Autoridad Bancaria Europea de conformidad con el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010. El Banco de España tomará una decisión conjunta junto con el resto de las autoridades competentes afectadas con arreglo a la decisión que haya

tomado la Autoridad Bancaria Europea. El asunto no se remitirá a la Autoridad Bancaria Europea una vez finalizado el plazo establecido en el apartado 2 ni tras haberse adoptado una decisión conjunta.

Cuando, en virtud del segundo párrafo del apartado 1, se precise el acuerdo del coordinador, el desacuerdo se remitirá, según proceda, a la Autoridad Bancaria Europea o a la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación. Cualquier decisión adoptada de conformidad con este párrafo se entenderá sin perjuicio de las obligaciones previstas en la Ley 5/2005, de 22 de abril, y en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

5. En el caso de las sociedades financieras mixtas de cartera cuando el Banco de España, no sea, además el coordinador establecido de conformidad con el artículo 5 de la Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero, se precisará el acuerdo del coordinador para adoptar las decisiones o decisiones conjuntas a que se refieren los artículos 15 bis.1, 15 ter y 15 sexies, según proceda. Asimismo, cuando se precise el acuerdo del coordinador, el desacuerdo se remitirá, según proceda, a la Autoridad Bancaria Europea o a la Autoridad Europea de Seguros y Pensiones de Jubilación. Cualquier decisión adoptada de conformidad con este apartado se entenderá sin perjuicio de las obligaciones previstas en la Ley 5/2005, de 22 de abril, y en la Ley 20/2015, de 14 de julio.

Artículo 91. *Procedimiento de declaración de sucursales como significativas y obligaciones de información del Banco de España al respecto.*

1. Respecto a las sucursales de entidades de crédito españolas establecidas en otro Estado miembro, el Banco de España:

a) Promoverá la adopción de una decisión conjunta sobre su designación como significativas en el plazo máximo de dos meses desde la recepción de la solicitud a la que alude el artículo 62.1.f) de la Ley 10/2014, de 26 de junio. En caso de no llegar a adoptarse decisión conjunta alguna, el Banco de España deberá reconocer y aplicar la decisión adoptada al respecto por la autoridad competente del Estado miembro de acogida.

b) Comunicará a las autoridades competentes del Estado miembro de la Unión Europea en que una sucursal significativa de una entidad de crédito española esté establecida la información a que se refiere el artículo 61.2.c) y e) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y llevará a cabo las tareas a que se refiere el artículo 62.1.c) de la citada ley, en colaboración con las autoridades competentes del Estado miembro en que la sucursal opere.

Asimismo, el Banco de España comunicará a la entidad de crédito española la decisión adoptada al respecto por la autoridad competente del Estado miembro de acogida.

2. Respecto a las sucursales en España de entidades de crédito de otros Estados miembros de la Unión Europea, el Banco de España podrá solicitar a las autoridades supervisoras competentes que inicien las actuaciones apropiadas para reconocer el carácter significativo de dicha sucursal y, en su caso, resolver sobre tal extremo. A tal efecto, si en los dos meses siguientes a la recepción de la solicitud formulada por el Banco de España no se alcanzase una decisión conjunta con el supervisor del Estado miembro de origen, el Banco de España dispondrá de un período adicional de dos meses para tomar su propia decisión. Al tomar su decisión, el Banco de España tendrá en cuenta las opiniones y reservas que, en su caso, hayan expresado el supervisor en base consolidada o las autoridades competentes del Estado miembro de acogida.

3. En las actuaciones a que se refieren los apartados 1.a) y 2, el Banco de España deberá:

a) Tener en cuenta las opiniones y reservas que, en su caso, hayan expresado las autoridades competentes de los Estados miembros interesados.

b) Considerar elementos como la cuota de mercado de la sucursal en términos de depósitos, en particular, si esta excede del 2 por ciento; la incidencia probable de la suspensión o el cese de las operaciones de la entidad de crédito en la liquidez del mercado y en los sistemas de pago, y de compensación y liquidación; y las dimensiones y la importancia de la sucursal por número de clientes.

Dichas decisiones se plasmarán en un documento que contendrá la decisión y su motivación y se notificarán a las demás autoridades competentes y a la propia entidad interesada.

4. El Banco de España comunicará a las autoridades competentes de los Estados miembros de acogida en los que estén establecidas sucursales significativas de entidades de crédito españolas:

a) Los resultados de las evaluaciones de riesgos de las entidades con sucursales de este tipo que se hayan realizado de conformidad con los artículos 51 y 52 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

b) Las decisiones adoptadas en virtud del artículo 68.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, en la medida en que dichas evaluaciones y decisiones sean pertinentes para esas sucursales.

Asimismo, el Banco de España consultará a las autoridades competentes de los Estados miembros de acogida sobre las medidas operativas llevadas a cabo por las entidades para asegurar que los planes de recuperación de liquidez puedan aplicarse de forma inmediata, cuando ello sea pertinente para los riesgos de liquidez en la moneda del Estado miembro de acogida.

5. El Banco de España podrá recurrir a la Autoridad Bancaria Europea y solicitarle asistencia de conformidad con el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, de 24 de noviembre de 2010, cuando:

a) Las autoridades competentes del Estado miembro de origen de una sucursal significativa que opere en España no hayan consultado al Banco de España a la hora de establecer el plan de recuperación de la liquidez.

b) Cuando el Banco de España sostenga que los planes de recuperación de la liquidez impuestos por las autoridades competentes del Estado miembro de origen de una sucursal significativa que opere en España no son adecuados.

CAPÍTULO IV

Obligaciones de información y publicidad

Artículo 92. *Obligaciones de publicidad del Banco de España.*

1. El Banco de España deberá publicar en su página web:

a) Los textos de las disposiciones legales y reglamentarias, así como las orientaciones generales adoptadas en el ámbito de la normativa de solvencia.

b) El modo en que se han ejercido las opciones y facultades que ofrece el derecho de la Unión Europea.

c) Los criterios y metodología seguidos por el Banco de España para revisar los acuerdos, estrategias, procedimientos y mecanismos aplicados por las entidades y sus grupos a fin de dar cumplimiento a la normativa de solvencia y evaluar los riesgos a los que las mismas están o podrían estar expuestas. En particular, se publicarán los criterios para la aplicación del principio de proporcionalidad a los que se refiere el artículo 76.2.

d) Los criterios generales y los métodos adoptados para comprobar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 405 a 409 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013.

e) Una sucinta descripción del resultado de la revisión supervisora y la descripción de las medidas impuestas en los casos de incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 405 a 409 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013.

f) Las demás previstas en el artículo 80 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

2. Asimismo, cuando el Banco de España, conforme al artículo 7.3 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, decida eximir a una entidad del cumplimiento del artículo 6.1 del mencionado reglamento, deberá publicar la siguiente información:

a) Los criterios aplicados para determinar que no existen impedimentos importantes, actuales o previstos, de tipo práctico o jurídico para la inmediata transferencia de recursos propios o el reembolso de pasivos.

b) El número de entidades matrices que se beneficien de esta exención y, entre ellas, el número de entidades que cuentan con filiales situadas en un país no perteneciente a la Unión Europea.

c) Sobre una base agregada para España:

1.º El importe total consolidado de recursos propios de la entidad matriz en España a la que se aplique esta exención que esté en poder de filiales situadas en Estados no miembros de la Unión Europea.

2.º El porcentaje del total consolidado de recursos propios de entidades matrices en España a las que se aplique esta exención representado por recursos propios en poder de filiales situadas en Estados no miembros de la Unión Europea.

3.º El porcentaje del total consolidado de recursos propios exigidos con arreglo al artículo 92 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, a las entidades matrices en España a las que se aplique esta exención, representado por recursos propios en poder de filiales situadas en Estados no miembros de la Unión Europea.

3. Cuando el Banco de España, conforme al artículo 9.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, autorice a una entidad a incorporar, en su cálculo de la exigencia contemplada en el artículo 6.1 del mencionado reglamento, a aquellas de sus filiales que cumplan las condiciones establecidas en el artículo 7.1.c) y d) del citado reglamento y cuyas exposiciones o pasivos significativos lo sean con respecto a dichas entidades matrices, deberá publicar la siguiente información:

a) Los criterios que aplican para determinar que no existen impedimentos importantes, actuales o previstos, de tipo práctico o jurídico para la inmediata transferencia de recursos propios o el reembolso de pasivos.

b) El número de entidades matrices a las que se haya concedido esta autorización y, entre ellas, el número de dichas entidades matrices que cuentan con filiales situadas en Estados no miembros de la Unión Europea.

c) Sobre una base agregada para España:

1.º El importe total de recursos propios de las entidades matrices a las que se haya concedido esta autorización que esté en poder de filiales situadas en Estados no miembros de la Unión Europea.

2.º El porcentaje del total de recursos propios de entidades matrices a las que se haya concedido esta autorización representado por recursos propios en poder de filiales situadas en un Estados no miembros de la Unión Europea.

3.º El porcentaje del total de recursos propios exigidos con arreglo al artículo 92 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, a las entidades matrices a las que se haya concedido esta autorización representado por recursos propios en poder de filiales situadas en Estados no miembros de la Unión Europea.

Artículo 93. *Información con relevancia prudencial de las entidades de crédito.*

1. De conformidad con el artículo 85 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, los grupos consolidables de entidades de crédito y las entidades de crédito no integradas en uno de estos grupos consolidables harán pública debidamente integrada en un solo documento denominado «Información con relevancia prudencial», información concreta sobre aquellos datos de su situación financiera y actividad en los que el mercado y otras partes interesadas puedan tener interés con el fin de evaluar los riesgos a los que se enfrentan, su estrategia de mercado, su control de riesgos, su organización interna y su situación al objeto de dar cumplimiento a las exigencias mínimas de recursos propios previstas en la normativa de solvencia.

2. Las mismas obligaciones de divulgación serán exigibles, de forma individual o subconsolidada, a las entidades de crédito españolas o extranjeras constituidas en otro Estado miembro de la Unión Europea, filiales de entidades de crédito españolas, en los casos que el Banco de España así lo considere en atención a su actividad o importancia

relativa dentro del grupo. En el caso de que la obligación afecte a filiales extranjeras, el Banco de España remitirá la correspondiente resolución a la entidad española dominante, que estará obligada a adoptar las medidas necesarias para darle cumplimiento efectivo.

3. Las entidades podrán omitir la información no significativa y, con la oportuna advertencia, los datos que consideren reservados o confidenciales. También podrán determinar el medio, lugar y modo de divulgación del citado documento.

4. La publicación del documento «Información con relevancia prudencial» deberá realizarse con frecuencia al menos anual y a la mayor brevedad. En todo caso la publicación no podrá tener lugar con posterioridad a la fecha de aprobación de las cuentas anuales de la entidad.

No obstante lo anterior, las entidades de crédito evaluarán la necesidad de publicar alguna o todas las informaciones con una mayor frecuencia habida cuenta la naturaleza y características de sus actividades.

Asimismo, el Banco de España podrá determinar las informaciones a las que las entidades de crédito deberán prestar una atención particular cuando evalúen si resulta necesaria una frecuencia de publicación mayor a la anual para dichos datos.

5. Las entidades de crédito podrán determinar el medio, lugar y modo de verificación más adecuados a fin de cumplir efectivamente los requisitos de divulgación establecidos en el artículo 85 de la Ley 10/2014, de 26 de junio. En la medida de lo posible, todas las divulgaciones se efectuarán en un único medio o lugar.

CAPÍTULO V

Medidas de supervisión prudencial

Artículo 94. *Requerimiento sobre recursos propios adicionales.*

1. En virtud del artículo 69.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, el Banco de España impondrá un requerimiento de recursos propios adicionales a una entidad concreta cuando esta entidad esté expuesta a riesgos o elementos de riesgo no cubiertos o no suficientemente cubiertos por los requerimientos de recursos propios establecidos en las partes tercera, cuarta y séptima del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

2. El Banco de España determinará el requerimiento a que se refiere el apartado anterior con base en las siguientes reglas:

a) Se considerará que los riesgos o elementos de riesgo no están cubiertos o no suficientemente cubiertos sólo si los importes, los tipos y la distribución del capital que el Banco de España considere adecuados son superiores a los requisitos de fondos propios conforme a las partes tercera, cuarta y séptima del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio;

b) La evaluación sobre si los importes, tipos y distribución del capital de una entidad concreta son adecuados la realizará el Banco de España, teniendo en cuenta la revisión supervisora que haya llevado a cabo sobre la autoevaluación del capital interno realizada por las entidades conforme al artículo 41.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio;

c) La evaluación sobre si los importes, tipos y distribución del capital de una entidad concreta se consideran adecuados la realizará el Banco de España atendiendo al perfil de riesgo de dicha entidad y en particular en relación a los siguientes riesgos:

1.º Los riesgos o elementos de riesgo específicos de la entidad expresamente excluidos o no contemplados expresamente por los requisitos de fondos propios establecidos en las partes tercera, cuarta y séptima del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio;

2.º Los riesgos o elementos de riesgo específicos de la entidad susceptibles de subestimarse a pesar de cumplirse los requisitos aplicables establecidos en las partes tercera, cuarta y séptima del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

d) La evaluación sobre si los importes, tipos y distribución del capital de una entidad concreta se consideran adecuados se hará exclusivamente con respecto a los riesgos o elementos de riesgo considerados significativos que no estén cubiertos, o no estén suficientemente cubiertos por los requisitos de fondos propios establecidos en las partes tercera, cuarta y séptima del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

El riesgo de tipo de interés derivado de posiciones ajenas a la cartera de negociación podrá considerarse significativo al menos en los casos indicados en el artículo 68 bis.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, a no ser que, de conformidad con el artículo 68 bis.2 de la misma ley, el Banco de España, al efectuar la revisión y evaluación, llegue a la conclusión de que la gestión por parte de las entidades del riesgo de tipo de interés derivado de actividades ajenas a la cartera de negociación es adecuada y que la entidad no está excesivamente expuesta a riesgo de tipos de interés derivado de actividades ajenas a la cartera de negociación.

e) En la medida en que los riesgos o elementos de riesgo estén sujetos a acuerdos transitorios o a disposiciones sobre derechos adquiridos reconocidos establecidos en la Ley 10/2014, de 26 de junio, o en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, no se considerarán como riesgos o elementos de tales riesgos susceptibles de subestimarse a pesar de cumplirse los requisitos aplicables establecidos en las partes tercera, cuarta y séptima del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio;

f) Cuando se requieran fondos propios adicionales para abordar riesgos distintos del riesgo de apalancamiento excesivo no suficientemente cubierto por el artículo 92.1.d) del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, el nivel de fondos propios adicionales requeridos será la diferencia entre el capital considerado adecuado y los requisitos de fondos propios pertinentes establecidos en las partes tercera y cuarta del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio;

g) Cuando se requieran fondos propios adicionales para abordar el riesgo de apalancamiento excesivo no suficientemente cubierto por el artículo 92.1.d) del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, el nivel de fondos propios adicionales requeridos será la diferencia entre el capital considerado adecuado y los requisitos de fondos propios pertinentes establecidos en las partes tercera y séptima del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

3. Los fondos propios que se utilicen para cumplir el requisito de fondos propios adicionales a que se refiere el artículo 68.2.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, que imponga el Banco de España para atender los riesgos distintos del riesgo de apalancamiento excesivo no se utilizarán para cumplir ninguno de los siguientes elementos:

a) Requisitos de fondos propios establecidos en el artículo 92.1.a), b) y c) del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio;

b) Los requisitos combinados de colchón;

c) La orientación sobre fondos propios adicionales a que se refiere el artículo 69 bis de la Ley 10/2014, de 26 de junio, cuando dicha orientación aborde riesgos distintos al riesgo de apalancamiento excesivo.

4. Los fondos propios que se utilicen para cumplir el requisito de fondos propios adicionales a que se refiere el artículo 68.2.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, que imponga el Banco de España para afrontar el riesgo de apalancamiento excesivo no suficientemente cubierto por el artículo 92.1.d) del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, no se utilizarán para cumplir ninguno de los siguientes elementos:

a) El requisito de fondos propios establecido en el artículo 92.1.d) del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio;

b) El requisito de colchón de ratio de apalancamiento a que se refiere el artículo 92.1 bis del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio;

c) La orientación sobre fondos propios adicionales a que se refiere el artículo 69 bis de la Ley 10/2014, de 26 de junio, cuando dicha orientación aborde los riesgos de apalancamiento excesivo.

5. El Banco de España justificará debidamente por escrito a cada entidad la decisión de imponer un requisito de fondos propios adicionales a que se refiere el artículo 68.2.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, mediante una exposición clara de la evaluación completa de los elementos mencionados en los anteriores apartados. Esa justificación incluirá, en el caso mencionado en el artículo 69.e) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, una declaración específica de las razones por las cuales ya no se considera suficiente la imposición de una orientación sobre fondos propios adicionales.

6. El nivel de fondos propios adicionales requeridos a que se refiere el artículo 68.2.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, se cumplirá al menos en un 75% con instrumentos de capital de nivel 1 de los que al menos el 75% sean instrumentos de capital de nivel 1 ordinario.

El nivel de fondos propios adicionales requeridos a que se refiere el artículo 68.2.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, para abordar el riesgo de apalancamiento excesivo, se cumplirá con capital de nivel 1.

No obstante, lo dispuesto en los párrafos primero y segundo, el Banco de España podrá exigir una proporción superior del capital de nivel 1 o del capital de nivel 1 ordinario. Esta potestad la ejercerá el Banco de España cuando sea necesario y habida cuenta de las circunstancias específicas de la entidad.

Artículo 95. *Orientación sobre recursos propios adicionales.*

1. La orientación sobre fondos propios adicionales no podrá cubrir los riesgos que afronte el requisito de fondos propios adicionales establecido de conformidad con el artículo 69 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y del artículo 94 de este real decreto, salvo en la medida en que cubra aspectos de dichos riesgos aún no cubiertos en virtud de dicho requisito.

2. Los fondos propios que se utilicen para mantener la orientación sobre fondos propios adicionales comunicada con arreglo a lo establecido en el artículo 69 bis de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y que tengan por objeto hacer frente a riesgos distintos del riesgo de apalancamiento excesivo, no se utilizarán para cumplir ninguno de los siguientes requisitos:

a) Los requisitos de fondos propios establecidos en el artículo 92.1.a), b) y c) del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio;

b) El requisito de fondos propios adicionales impuesto por el Banco de España para hacer frente a riesgos distintos del riesgo de apalancamiento excesivo de conformidad con el artículo 69 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y el requisito combinado de colchones de capital establecido en el artículo 43 de la misma ley.

3. Los fondos propios que se utilicen para mantener la orientación sobre fondos propios adicionales comunicada con arreglo a lo establecido en el artículo 69 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, con el fin de hacer frente a un riesgo de apalancamiento excesivo, no se utilizarán para cumplir con ninguno de los siguientes elementos:

a) El requisito de fondos propios establecido en el artículo 92.1.d) del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio;

b) El requisito de fondos propios adicionales impuesto por el Banco de España para hacer frente al riesgo de apalancamiento excesivo, de conformidad con el artículo 69 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

c) El requisito de colchón de la ratio de apalancamiento a que se refiere el artículo 92.1 bis del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio.

Disposición adicional primera. *Aprobación previa de los instrumentos de capital de nivel 1 adicional y de nivel 2.*

(Derogada).

Disposición adicional segunda. *Integración del Banco de España en el Mecanismo Único de Supervisión.*

1. Las competencias de autorización y supervisión del Banco de España previstas en este real decreto se aplicarán en el marco de las atribuidas al Banco Central Europeo y al Mecanismo Único de Supervisión en la normativa europea y, en particular, en el Reglamento (UE) n.º 1024/2013 del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al Banco Central Europeo tareas específicas respecto de políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito y en el Reglamento (UE) n.º 468/2014 del Banco Central Europeo, de 16 de abril de 2014, por el que se establece el marco de cooperación en el Mecanismo Único de Supervisión entre el Banco Central Europeo y las autoridades nacionales competentes y con las autoridades nacionales designadas.

2. Corresponderá, en particular, al Banco Central Europeo autorizar a las entidades de crédito, revocar tal autorización y la oposición o no oposición a la adquisición de una participación significativa, en los términos previstos en los reglamentos citados en el apartado anterior. En estos supuestos, el Banco de España, en tanto que autoridad nacional competente, presentará al Banco Central Europeo proyectos para la concesión de la autorización o para la adquisición de una participación significativa y, en los casos que corresponda, propuestas de revocación de la autorización.

3. Las competencias y obligaciones atribuidas al Banco de España en capítulo IV del título I y los títulos II y III se atribuirán o serán ejercidas por el Banco Central Europeo de conformidad con lo previsto en los reglamentos mencionados en el apartado 1, en especial en los casos en los que dicha autoridad sea considerada la autoridad competente en aplicación de los apartados 4 y 5 del artículo 6 del Reglamento (UE) n.º 1024/2013, del Consejo, de 15 de octubre de 2013.

Disposición adicional tercera. *Actividades relacionadas con los mercados de valores.*

Cuando de los procedimientos administrativos previstos en el título I, capítulo I resulte que una entidad de crédito pretende realizar actividades relacionadas con los mercados de valores, el Banco de España pondrá esta circunstancia en conocimiento de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, especificando las actividades a realizar, e indicando, en su caso, si se pretenden realizar como miembro de un mercado secundario oficial, de otro mercado regulado domiciliado en la Unión Europea o de un sistema multilateral de negociación.

Disposición adicional cuarta. *Autorización para la transformación en bancos de sociedades ya constituidas.*

La autorización para la transformación en un banco podrá otorgarse a sociedades ya constituidas únicamente cuando se trate de cooperativas de crédito, establecimientos financieros de crédito, sociedades de valores, entidades de pago y entidades de dinero electrónico.

Para obtener la autorización será necesario cumplir los requisitos previstos en el título I, capítulo I de este real decreto, pero en relación con el artículo 4.b), se entenderá cumplido siempre que la suma del patrimonio neto resultante del balance correspondiente al año anterior a la solicitud de transformación, que necesariamente habrá de estar auditado, y de las aportaciones en efectivo alcancen 18 millones de euros.

Además, en la autorización se podrá dispensar del cumplimiento de las limitaciones temporales previstas en el artículo 8.

Disposición adicional quinta. *Composición del patronato de las fundaciones bancarias y requisitos de honorabilidad comercial y profesional.*

1. Las personas que posean conocimientos y experiencia específicos en materia financiera, previstas en el artículo 39.3.e) de la Ley 26/2013, de 27 de diciembre, de cajas de ahorros y fundaciones bancarias, integrarán el patronato de las fundaciones bancarias de acuerdo con los siguientes porcentajes:

a) Al menos un quinto del número de miembros del patronato, con carácter general.

b) Al menos un tercio del número de miembros del patronato, en el caso de fundaciones bancarias que posean una participación igual o superior al 30 por ciento del capital en una entidad de crédito.

c) Al menos la mitad del número de miembros del patronato, en el caso de fundaciones bancarias que posean una participación igual o superior al 50 por ciento en una entidad de crédito o que les permita el control de la misma en los términos del artículo 42 del Código de Comercio.

2. Los patronos a los que se refiere el apartado anterior deberán reunir los requisitos de idoneidad exigidos por la legislación aplicable a los miembros del órgano de administración y cargos equivalentes de las entidades de crédito.

El resto de miembros del patronato deberán reunir los requisitos de honorabilidad comercial y profesional exigidos a los miembros del órgano de administración y cargos equivalentes de las entidades de crédito.

Disposición adicional sexta. *Representantes de las entidades adheridas en la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos.*

Los representantes de las entidades adheridas que deban ser designados por las asociaciones representativas de bancos según lo previsto en el artículo 7.2, párrafo cuarto, del Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito se distribuirán entre las distintas asociaciones representativas de estas entidades de crédito de modo proporcional al volumen de depósitos garantizados de sus representadas.

Asimismo, los representantes de las entidades adheridas que deban ser designados por las asociaciones representativas de cajas de ahorros y cooperativas de crédito, se atribuirán a las asociaciones representativas de estas entidades de crédito que acumulen un mayor volumen de depósitos garantizados de sus representadas.

Para el cómputo del volumen de depósitos garantizados se tendrán en consideración los depósitos garantizados existentes a 31 de diciembre del año anterior y, para el caso de que en una misma asociación concurra la condición de representante de entidades de crédito de distinta naturaleza, únicamente se computarán los que pertenezcan a la naturaleza cuyo representante se ha de designar.

Disposición adicional séptima. *Referencias a la normativa derogada.*

Las referencias que en el ordenamiento jurídico se realicen a las normas derogadas de conformidad con lo previsto en la disposición derogatoria única, se entenderán efectuadas a las previsiones correspondientes de este real decreto.

Disposición adicional octava. *Obligaciones de información en materia de conducta.*

Las personas físicas o jurídicas sujetas a la supervisión del Banco de España deberán remitir, con la forma y periodicidad que este requiera, los estados e información que considere necesarios para cumplir con la función de supervisión de las normas de conducta, transparencia y protección a los clientes exigibles a dichas entidades. Estos estados e información podrán tener carácter público o reservado, según establezca el Banco de España.

Disposición transitoria primera. *Régimen transitorio para la aplicación del artículo 458 del Reglamento nº 575/2013/UE, de 26 de junio de 2013.*

(Derogada).

Disposición transitoria segunda. *Procedimientos en curso.*

Los procedimientos de autorización, revocación y caducidad de entidades crédito, iniciados con anterioridad a 4 de noviembre de 2014 que no se hubieran resuelto a la entrada en vigor de este real decreto, se sustanciarán de acuerdo con el procedimiento previsto en este real decreto.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a este real decreto y, en particular, las siguientes:

a) El Real Decreto 1245/1995, de 14 de julio, sobre creación de bancos, actividad transfronteriza y otras cuestiones relativas al régimen jurídico de las entidades de crédito.

b) El Real Decreto 216/2008, de 15 de febrero, de recursos propios de las entidades financieras, con excepción de aquellas disposiciones relativas a empresas de servicios de inversión.

c) La Orden de 20 de septiembre de 1974, de ampliaciones de capital.

Disposición final primera. *Modificación del Reglamento de desarrollo de la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito, aprobado por Real Decreto 84/1993, de 22 de enero.*

El Reglamento de desarrollo de la Ley 13/1989, de 26 de mayo, de Cooperativas de Crédito, aprobado por Real Decreto 84/1993, de 22 de enero, queda modificado como sigue:

Uno. El primer párrafo del artículo 1.1 queda redactado como sigue:

«Corresponde al Banco de España elevar al Banco Central Europeo una propuesta de autorización para acceder a la actividad de entidad de crédito, previo informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión de prevención del blanqueo de capitales e infracciones monetarias, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en los aspectos de su competencia.»

Dos. Las letras d) y e) del artículo 4.1, quedan redactadas como sigue:

«d) Relación de personas que hayan de integrar el primer Consejo Rector y de quienes hayan de ejercer como directores generales o asimilados, así como de los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave para el desarrollo diario de la actividad de la cooperativa, con información detallada sobre la trayectoria y actividad profesional de todos ellos.

e) Justificación de haber constituido un depósito en metálico en el Banco de España o justificación de haber inmovilizado valores de deuda pública a favor del Banco de España por un importe equivalente al 20 por ciento del capital social mínimo exigible.»

Tres. El artículo 5.1 queda redactado como sigue:

«1. Sin perjuicio de las competencias del Banco Central Europeo para denegar la solicitud de autorización propuesta por el Banco de España, este último, mediante resolución motivada, denegará la autorización, cuando no se cumplan los requisitos del artículo 2 o cuando, teniendo en cuenta la situación financiera o patrimonial de los promotores que vayan a disponer de una participación significativa en el capital social, no quede asegurada la gestión sana y prudente de la entidad proyectada, todo ello según lo previsto en la legislación de entidades de crédito. Además, el Banco de España podrá denegar la autorización cuando en el proyecto presentado no se aprecie la existencia de intereses o necesidades económicas comunes que han de constituir la base asociativa de la cooperativa.

Cuatro. El artículo 8 queda redactado como sigue:

«1. Autorizada la creación de una cooperativa de crédito tendrá que dar comienzo a sus operaciones en el término de un año a contar desde su notificación. En otro caso, salvo causa no imputable a la entidad, se producirá la caducidad de la autorización, según lo previsto en el artículo 10 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

2. El depósito previsto en el artículo 4.1.e) se liberará de oficio una vez constituida la sociedad e inscrita en el Registro correspondiente de cooperativas de crédito, así como en los supuestos de denegación, caducidad y, si no hubiese sido liberado con carácter previo, revocación o renuncia de la autorización.»

Cinco. El artículo 30 queda redactado como sigue:

«Artículo 30. *Escisiones y fusiones: supuestos.*

1. Están sometidas al requisito de autorización administrativa previa, aquellas escisiones y fusiones que afecten a cooperativas de crédito, en los términos siguientes:

a) Las escisiones que tengan por objeto promover una cooperativa de crédito, sea a partir de otras entidades o de una sección crediticia de cooperativas de otras

clases, así como las que incidan, en todo o en parte, sobre el patrimonio y el colectivo social de cualquier cooperativa de crédito.

b) Las fusiones que tengan lugar entre cooperativas de otras clases –salvo, las de seguros– para promover una de crédito, y las que se produzcan entre cooperativas de crédito preexistentes, o entre éstas y otras entidades de depósito cuando las otras sociedades del sector cooperativo se inhiban del propósito fusionista en el plazo de tres meses una vez recibida la información pertinente del Consejo Rector de la cooperativa crediticia afectada.

c) Las fusiones que, excluyendo también a las de seguros, se produzcan entre cooperativas de crédito y cooperativas de otra clase o grado siempre que éstas tengan sección de crédito o el núcleo de su objeto social, al menos, pueda ser válidamente asumido, como servicios complementarios o auxiliares, por la cooperativa de crédito nueva o absorbente.

d) La cesión global o parcial de activos y pasivos en la que intervenga una cooperativa de crédito. Se entenderá por cesión parcial de activos y pasivos la operación definida en el artículo 11.2 del Real Decreto 84/2015, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

e) Cualquier acuerdo que tenga efectos económicos o jurídicos análogos a los supuestos previstos en las letras anteriores.

2. No se podrán realizar fusiones, escisiones ni cesiones globales o parciales de activos y pasivos que afecten a cooperativas de crédito fuera de los supuestos previstos en el número anterior.

3. La autorización administrativa previa habrá de solicitarse por los administradores de las entidades afectadas después de que hubiesen aprobado el proyecto de fusión o escisión y antes de que éste sea sometido a las respectivas asambleas generales.

4. La autoridad competente para autorizar la fusión o escisión lo será también para aprobar los actos y acuerdos necesarios para culminar dicha operación; si diere lugar a la creación de una nueva cooperativa de crédito deberá aplicarse, además, el artículo 1.»

Seis. Se añade un nuevo artículo 39 que queda redactado como sigue:

«Artículo 39. *Procedimiento de revocación de la autorización para operar como entidad de crédito.*

1. El Banco de España será competente para iniciar y tramitar y elevar al Banco Central Europeo una propuesta de revocación de la autorización. El Banco de España únicamente podrá iniciar de oficio este procedimiento en los términos previstos en el artículo 69 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y por los supuestos previstos en el artículo 8 de la ley 10/2014, de 26 de junio, o en otra norma con rango de ley. A la resolución de la revocación de la autorización mediante decisión del Banco Central Europeo se aplicará el régimen impugnación previsto en la normativa de la Unión Europea y, en particular, en el Reglamento (UE) n.º 1024/2013 del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al Banco Central Europeo tareas específicas respecto de políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito.

2. El Banco de España dará trámite de audiencia a los interesados una vez instruido el procedimiento e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, concediéndoles un plazo de quince días para formular alegaciones y presentar los documentos y justificaciones que estimen pertinentes.

3. Asimismo, el Banco de España elevará al Banco Central Europeo una propuesta de revocación de la autorización cuando la entidad de crédito renuncie a la autorización concedida, o bien denegará expresamente la renuncia, en el plazo de tres meses desde que se produzca su comunicación.

Las entidades de crédito acompañarán a la comunicación de la renuncia de un plan de cesación de la actividad.

4. El procedimiento de renuncia se regirá por las normas previstas para la revocación, sin que resulte necesario proceder a la disolución y liquidación de la entidad si tiene previsto continuar con el ejercicio de actividades no reservadas.

5. En caso de denegación de la renuncia, el Banco de España deberá motivar las razones que a su juicio concurren para considerar que la cesación de actividad puede ocasionar riesgos graves a la estabilidad financiera. A estos efectos, tendrá en cuenta la necesidad de:

a) Asegurar la continuidad de aquellas actividades, servicios y operaciones cuya interrupción podría perturbar la economía o el sistema financiero y, en particular, los servicios financieros de importancia sistémica y los sistemas de pago, compensación y liquidación.

b) Evitar efectos perjudiciales para la estabilidad del sistema financiero.

c) Proteger a los depositantes y los demás fondos reembolsables y activos de los clientes de las entidades de crédito.»

Siete. Se añade un nuevo artículo 40 que queda redactado como sigue:

«Artículo 40. *Caducidad de la autorización.*

1. El Banco de España declarará expresamente la caducidad de la autorización para operar como entidad de crédito cuando dentro de los doce meses siguientes a su fecha de notificación, no se diere comienzo a las actividades específicas incluidas en el programa de actividades a que se refiere la autorización por causas imputables a la entidad. A la resolución de la caducidad se aplicará el régimen de impugnación previsto en la Ley 13/1994, de 1 de junio, de autonomía del Banco de España, y en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

2. El procedimiento para declarar la caducidad únicamente podrá iniciarse de oficio en los términos previstos en el artículo 69 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

3. Una vez acordado el inicio del procedimiento se procederá en el plazo de diez días a su notificación a los interesados para que puedan formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio en cualquier momento antes del trámite de audiencia a que se refiere el apartado siguiente.

4. El Banco de España dará trámite de audiencia a los interesados una vez instruido el procedimiento e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, concediéndoles un plazo de quince días para formular alegaciones y presentar los documentos y justificaciones que estimen pertinentes.»

Disposición final segunda. *Modificación del Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito.*

El Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, sobre el cambio de moneda extranjera en establecimientos abiertos al público distintos de las entidades de crédito queda modificado como sigue:

Uno. El apartado 1 del artículo 1 queda redactado como sigue:

«Artículo 1. *Ámbito de aplicación.*

1. Las operaciones de cambio de moneda extranjera, cualquiera que sea su denominación, son libres, sin más límites que los establecidos en la legislación de control de cambios. No obstante, la actividad profesional consistente en la realización de cambio de moneda extranjera, cualquiera que sea su denominación, en establecimientos abiertos al público (en adelante, establecimientos de cambio de moneda), queda sujeta a las autorizaciones y régimen establecidos en el presente Real Decreto y en sus normas de desarrollo.

Dicha actividad de cambio de moneda comprende la compra o venta de billetes extranjeros y cheques de viajero en los términos previstos en este Real Decreto.»

Dos. Se suprimen los apartados 4, 5 y 6 del artículo 2 y se modifican los apartados 1, 2 y 3 del mismo artículo que queda redactado como sigue:

«Artículo 2. *Operaciones de los establecimientos de cambio de moneda.*

1. Las personas físicas o jurídicas, distintas de las entidades de crédito, que pretendan realizar en establecimientos abiertos al público operaciones de compra de billetes extranjeros o cheques de viajeros, con pago en euros, deberán reunir los requisitos establecidos en los apartados 1 y 3 del artículo 4 de este Real Decreto, obtener la previa autorización del Banco de España para el ejercicio de esa actividad e inscribirse en el Registro de establecimientos de cambio de moneda a cargo de dicha institución.

Dicha actividad podrá ejercerse bien con carácter exclusivo o bien con carácter complementario del negocio que constituya la actividad principal.

2. Aquellas personas que, sin perjuicio de poder realizar las operaciones a que se refiere el apartado anterior, pretendan realizar en establecimientos abiertos al público operaciones de venta de billetes extranjeros deberán reunir los requisitos establecidos en el artículo 4 de este Real Decreto, obtener la previa autorización del Banco de España, así como inscribirse en el Registro de establecimientos de cambio de moneda a cargo de aquél.

3. A efectos de lo previsto en el apartado anterior, tendrán la consideración de operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero la venta de billetes extranjeros y cheques de viajero contra entrega de su contravalor en euros o en otros billetes de Banco extranjeros.»

Tres. Se modifica el apartado 1 del artículo 3, que queda redactado como sigue:

«1. Corresponde al Banco de España, previo informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión de prevención del blanqueo de capitales e infracciones monetarias en los aspectos de su competencia, autorizar el ejercicio de la actividad de cambio de moneda en los establecimientos de cambio previstos en este real decreto. Dicha autorización se otorgará con sometimiento al procedimiento establecido en el título VI de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. En la autorización se especificarán las actividades que podrán realizar los mencionados establecimientos de cambio de moneda.

El Banco de España denegará, mediante resolución motivada, la autorización de un establecimiento de cambio de moneda cuando no se cumplan los requisitos establecidos en los artículos 4 y 5 de este real decreto. Contra la denegación de la solicitud podrá interponerse recurso de alzada ante el Ministro de Economía y Hacienda.»

Cuatro. Se modifica el artículo 4, que queda redactado como sigue:

«Artículo 4. *Requisitos para obtener y conservar la autorización para ejercer la actividad de cambio de moneda extranjera.*

1. Serán requisitos para obtener y conservar la autorización para realizar operaciones de compra de billetes extranjeros o cheques de viajeros, con pago en euros, que los titulares de los establecimientos y, en su caso, los socios y administradores así como los miembros del consejo de administración de su entidad dominante cuando exista, sean personas de reconocida honorabilidad comercial y profesional. El requisito de honorabilidad deberá concurrir también en los directores generales o asimilados, así como en los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave para el desarrollo diario de la actividad de la entidad y de su dominante, conforme establezca el Banco de España.

A estos efectos, la valoración de la idoneidad de los miembros del consejo de administración, así como de los directores generales o asimilados y de los

responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave para el desarrollo diario de la actividad de la entidad, se ajustará a los criterios y procedimientos de control de la honorabilidad establecidos en el artículo 30 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades crédito.

2. Para obtener y conservar la autorización para realizar las operaciones a que se refiere el artículo 2.2 se precisará, además, que el establecimiento reúna los siguientes requisitos:

a) Revestir la forma de sociedad anónima constituida por el procedimiento de fundación simultánea. Su constitución como tal e inscripción en el Registro Mercantil será previa al acceso al Registro de establecimientos de cambio de moneda, radicado en el Banco de España, trámite que deberán cumplimentar en el término de seis meses desde la notificación de la autorización.

b) Tener como único objeto social las operaciones de compra y venta de billetes extranjeros y cheques de viajero. Este requisito no será de aplicación a las entidades de pago ni a las entidades de dinero electrónico.

c) Tener un capital social mínimo de 60.000 euros íntegramente suscrito y desembolsado en efectivo, representado mediante acciones nominativas.

d) Contar con procedimientos y órganos adecuados de control interno y de comunicación para prevenir e impedir la realización de operaciones relacionadas con el blanqueo de capitales, en las condiciones establecidas en los artículos 31 a 40 del Reglamento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, aprobado por el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo.

3. En el caso previsto en el artículo 2.1, se considerará que concurren los requisitos de honorabilidad comercial y profesional por la existencia de un establecimiento abierto al público en el que se esté desarrollando la actividad principal del solicitante.»

Cinco. Se modifica el apartado 5 del artículo 5, que queda redactado como sigue:

«5. La modificación de cualquiera de los datos incluidos en las solicitudes de autorización a que se refiere el presente artículo, la apertura de nuevos locales, así como el cese del establecimiento de cambio en la actividad de cambio de moneda extranjera, deberá comunicarse al Banco de España dentro del mes siguiente a la fecha en que se hayan producido tales hechos.

Cuando el titular de un establecimiento que realice únicamente operaciones de compra de billetes extranjeros o cheques de viaje con pago en euros pretenda ampliarlas a las recogidas en el apartado 2 del artículo 2 se seguirá el procedimiento establecido para obtener la autorización previa, debiéndose cumplir los requisitos exigidos en el artículo 4.2 y presentar una nueva solicitud acompañada de los documentos e informaciones que correspondan, en los términos previstos en este artículo.»

Seis. Se modifica el artículo 11, que queda redactado como sigue:

«Artículo 11. *Registro de operaciones.*

Los establecimientos de cambio de moneda deberán registrar las operaciones que realicen sujetas a este real decreto, identificar de forma individualizada a las personas que participen en dichas operaciones, e informar al Banco de España y a los órganos competentes de la Administración tributaria en la forma y con los límites que establece el marco normativo vigente y con los que se establezcan en las normas de desarrollo de este real decreto, a los efectos de seguimiento estadístico y fiscal de tales operaciones.»

Siete. Se modifica la disposición adicional única, que queda redactada como sigue:

«Disposición adicional única. *Aplicación de otras normativas.*

A los establecimientos de cambio de moneda regulados en este real decreto les será aplicable la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, y su normativa de desarrollo.»

Disposición final tercera. *Modificación del Real Decreto 1332/2005, de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero.*

El Real Decreto 1332/2005, de 11 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 5/2005, de 22 de abril, de supervisión de los conglomerados financieros y por la que se modifican otras leyes del sector financiero, queda modificado como sigue:

Uno. El cuarto párrafo de la exposición de motivos queda redactado como sigue:

«El capítulo I del real decreto se dedica al establecimiento del ámbito de aplicación de la regulación, con la delimitación de las entidades sometidas al régimen de supervisión adicional, su régimen de identificación y la determinación de las autoridades competentes relevantes.»

Dos. En el artículo 2, se elimina el apartado 2, los apartados 3 y 4 pasan a ser, respectivamente, los apartados 2 y 3 y el nuevo apartado 2 queda redactado como sigue:

«2. En los grupos a que se refiere el último inciso del párrafo segundo del artículo 2.5 de la ley, el coordinador y las autoridades competentes relevantes podrán decidir, de común acuerdo:

a) Que no queden sujetos al conjunto de las obligaciones establecidas en este real decreto salvo la remisión de la información necesaria para la identificación de conglomerados financieros según lo dispuestos en el artículo 13.2, así como aquellas provisiones de los artículos 5, 6 y 7 de la ley necesarias para hacer efectivo el requerimiento de información anterior.

b) Que queden sujetos a las obligaciones previstas en este real decreto con excepción de las recogidas en los artículos 8 a 11.

Las autoridades indicadas podrán tomar las decisiones a que se refiere este apartado si consideran que la aplicación del conjunto de las obligaciones previstas en este real decreto no resulta necesaria, o resulta inadecuada, o podría inducir a error con respecto a los objetivos de la supervisión adicional. Dichas autoridades reevaluarán al menos anualmente las decisiones de exención total o parcial recogidas en este apartado, y revisarán los indicadores cuantitativos establecidos en el artículo 2 de la ley y la evaluación de los riesgos asociados a cada grupo.»

Tres. Se modifican la letra c) del apartado 1 y el apartado 2 del artículo 3 como sigue:

«c) Las sociedades de capital-riesgo.

2. El sector bancario y de servicios de inversión estará formado por las entidades de crédito y empresas de servicios de inversión del conglomerado financiero, así como las demás entidades que integren un grupo o subgrupo consolidable de entidades de crédito o un grupo o subgrupo consolidable de empresas de servicios de inversión.

El sector de seguros estará formado por las entidades aseguradoras y reaseguradoras del conglomerado financiero, así como las demás entidades que integren un grupo o subgrupo consolidable de entidades aseguradoras.

Las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva y las sociedades gestoras de entidades de capital riesgo se añadirán al sector al que pertenezcan dentro del grupo. Si estas últimas no pertenecieran exclusivamente a un sector dentro del grupo se añadirán al sector financiero de menor tamaño.»

Cuatro. Se modifican los apartados 1 y 3 del artículo 4 como sigue:

«1. Los cálculos previstos en el artículo 2 de la ley se realizarán dos veces al año en todos los grupos en los que al menos una de las entidades del grupo pertenezca al sector de los seguros y al menos otra al sector bancario y de servicios de inversión.

3. Las autoridades competentes relevantes podrán, de común acuerdo:

a) Excluir a una entidad al efectuar los cálculos previstos en el artículo 2.4 y 5 de la ley salvo que existan pruebas de que la entidad se haya trasladado desde un Estado miembro de la Unión Europea a un tercer país con objeto de eludir la regulación.

b) Tomar en consideración si se respetan los umbrales previstos en la ley durante tres años consecutivos, para evitar cambios bruscos de régimen y dejar de tomar en consideración esta circunstancia si la estructura del grupo sufre cambios significativos.

c) Excluir a una o más participaciones en el sector de menor dimensión si tales participaciones son determinantes para identificar un conglomerado financiero y no tienen colectivamente interés significativo en relación con los objetivos de supervisión adicional.

Para los conglomerados financieros ya identificados como tales las decisiones anteriores se tomarán a partir de una propuesta del coordinador de dicho conglomerado.»

Cinco. Se modifica la letra c) del artículo 5 como sigue:

«c) Otras autoridades competentes interesadas, cuando lo decidan de común acuerdo las autoridades citadas en los dos párrafos anteriores; a tal efecto, y en ausencia de normas de las Autoridades Europeas de Supervisión al respecto, las autoridades mencionadas en las letras a) y b) tomarán en consideración especialmente la cuota de mercado de las entidades reguladas del conglomerado en otros Estados miembros de la Unión Europea, en particular si es superior al cinco por ciento, así como la importancia que tenga en el conglomerado cualquier entidad regulada establecida en otro Estado miembro.»

Seis. Los apartados 1, 2 y 4 del artículo 6 quedan redactados como sigue:

«1. En los supuestos en los que la entidad dominante del conglomerado sea una entidad regulada española o cuando todas las autoridades competentes relevantes sean españolas, se aplicarán las reglas previstas en los apartados 2, 3 y 4.

En los supuestos distintos a los previstos en el párrafo anterior, el coordinador decidirá, tras consultar a las demás autoridades competentes relevantes y a la entidad obligada del conglomerado financiero, con arreglo a qué método de los descritos en el anexo se calcularán los requisitos de adecuación del capital de las entidades reguladas del conglomerado financiero.

2. Los recursos propios computables del conglomerado financiero comprenderán el resultado de la suma de:

a) Los recursos propios computables de la entidad de crédito o grupo consolidable de entidades de crédito, que formen parte del conglomerado financiero, tal y como están definidos en la parte segunda del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

b) Los recursos propios computables de la empresa de servicios de inversión o grupo consolidable de estas, que formen parte del conglomerado financiero, tal y como están definidos en la parte segunda del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013.

c) El patrimonio propio no comprometido de la entidad aseguradora o grupo consolidable de entidades aseguradoras, que formen parte del conglomerado financiero, tal como está definido en el Reglamento de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre.

De dicha suma se deducirán:

1.º Las participaciones accionariales entre entidades del conglomerado financiero, salvo que su importe haya sido ya eliminado por consolidación o deducido de los recursos propios computables de las entidades o grupos consolidables integrantes de aquél. Las deducciones se efectuarán por el valor en los libros de la entidad tenedora de tales participaciones.

2.º El exceso, en su caso, de aquellos elementos integrantes de los recursos propios computables o patrimonio propio no comprometido que no tenga tal consideración según la normativa aplicable a las entidades financieras individuales o grupos financieros consolidables supervisados por la autoridad española que actúa como coordinador del conglomerado financiero, sobre las exigencias de recursos propios o patrimonio no comprometido mínimos de la entidad financiera individual o grupo consolidable en el que son computables. Para determinar tal exceso se aplicarán primero, de existir, los recursos propios computables de menor calidad de acuerdo con lo establecido en la legislación sectorial aplicable, y se distribuirán a prorrata aquellos requerimientos cubiertos por los recursos propios del mismo grupo a los de los elementos a excluir.

El coordinador podrá establecer que se deduzca de los recursos propios efectivos del conglomerado financiero el importe de aquellas operaciones o compromisos financieros que se lleven a cabo, bien entre las distintas entidades financieras pertenecientes al conglomerado que no sean consolidables entre ellas, bien entre cualquiera de las entidades financieras de dicho grupo y algún tercero, que generen una duplicación en el cómputo de los recursos propios del conglomerado financiero o debiliten la efectividad de los recursos propios para cubrir pérdidas o hacer frente a los riesgos asumidos por el conglomerado financiero en su conjunto.

Asimismo, el coordinador podrá autorizar el cálculo de los recursos propios computables del conglomerado financiero en base a los estados consolidados sectoriales. A tal fin, se entenderán como tales los que agrupen las entidades de crédito y empresas de servicios de inversión por un lado, y por otro las entidades aseguradoras y reaseguradoras.»

«4. El coordinador podrá decidir no incluir una entidad concreta en el cálculo de los requisitos de adecuación del capital adicional en los siguientes casos:

a) Cuando la entidad esté situada en un tercer país donde existan impedimentos legales para la transferencia de la información necesaria salvo que existan pruebas de que la entidad se haya trasladado desde un Estado miembro de la Unión Europea a un tercer país con objeto de eludir la regulación.

b) Cuando la entidad considerada individualmente presente un interés poco significativo en atención a los objetivos de la supervisión adicional. Siendo varias las sociedades del grupo en estas circunstancias, no podrán ser excluidas más que si en su conjunto presentan un interés poco significativo respecto a la finalidad expresada.

c) Cuando la inclusión de la entidad resulte inadecuada o engañosa en relación con los objetivos de la supervisión adicional. En este caso, y salvo situaciones de urgencia, el coordinador consultará a las demás autoridades competentes relevantes antes de tomar la decisión.

No obstante lo anterior, el coordinador deberá reevaluar anualmente los motivos que justificaron la exclusión.

Adicionalmente, cuando una entidad regulada sea excluida en función de lo previsto en las letras b) y c), la autoridad competente encargada de su supervisión individual podrá solicitar a la entidad obligada del conglomerado financiero información que pueda facilitar la supervisión de la entidad regulada.»

Siete. Se añaden dos nuevos apartados 6 y 7 al artículo 11 con la siguiente redacción:

«6. Las entidades obligadas de los conglomerados financieros deberán remitir anualmente al coordinador información detallada acerca de su estructura jurídica y

de su estructura de gobernanza y organizativa, incluidas todas las entidades reguladas, las filiales no reguladas y las sucursales importantes. El coordinador facilitará la anterior información al Comité Mixto de Autoridades Europeas de Supervisión. Asimismo, las entidades obligadas publicarán anualmente, al nivel del conglomerado financiero, de forma íntegra o mediante referencias a información equivalente, una descripción de su estructura jurídica y de su estructura de gobernanza y organizativa.

7. El coordinador podrá realizar pruebas de resistencia al nivel del conglomerado financiero con la periodicidad y el alcance que determine en cada caso. A tal fin, podrán incorporarse parámetros adicionales que contemplen los riesgos específicos asociados a los conglomerados financieros a aquellas pruebas de resistencia que se realicen a nivel sectorial.»

Ocho. El apartado 2 del artículo 13 queda redactado como sigue:

«2. En el caso de los grupos previstos en el artículo 4.1, la entidad obligada deberá remitir al coordinador la información que este le requiera en relación a los cálculos previstos en el artículo 2 de la ley, a los efectos de comprobar la sujeción del grupo a las obligaciones relativas a la supervisión adicional, y en relación al cálculo del capital adicional que eventualmente pudiera serle exigible en caso de adquirir la condición de conglomerado financiero.

Adicionalmente, los grupos previstos en el artículo 2.3.b) remitirán información referida al cálculo de adecuación del capital equivalente a al que se prevea para los conglomerados financieros como resultado de la aplicación del apartado 1.

La entidad obligada a que se refiere el párrafo anterior será la que corresponda en aplicación de criterios análogos a los previstos en el artículo 5.5 de la ley.»

Nueve. Los apartados 1 y 2 del artículo 15 quedan redactados como sigue:

«1. El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones cooperarán estrechamente entre sí y con las demás autoridades competentes, para identificar los conglomerados financieros en los que, en su caso, estuvieran incluidas entidades españolas. A tal efecto, podrán dirigirse a las entidades reguladas que estén bajo su competencia para recabarles, si no estuviera en su poder, la información necesaria para llevar a cabo tal labor de identificación.

Si una autoridad competente considera que una entidad regulada autorizada por ella es miembro de un grupo que podría constituir un conglomerado financiero aún sin identificar de conformidad con la ley y este real decreto, lo comunicará a las restantes autoridades competentes implicadas y al Comité Mixto de las Autoridades Europeas de Supervisión.

2. Identificado un conglomerado financiero, el coordinador informará a la entidad obligada del conglomerado financiero a que se refiere el artículo 5.5 de la ley, de tal circunstancia, de su condición de coordinador, así como del alcance de las obligaciones del conglomerado según lo previsto en el párrafo primero del artículo 2.1 de este real decreto.

Idéntico procedimiento se seguirá, a los efectos de lo previsto en el artículo 12, respecto de los grupos a que se refiere el artículo 2.3.a) y b).»

Diez. Las letras a) y d) del artículo 16 quedan redactadas como sigue:

«a) Identificación de la estructura jurídica del grupo y de su estructura de gobernanza y organizativa, incluidas todas las entidades reguladas, las filiales no reguladas y las sucursales importantes que pertenezcan al conglomerado financiero y los titulares de participaciones significativas a nivel de la empresa matriz última, así como de las autoridades competentes de las entidades reguladas del grupo. Esta información será facilitada por el coordinador al Comité Mixto de las Autoridades Europeas de Supervisión.»

«d) Identificación de los principales accionistas y de la dirección del conglomerado financiero y de las entidades reguladas del mismo.»

Once. Se suprime la disposición transitoria primera.

Doce. Se suprime el método 3 del anexo y el método 4 se convierte en el método 3 y queda redactado del siguiente modo:

«Método 3: Método combinado.

El cálculo de los requisitos de la adecuación del capital adicional de las entidades reguladas de un conglomerado financiero se podrá efectuar mediante la combinación de los dos métodos anteriores.»

Disposición final cuarta. *Título competencial.*

1. Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1, reglas 11.ª y 13.ª, de la Constitución Española, que atribuyen al Estado la competencia sobre bases de la ordenación de crédito, banca y seguros y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior se entiende sin perjuicio de las competencias que las comunidades autónomas tienen atribuidas en materia de supervisión de entidades de crédito y dentro del marco fijado por el derecho de la Unión Europea.

Disposición final quinta. *Incorporación de derecho de la Unión Europea.*

Mediante este real decreto se incorporan al derecho español la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE; y la Directiva 2011/89/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de noviembre de 2011, por la que se modifican las Directivas 98/78/CE, 2002/87/CE, 2006/48/CE y 2009/138/CE en lo relativo a la supervisión adicional de las entidades financieras que formen parte de un conglomerado financiero.

Disposición final sexta. *Facultades de desarrollo.*

Sin perjuicio de lo previsto en este real decreto y en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, el Banco de España podrá:

a) Hacer uso de las opciones que se atribuyen a las autoridades competentes nacionales en el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012 y en la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE.

b) Hacer uso de las opciones que se atribuyen a los Estados miembros en los artículos 412.5, 413.3 y 493.3 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013.

c) Instar a las entidades de crédito y sus grupos a la realización de revisiones por expertos independientes sobre aquellos aspectos que considere relevantes a los efectos de las obligaciones de las entidades o grupos establecidas en la normativa de solvencia y, especialmente sobre lo referido a la consistencia y calidad de los datos de los métodos internos previstos en el mismo.

d) Determinar los tipos de entidades financieras que deberán incluirse en el grupo consolidable de entidades de crédito.

e) Recibir las comunicaciones de los restantes organismos responsables de la supervisión individual o en base subconsolidada de las entidades integrantes de un grupo consolidable en el que se integren entidades diferentes de las entidades de crédito cuando el Banco de España sea responsable de la supervisión del citado grupo. Las citadas comunicaciones se realizarán siempre que sea necesario y al menos dos veces al año. Su contenido será el relativo a los requerimientos de recursos propios mínimos que, con arreglo a sus normas específicas, sean exigibles de forma individual o subconsolidada a las

entidades sujetas a su supervisión, los déficits que presenten en relación con tales requerimientos mínimos, y las medidas adoptadas para su corrección.

f) Dictar las disposiciones precisas para la debida ejecución de este real decreto.

Toda norma que se dicte en desarrollo de lo que se prevé en el presente real decreto y pueda afectar directamente a entidades financieras sujetas a la supervisión de la Comisión Nacional del Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones requerirá informe previo de estos organismos.

Disposición final séptima. *No incremento de gasto.*

Las medidas previstas en este real decreto no supondrán incremento de retribuciones, de dotaciones, ni de otros costes de personal.

Disposición final octava. *Entrada en vigor.*

Este real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

No obstante lo anterior, para proporcionar en su página web la información prevista en el artículo 37 de este real decreto, las entidades de crédito contarán con un plazo de tres meses a contar desde la fecha en que el Banco de España publique los desarrollos previstos.

§ 49

Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible. [Inclusión parcial]

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 55, de 5 de marzo de 2011
Última modificación: 6 de septiembre de 2022
Referencia: BOE-A-2011-4117

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1. *Objeto.*

Esta Ley tiene por objeto introducir en el ordenamiento jurídico las reformas estructurales necesarias para crear condiciones que favorezcan un desarrollo económico sostenible.

Artículo 2. *Economía sostenible.*

A los efectos de la presente Ley, se entiende por economía sostenible un patrón de crecimiento que concilie el desarrollo económico, social y ambiental en una economía productiva y competitiva, que favorezca el empleo de calidad, la igualdad de oportunidades y la cohesión social, y que garantice el respeto ambiental y el uso racional de los recursos naturales, de forma que permita satisfacer las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras para atender sus propias necesidades.

Artículo 3. *Principios.*

La acción de los poderes públicos en sus respectivos ámbitos de competencia para impulsar la sostenibilidad de la economía española, en los términos definidos en el artículo anterior, estará guiada por los siguientes principios:

1. Mejora de la competitividad.–Las Administraciones Públicas impulsarán el incremento de la competitividad de las empresas, mediante marcos regulatorios que favorezcan la competencia y la eficiencia en los mercados de bienes y servicios, faciliten la asignación de los recursos productivos y la mejora de la productividad, en particular a través de la formación, la investigación, la innovación y el uso de nuevas tecnologías, e incrementen la capacidad para competir en los mercados internacionales.
2. Estabilidad de las finanzas públicas.–Las Administraciones Públicas garantizarán la estabilidad en el tiempo de sus finanzas para contribuir al mejor desenvolvimiento de la actividad económica y al adecuado funcionamiento del Estado.
3. Racionalización de las Administraciones Públicas.–Las Administraciones Públicas adoptarán medidas de simplificación y sostenibilidad de la estructura administrativa y de acceso directo de los ciudadanos a los servicios y prestaciones públicas garantizando una actuación ética, eficaz, eficiente y transparente.

4. Fomento de la capacidad innovadora de las empresas.–Las Administraciones Públicas desarrollarán una política de apoyo a la investigación y a la innovación que favorezca tanto a las empresas e industrias innovadoras, como la renovación de los sectores tradicionales, con el fin de aumentar su competitividad.

5. Ahorro y eficiencia energética.–El ahorro y la eficiencia energética deben contribuir a la sostenibilidad propiciando la reducción de costes, atenuando la dependencia energética y preservando los recursos naturales.

6. Promoción de las energías limpias, reducción de emisiones y eficaz tratamiento de residuos.–Las Administraciones Públicas adoptarán políticas energéticas y ambientales que compatibilicen el desarrollo económico con la minimización del coste social de las emisiones y de los residuos producidos y sus tratamientos.

7. Racionalización de la construcción residencial.–Las Administraciones Públicas adoptarán políticas que favorezcan la racionalización de la construcción residencial para conciliar la atención a las necesidades de la población, la rehabilitación de las viviendas y de los núcleos urbanos, la protección al medio ambiente y el uso racional de los recursos económicos.

8. Extensión y mejora de la calidad de la educación e impulso de la formación continua.–Las Administraciones Públicas favorecerán la extensión y mejora de la educación y de la formación continua, como instrumentos para la mejora de la cohesión social y el desarrollo personal de los ciudadanos.

9. Fortalecimiento y garantía del Estado social.–Las Administraciones Públicas, en aras de la cohesión social, conciliarán el avance paralelo y armonizado del progreso económico con la mejora de las prestaciones sociales y la sostenibilidad de su financiación.

TÍTULO I

Mejora del entorno económico

[. . .]

Artículo 8. *Naturaleza jurídica y régimen de funcionamiento de los Organismos Reguladores.*

(Derogado)

Artículo 9. *Relación con las entidades públicas y privadas, e independencia funcional.*

(Derogado)

[. . .]

Artículo 11. *Organización de los Organismos Reguladores.*

(Derogado)

Artículo 12. *El Consejo y su Presidente.*

(Derogado)

Artículo 13. *Nombramiento y mandato de los miembros del Consejo.*

(Derogado)

Artículo 14. *El Presidente del Organismo Regulador.*

(Derogado)

Artículo 15. *Funciones e incompatibilidades de los miembros del Consejo.*

(Derogado)

Artículo 16. *Causas de cese en el ejercicio del cargo.*

(Derogado)

[. . .]

Artículo 17. *Personal directivo.*

(Derogado)

Artículo 18. *Personal no directivo.*

(Derogado)

Artículo 19. *Obligación de informar y garantías para la actuación.*

(Derogado)

[. . .]

Artículo 20. *Publicidad de las actuaciones de los Organismos Reguladores.*

(Derogado)

Artículo 21. *Control parlamentario.*

(Derogado)

Artículo 22. *Impugnación de las decisiones de los Organismos Reguladores.*

(Derogado)

[. . .]

Artículo 23. *Cooperación interinstitucional.*

(Derogado)

Artículo 24. *Cooperación entre los Organismos Reguladores y con la Comisión Nacional de la Competencia.*

(Derogado)

[. . .]

Artículo 25. *Establecimiento y cálculo del porcentaje, tipos de gravamen y cuotas de las tasas de los organismos reguladores y de la Comisión Nacional de la Competencia.*

(Derogado)

Artículo 26. *Endeudamiento.*

(Derogado)

CAPÍTULO III

Mercados Financieros

Sección 1.ª Transparencia y gobierno corporativo

Artículo 27. *Principios de buen gobierno corporativo y adecuada gestión del riesgo en relación con las remuneraciones de los ejecutivos.*

En aplicación de los principios de buen gobierno corporativo emanados de los acuerdos y organismos internacionales, y con el fin de reforzar su solvencia y asegurar una gestión adecuada de los riesgos de las entidades por parte de sus directivos:

a) Las sociedades cotizadas incrementarán la transparencia en relación con la remuneración de sus consejeros y altos directivos, así como sobre sus políticas de retribuciones, en los términos previstos en el artículo 61 bis de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

b) Adicionalmente, las entidades de crédito y las empresas de servicios de inversión aumentarán la transparencia en sus políticas de remuneración, y la coherencia de las mismas con la promoción de una gestión del riesgo sólida y efectiva, en los términos previstos en los artículo 61 bis de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores y 10 ter de la Ley 13/1985, de 25 de mayo, de coeficientes de inversión, recursos propios y obligaciones de información de los intermediarios financieros y otras normas del sistema financiero.

Artículo 28. *Mejora de la supervisión financiera.*

Las autoridades financieras incorporarán al ejercicio de sus facultades de inspección y sanción los principios, normas y criterios de calidad incorporados en las Disposiciones finales quinta, séptima, octava, novena y décima de esta Ley.

Artículo 29. *Responsabilidad en el crédito y protección de los usuarios de servicios financieros.*

1. Las entidades de crédito, antes de que se celebre el contrato de crédito o préstamo, deberán evaluar la solvencia del potencial prestatario, sobre la base de una información suficiente. A tal efecto, dicha información podrá incluir la facilitada por el solicitante, así como la resultante de la consulta de ficheros automatizados de datos, de acuerdo con la legislación vigente, especialmente en materia de protección de datos de carácter personal.

Para la evaluación de la solvencia del potencial prestatario se tendrán en cuenta las normas específicas sobre gestión de riesgos y control interno que les son aplicables a las entidades de crédito según su legislación específica.

Adicionalmente, de acuerdo con las normas dictadas en desarrollo de la letra a) del apartado siguiente, las entidades de crédito llevarán a cabo prácticas para la concesión responsable de préstamos y créditos a los consumidores. Dichas prácticas se recogerán en documento escrito del que se dará cuenta en una nota de la memoria anual de actividades de la entidad.

Las obligaciones establecidas en el párrafo anterior se entienden sin perjuicio de las fijadas en la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y su normativa de desarrollo.

Igualmente, de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, las entidades facilitarán a los consumidores, de manera accesible y, en especial, a través de la oportuna información precontractual, las explicaciones adecuadas para que puedan evaluar si todos los productos bancarios que les ofrecen, en particular los depósitos a plazo y los créditos o préstamos hipotecarios o personales, se ajustan a sus intereses, necesidades y a su situación financiera, haciendo especial referencia a las características esenciales de dichos productos y los efectos específicos que puedan tener sobre el consumidor, en especial las consecuencias en caso de impago.

2. **(Derogado)**

Lo previsto en este artículo se entenderá sin perjuicio de la libertad de contratación que, en sus aspectos sustantivos y con las limitaciones que pudieran emanar de otras disposiciones legales, deba presidir las relaciones entre las entidades de crédito y su clientela.

Sección 2.ª Mercados de seguros y fondos de pensiones

Artículo 30. *Mercados de seguros y fondos de pensiones.*

Las Administraciones competentes velarán por la aplicación de una regulación más transparente y eficaz de los mercados de seguros y fondos de pensiones, que asegure el cumplimiento de las siguientes finalidades:

a) Una mayor transparencia y eficiencia en la gestión de las entidades aseguradoras, en los términos establecidos en el Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, en la redacción derivada de la disposición final decimocuarta de la presente Ley.

b) La simplificación y agilización de los trámites y procedimientos administrativos de autorización y registro de los fondos de pensiones, conforme a lo indicado en el Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, en la redacción derivada de la disposición final decimotercera de la presente Ley.

c) La racionalización en la asignación de recursos propios exigibles a las entidades gestoras de fondos de pensiones, mejorando su eficiencia y manteniendo un nivel suficiente y adecuado a su actividad, en los términos previstos en el Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, en la redacción derivada de la disposición final decimotercera de la presente Ley.

d) La protección de los ahorradores y los tomadores de seguros y los demás usuarios de los servicios prestados por las entidades aseguradoras, así como el reforzamiento de la seguridad jurídica en la comercialización de los planes de pensiones, de acuerdo con lo contemplado en el Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre y del Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, ambos en la redacción derivada de las disposiciones finales decimotercera y decimocuarta de la presente Ley.

e) Un mayor desarrollo y transparencia en la mediación de seguros y reaseguros, de acuerdo con la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, en los términos de la disposición final duodécima de la presente Ley.

Sección 3.ª Mecanismos de protección de los clientes de servicios financieros

Artículo 31. *Protección de clientes de servicios financieros a través de los servicios de reclamaciones de los supervisores financieros.*

Los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones ejercerán sus facultades en materia de protección a los usuarios de servicios financieros en los términos previstos en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

[. . .]

TÍTULO III

Sostenibilidad medioambiental

CAPÍTULO I

Modelo energético sostenible

[. . .]

Artículo 83. *Transparencia e información a los consumidores.*

1. El Gobierno establecerá los instrumentos necesarios para asegurar que los usuarios disponen de la información sobre los costes del modelo de suministro energético, su composición, su origen y su impacto ambiental.

2. Igualmente, las Administraciones Públicas se asegurarán de que los consumidores dispongan de información completa, clara y comprensible sobre el consumo de energía y el impacto medioambiental de los productos y equipos que utilicen energía que adquieren, de manera que puedan incorporar tales elementos a sus decisiones de consumo.

3. Los certificados de eficiencia energética para edificios existentes se obtendrán de acuerdo al procedimiento básico que se establezca reglamentariamente para ser puestos a disposición de los compradores o usuarios de esos edificios cuando los mismos se vendan o alquilen.

[. . .]

Artículo 107. *Fines comunes de las políticas públicas para un medio urbano sostenible.*

(Derogado)

Artículo 108. *Información al servicio de las políticas públicas para un medio urbano sostenible.*

(Derogado)

Artículo 109. *Rehabilitación y renovación para la sostenibilidad del medio urbano.*

(Derogado)

Artículo 110. *Actuaciones de renovación y rehabilitación urbanas.*

(Derogado)

Artículo 111. *Obras e instalaciones necesarias para la mejora de la calidad y sostenibilidad del medio urbano.*

(Derogado)

[. . .]

§ 50

Ley 4/2012, de 6 de julio, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio y normas tributarias

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 162, de 7 de julio de 2012
Última modificación: 3 de enero de 2025
Referencia: BOE-A-2012-9111

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley.

PREÁMBULO

I

Las relaciones económicas y jurídicas derivadas del desarrollo del turismo han llevado a este sector a constituir un fenómeno universal en el que ciudadanos y operadores de todo el mundo son hoy receptores o prestadores de servicios turísticos. Tales prestaciones se han caracterizado por su dinamismo, constante evolución y adaptación a las circunstancias del mercado, por su dimensión internacional y por la concurrencia o conflicto de intereses entre los operadores económicos prestadores de dichos servicios y los consumidores que los reciben.

En lo que se refiere a la multipropiedad ha de destacarse la regulación que se incluía en la Directiva 1994/47/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de octubre de 1994, relativa a la protección de los adquirentes en lo relativo a determinados aspectos de los contratos de adquisición de un derecho de utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido, la cual contempló exclusivamente el contrato dirigido, directa o indirectamente, a la adquisición de un derecho de utilización de uno o más inmuebles en régimen de tiempo compartido. Esta norma respondía a una finalidad armonizadora de los Derechos de los Estados miembros, estableciendo una base mínima de normas comunes al objeto de mejorar la protección a los adquirentes, la cual se materializó en la información, contenido mínimo del contrato, lengua de su redacción, derecho de desistimiento y prohibición del pago de anticipos en el plazo de su ejercicio e ineficacia de determinados préstamos de financiación.

La Directiva 2008/122/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de enero de 2009, relativa a la protección de los consumidores con respecto a determinados aspectos de

los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio, deroga la Directiva 1994/47/CE. La nueva Directiva se fundamenta en la aparición de nuevos productos vacacionales que define con precisión; asimismo, completa lagunas, amplía la armonización de los ordenamientos internos de los Estados, refuerza la información al consumidor, regula con mayor precisión los plazos de ejercicio del derecho de desistimiento, insiste y amplía la prohibición de pago de anticipos durante el plazo de ejercicio de tal derecho, exige un calendario de pagos para los contratos de larga duración y determina la ineficacia de determinados préstamos de financiación para el caso de desistimiento.

Asimismo, la Directiva obliga a los Estados a organizar la reparación judicial y administrativa de los derechos de los consumidores, a fomentar la elaboración de códigos de conducta, a hacer posible la creación y desarrollo de procedimientos extrajudiciales adecuados y efectivos para la solución de los litigios en materia de consumo y a establecer un sistema de sanciones efectivas, proporcionadas y disuasorias en caso de incumplimiento por los empresarios de las disposiciones nacionales que desarrollen esta Directiva.

II

La transposición de la Directiva 1994/47/CE a nuestro ordenamiento jurídico se hizo por la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias. Adoptó la ley esta denominación, rechazando por inadecuada la de «multipropiedad». El legislador se planteó entonces si debían regularse varias formas institucionales o si se debía limitar su regulación a una sola, dejando fuera de la ley todas las demás; se optó por una fórmula intermedia, consistente en la detallada regulación de un nuevo derecho real, permitiendo, no obstante la configuración del derecho como una variante del arrendamiento de temporada. Por otra parte la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, no se limitó a la transposición estricta de la Directiva, sino que procuró dotar a la institución de una regulación completa.

Posteriormente, el peculiar régimen de constitución de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, desaconsejó su inclusión en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Peculiaridad que poseía, además, una indudable influencia en los ámbitos registral y fiscal, ajenos al núcleo básico de protección de los consumidores. No obstante, es aplicable a la materia el núcleo normativo central de dicho texto refundido.

III

Sobre la base de estos antecedentes, en esta nueva norma se ha optado por elaborar un texto unificado, que comprenda tanto la transposición de la Directiva 2008/122/CE, en el título I, como la incorporación de la Ley 42/1998, en los títulos II y III, con las adaptaciones que requiere dicha Directiva. Se sigue el mismo criterio de la Ley 42/1998, que había incorporado en su texto, no solo las normas de transposición de la Directiva 1994/47/CE, sino las propias del Derecho español. Esta solución trata de evitar la pluralidad de normas y posibles antinomias.

El título I se ocupa de la transposición de la Directiva a lo largo de siete capítulos.

El capítulo I contiene las disposiciones destinadas a delimitar el ámbito de aplicación de la norma. El ámbito objetivo recoge la definición de las cuatro figuras contractuales, reguladas en los mismos términos que la Directiva y que son los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa e intercambio.

La definición del contrato de aprovechamiento de bienes de uso turístico da cobertura no sólo a los contratos sobre bienes inmuebles, sino también a los contratos relativos a un alojamiento en embarcaciones y caravanas, por ejemplo. En cambio, no quedan incluidos otros contratos que no se refieren a un alojamiento, como los de alquiler de terrenos para caravanas; tampoco incluye fórmulas tales como las reservas plurianuales de una habitación de hotel, en la medida en que no se trata de contratos, sino de reservas que no son vinculantes para el consumidor.

El contrato de producto vacacional de larga duración consiste básicamente en que el consumidor adquiere el derecho a obtener descuentos u otras ventajas en el alojamiento, de forma aislada o en combinación con viajes u otros servicios. En consecuencia, este derecho se obtiene a cambio de una contrapartida e incluye a los clubes de descuentos vacacionales y productos análogos. No da cobertura a los programas de fidelización que ofrecen descuentos para futuras estancias en establecimientos de una cadena hotelera, ni a los descuentos ofrecidos durante un plazo inferior a un año o a los descuentos puntuales. Tampoco incluye los contratos cuyo propósito principal no sea ofrecer descuentos o bonificaciones.

El contrato de reventa abarca los contratos de intermediación concluidos entre un agente de reventa y un consumidor que desea vender o comprar un derecho de aprovechamiento por turno de un bien de uso turístico o un producto vacacional de larga duración, a cambio de un corretaje o comisión. Cuando un empresario no actúa como intermediario, sino que compra un derecho de aprovechamiento por turno o de un producto vacacional de larga duración y posteriormente lo revende a un consumidor, el contrato es de venta de este derecho o producto y está comprendido, respectivamente, en los artículos 2 y 3, toda vez que dichos preceptos no se limitan a las ventas de primera mano.

La definición de intercambio da cobertura a los contratos de participación en un sistema de intercambio.

Destaca la distinta delimitación del ámbito subjetivo, en cuanto que el título I, de forma análoga a la Directiva, se aplica a los contratos entre empresarios y consumidores, mientras que el título II, al igual que la Ley 42/1998, se aplica a los contratos entre empresarios, entendidos como propietarios, promotores o cualquier persona física o jurídica que se dedique profesionalmente a la transmisión de derechos de aprovechamiento de bienes inmuebles, y los adquirentes de estos derechos.

El capítulo II traspone las normas de la Directiva sobre publicidad e información precontractual con especial referencia al derecho del consumidor al desistimiento, así como a la prohibición de pagar anticipos durante el plazo de ejercicio de tal derecho. En cuanto al modo de facilitar la información precontractual, la norma europea busca una total armonización al exigir la utilización de determinados formularios normalizados que se incorporan mediante los correspondientes anexos de esta norma.

El capítulo III transpone la Directiva sobre forma, por escrito en papel o en otro soporte duradero, precisando la lengua o lenguas de su redacción, y contenido del contrato al que se incorpora la información precontractual.

El capítulo IV regula el desistimiento como un derecho de naturaleza única «ad nutum», sin expresión de motivos; y ello, tanto si el empresario hubiera facilitado correctamente la información precontractual, como si la hubiere omitido o lo hubiera hecho de manera insuficiente. No se trata de dos derechos de naturaleza diferente, sino única; y solo varía en ambos supuestos el cómputo de los plazos de ejercicio del derecho. Con ello se asume el criterio de la Directiva 2008/122/CE que en sus versiones francesa e inglesa utiliza los términos «se retracter» y «withdraw», respectivamente. Y acaba con el dualismo de la Directiva 1994/47/CE que utilizaba dichos términos para el desistimiento «ad nutum», cuando el empresario facilitó correctamente la información; utilizando, sin embargo, para los supuestos de falta o incorrecta información precontractual los términos «résiliation» y «cancelation», en francés e inglés respectivamente. Con este tratamiento unitario se acaba con la confusión suscitada por la traducción española de la Directiva 1994/47/CE que había utilizado la palabra «resolución», lo que se trasladó a la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, que aplicó el sistema dual de «desistimiento» para los casos de información correcta y «resolución» para los de falta o incorrecta información precontractual.

Son también transposición de la Directiva las normas sobre prohibición de anticipos o pagos a cargo del consumidor durante el plazo de ejercicio del derecho a desistir, así como la ineficacia de los contratos accesorios, incluso los préstamos, en caso de desistimiento, y la necesidad de organizar un plan escalonado de pagos para los contratos de productos vacacionales de larga duración.

El capítulo V, bajo el epígrafe «régimen jurídico», declara el carácter imperativo de las disposiciones contenidas en este Título, que se refleja en la sanción de nulidad de los actos

de renuncia por el consumidor a los derechos que le confiere la norma, así como de aquellos realizados en fraude de ley de acuerdo con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

También se recogen en este capítulo las normas de Derecho Internacional Privado. Con carácter general, la determinación del Derecho aplicable a los contratos comprendidos en el título I, es el Reglamento (CE) n.º 593/2008, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre ley aplicable a las obligaciones contractuales (ROMA I), el cual, en su artículo 6 establece los criterios relativos a la ley aplicable a los contratos internacionales de consumo. Ahora bien, dado que en virtud de este Reglamento, la legislación de un tercer país puede ser aplicable, concretamente cuando los empresarios se dirigen a los consumidores mientras estos se encuentran en un país distinto de su país de residencia, la Directiva contiene una salvaguardia adicional cuando tenga competencia sobre el contrato un órgano jurisdiccional de los Estados miembros, a fin de garantizar que el consumidor no se vea privado de la protección de esta norma europea; salvaguardia que es incorporada a nuestro ordenamiento jurídico.

El capítulo VI contiene previsiones acerca de la información –de carácter general y sobre la eventual existencia de códigos de conducta– que los empresarios han de facilitar al consumidor y regula la posibilidad de someter a arbitraje los conflictos que surjan entre empresarios y consumidores.

El capítulo VII, bajo la rúbrica «tutela judicial y administrativa», regula la acción de cesación y el régimen sancionador, con remisión a la legislación general y a la especial de consumidores y usuarios.

El título II bajo el rótulo «normas especiales sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico», incorpora la Ley 42/1998 con las necesarias adaptaciones de su texto a las exigencias de la Directiva. Además, por imperativo de los Reglamentos Comunitarios, en particular el Reglamento ROMA I, la vía intermedia establecida en dicha Ley, consistente en regular detalladamente el derecho real de aprovechamiento por turno y permitir la configuración de este derecho como variante del arrendamiento de temporada, se abre para acoger cualquier otra modalidad contractual de constitución del derecho de naturaleza personal o de tipo asociativo, que tenga por objeto la utilización de uno o varios alojamientos para pernoctar durante más de un periodo de ocupación, a las que resultarán aplicables las disposiciones de esta Ley y de la legislación general de protección del consumidor.

Por último, el título III actualiza las normas tributarias aplicables a los derechos regulados en el título I.

TÍTULO I

Normas generales

CAPÍTULO I

Ámbito de aplicación

Artículo 1. *Ámbito de aplicación.*

1. Los contratos de comercialización, venta y reventa de derechos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico y de productos vacacionales de larga duración, así como los contratos de intercambio, se rigen por lo dispuesto en esta Ley cuando se celebren entre un empresario y un consumidor.

2. Se entiende por empresario toda persona física o jurídica que actúe con fines relacionados con su actividad económica, negocio, oficio o profesión y cualquier persona que actúe en nombre o por cuenta de un empresario.

3. Se entiende por consumidor toda persona física o jurídica que actúe con fines ajenos a su actividad económica, negocio, oficio o profesión.

Artículo 2. *Contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico.*

Se entiende por contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico aquel de duración superior a un año en virtud del cual un consumidor adquiere, a título oneroso, el derecho a utilizar uno o varios alojamientos para pernoctar durante más de un período de ocupación.

Artículo 3. *Contrato de producto vacacional de larga duración.*

Se entiende por contrato de producto vacacional de larga duración aquel de duración superior a un año en virtud del cual un consumidor adquiere, a título oneroso, esencialmente el derecho a obtener descuentos u otras ventajas respecto de su alojamiento, de forma aislada o en combinación con viajes u otros servicios.

Artículo 4. *Cálculo de la duración de los contratos.*

Para calcular la duración de los contratos definidos en los artículos 2 y 3 se tendrá en consideración cualquier disposición del contrato que permita la renovación o prórroga tácita.

Artículo 5. *Contrato de reventa.*

Se entiende por contrato de reventa aquel en virtud del cual un empresario, a título oneroso, asiste a un consumidor en la compra o venta de derechos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico o de un producto vacacional de larga duración.

Artículo 6. *Contrato de intercambio.*

Se entiende por contrato de intercambio aquel en virtud del cual un consumidor se afilia, a título oneroso, a un sistema de intercambio que le permite disfrutar de un alojamiento o de otros servicios a cambio de conceder a otras personas un disfrute temporal de las ventajas que suponen los derechos derivados de su contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico.

CAPÍTULO II

Publicidad e información precontractual

Artículo 7. *Publicidad.*

1. En los anuncios y ofertas exhibidos en los establecimientos abiertos al público, así como en las comunicaciones comerciales y demás publicidad sobre los contratos de adquisición de derechos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico o productos vacacionales de larga duración, o su reventa o intercambio, deberá constar dónde puede obtenerse la información precontractual prevista en esta Ley.

2. En toda invitación a cualquier acto promocional o de venta en que se ofrezca a un consumidor directamente alguno de los contratos regulados en esta Ley, deberá indicarse claramente la finalidad comercial y la naturaleza de dicho acto.

La información precontractual prevista en esta Ley estará a disposición del consumidor en todo momento durante el acto promocional.

3. Un derecho de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico o un producto vacacional de larga duración no podrán comercializarse ni venderse como inversión.

Artículo 8. *Requisitos de la información.*

La información que con arreglo a esta Ley se ha de proporcionar al consumidor, ya sea con carácter previo al contrato, o para la formalización del mismo, así como durante su vigencia, constará en papel o en cualquier otro soporte duradero. Por soporte duradero se entiende todo instrumento que permita al consumidor o al empresario almacenar la información que se le haya dirigido personalmente, de forma que pueda consultarla en el futuro mientras que sea necesario en atención a la finalidad de la información y que permita reproducirla sin alteraciones.

El incumplimiento de las previsiones contenidas en el párrafo anterior del presente precepto, facultará al consumidor para resolver la relación contractual, bastando para ello notificación fehaciente al empresario, en la que se ponga de manifiesto la falta de información que el consumidor considere no proporcionada o suficiente, recayendo la carga de la prueba de la verdadera existencia y suficiencia de la misma en el empresario y, todo ello, sin perjuicio del derecho de desistimiento regulado en la presente Ley, ni de las sanciones que se pudieran imponer al empresario conforme al artículo 22 de la misma.

Artículo 9. *Información precontractual.*

1. Con suficiente antelación a la prestación del consentimiento por el consumidor a cualquier oferta sobre los contratos a que se refiere este Título, el empresario deberá facilitarle información precisa y suficiente, de forma clara y comprensible, del siguiente modo:

a) Cuando se trate de un contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, mediante el formulario de información normalizado recogido en el anexo I de esta Ley y la información prevista en la parte 3 del mismo.
b) Cuando se trate de un contrato de producto vacacional de larga duración, mediante el formulario de información normalizado recogido en el anexo II y la información prevista en la parte 3 del mismo.
c) Cuando se trate de un contrato de reventa, mediante el formulario de información normalizado recogido en el anexo III y la información prevista en la parte 3 del mismo.
d) Cuando se trate de un contrato de intercambio, mediante el formulario de información normalizado recogido en el anexo IV y la información prevista en la parte 3 del mismo.

2. La información a que se refiere el apartado 1 de este artículo será facilitada, con carácter gratuito, por el empresario en papel o en cualquier otro soporte duradero que sea fácilmente accesible para el consumidor.
3. Dicha información se redactará en la lengua o en una de las lenguas del Estado miembro en que resida el consumidor o del que este sea nacional, a su elección, siempre que se trate de una lengua oficial de la Unión Europea. Si el consumidor es residente en España o el empresario ejerce aquí sus actividades, el contrato deberá redactarse además en castellano y, en su caso, a petición de cualquiera de las partes, podrá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas españolas oficiales en el lugar de celebración del contrato.
4. El empresario podrá publicar íntegramente la información precontractual en la página web de la empresa, o en la página web de una asociación profesional o empresarial de su elección, siendo responsable de su permanente actualización y debiendo mantener operativa dicha página mientras dure la comercialización de los derechos objeto de esta información.

Artículo 10. *Advertencia sobre el derecho de desistimiento y prohibición de pago de anticipos.*

Antes de la celebración del contrato, en la forma prevista en el artículo anterior, el empresario pondrá explícitamente en conocimiento del consumidor la existencia del derecho de desistimiento y la duración del plazo para ejercerlo, así como la prohibición del pago de anticipos durante dicho plazo, contemplada en el artículo 13.

CAPÍTULO III

Formalización del contrato

Artículo 11. *Forma y contenido del contrato.*

1. Los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de producto vacacional de larga duración, de reventa o de intercambio, se formalizarán por escrito, en papel o en otro soporte duradero, y se redactarán, en un tamaño tipográfico y con un contraste de impresión adecuado que resulte fácilmente legible, en la lengua o en una de las lenguas del Estado miembro en que resida el consumidor o del que este sea nacional, a su elección, siempre que se trate de una lengua oficial de la Unión Europea. Si el consumidor

es residente en España o el empresario ejerce aquí sus actividades, el contrato deberá redactarse además en castellano y, en su caso, a petición de cualquiera de las partes, podrá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas españolas oficiales en el lugar de celebración del contrato.

2. La información precontractual facilitada al consumidor, debidamente firmada por éste, formará parte integrante del contrato y no se alterará a menos que las partes dispongan expresamente lo contrario o cuando los cambios se deban a circunstancias anormales, imprevisibles y ajenas a la voluntad del empresario y cuyas consecuencias no se hubieran podido evitar pese a toda la diligencia empleada. Estos cambios se comunicarán al consumidor, en papel o en cualquier otro soporte duradero fácilmente accesible para él, antes de que se celebre el contrato y deberán constar explícitamente en éste.

3. Además, en el contrato figurará la identidad, el domicilio y la firma de cada una de las partes, y la fecha y el lugar de celebración del contrato.

4. Las cláusulas contractuales correspondientes al derecho de desistimiento y a la prohibición del pago de anticipos serán firmadas aparte por el consumidor.

El contrato incluirá, asimismo, un formulario normalizado de desistimiento en documento aparte, según figura en el anexo V.

5. El consumidor recibirá al menos una copia del contrato con sus anexos en el momento de su celebración.

CAPÍTULO IV

Derecho de desistimiento, prohibición de anticipos, contratos de productos vacacionales de larga duración y accesorios

Artículo 12. *Derecho de desistimiento.*

1. En los contratos regulados en esta Ley, el consumidor tendrá derecho de desistimiento sin necesidad de justificación alguna.

En defecto de lo dispuesto en la presente Ley, el derecho de desistimiento se regirá por el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2. El plazo para su ejercicio es de catorce días naturales y se computará:

a) A contar desde la fecha de celebración del contrato o de cualquier contrato preliminar vinculante, si en ese momento el consumidor recibió el documento contractual o, en otro caso, desde la recepción posterior de dicho documento.

b) Si el empresario no hubiere cumplimentado y entregado al consumidor el formulario de desistimiento previsto en el artículo 11.4, el plazo empezará a contar desde que se entregue al consumidor el formulario de desistimiento debidamente cumplimentado y vencerá, en cualquier caso, transcurrido un año y catorce días naturales a contar desde el de la celebración del contrato o de cualquier contrato preliminar vinculante o el de la recepción posterior del documento contractual.

c) Si el empresario no hubiera facilitado al consumidor la información precontractual mencionada en el artículo 9, incluidos sus formularios, el plazo empezará a contar desde que se facilite dicha información y vencerá transcurridos tres meses y catorce días naturales a contar desde el de la celebración del contrato o de cualquier contrato preliminar vinculante si en ese momento el consumidor recibió el documento contractual o el de la recepción posterior de dicho documento.

3. Cuando el contrato de intercambio se ofrezca al consumidor junto con el contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico y al mismo tiempo que éste, se aplicará a ambos contratos un único plazo de desistimiento de conformidad con las mismas reglas de los apartados anteriores.

4. El consumidor notificará de forma fehaciente al empresario el desistimiento por escrito en papel u otro soporte duradero, pudiendo utilizar el formulario previsto en el anexo V. La expedición o envío de la notificación deberá hacerse dentro del plazo legal y será eficaz cualquiera que sea la fecha de recepción por el empresario.

5. El ejercicio del derecho de desistimiento por el consumidor dejará sin efecto el contrato.

6. El consumidor que ejerza el derecho de desistimiento no soportará coste alguno ni tendrá que pagar ninguna contraprestación correspondiente al servicio que pudiera haberse llevado a cabo con anterioridad a la fecha del ejercicio de desistimiento.

7. Lo dispuesto en este artículo no obsta al ejercicio de las acciones de nulidad o resolución legal o contractual que procedan conforme a derecho, de acuerdo con lo previsto en el artículo 78 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Artículo 13. *Prohibición del pago de anticipos.*

1. En los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de producto vacacional de larga duración y de intercambio se prohíbe el pago de anticipos, la constitución de garantías, la reserva de dinero en cuentas, el reconocimiento expreso de deuda o cualquier contraprestación a favor del empresario o de un tercero y a cargo del consumidor, antes de que concluya el plazo de desistimiento.

2. Las mismas prohibiciones se establecen respecto a los contratos de reventa, antes de que la venta haya tenido efectivamente lugar o se haya dado por terminado el contrato por otras vías.

3. Los actos realizados en contra de esta prohibición son nulos de pleno derecho y el consumidor podrá reclamar el duplo de las cantidades entregadas o garantizadas por tales conceptos.

Artículo 14. *Disposiciones específicas para los contratos de productos vacacionales de larga duración.*

1. El pago del precio en los contratos de productos vacacionales de larga duración se efectuará conforme a un plan escalonado. Queda prohibido que el precio especificado en el contrato se pague por anticipado o de cualquier otra manera que no sea conforme al plan de pago escalonado.

2. Los pagos, incluidas las eventuales cuotas de afiliación, se dividirán en plazos anuales, todos ellos de igual cuantía.

3. El empresario enviará por escrito una solicitud de pago, en papel o en cualquier otro soporte duradero, como mínimo catorce días naturales antes de cada vencimiento.

4. A partir del segundo plazo, el consumidor podrá rescindir el contrato, sin incurrir en penalización alguna, notificándolo al empresario en un plazo de catorce días naturales a partir de la recepción de la solicitud de pago correspondiente a cada plazo.

5. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de los demás derechos que la Ley establece para poner fin al contrato.

Artículo 15. *Ineficacia de contratos accesorios.*

1. Si el consumidor ejerce su derecho de desistimiento del contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico o de producto vacacional de larga duración, los contratos accesorios quedarán automáticamente sin eficacia, incluidos los de intercambio o de reventa, sin coste alguno para aquél.

Se entiende por contrato accesorio todo contrato en virtud del cual el consumidor adquiere servicios relacionados con uno de los contratos enumerados en el párrafo anterior, cuando dichos servicios son prestados por el empresario o un tercero según lo convenido entre este y el empresario.

2. En caso de que el precio haya sido total o parcialmente cubierto mediante un préstamo concedido al consumidor por el empresario o por un tercero, según lo convenido entre el tercero y el empresario, el contrato de préstamo quedará sin efecto, sin coste alguno para el consumidor, si este ejerce su derecho a desistir del contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de producto vacacional de larga duración, de reventa o de intercambio.

3. No podrán incluirse en los préstamos cláusulas que impliquen una sanción o pena impuesta al consumidor para el caso de desistimiento. Si el consumidor se hubiera subrogado en un préstamo concedido al transmitente, ejercitado el desistimiento, quedará sin efecto la subrogación.

4. Para la anulación del contrato accesorio, corresponde al consumidor probar que ha ejercitado el derecho de desistimiento del correspondiente contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico o de producto vacacional de larga duración.

5. El plazo para ejercitar la acción de anulación es de dos años a contar desde la fecha del ejercicio del derecho de desistimiento del contrato a que se refiere el apartado anterior.

6. Dentro de igual plazo, el consumidor podrá también ejercitar extrajudicialmente la facultad de anulación, mediante notificación fehaciente dirigida al empresario parte del contrato accesorio, con expresión de la fecha en que ha ejercitado el derecho de desistimiento del correspondiente contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico o de producto vacacional de larga duración.

7. Anulado el contrato accesorio, los contratantes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones que hubieran recibido en virtud del mismo. Si la devolución en especie no es posible, deberá restituirse su valor.

Mientras uno de los contratantes no realice la devolución de aquello a lo que esté obligado, no puede el otro ser compelido a cumplir por su parte lo que le incumba.

El consumidor no tendrá que reembolsar cantidad alguna por la disminución del valor del bien, que sea consecuencia de su uso conforme a lo pactado o a su naturaleza.

CAPÍTULO V

Régimen jurídico

Artículo 16. *Carácter imperativo.*

1. Los consumidores no podrán renunciar a los derechos que se les reconoce en esta Ley.

2. La renuncia a los derechos reconocidos por esta Ley a los consumidores es nula, siendo asimismo nulos los actos realizados en fraude de ley, conforme a lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

Artículo 17. *Normas de Derecho Internacional Privado.*

En el caso de que la ley aplicable al contrato entre un empresario y el consumidor adquirente de derechos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de productos vacacionales de larga duración, de reventa o de intercambio, sea, con arreglo al Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (ROMA I), la ley de un Estado no miembro del Espacio Económico Europeo, el consumidor podrá invocar la protección jurídica que le otorga la presente Ley, en cualquiera de los siguientes casos:

a) Cuando alguno de los inmuebles en cuestión esté situado en el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

b) Cuando el contrato, no estando directamente relacionado con un bien inmueble, lo esté con las actividades que el empresario ejerza en un Estado miembro o que tengan proyección en un Estado miembro.

CAPÍTULO VI

Información al consumidor y reclamación extrajudicial

Artículo 18. *Información al consumidor.*

El empresario informará al consumidor, de acuerdo, en su caso, con la normativa de consumo, sobre cómo puede solicitar información genérica y gratuita acerca de las previsiones contenidas en esta Ley, así como de los derechos que le asisten ante los organismos y profesionales oficiales siguientes: las oficinas de turismo, el Instituto Nacional

del Consumo, los organismos de las Comunidades Autónomas competentes en materia de turismo y consumo, las oficinas municipales de consumo, los registradores de la propiedad y los notarios. En esta información se indicará la dirección y el teléfono de los organismos y profesionales más próximos al lugar donde se encuentre el bien de uso turístico objeto del contrato de aprovechamiento por turno, así como del contrato de reventa o de intercambio sobre este bien.

Todo ello sin perjuicio de la información que puedan prestar los colegios profesionales de arquitectos, los agentes de la propiedad inmobiliaria, los administradores de fincas y los abogados.

Artículo 19. *Códigos de conducta.*

1. En los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio, los empresarios informarán a los consumidores con los que contraten, de los códigos de conducta que hubieran suscrito para facilitar el ejercicio de sus derechos.

2. Las asociaciones profesionales de empresarios instarán a sus asociados a promover códigos de conducta e informarán de los mismos a los consumidores que lo soliciten.

Artículo 20. *Reclamación extrajudicial.*

El empresario y el consumidor podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante adhesión de aquel al sistema arbitral del consumo o a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, que figuren en la lista que publica la Comisión europea sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores y que respete los principios establecidos por la normativa en materia de consumo.

CAPÍTULO VII

Tutela judicial y administrativa

Artículo 21. *Acción de cesación.*

Podrá ejercitarse la acción de cesación contra las conductas contrarias a lo prevenido en esta Ley que lesionen intereses de los consumidores, en la forma y con las condiciones establecidas en la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil y en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Artículo 22. *Régimen sancionador.*

El incumplimiento por las empresas de las disposiciones de este Título será sancionado como infracción en materia de consumo, aplicándosele lo dispuesto en el régimen sancionador general previsto en el Título IV del Libro I del texto refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y en la normativa autonómica que resulte de aplicación.

Se considerará infracción grave el que, una vez vencido el plazo de desistimiento, el empresario no haya cumplido los requisitos de información exigidos en la presente Ley, pudiendo ser, en su caso, considerada como muy grave atendiendo a los criterios previstos en el artículo 50 del citado texto refundido.

TÍTULO II

Normas especiales sobre aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 23. *Ámbitos objetivo y subjetivo.*

1. Es objeto de este Título la regulación de la constitución, ejercicio, transmisión y extinción del derecho de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles.

El derecho de aprovechamiento por turno de inmuebles atribuye a su titular la facultad de disfrutar, con carácter exclusivo, durante un período específico de cada año, consecutivo o alterno, un alojamiento susceptible de utilización independiente por tener salida propia a la vía pública o a un elemento común del edificio en el que estuviera integrado y que esté dotado, de modo permanente, con el mobiliario adecuado al efecto, así como del derecho a la prestación de los servicios complementarios. La facultad de disfrute no comprende las alteraciones del alojamiento ni de su mobiliario. El derecho de aprovechamiento por turno podrá constituirse como derecho real limitado o con carácter obligacional, de conformidad con lo dispuesto en este artículo.

2. El régimen de aprovechamiento por turno sólo podrá recaer sobre un edificio, conjunto inmobiliario o sector de ellos arquitectónicamente diferenciado. Todos los alojamientos independientes que lo integren, con la necesaria excepción de los locales, deben estar sometidos a dicho régimen. Será necesario que el conjunto tenga, al menos, diez alojamientos. Se permite, no obstante, que un mismo conjunto inmobiliario esté sujeto, al tiempo, a un régimen de derechos de aprovechamiento por turno y a otro tipo de explotación turística, siempre que los derechos de aprovechamiento por turno recaigan sobre alojamientos concretos y para períodos determinados. En este caso el edificio, conjunto inmobiliario o sector de ellos arquitectónicamente diferenciado deberá adecuarse tanto a la normativa relativa al régimen de aprovechamiento por turno como a la normativa del tipo de explotación que corresponda.

3. El período anual de aprovechamiento no podrá ser nunca inferior a siete días seguidos y, dentro de un mismo régimen, los turnos podrán tener o no la misma duración. Deberá, además, quedar reservado para reparaciones, limpieza u otros fines comunes un período de tiempo que no podrá ser inferior a siete días por cada uno de los alojamientos sujetos al régimen.

4. El derecho real de aprovechamiento por turno no podrá en ningún caso vincularse a una cuota indivisa de la propiedad, ni denominarse multipropiedad, ni de cualquier otra manera que contenga la palabra propiedad.

A los efectos de publicidad, comercialización y transmisión del derecho de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles, podrá utilizarse cualquier otra denominación, siempre que no induzca a confusión a los adquirentes finales y del mismo se desprenda con claridad la naturaleza, características y condiciones jurídicas y económicas de la facultad de disfrute.

Cada uno de los derechos reales de aprovechamiento por turno gravará, en conjunto, la total propiedad del alojamiento o del inmueble, según esté previamente constituida o no una propiedad horizontal sobre el mismo. La reunión de un derecho real de aprovechamiento y la propiedad, o una cuota de ella, en una misma persona no implica extinción del derecho real limitado, que subsistirá durante toda la vida del régimen.

El propietario del inmueble, sin perjuicio de las limitaciones que resultan del régimen y de las facultades de los titulares de los derechos de aprovechamiento por turno, podrá libremente disponer de todo o parte de su derecho de propiedad con arreglo a las normas del Derecho privado.

5. Lo dispuesto en este Título se aplicará al propietario, promotor y a cualquier persona física o jurídica que participe profesionalmente en la transmisión o comercialización de derechos de aprovechamiento por turno.

Se entiende por adquirente la persona física o jurídica a la que, actuando en los contratos comprendidos en el ámbito de este Título, se transfiera el derecho objeto del contrato o sea, la destinataria del derecho objeto del contrato.

6. Los derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico que se constituyan con carácter meramente obligacional quedarán sujetos a lo dispuesto en este Título, con las especificidades propias de su naturaleza jurídica. Podrán tener por objeto la utilización de un alojamiento aún no determinado pero siempre que sea determinable en cuanto a sus características y períodos de utilización a través de procedimientos de reserva u otros claramente indicados en el contrato. En este caso no podrán denominarse multipropiedad ni derecho real ni de cualquier otra manera que induzca al adquirente a entender que está adquiriendo la propiedad o un derecho real sobre el inmueble, debiendo expresarse que se ha contratado una modalidad de alcance meramente obligacional.

7. El contrato por virtud del cual se constituya o transmita cualquier otro derecho, real o personal, por tiempo superior a un año y relativo a la utilización de uno o más inmuebles durante un período determinado o determinable al año, al margen del presente Título, y con la sola excepción de lo dispuesto en el apartado siguiente, será nulo de pleno derecho, debiéndole ser devueltas al adquirente o cesionario cualesquiera rentas o contraprestaciones satisfechas, así como indemnizados los daños y perjuicios sufridos.

8. Lo dispuesto en el presente título no es obstáculo para la validez de cualquier otra modalidad contractual de constitución de derecho de naturaleza personal o de tipo asociativo, que tenga por objeto la utilización de uno o varios alojamientos para pernoctar durante más de un periodo de ocupación, constituidas al amparo y en los términos contenidos en las normas de la Unión Europea, en particular, en el Reglamento (CE) n.º 593/2008 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 17 de junio de 2008, sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales (ROMA I) y en los convenios internacionales en que España sea parte. A todas estas modalidades contractuales les será de aplicación lo dispuesto en el título I de esta Ley.

Para facilitar la publicidad y mejor conocimiento general de dichos regímenes y de sus normas reguladoras, y con efectos meramente publicitarios, los citados regímenes obligacionales constituidos al amparo de la normativa internacional, así como sus normas reguladoras podrán, si su propietario titular registral lo considera oportuno, ser publicitados en el Registro de la Propiedad donde radique el inmueble.

Dicha publicitación, que consistirá en dar publicidad al régimen existente conforme a las normas de la presente Ley, se hará por medio de escritura pública, a otorgar por el propietario del inmueble, donde haga constar las características del régimen existente y sus normas reguladoras.

Se presumirá, a todos los efectos legales, que las normas publicitadas están en vigor, mientras no sea publicitada su modificación. Cualquier modificación del régimen o de sus normas reguladoras habrán de ser publicitadas en igual forma, siendo el propietario responsable de los perjuicios que pudieran derivarse a los terceros por no estar debidamente actualizadas las reglas reguladoras del régimen, a menos que se acredite el efectivo conocimiento de las mismas por el tercero.

Artículo 24. *Duración.*

1. La duración del régimen será superior a un año y no excederá de cincuenta años, a contar desde la inscripción del mismo o desde la inscripción de la terminación de la obra cuando el régimen se haya constituido sobre un inmueble en construcción.

2. Extinguido el régimen por transcurso del plazo de duración, los titulares no tendrán derecho a compensación alguna.

CAPÍTULO II

Régimen jurídico

Sección 1.ª Constitución

Artículo 25. *Constitución del régimen.*

1. El régimen de aprovechamiento por turno deberá ser constituido por el propietario registral del inmueble. Para poder hacerlo, deberá previamente:

a) Haber inscrito la conclusión de la obra en el Registro de la Propiedad y haberla incorporado al Catastro Inmobiliario. En el caso de que la obra esté iniciada, deberá haber inscrito la declaración de obra nueva en construcción.

b) Cumplir con los requisitos establecidos para ejercer la actividad turística, disponer de las licencias de apertura y las de primera ocupación de los alojamientos, zonas comunes y servicios accesorios que sean necesarias para el destino. En el caso de que la obra esté tan sólo iniciada, bastará haber obtenido la licencia de obra y la necesaria para la actividad turística.

Esta última, tanto si la obra está terminada como si tan sólo está iniciada, solamente será exigible en aquellas Comunidades Autónomas donde la comercialización de derechos que impliquen la facultad de disfrute de un alojamiento durante un período de tiempo al año tenga, con arreglo a su legislación, la calificación de actividad turística sometida a licencia.

c) Haber celebrado, de conformidad con lo establecido en el presente capítulo, el contrato con una empresa de servicios que reúna los requisitos que a éstas se exijan, salvo que el propietario, cumpliendo los mismos requisitos, haya decidido asumirlos directamente.

Las empresas de servicios no podrán estar domiciliadas en paraísos fiscales y tendrán que tener, al menos, una sucursal domiciliada en algún Estado miembro de la Unión Europea.

d) Haber concertado los seguros o las garantías a que se refiere el artículo 28, así como, en su caso, las garantías por daños materiales por vicios o defectos de la construcción previstas en la Ley 38/1999, de 5 de noviembre, de Ordenación de la Edificación, si fuere el constructor o promotor del inmueble, o en otro caso haber facilitado información del mismo a los titulares de los derechos de aprovechamiento por turno.

2. El propietario que constituya el régimen sobre un inmueble en construcción deberá, además, contratar a favor de los futuros adquirentes de derechos de aprovechamiento por turno un aval bancario con alguna de las entidades registradas en el Banco de España, o un seguro de caución celebrado con entidad autorizada para operar en dicho ramo en cualquier Estado miembro de la Unión Europea, que garantice la devolución de las cantidades entregadas a cuenta para la adquisición del derecho, actualizadas con arreglo al Índice de Precios de Consumo, si la obra no ha sido finalizada en la fecha fijada o no se ha incorporado el mobiliario descrito en la escritura reguladora cuando el adquirente del derecho opte por la resolución del contrato. Las cantidades así recibidas serán independientes de las que deba satisfacer el propietario o promotor en concepto de indemnización de daños y perjuicios, consecuencia del incumplimiento de sus obligaciones.

Las garantías de las cantidades entregadas a cuenta para la adquisición del derecho de aprovechamiento por turno, se regirán, en todo aquello que les sea aplicable, por la Ley 57/1968, de 27 de julio, reguladora de las percepciones de cantidades anticipadas en la construcción y venta de viviendas, y sus normas de desarrollo.

Mientras no esté inscrita el acta notarial donde conste la finalización de la obra, en ningún caso podrá quedar liberado el aval constituido, ni extinguirse el contrato de seguro.

3. El régimen de aprovechamiento por turno de un inmueble se constituirá mediante su formalización en escritura pública, y se inscribirá en el Registro de la Propiedad. Al otorgamiento de la escritura deberá concurrir la empresa que haya asumido la administración y prestación de los servicios, salvo manifestación expresa del propietario de que son por él asumidos directamente.

A los contratos por virtud de los cuales se constituyan o transmitan derechos de aprovechamiento por turno antes de estar válidamente constituido el régimen, se les aplicará lo dispuesto en el artículo 23.7.

4. Los notarios no autorizarán una escritura reguladora de un régimen de aprovechamiento por turno y los registradores no lo inscribirán mientras no se les acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en los apartados 1 y 2 de este artículo.

Artículo 26. *Escritura reguladora.*

1. La escritura pública reguladora del régimen de aprovechamiento por turno deberá expresar, al menos, las siguientes circunstancias:

1.ª La descripción de la finca sobre la que se constituye el régimen de aprovechamiento por turno y del edificio o edificios que en ella existan, con reseña de los servicios comunes a que tengan derecho los titulares de los aprovechamientos. Si la construcción está únicamente comenzada, se indicará la fecha límite para la terminación de la misma.

2.ª La descripción de cada uno de los alojamientos que integren cada edificación, a los que se dará una numeración correlativa con referencia a la finca. Si el inmueble se ha de destinar a explotación turística, al tiempo que se constituye sobre él un régimen de aprovechamiento por turno, se determinará cuáles de los alojamientos son susceptibles de ser gravados con derechos de aprovechamiento por turno y para qué períodos al año.

3.ª En cada alojamiento destinado a aprovechamiento por turnos se expresará el número de éstos, su duración, indicando el día y la hora inicial y final, la cuota que corresponda a cada turno con relación al alojamiento, si está previamente constituida la división horizontal, o con relación al total del inmueble, si no lo está, el mobiliario que tenga destinado, así como su valor, y los días del año no configurados como turnos de aprovechamiento por estar reservados, en ese alojamiento, a reparaciones y mantenimiento. A cada aprovechamiento se le dará también un número correlativo respecto a cada alojamiento.

4.ª Referencia a los servicios que se han de prestar y que son inherentes a los derechos de aprovechamiento por turno, expresando que éstos se asumen directamente por el propietario o por una empresa de servicios.

5.ª Los estatutos a los que se somete el régimen de aprovechamiento por turnos, si se hubiesen establecido. De los mismos no podrá resultar para los titulares de los derechos ninguna obligación o limitación contraria a lo establecido en el presente Título.

6.ª La situación registral, catastral, urbanística y, en su caso, turística del inmueble. Se acompañará la certificación catastral descriptiva y gráfica del inmueble, así como el plano de distribución de los distintos alojamientos en la respectiva planta.

7.ª La retribución de los servicios y, en su caso, los gastos de comunidad.

8.ª Duración del régimen.

2. Además deberán incorporarse a la escritura, originales o por testimonio notarial, el contrato celebrado con la empresa de servicios y los contratos de seguro a que se refiere el artículo 28. Deberá acompañarse una copia autenticada de éstos para su archivo en el Registro de la Propiedad.

En el caso de que el inmueble se encuentre en construcción, deberá incorporarse documento acreditativo de haberse constituido el aval o el seguro de caución a los que se refiere el artículo 25.2.

La persona o personas físicas que otorguen la escritura serán responsables de la realidad de los contratos incorporados.

3. En el caso de que el régimen se haya constituido sobre un inmueble en construcción, la terminación de la obra deberá hacerse constar en el Registro de la Propiedad en el plazo de tres meses, a contar desde su conclusión. Para realizar tal constancia, será necesario aportar las licencias a las que se refiere el artículo 25.1, letra b), y que no se aportaron en el momento de inscribir la obra nueva en construcción.

El propietario o promotor, una vez inscrita la terminación de la obra, deberá notificar el hecho a quienes adquirieron derechos de aprovechamiento por turno sobre el inmueble en cuestión mientras este último se encontraba en construcción.

Artículo 27. *Inscripción del régimen y su modificación.*

1. Presentada la escritura reguladora para su inscripción en el Registro de la Propiedad, el registrador suspenderá la inscripción de aquellos apartados o artículos de los estatutos

que impongan a los titulares de los derechos de aprovechamiento por turno alguna obligación o limitación contraria a lo establecido en este Título.

Si al inscribir el régimen en el Registro de la Propiedad mediante la escritura reguladora no constaren como fincas registrales independientes los distintos alojamientos destinados a aprovechamientos por turno, el registrador les abrirá folio, aunque en la escritura reguladora no se haga división horizontal del inmueble. Al hacerlo, deberá expresar, en cada uno de ellos, los turnos y las demás circunstancias a que se refiere el apartado 1.3.ª del artículo anterior.

Al inscribir la primera adquisición de un derecho de aprovechamiento por turno podrá asimismo inscribirse, si así se hubiera pactado en la escritura o en el contrato elevado a público, la subrogación en la parte proporcional del crédito hipotecario que pese sobre la totalidad del inmueble sin necesidad del consentimiento del acreedor hipotecario si, al constituirse la hipoteca, se pactó un sistema objetivo de distribución de la responsabilidad hipotecaria entre todos los derechos de aprovechamiento por turno resultantes de la constitución del régimen.

2. Una vez inscrita la escritura reguladora, y antes de restituir el título al presentante, el registrador archivará copia de los contratos incorporados a la misma, haciéndolo constar en la inscripción del régimen y en toda la publicidad que dé, tanto del inmueble, como de los derechos de aprovechamiento por turno, debiendo acompañar copia de tales contratos a las certificaciones que expida relativas al inmueble sobre el que se ha constituido el régimen, cuando así se le hubiera pedido expresamente en la solicitud de certificación.

3. Si después de constituido el régimen se aportaran para su archivo en el Registro un nuevo contrato con una empresa de servicios, en el caso de que el propietario no quiera seguir haciéndose cargo de los mismos o por haberse extinguido el contrato o en caso de resolución, o un acta de manifestaciones en la que el propietario se haga cargo directamente de los servicios o cuando se aporte la información precontractual a que se refiere el artículo 9, el registrador archivará copia y hará constar el hecho por nota al margen de la inscripción del régimen con referencia al legajo donde hayan sido archivados. El registrador suspenderá el archivo si en el acta el propietario o, en el nuevo contrato, la empresa de servicios no hacen asunción expresa de las condiciones del anterior, si el contrato se hubiera celebrado antes de la constitución del régimen o si la documentación precontractual no contuviera las menciones exigidas en el artículo 9. También suspenderá el registrador el archivo de aquellos contratos que no tengan las firmas legitimadas notarialmente.

Cualquier modificación que se realice en los contratos y documentos anteriores, siempre que esté permitida por este título, no será válida mientras no se haga constar en el Registro de la Propiedad conforme a lo dispuesto en el párrafo anterior.

4. El régimen sólo podrá ser modificado por el propietario registral, con el consentimiento de la empresa de servicios y de la comunidad de titulares, conforme a lo establecido en el artículo 33.4, debiendo constar tal modificación en escritura pública y ser inscrita en el Registro de la Propiedad, en los términos señalados en el artículo 25.3.

Artículo 28. *Seguro.*

Antes de la constitución del régimen de derechos de aprovechamiento por turno, el propietario deberá suscribir y mantener en vigor una póliza de seguro u otra garantía equivalente que cubra, por todo el tiempo que dure la promoción y hasta la transmisión de la totalidad de los derechos de aprovechamiento por turno, el riesgo de nacimiento a su cargo de la obligación de indemnizar a terceros por los daños y perjuicios causados por él o cualquiera de sus dependientes, hasta que dicha transmisión se produzca.

El citado contrato podrá suscribirse por periodos anuales y se renovará durante la vigencia del régimen. La suma asegurada deberá ser no inferior a la parte proporcional del valor asignado al conjunto, correspondiente a la parte no comercializada al inicio del periodo de contratación del mismo.

Además, deberá suscribir y mantener en vigor un seguro que cubra la responsabilidad civil en que puedan incurrir los ocupantes de los alojamientos derivada de la utilización de los mismos, así como un seguro de incendios y otros daños generales del edificio o del conjunto de sus instalaciones y equipos. El tomador de estos seguros será el propietario o

promotor, que podrá pactar con la empresa de servicios que esta última se haga cargo del coste de las primas.

Sección 2.ª Condiciones de promoción y transmisión

Artículo 29. *Régimen general.*

1. Conforme a lo dispuesto en el artículo 23.4, está prohibida la transmisión de derechos de aprovechamiento por turno con la denominación de multipropiedad o cualquier otra que contenga la palabra propiedad.

2. La promoción y transmisión del derecho de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles se rige por lo dispuesto en el Título I, con las especificaciones señaladas en esta Sección.

Artículo 30. *Forma y contenido mínimo del contrato.*

1. Además de lo previsto en el artículo 11, en el contrato celebrado por toda persona física o jurídica en el marco de su actividad profesional y relativo a derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles se expresarán, al menos, los siguientes extremos:

1.º Los datos de la escritura reguladora del régimen, con indicación del día del otorgamiento, del notario autorizante y del número de su protocolo, y los datos de inscripción en el Registro de la Propiedad.

2.º Referencia expresa a la naturaleza real o personal del derecho transmitido, haciendo constar la fecha en que el régimen se extinguirá de conformidad con las disposiciones del presente Título.

3.º Identificación del bien inmueble o bienes inmuebles mediante su referencia catastral, la descripción precisa del edificio o edificios, de su situación y del alojamiento determinado o determinable sobre el que recae el derecho, con referencia expresa a sus datos registrales y al turno que es objeto del contrato bien mediante la indicación de los días y horas en que se inicia y termina, o bien mediante el procedimiento de reserva u otros criterios para la determinación del mismo en cada momento de disfrute.

4.º Expresión de que la obra está concluida o se encuentra en construcción. En este último caso, habrá de indicarse:

a) Fase en que se encuentra la construcción.

b) Plazo límite para la terminación del inmueble.

c) Referencia a la licencia de obra e indicación y domicilio del Ayuntamiento que la ha expedido.

d) Fase en que se encuentran los servicios comunes que permitan la utilización del inmueble.

e) Domicilio indicado por el adquirente donde habrá de notificársele la inscripción de la terminación de la obra y la fecha a partir de la cual se computará la duración del régimen.

f) Una memoria de las calidades del alojamiento objeto del contrato.

g) Relación detallada del mobiliario y ajuar con que contará el alojamiento, así como el valor que se le ha atribuido a efectos del aval o del seguro a los que se refiere el artículo 25.2.

h) Referencia expresa a dicho aval o seguro, con indicación de la entidad donde se ha constituido o con quien se ha contratado y que el mismo podrá ser ejecutado o reclamado por el adquirente en el caso de que la obra no esté concluida en la fecha límite establecida al efecto o si no se incorpora al alojamiento el mobiliario establecido.

5.º El precio que deberá pagar el adquirente y la cantidad que conforme a la escritura reguladora deba satisfacer anualmente, una vez adquirido el derecho, a la empresa de servicios o al propietario que se hubiera hecho cargo de éstos en la escritura reguladora, con expresión de que se actualizará con arreglo al Índice de Precios de Consumo que publica el Instituto Nacional de Estadística, salvo que las partes hayan establecido otra forma de actualización, que no podrá quedar al arbitrio de una de ellas, indicando, a título orientativo, cuál ha sido la media de dicho índice en los últimos cinco años. También se hará expresión

del importe de los impuestos que, conforme a lo establecido en la presente Ley, lleva aparejada la adquisición, así como una indicación somera de los honorarios notariales y registrales para el caso de que el contrato se eleve a escritura pública y se inscriba en el Registro de la Propiedad.

6.º Servicios e instalaciones comunes que el adquirente tiene derecho a disfrutar y, en su caso, las condiciones para ese disfrute.

7.º Si existe o no la posibilidad de participar en servicios de intercambio de períodos de aprovechamiento. Cuando exista esta posibilidad, se expresarán los eventuales costes.

8.º Expresión del nombre o razón social, con los datos de la inscripción en el Registro Mercantil en el caso de que se trate de sociedades, y el domicilio:

a) Del propietario o promotor.

b) Del transmitente, con indicación precisa de su relación jurídica con el propietario o promotor en el momento de la celebración del contrato.

c) Del adquirente.

d) De la empresa de servicios.

e) Del tercero que se hubiera hecho cargo del intercambio, en su caso. Este tercero, si es una persona jurídica, deberá tener sucursal abierta e inscrita en España.

9.º Duración del régimen, con referencia a la escritura reguladora y a la fecha de la inscripción de ésta. Si el inmueble está en construcción, con referencia a la fecha límite en que habrá de inscribirse el acta de terminación de la obra.

10. Expresión del derecho que asiste al adquirente a:

a) Comprobar la titularidad y cargas del inmueble, solicitando la información del registrador competente, cuyo domicilio y número de fax constará expresamente.

b) Exigir el otorgamiento de escritura pública.

c) Inscribir su adquisición en el Registro de la Propiedad.

11. El domicilio o dirección electrónica designado expresamente por las partes contratantes para la práctica de toda clase de requerimientos y notificaciones. Cada una de las partes podrá, con posterioridad al contrato, modificar dicho domicilio o dirección electrónica, siempre que lo comunique a la otra por medio que acredite su recepción.

12. Lugar y firma del contrato.

13. Si existe la posibilidad de participar en un sistema organizado de cesión a terceros del derecho objeto del contrato. Cuando exista esta posibilidad, se expresarán los eventuales costes, al menos aproximados, que dicho sistema supondrá para el adquirente.

2. El inventario y, en su caso, las condiciones generales no incluidas en el contrato, así como las cláusulas estatutarias inscritas, figurarán como anexo inseparable suscrito por las partes.

3. El contrato y la información precontractual previstos en este título se redactarán en la lengua o en una de las lenguas del Estado miembro en que resida el adquirente o del que este sea nacional, a su elección, siempre que se trate de una lengua oficial de la Unión Europea. Si el adquirente es residente en España o el empresario ejerce aquí sus actividades, el contrato deberá redactarse además en castellano y, en su caso, a petición de cualquiera de las partes, podrá redactarse también en cualquiera de las otras lenguas españolas oficiales en el lugar de celebración del contrato. Asimismo, el transmitente deberá entregar al adquirente la traducción jurada del contrato a la lengua o a una de las lenguas oficiales del Estado miembro de la Unión Europea en que esté situado el inmueble, siempre que sea una de las lenguas oficiales de la Unión.

Los adquirentes extranjeros que no sean nacionales de algún Estado miembro de la Unión Europea ni residentes en los mismos podrán exigir que el contrato y los demás documentos se les entreguen traducidos a la lengua de un Estado miembro de la Unión Europea que ellos elijan.

Los propietarios, promotores o cualquier persona física o jurídica que se dedique profesionalmente a la transmisión de derechos de aprovechamiento por turno deberán conservar, a disposición de las organizaciones de consumidores y, en su caso, de las autoridades turísticas, las traducciones de los documentos que deben entregar a cualquier adquirente y de las cláusulas que tengan la consideración de condiciones generales.

Sin perjuicio de las responsabilidades a que haya lugar, en caso de existir alguna divergencia entre las distintas versiones, se aplicará la más favorable al adquirente.

4. En su caso, junto con el contrato se entregará al adquirente el certificado de eficiencia energética del edificio o de la parte adquirida, según corresponda.

Artículo 31. *Formalización notarial y publicidad registral del contrato.*

1. La adquisición y transmisión de derechos de aprovechamiento por turno podrá inscribirse en el Registro de la Propiedad, siempre que el contrato se haya celebrado o formalizado mediante escritura pública y el registrador abra folio al turno cuyo derecho de aprovechamiento sea objeto de transmisión, quedando siempre a salvo lo dispuesto en la Ley Hipotecaria.

Al inscribir la primera transmisión de un derecho de aprovechamiento por turno, el registrador hará constar, mediante nota marginal, que el mismo queda gravado con carácter real para responder de las dos últimas cuotas, a contar desde el momento de la reclamación por vía judicial o notarial, por todo el tiempo de vida del régimen. Para hacer efectiva la garantía, el prestador de los servicios podrá recurrir a cualquiera de los procedimientos ejecutivos que la Ley 46/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal permite utilizar a la comunidad de propietarios para reclamar las cuotas por gastos comunes y al procedimiento extrajudicial de ejecución hipotecaria.

2. Si el contrato se celebra ante Notario, éste advertirá del derecho de desistimiento que el artículo 12 establece en favor del adquirente, que podrá hacerse por acta notarial, y de los demás derechos que le reconoce la presente Ley.

3. El notario no autorizará la escritura, ni el registrador inscribirá el derecho si el contrato no contiene las menciones exigidas por el artículo 30.

Artículo 32. *Resolución por falta de pago de las cuotas.*

1. Salvo pacto en contrario, el propietario tendrá una facultad resolutoria en el caso de que el adquirente titular del derecho de aprovechamiento por turno, una vez requerido, no atienda al pago de las cuotas debidas por razón de los servicios prestados durante, al menos, un año.

El propietario podrá ejercer esta facultad de resolución, a instancia de la empresa de servicios, previo requerimiento fehaciente de pago al deudor en el domicilio registral o, en su defecto, en el que conste a tal fin en el contrato, bajo apercibimiento de proceder a la resolución del mismo si en el plazo de treinta días naturales no se satisfacen íntegramente las cantidades reclamadas.

2. Para llevar a cabo la resolución, el propietario deberá consignar, a favor del titular del derecho, la parte proporcional del precio correspondiente al tiempo que le reste hasta su extinción.

No obstante, mediante cláusula penal podrá pactarse la pérdida en todo o en parte de las cantidades que con arreglo al párrafo anterior corresponda percibir al titular del derecho resuelto. Todo ello sin perjuicio de la facultad moderadora de los Tribunales establecida en el artículo 1154 del Código Civil.

3. El propietario que ejercite la facultad resolutoria regulada en este artículo quedará obligado a atender las deudas que el titular del derecho de aprovechamiento por turno tuviere pendientes con la empresa de servicios, salvo pacto en contrario con ésta.

Artículo 33. *Facultades del titular de derechos de aprovechamiento por turno.*

1. El titular de un derecho de aprovechamiento por turno puede libremente disponer de su derecho sin más limitaciones que las que resultan de las leyes y sin que la transmisión del mismo afecte a las obligaciones derivadas del régimen.

2. El titular de derechos de aprovechamiento por turno que participe profesionalmente en la transmisión o comercialización de derechos reales constituidos sobre los mismos quedará sujeto a lo dispuesto en el presente título. Los adquirentes de estos derechos quedarán subrogados en los que correspondan al titular del derecho de aprovechamiento por turno con arreglo a esta Ley y, en especial, los que le corresponden frente al propietario del inmueble.

3. En el caso del apartado anterior, si el derecho de aprovechamiento por turno no estuviera inscrito a favor del transmitente del derecho real o cedente del derecho personal, el adquirente o cesionario podrá solicitar la inscripción del derecho de aprovechamiento por turno a nombre del transmitente o cedente, por el procedimiento regulado en el artículo 312 del Reglamento Hipotecario.

4. La escritura reguladora del régimen de aprovechamiento por turno deberá prever la constitución de una comunidad de titulares. La comunidad de titulares se regirá por los estatutos previstos en la escritura reguladora o los que libremente adopten los titulares de los derechos y sus acuerdos se regirán por las siguientes normas:

1.ª Los acuerdos que tiendan a modificar el régimen constituido deberán ser tomados por la mayoría de dos tercios de los titulares.

2.ª Los demás acuerdos requerirán únicamente la mayoría simple de los titulares del derecho de aprovechamiento por turno.

3.ª Cada persona tendrá tantos votos como derechos de los que es titular.

4.ª Si no resultare mayoría, o el acuerdo de éste fuere gravemente perjudicial para los interesados, el Juez proveerá a instancia de parte lo que corresponda.

5.ª Las normas de la Ley 46/1960, de 21 de julio, sobre Propiedad Horizontal reguladoras del funcionamiento de las comunidades de propietarios se aplicarán supletoria y subsidiariamente a las presentes.

CAPÍTULO III

Incumplimiento de los servicios

Artículo 34. *Incumplimiento de los servicios.*

El propietario o promotor es responsable, frente a los titulares de derechos de aprovechamiento por turno, de la efectiva prestación de los servicios. En caso de incumplimiento por la empresa de servicios, el propietario o promotor deberá resolver el contrato y exigir el resarcimiento de daños y perjuicios. La acción de resolución corresponde al propietario o promotor. En todo caso, cualquier titular de un derecho de aprovechamiento por turno podrá reclamar del propietario la efectiva prestación de los servicios y las indemnizaciones que correspondan en el caso de que tal prestación no se efectúe. Una vez resuelto el contrato celebrado con la empresa de servicios que lo ha incumplido, el propietario o promotor deberá asumir directamente la prestación del servicio o contratarla con otra empresa de servicios. Cualquier alteración del contrato no perjudicará, en ningún caso, a los titulares de los derechos de aprovechamiento por turno.

TÍTULO III

Normas tributarias

Artículo 35. *Ámbito de aplicación.*

Las normas tributarias contempladas en este título se aplicarán a los derechos regulados en el título II, sin perjuicio de lo dispuesto en los Tratados y Convenios internacionales en los que España sea parte.

En lo no previsto en el presente título, se aplicarán las disposiciones tributarias generales.

Artículo 36. *Impuesto sobre el Patrimonio.*

Los derechos contemplados en el título II, cualquiera que sea su naturaleza, se valorarán, de acuerdo con lo previsto en el artículo 10.3.b) de la Ley 19/1991, de 6 de junio, del Impuesto sobre el Patrimonio, por su precio de adquisición.

Artículo 37. *Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.*

A las transmisiones entre particulares no sujetas al Impuesto sobre el Valor Añadido o al Impuesto General Indirecto Canario de los derechos contemplados en la presente Ley, cualquiera que sea su naturaleza, les será aplicable el tipo de gravamen del 4 por 100 en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, a salvo las competencias de las Comunidades Autónomas en la materia.

Disposición adicional primera. *Contratos por los que se transmitan o comercialicen derechos regidos con arreglo a regímenes jurídicos preexistentes tanto a la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias, como a la presente ley.*

Los contratos a través de los cuales se transmitan o comercialicen derechos regidos con arreglo a regímenes jurídicos preexistentes respecto de los que se hubiera otorgado e inscrito escritura de adaptación se regirán conforme a los términos que resulten del régimen inscrito o publicado en el Registro de la Propiedad o de su título constitutivo.

Dichos contratos pueden venir referidos a alojamientos o a períodos de tiempo determinados o determinables y se entenderán válidos sea cual fuere la duración declarada conforme a la inscripción o publicación de dicho régimen en el Registro de la Propiedad o conforme a su título constitutivo. En particular, en los contratos a través de los cuales se transmitan o comercialicen derechos regidos con arreglo a regímenes jurídicos preexistentes a la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias, la duración podrá ser indefinida o por un plazo cierto superior a cincuenta años.

Disposición adicional segunda. *Plazo para el ejercicio de acciones de invalidez de los contratos suscritos desde el 5 de enero de 1999 mediante los que se hayan transmitido o comercializado derechos regidos con arreglo a regímenes jurídicos preexistentes a la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, sobre derechos de aprovechamiento por turno de bienes inmuebles de uso turístico y normas tributarias, y de los contratos mediante los que se hayan transmitido o comercializado derechos sujetos a la misma, cuando dichas acciones estén fundadas en el carácter determinable o flotante de los derechos adquiridos.*

1. El plazo de prescripción para el ejercicio de cualesquiera acciones dirigidas a la declaración de invalidez de los contratos suscritos desde el 5 de enero de 1999 mediante los que se hayan transmitido o comercializado derechos regidos con arreglo a regímenes jurídicos preexistentes a la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, cuando dichas acciones estén fundadas en la contravención de normas imperativas contenidas en dicha norma, será de cinco años a contar desde la entrada en vigor de esta disposición.

2. El plazo de prescripción al que se refiere el apartado anterior será también de aplicación al ejercicio de cualesquiera acciones que se dirijan a la declaración de invalidez de los contratos mediante los que se hayan transmitido o comercializado derechos sujetos a la Ley 42/1998 de 15 de diciembre, cuando dichas acciones estén fundadas en el carácter determinable o flotante de los derechos adquiridos.

3. La declaración de invalidez conllevará la devolución al adquirente o cesionario del precio de compra satisfecho, así como a la indemnización de los daños y perjuicios sufridos, en la medida en que estas cantidades excedan del coste asociado a cualquier uso que hubiera efectuado de los derechos y de las prestaciones de las que hubiera podido disfrutar en virtud del contrato, calculado atendiendo al valor de mercado en que se estime dicho uso.

4. Transcurrido el plazo de ejercicio de las acciones, se entenderán convalidados los contratos a los que se refiere la presente disposición, rigiéndose por los términos que resulten del régimen inscrito o publicado en el Registro de la Propiedad o del título constitutivo.

Disposición transitoria única. *Contratos preexistentes.*

1. La presente Ley no se aplicará a los contratos entre empresarios y consumidores, cualquiera que sea su denominación, referidos en los artículos 1 y 23, celebrados con anterioridad y vigentes al tiempo de entrada en vigor de la misma, salvo que las partes

contractuales acuerden adaptarlos a alguna de las modalidades reconocidas por la presente Ley.

2. La forma y contenido de los actos de adaptación serán los dispuestos en esta Ley para cada uno de los negocios jurídicos respectivos.

3. Todos los regímenes preexistentes tendrán una duración máxima de 50 años, que en el caso de los celebrados antes de la entrada en vigor de la Ley 42/1998, de 15 de diciembre, se computará desde esta fecha, salvo que sean de duración inferior o que hubieran hecho en la escritura de adaptación, declaración expresa de continuidad por tiempo indefinido o por plazo cierto.

4. Los regímenes de aprovechamiento por turno de naturaleza contractual o asociativa relativos a bienes inmuebles sitos en España a que se refiere el apartado 8 del artículo 23, constituidos antes de la entrada en vigor de la presente Ley podrán publicitar el régimen en el Registro de la Propiedad donde radique el inmueble conforme a lo previsto en el referido apartado 8.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogado el Real Decreto-ley 8/2012, de 16 de marzo, de contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio.

Disposición final primera. *Título competencial.*

1. Esta Ley se dicta al amparo de la competencia del Estado en materia de legislación mercantil, procesal y de legislación civil, de acuerdo con lo establecido en el artículo 149.1.6.ª y 8.ª de la Constitución española, sin perjuicio de la conservación, modificación y desarrollo por las Comunidades Autónomas de los derechos civiles, forales o especiales, allí donde existan.

2. El título III se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.14.ª de la Constitución española, que atribuye al Estado la competencia sobre la hacienda general.

Disposición final segunda. *Incorporación de Derecho de la Unión Europea.*

Mediante esta Ley se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2008/122/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de enero de 2008, relativa a la protección de los consumidores con respecto a determinados aspectos de los contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico, de adquisición de productos vacacionales de larga duración, de reventa y de intercambio.

Disposición final tercera. *Modificación de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido.*

Se añade un nuevo número 18.º en el apartado uno.2 del artículo 91 de la Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, con la siguiente redacción:

> «18.º La cesión de los derechos de aprovechamiento por turno de edificios, conjuntos inmobiliarios o sectores de ellos arquitectónicamente diferenciados cuando el inmueble tenga, al menos, diez alojamientos, de acuerdo con lo establecido en la normativa reguladora de estos servicios.»

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

Esta Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

Formulario de información normalizado para contratos de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico

Parte 1:

Identidad, domicilio y estatuto jurídico del comerciante o comerciantes que serán parte en el contrato:

Breve descripción del producto (por ejemplo, descripción del bien inmueble):

Naturaleza y contenido exactos del derecho o derechos:

Período exacto durante el cual podrá ejercerse el derecho objeto del contrato y, si es necesario, su duración:

Fecha a partir de la cual el consumidor podrá ejercer el derecho objeto del contrato:

Si el contrato se refiere a un bien específico que se halla en construcción, fecha en que el alojamiento y los servicios/las instalaciones estarán terminados/disponibles:

Precio que deberá pagar el consumidor por la adquisición del derecho o derechos:

Reseña de los costes obligatorios adicionales impuestos en virtud del contrato; tipo de costes e indicación de los importes respectivos (por ejemplo, contribuciones anuales, otras contribuciones recurrentes, impuestos especiales, impuestos locales):

Resumen de los principales servicios de los que puede disfrutar el consumidor (por ejemplo, electricidad, agua, mantenimiento, recogida de basuras) e indicación de los importes que deberá pagar por dichos servicios:

Resumen de las instalaciones de las que puede disfrutar el consumidor (por ejemplo, piscina o sauna):

¿Están incluidas en los costes indicados anteriormente?:

En caso negativo, especifíquese lo que está incluido y lo que debe pagarse aparte:

¿Es posible afiliarse a un sistema de intercambio?:

En caso afirmativo, indíquese el nombre del sistema de intercambio:

Indicación de los costes derivados de la afiliación o del intercambio:

¿Se ha adherido el comerciante a uno o más códigos de conducta y, en caso afirmativo, dónde puede o pueden localizarse?:

Parte 2:

Información general:

El consumidor tiene derecho a desistir del presente contrato, sin necesidad de justificación alguna, en un plazo de catorce días naturales a partir de la fecha de celebración del contrato o de cualquier contrato preliminar vinculante, o a partir de la fecha de la recepción de dichos contratos si esta es posterior.

Durante ese plazo de desistimiento, se prohíbe todo pago de anticipos por el consumidor. La prohibición afecta a cualquier contrapartida, incluido el pago, la constitución de garantías, la reserva de dinero en cuentas, el reconocimiento explícito de deuda, etc. Incluye no solo los pagos al comerciante, sino también a terceros.

El consumidor no soportará costes ni obligaciones distintos de los que se especifican en el contrato.

De conformidad con el Derecho internacional privado, el contrato podrá regirse por una legislación distinta de la del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia o domicilio habitual y los posibles litigios podrán remitirse a órganos jurisdiccionales distintos de los del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia o domicilio habitual.

Firma del consumidor:

Parte 3:

Información adicional a la que tiene derecho el consumidor y lugar concreto en que puede obtenerse (por ejemplo, la sección correspondiente de un folleto general) si no se facilita a continuación:

1. Información sobre los derechos adquiridos:

Condiciones que rigen el ejercicio del derecho objeto del contrato en el territorio del Estado o Estados miembros en los que estén situados el bien o los bienes de que se trata e información sobre si se han cumplido esas condiciones o, en caso contrario, las condiciones que quedan por cumplir,

en caso de que el contrato prevea derechos de ocupación de un alojamiento seleccionado de entre un conjunto de alojamientos, información sobre las restricciones a que está sometida la capacidad del consumidor de utilizar cualquier alojamiento de dicho conjunto en cualquier momento.

2. Información sobre los bienes:

En caso de que el contrato se refiera a un bien inmueble específico, una descripción precisa y detallada del bien y de su ubicación; en caso de que el contrato se refiera a varios bienes (complejos turísticos), una descripción apropiada de los bienes y de su ubicación; en caso de que el contrato se refiera a un alojamiento que no sea un bien inmueble, una descripción apropiada del alojamiento y de sus instalaciones,

los servicios (por ejemplo, electricidad, agua, mantenimiento, recogida de basuras) de los que puede o podrá disfrutar el consumidor, y las condiciones de tal disfrute,

cuando proceda, las instalaciones comunes, como piscinas, saunas, etc., a las que el consumidor tiene o podría tener acceso en su momento y las condiciones de este acceso.

3. Requisitos adicionales para los alojamientos en construcción (si procede):

El estado de terminación del alojamiento y de los servicios que lo hacen completamente operativo (conexiones de gas, electricidad, agua y teléfono) y cualesquiera instalaciones de que podrá disfrutar el consumidor,

plazo para la terminación del alojamiento y de los servicios que lo hacen completamente operativo (conexiones de gas, electricidad, agua y teléfono) y una estimación razonable del plazo para la terminación de cualesquiera instalaciones de que podrá disfrutar el consumidor,

el número del permiso de construcción y el nombre y la dirección completa de la autoridad o autoridades competentes,

una garantía relativa a la terminación del alojamiento o una garantía relativa al reembolso de cualquier pago efectuado en caso de que no se termine y, si procede, las condiciones que rigen el funcionamiento de tales garantías.

4. Información sobre los costes:

Una descripción precisa y adecuada de todos los costes asociados al contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico; la forma en que los costes se asignarán a los consumidores y cómo y cuándo podrán incrementarse dichos costes; el método para el cálculo de la suma correspondiente a las cargas relativas a la ocupación del bien, las cargas legales obligatorias (por ejemplo, impuestos y contribuciones) y los gastos generales de carácter administrativo (por ejemplo, gestión, mantenimiento y reparaciones),

cuando proceda, información sobre la existencia de cargas, hipotecas, gravámenes o cualquier otra anotación registral que grave el derecho al alojamiento.

5. Información sobre la rescisión del contrato:

Cuando proceda, información sobre las modalidades de rescisión de contratos accesorios y consecuencias de dicha rescisión,

condiciones de rescisión del contrato, consecuencias de la misma e información sobre la responsabilidad del consumidor por todo coste que pueda derivarse de dicha rescisión.

6. Información adicional:

Información sobre la forma en que se organizan el mantenimiento y las reparaciones del bien, así como su administración y gestión, incluida la posibilidad de que el consumidor influya y participe en las decisiones relativas a estas cuestiones y las modalidades de esta participación,

información sobre si es posible o no afiliarse a un sistema de reventa de los derechos contractuales, información sobre el sistema pertinente e indicación de los costes relacionados con la reventa por medio de dicho sistema,

indicación de la lengua o lenguas que podrán utilizarse para la comunicación con el comerciante relativa al contrato, por ejemplo en relación con las decisiones de gestión, el incremento de los costes y el tratamiento de las solicitudes de información y las reclamaciones,

cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un medio de resolución extrajudicial de litigios.

Acuse de recibo de la información:

Firma del consumidor:

ANEXO II

Formulario de información normalizado para contratos de productos vacacionales de larga duración

Parte 1:

Identidad, domicilio y estatuto jurídico del comerciante o comerciantes que serán parte en el contrato:

Breve descripción del producto:

Naturaleza y contenido exactos del derecho o derechos:

Período exacto durante el cual podrá ejercerse el derecho objeto del contrato y, si es necesario, su duración:

Fecha a partir de la cual el consumidor podrá ejercer el derecho objeto del contrato:

Precio que deberá pagar el consumidor por la adquisición del derecho o derechos, incluido todo coste recurrente que previsiblemente vaya a soportar el consumidor como consecuencia de su derecho a disfrutar del alojamiento, del viaje y de cualesquiera productos y servicios conexos que se especifican:

Calendario de pago escalonado en el que se fijan plazos de igual cuantía para cada año de duración del contrato y fechas en que deben pagarse los plazos:

Después del primer año, los importes posteriores podrán ajustarse para garantizar que se mantiene el valor real de dichos plazos, por ejemplo para tener en cuenta la inflación.

Reseña de los costes obligatorios adicionales impuestos en virtud del contrato; tipo de costes e indicación de los importes respectivos (por ejemplo, cotizaciones anuales):

Resumen de los principales servicios de que puede disfrutar el consumidor (por ejemplo, estancias en hotel y vuelos con descuento):

¿Están incluidos en los costes indicados anteriormente?:

En caso negativo, especifíquese lo que está incluido y lo que debe pagarse aparte (por ejemplo: estancia de tres noches incluida en la cotización anual, cualquier otro alojamiento deberá pagarse por separado):

¿Se ha adherido el comerciante a uno o más códigos de conducta y, en caso afirmativo, dónde puede o pueden localizarse?:

Parte 2:

Información general:

El consumidor tiene derecho a desistir del presente contrato, sin necesidad de justificación alguna, en un plazo de catorce días naturales a partir de la fecha de celebración del contrato o de cualquier contrato preliminar vinculante, o a partir de la fecha de su recepción si esta es posterior.

Durante ese plazo de desistimiento, se prohíbe todo pago de anticipos por el consumidor. La prohibición afecta a cualquier contrapartida, incluido el pago, la constitución de garantías, la reserva de dinero en cuentas, el reconocimiento explícito de deuda, etc. Incluye no solo los pagos al comerciante, sino también a terceros.

El consumidor tiene derecho a poner término al contrato, sin incurrir en penalización alguna, notificándolo al comerciante en un plazo de catorce días naturales a partir de la recepción de la solicitud de pago correspondiente a cada plazo anual.

El consumidor no soportará costes ni obligaciones distintos de los que se especifican en el contrato.

De conformidad con el Derecho internacional privado, el contrato podrá regirse por una legislación distinta de la del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia o domicilio habitual y los posibles litigios podrán remitirse a órganos jurisdiccionales distintos de los del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia o domicilio habitual.

Firma del consumidor:

Parte 3:

Información adicional a la que tiene derecho el consumidor y lugar concreto en que puede obtenerse (por ejemplo, la sección correspondiente de un folleto general) si no se facilita a continuación:

1. Información sobre los derechos adquiridos:

Una descripción adecuada y correcta de los descuentos existentes para futuras reservas, ilustrada con una serie de ejemplos de ofertas recientes,

información sobre las restricciones a que está sometida la capacidad del consumidor de utilizar los derechos, como la disponibilidad limitada de las ofertas que se adjudican al primer cliente o los límites de tiempo en que están vigentes los descuentos especiales o debidos a promociones específicas.

2. Información sobre la rescisión del contrato:

Cuando proceda, información sobre las modalidades de rescisión de contratos accesorios y consecuencias de dicha rescisión,

condiciones de rescisión del contrato, consecuencias de la misma e información sobre la responsabilidad del consumidor por todo coste que pueda derivarse de dicha rescisión.

3. Información adicional:

Indicación de la lengua o lenguas que podrán utilizarse para la comunicación con el comerciante relativa al contrato, por ejemplo en relación con el tratamiento de las solicitudes de información y las reclamaciones,

cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un medio de resolución extrajudicial de litigios.

Acuse de recibo de la información:

Firma del consumidor:

ANEXO III

Formulario de información normalizado para contratos de reventa

Parte 1:

Identidad, domicilio y estatuto jurídico del comerciante o comerciantes que serán parte en el contrato:

Breve descripción de los servicios (por ejemplo, comercialización):

Duración del contrato:

Precio que deberá pagar el consumidor por la adquisición de los servicios:

Reseña de los costes obligatorios adicionales impuestos en virtud del contrato; tipo de costes e indicación de los importes respectivos (por ejemplo, impuestos locales, gastos notariales, costes publicitarios):

¿Se ha adherido el comerciante a uno o más códigos de conducta y, en caso afirmativo, dónde puede o pueden localizarse?:

Parte 2:

Información general:

El consumidor tiene derecho a desistir del presente contrato, sin necesidad de justificación alguna, en un plazo de catorce días naturales a partir de la fecha de celebración del contrato o de cualquier contrato preliminar vinculante, o a partir de la fecha de su recepción si esta es posterior.

Se prohíbe todo pago de anticipos por el consumidor hasta que la venta haya tenido efectivamente lugar o hasta que se haya puesto término al contrato de reventa por otras vías. La prohibición afecta a cualquier contrapartida, incluido el pago, la constitución de garantías, la reserva de dinero en cuentas, el reconocimiento explícito de deuda, etc. Incluye no solo los pagos al comerciante, sino también a terceros.

El consumidor no soportará costes ni obligaciones distintos de los que se especifican en el contrato.

De conformidad con el Derecho internacional privado, el contrato podrá regirse por una legislación distinta de la del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia o domicilio habitual y los posibles litigios podrán remitirse a órganos jurisdiccionales distintos de los del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia o domicilio habitual.

Firma del consumidor:

Parte 3:

Información adicional a la que tiene derecho el consumidor y lugar concreto en que puede obtenerse (por ejemplo, la sección correspondiente de un folleto general) si no se facilita a continuación:

Condiciones de rescisión del contrato, consecuencias de la misma e información sobre la responsabilidad del consumidor por todo coste que pueda derivarse de dicha rescisión,

indicación de la lengua o lenguas que podrán utilizarse para la comunicación con el comerciante relativa al contrato, por ejemplo en relación con el tratamiento de las solicitudes de información y las reclamaciones,

cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un medio de resolución extrajudicial de litigios.

Acuse de recibo de la información:

Firma del consumidor:

ANEXO IV

Formulario de información normalizado para contratos de intercambio

Parte 1:

Identidad, domicilio y estatuto jurídico del comerciante o comerciantes que serán parte en el contrato:

Breve descripción del producto:

Naturaleza y contenido exactos del derecho o derechos:

Período exacto durante el cual podrá ejercerse el derecho objeto del contrato y, si es necesario, su duración:

Fecha a partir de la cual el consumidor podrá ejercer el derecho objeto del contrato:

Precio que deberá pagar el consumidor por las cotizaciones al sistema de intercambio:

Reseña de los costes obligatorios adicionales impuestos en virtud del contrato; tipo de costes e indicación de los importes respectivos (por ejemplo, tasas de renovación, otras contribuciones, impuestos especiales, impuestos locales):

Resumen de los principales servicios de los que puede disfrutar el consumidor:

¿Están incluidos en los costes indicados anteriormente?:

En caso negativo, especifíquese lo que está incluido y lo que debe pagarse aparte (tipo de costes e indicación de los importes respectivos; por ejemplo, estimación del precio que deberá pagarse por cada transacción de intercambio, incluidos cualesquiera costes adicionales):

¿Se ha adherido el comerciante a uno o más códigos de conducta y, en caso afirmativo, dónde puede o pueden localizarse?:

Parte 2:

Información general:

El consumidor tiene derecho a desistir del presente contrato, sin necesidad de justificación alguna, en un plazo de catorce días naturales a partir de la fecha de celebración del contrato o de cualquier contrato preliminar vinculante, o a partir de la fecha de su recepción si esta es posterior. Cuando el contrato de intercambio se ofrezca junto con el contrato de aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico y al mismo tiempo que este, se aplicará a ambos contratos un único plazo de desistimiento.

Durante ese plazo de desistimiento, se prohíbe todo pago de anticipos por el consumidor. La prohibición afecta a cualquier contrapartida, incluido el pago, la constitución de garantías, la reserva de dinero en cuentas, el reconocimiento explícito de deuda, etc. Incluye no solo los pagos al comerciante, sino también a terceros.

El consumidor no soportará costes ni obligaciones distintos de los que se especifican en el contrato.

De conformidad con el Derecho internacional privado, el contrato podrá regirse por una legislación distinta de la del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia o domicilio habitual y los posibles litigios podrán remitirse a órganos jurisdiccionales distintos de los del Estado miembro en que el consumidor tenga su residencia o domicilio habitual.

Firma del consumidor:

Parte 3:

Información adicional a la que tiene derecho el consumidor y lugar concreto en que puede obtenerse (por ejemplo, la sección correspondiente de un folleto general) si no se facilita a continuación:

1. Información sobre los derechos adquiridos:

Explicación de cómo funciona el sistema de intercambio; las posibilidades y las modalidades del intercambio; indicación del valor asignado al aprovechamiento por turno de bienes de uso turístico que corresponde al consumidor en el sistema de intercambio y ejemplos de posibilidades concretas de intercambio,

indicación del número de complejos turísticos disponibles y del número de participantes en el sistema de intercambio, con mención de cualquier limitación que afecte a la disponibilidad de determinados alojamientos seleccionados por el consumidor, por ejemplo, debido a los períodos de mayor demanda, la posible necesidad de reservar con gran antelación, así como cualquier restricción que afecte a la elección derivada de los derechos de aprovechamiento por turno depositados por el consumidor en el sistema de intercambio.

2. Información sobre los bienes:

Descripción breve y apropiada de los bienes y de su ubicación; en caso de que el contrato se refiera a un alojamiento que no sea un bien inmueble, una descripción apropiada del alojamiento y de las instalaciones; descripción del lugar en que el consumidor puede obtener más información.

3. Información sobre los costes:

Información sobre la obligación del comerciante de proporcionar, antes de que se acuerde un intercambio, información acerca de cada intercambio propuesto y de cualquier gasto adicional que sea imputable al consumidor en relación con el intercambio.

4. Información sobre la rescisión del contrato:

Cuando proceda, información sobre las modalidades de rescisión de contratos accesorios y consecuencias de dicha rescisión,

– condiciones de rescisión del contrato, consecuencias de la misma e información sobre la responsabilidad del consumidor por todo coste que pueda derivarse de dicha rescisión.

5. Información adicional:

Indicación de la lengua o lenguas que podrán utilizarse para la comunicación con el comerciante relativa al contrato, por ejemplo en relación con el tratamiento de las solicitudes de información y las reclamaciones,

cuando proceda, la posibilidad de recurrir a un medio de resolución extrajudicial de litigios.

Acuse de recibo de la información:

Firma del consumidor:

ANEXO V

Formulario normalizado de desistimiento en documento aparte destinado a facilitar el derecho de desistimiento

Derecho de desistimiento

El consumidor tiene derecho a desistir del presente contrato en un plazo de catorce días naturales sin necesidad de justificación.

El derecho de desistimiento comienza el ..... (a cumplimentar por el comerciante antes de entregar el formulario al consumidor).

Si el consumidor no ha recibido el presente formulario, el plazo de desistimiento comenzará a contar cuando el consumidor haya recibido el formulario, pero vencerá en cualquier caso transcurrido un año y catorce días naturales.

Si el consumidor no ha recibido toda la información exigida, el plazo de desistimiento comenzará a contar cuando el consumidor haya recibido dicha información, pero vencerá en cualquier caso transcurridos tres meses y catorce días naturales.

Para ejercer el derecho de desistimiento, el consumidor lo notificará al comerciante mediante un soporte duradero (por ejemplo, una carta enviada por correo postal o un correo electrónico), al nombre y la dirección que se indican a continuación. El consumidor podrá utilizar el presente formulario, aunque no es obligatorio.

Si el consumidor se acoge al derecho de desistimiento, no podrá imputársele coste alguno.

Prohibición del pago de anticipos

Durante el plazo de desistimiento, se prohíbe todo pago de anticipos por el consumidor. La prohibición afecta a cualquier contrapartida, incluido el pago, la constitución de garantías, la reserva de dinero en cuentas, el reconocimiento explícito de deuda, etc.

Incluye no solo los pagos al comerciante, sino también a terceros.

Notificación de desistimiento

Destinatario (nombre y dirección del comerciante) (*):

Por la presente le notifico/notificamos (**) que decido/decidimos (**) desistir del contrato:

Fecha de celebración del contrato (*):

Nombre del consumidor o consumidores (***):

Dirección del consumidor o consumidores (***):

Firma del consumidor o consumidores (únicamente si este formulario se notifica en papel) (***):

Fecha (***):

Acuse de recibo de la información:

Firma del consumidor:

(*) A cumplimentar por el comerciante antes de entregar el formulario al consumidor.

(**) Táchese lo que no proceda.

(***) A cumplimentar por el consumidor o consumidores en caso de desistimiento mediante el presente formulario.

§ 51

Real Decreto 515/1989, de 21 de abril, sobre protección de los consumidores en cuanto a la información a suministrar en la compra-venta y arrendamiento de viviendas

Ministerio de Sanidad y Consumo
«BOE» núm. 117, de 17 de mayo de 1989
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-1989-11181

La Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, consagra como un derecho básico de los consumidores y usuarios «la información correcta sobre los diferentes productos o servicios» y la educación o divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute [artículo 2.1, d)], señalando expresamente que éste, junto con los demás derechos de los consumidores y usuarios, serán protegidos prioritariamente cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso común, ordinario y generalizado (artículo 2.2).

La vivienda constituye en la actualidad uno de estos productos de uso ordinario y generalizado. Su utilización mediante compra o en arrendamiento, constituye una actividad no sólo cotidiana, sino de gran trascendencia en la vida del consumidor. La propia Ley 26/1984, parece entenderlo como se desprende del hecho significativo de la mención expresa a la vivienda en tres de sus artículos que son: Los artículos 5.2, j), 10.1, c), y 13.2 en los que se tratan aspectos como los materiales de construcción, gastos que pueden repercutir en el comprador y documentación a entregar en la adquisición de una vivienda.

El presente Real Decreto, surge así ante la necesidad de regular de forma sistemática un aspecto de especial trascendencia para el consumidor o usuario, como es la información que ha de serle suministrada en la adquisición o arrendamiento de una vivienda.

Asimismo, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 22 de la citada Ley 26/1984, de 19 de julio, han sido oídos en consulta, tanto las Asociaciones de Consumidores y Usuarios, como de Empresarios relacionados con este sector.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Sanidad y Consumo, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros, en su reunión del día 21 de abril de 1989,

DISPONGO:

Artículo 1.

1. El presente Real Decreto es de aplicación a la oferta, promoción y publicidad que se realice para la venta o arrendamiento de viviendas que se efectúe en el marco de una actividad empresarial o profesional, siempre que aquellos actos vayan dirigidos a

consumidores, conforme a los términos del artículo primero, apartados 2 y 3, de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

A los efectos de este Real Decreto se consideran arrendamientos los que se hallan sujetos a la Ley de Arrendamientos Urbanos.

2. Este Real Decreto no será de aplicación a las ventas que se efectúen mediante subasta pública, judicial o administrativa.

Artículo 2.

Sin perjuicio del cumplimiento de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, toda oferta, promoción y publicidad dirigida a la venta o arrendamiento de viviendas se ajustará a las verdaderas características, condiciones y utilidad de la vivienda expresando siempre si la misma se encuentra en construcción o si la edificación ha concluido.

Artículo 3.

1. La oferta, promoción y publicidad dirigida a la venta o arrendamiento de viviendas se hará de manera que no induzca ni pueda inducir a error a sus destinatarios, de modo tal que afecte a su comportamiento económico, y no silenciará datos fundamentales de los objetos de la misma.

2. Los datos, características y condiciones relativas a la construcción de la vivienda, a su ubicación, servicios e instalaciones, adquisición, utilización y pago que se incluyan en la oferta, promoción y publicidad serán exigibles aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado.

Artículo 4.

Quienes realicen las actividades sujetas a este Real Decreto deberán tener a disposición del público, y en su caso, de las autoridades competentes, la información siguiente:

1. El nombre o razón social, domicilio y, en su caso, los datos de la inscripción en el Registro Mercantil, del vendedor o arrendador.

2. Plano general del emplazamiento de la vivienda y plano de la vivienda misma, así como descripción y trazado de las redes eléctrica, de agua, gas y calefacción y garantías de las mismas, y de las medidas de seguridad contra incendios con que cuente el inmueble.

3. Descripción de la vivienda con expresión de su superficie útil, y descripción general del edificio en el que se encuentra, de las zonas comunes y de los servicios accesorios.

4. Referencia a los materiales empleados en la construcción de la vivienda, incluidos los aislamientos térmicos y acústicos, y del edificio y zonas comunes y servicios accesorios.

5. Instrucciones sobre el uso y conservación de las instalaciones que exijan algún tipo de actuación o conocimiento especial y sobre evacuación del inmueble en caso de emergencia.

6. Datos identificadores de la inscripción del inmueble en el Registro de la Propiedad o expresión de no hallarse inscrito en el mismo.

7. Precio total o renta de la vivienda y servicios accesorios y forma de pago.

Artículo 5.

1. Cuando se promocionen viviendas para su venta se tendrá a disposición del público o de las autoridades competentes, además:

1. Copia de las autorizaciones legalmente exigidas para la construcción de la vivienda y de la cédula urbanística o certificación acreditativa de las circunstancias urbanísticas de la finca, con referencia al cumplimiento de las operaciones reparcelatorios o compensatorias, así como de la licencia o acto equivalente para la utilización u ocupación de la vivienda, zonas comunes y servicios accesorios.

2. Estatutos y normas de funcionamiento de la Comunidad de Propietarios, en su caso, así como información de los contratos de servicios y suministros de la comunidad.

Si la Comunidad de Propietarios ya está funcionando se facilitará un extracto de cuentas y obligaciones de la vivienda objeto de la venta.

3. Información en cuanto al pago de los tributos de todas clases que graven la propiedad o utilización de la vivienda.

4. Forma en que está previsto documentar el contrato con sus condiciones generales y especiales, haciendo constar de modo especialmente legible lo siguiente:

a) Que el consumidor no soportará los gastos derivados de la titulación que correspondan legalmente al vendedor.

b) Los artículos 1.280, 1.º y 1.279 del Código Civil.

c) El derecho a la elección de Notario que corresponde al consumidor, sin que éste pueda imponer Notario que, por su competencia territorial carezca de conexión razonable con alguno de los elementos personales o reales del negocio.

5. En el caso de que la vivienda o las zonas comunes o elementos accesorios no se encuentren totalmente edificados se hará constar con toda claridad la fecha de entrega y la fase en que en cada momento se encuentra la edificación.

6. Cuando se trate de primera transmisión se indicará el nombre y domicilio del Arquitecto y el nombre o razón social y domicilio del constructor.

Artículo 6.

1. La información será especialmente detallada y clara en cuanto al precio de venta, debiéndose tener a disposición del público y de las autoridades competentes una nota explicativa que contendrá los siguientes datos:

1.° Precio total de la venta, que se entenderá, que incluyen en su caso, los honorarios de Agente y el IVA, si la venta se halla sujeta a este impuesto. En otro caso se indicará la cuota que corresponda por el Impuesto de Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

2.° Forma de pago.–En el caso de preverse aplazamientos se indicará el tipo de interés aplicable y las cantidades que corresponderá abonar por principal e intereses y fecha de vencimiento de unos y otros.

3.° Medios de pago admisibles para las cantidades aplazadas.

4.° Si se prevé la subrogación del consumidor en alguna operación de crédito no concertada por él, con garantía real sobre la propia vivienda se indicará con claridad el Notario autorizante de la correspondiente escritura, fecha de esta, datos de su inscripción en el Registro de la Propiedad y la responsabilidad hipotecaria que corresponde a cada vivienda, con expresión de vencimientos y cantidades.

5.° Garantías que deberá constituir el comprador por el precio o la parte de él, aplazado.

2. En la nota explicativa se hará constar que del impone total de la venta se deducirá cualquier cantidad entregada a cuenta por el adquirente o por cuenta del adquirente antes de la formalización de la operación.

Artículo 7.

En el caso de que la vivienda no se encuentre totalmente terminada se deberá tener a disposición del público y de las autoridades competentes copia del documento o documentos en los que se formalizan las garantías entregadas a cuenta según la Ley 57/1968, de 27 de julio.

Artículo 8.

Cuando se entreguen folletos o documentos similares se harán constar siempre en los mismos, al menos, los datos sobre ubicación y los contenidos en los números 1, 3, 4, 6 y 7 del artículo cuarto y los de los artículos 6.° y 7.°, con indicación del período de validez que tienen las menciones expresadas. También se harán constar los lugares en los que se encuentra a disposición del público, la información a que se refieren los artículos anteriores.

Artículo 9.

A la firma del contrato todo adquirente de vivienda comprendido en el ámbito de aplicación del presente Real Decreto tiene derecho a recibir a costa del vendedor copia de los documentos a que se refieren los artículos anteriores.

Artículo 10.

Los documentos contractuales de compra-venta o arrendamiento de viviendas deberán ir redactados con la debida claridad y sencillez, sin referencia o remisión a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la celebración del contrato.

Igualmente deberán responder a los principios de buena fe y justo equilibrio de las contraprestaciones, lo que, entre otras, implica la prohibición de inclusión de cláusulas que:

A) No reflejen con claridad u omitan, en los casos de pago diferido, la cantidad aplazada, el tipo de interés anual sobre los saldos pendientes de amortización y las condiciones de amortización de los créditos concedidos y las cláusulas que de cualquier forma faculten al vendedor a incrementar el precio aplazado durante la vigencia del contrato.

B) Impongan un incremento del precio por servicios, accesorios, financiación, aplazamientos, recargos, indemnizaciones o penalizaciones que no correspondan a prestaciones adicionales efectivas que puedan ser libremente aceptadas o rechazadas por el comprador o arrendatario con independencia del contrato principal. A tales efectos:

1. Las reformas de obra motivadas en causas diligentemente no previsibles en el momento de la aprobación de los proyectos de urbanización o construcción que hayan de originar modificación del precio estipulado, serán previamente comunicadas a los adquirentes quienes deberán dar su conformidad a la cuantía exacta que la reforma produzca.

2. Las reformas que propongan los adquirentes serán asimismo objeto de formalización documental que contendrá sucinta descripción de su contenido y concretas repercusiones que deriven en el precio y plazo de entrega que hubiesen sido pactados.

C) Supongan la repercusión al comprador o arrendatario de fallos, defectos o errores administrativos o bancarios que no los sean directamente imputables.

D) Impongan, en la primera venta de viviendas, la obligación de abonar los gastos derivados de la preparación de la titulación que por Ley o por naturaleza corresponden al vendedor (obra nueva, propiedad horizontal, hipotecas para financiar su construcción o su división o cancelación).

Artículo 11.

1. Sin perjuicio de las competencias que correspondan a otros Departamentos Ministeriales, dentro de sus atriuciones específicas, el incumplimiento de cualquiera de los preceptos contenidos en la presente disposición se considerará infracción en materia de protección al consumidor, de acuerdo con lo establecido en el artículo 34 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuya tipificación específica se contempla en los artículos 3.° y 5.° del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, que regula las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

2. Las infracciones a que se refiere el presente artículo se calificarán como leves, graves y muy graves, atendiendo a los criterios establecidos en el artículo 35 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, así como en los artículos 6.°, 7.° y 8.º del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio.

3. Las infracciones a que se refiere el presente Real Decreto serán sancionadas con multa, de acuerdo con la graduación establecida en el artículo 36 de la Ley 26/1984, de 19 de julio.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.

La publicidad, promoción y oferta de viviendas de protección oficial se regirán por las correspondientes normas de su legislación específica y, en lo no previsto en ella, por lo dispuesto en el presente Real Decreto.

Segunda.

Lo establecido en este Real Decreto será de aplicación supletoria respecto de las Comunidades Autónomas que estatutariamente hayan asumido la competencia plena sobre la defensa de los consumidores y usuarios, excepto los artículos 3.º, apartado 2, y 10, que tendrán vigencia en todo el Estado, en virtud de lo dispuesto en la regla 8.º del artículo 149.1, de la Constitución Española.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

La venta o arrendamiento de viviendas construidas y habitadas en el momento de la entrada en vigor del presente Real Decreto se ajustarán a las exigencias contenidas en el mismo, excepto los artículos 4.° 2, en cuanto se refiere al trazado de las instalaciones de los servicios y el artículo 5.° 1, 1).

A los efectos del presente Real Decreto, la venta precedida de la reforma completa o rehabilitación de la vivienda se considerará primera transmisión.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en la presente disposición.

DISPOSICIÓN FINAL

Este Real Decreto entrará en vigor a los seis meses de su publicación.

§ 52

Real Decreto 106/2011, de 28 de enero, por el que se crea y regula el Registro estatal de empresas previsto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, y se fija el importe mínimo del seguro de responsabilidad o aval bancario para el ejercicio de estas actividades

Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad
«BOE» núm. 36, de 11 de febrero de 2011
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2011-2618

La Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, se propone garantizar un alto nivel de protección de los consumidores y usuarios, asegurando la transparencia y la leal competencia. Con tal finalidad, se impone a las empresas incluidas en su ámbito de aplicación la obligación de inscripción en los registros públicos que, a tal efecto, se creen por las comunidades autónomas en el ejercicio de sus competencias, y contempla asimismo la creación de un Registro estatal que se nutrirá de la información que le suministren las comunidades autónomas y de la inscripción de aquellas empresas que desarrollen sus actividades en territorio español y estén domiciliadas fuera de España.

Asimismo, en su disposición transitoria única, se establece que, una vez transcurridos seis meses desde la entrada en vigor de esta ley, las empresas cuyo domicilio social esté situado en una comunidad autónoma que, en el ejercicio de sus competencias, haya optado por no crear el Registro autonómico en dicho plazo, deberán inscribirse provisionalmente en el Registro estatal regulado en el artículo 3 en el plazo de tres meses a contar desde la fecha de su constitución, sin perjuicio de que el registro estatal transfiera los datos al registro autonómico competente cuando se proceda a su constitución.

En consecuencia, el cumplimiento del mandato legal exige la creación del Registro estatal que pueda llevar a cabo las inscripciones, así como la regulación del procedimiento para la inscripción, junto con el establecimiento de un mecanismo de comunicación con las comunidades autónomas que posibilite el traslado de la información pertinente.

Por otra parte, la necesidad de inscribir en el nuevo registro estatal a las numerosas empresas de concesión e intermediación de créditos a los consumidores que actualmente desarrollan esta actividad en el mercado español, justifica que en este real decreto se contemple la implantación de un régimen transitorio que permita su inscripción, en tanto no se proceda por parte de las comunidades autónomas a la creación de sus propios registros.

Asimismo, por medio de este real decreto, en desarrollo del artículo 7 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, se procede a determinar la suma asegurada mínima y el importe mínimo del aval que, con carácter previo a su inscripción en los registros correspondientes, deberán contratar las empresas para cubrir las responsabilidades en que pudieran incurrir frente a los consumidores por los perjuicios derivados de la realización de los servicios propios de la actividad de intermediación o concesión de préstamos o créditos hipotecarios.

Tanto la inscripción en el Registro estatal como la constitución del seguro de responsabilidad o aval bancario son requisitos necesarios para que las empresas puedan desarrollar tales actividades y, por tanto, deben reunirse con carácter previo al inicio de las mismas.

En la tramitación de este real decreto se ha dado audiencia a las asociaciones de consumidores y usuarios y a los sectores afectados. Asimismo, se ha sometido a consulta de las comunidades autónomas a través de la Conferencia Sectorial de Consumo, así como al informe de la Agencia Española de Protección de Datos y del Consejo de Consumidores y Usuarios.

Esta disposición se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.6.ª y 13.ª de la Constitución, que atribuyen al Estado la competencia exclusiva en materia de legislación mercantil y en materia de bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente, y de conformidad con lo previsto en los artículos 3 y 7, así como en la disposición final tercera de la Ley 2/2009, de 31 de marzo.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Sanidad, Política Social e Igualdad, con la aprobación previa de la Vicepresidenta Primera del Gobierno y Ministra de la Presidencia, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 28 de enero de 2011,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

Este real decreto tiene por objeto crear y regular el Registro estatal de empresas previsto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, así como fijar el importe mínimo del seguro de responsabilidad civil o aval bancario para el ejercicio de tales actividades.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. En el Registro estatal de empresas regulado en este real decreto deberán inscribirse las empresas domiciliadas en el extranjero que desarrollen en territorio español las actividades reguladas por la Ley 2/2009, de 31 de marzo. Asimismo, deberán inscribirse provisionalmente las empresas domiciliadas en España, cuando la comunidad autónoma en que radique su domicilio no haya constituido el correspondiente registro autonómico.

2. Las empresas que desarrollen en territorio español las actividades reguladas por la Ley 2/2009, de 31 de marzo, estén domiciliadas en España o en el extranjero, deberán contratar un seguro de responsabilidad civil o un aval bancario por el importe mínimo establecido en este real decreto.

CAPÍTULO II

Registro estatal de empresas

Artículo 3. *Naturaleza del Registro estatal.*

1. El Registro estatal tendrá carácter público y naturaleza administrativa y se gestionará por el Instituto Nacional del Consumo, que tendrá la condición de responsable del fichero, a

los efectos previstos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, ante el cual podrán ejercitarse los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición previstos en dicha ley.

2. El Registro estatal, accesible a través de la página web del Instituto Nacional del Consumo, incorporará los criterios de accesibilidad para personas con discapacidad y de edad avanzada, de acuerdo con lo previsto en la disposición adicional quinta de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

3. La inscripción en el mismo, así como la realización de consultas y la expedición de certificados, será gratuita y no requerirá justificar ningún tipo de interés específico.

Artículo 4. *Unidad encargada del Registro estatal.*

1. La Subdirección General de Calidad del Consumo del Instituto Nacional del Consumo será la unidad encargada del Registro estatal y a ella corresponderá toda decisión o acuerdo relativo a la competencia del mismo.

2. Contra sus resoluciones se podrá interponer recurso de alzada ante la Dirección del Instituto Nacional del Consumo, en la forma y plazos previstos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 5. *Funciones del Registro estatal.*

El Registro estatal de empresas que llevan a cabo actividades de contratación de préstamos o créditos hipotecarios o de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, tendrá las siguientes funciones, de acuerdo con lo previsto en la Ley 2/2009, de 31 de marzo:

a) Inscribir a las empresas a que hace referencia el artículo 2 de este real decreto.

b) Evaluar y controlar la legalidad del contenido de los folletos y demás documentación que se remita al Registro estatal para su inscripción en el mismo, dando cuenta a las comunidades autónomas, donde la empresa desarrolle su actividad, de cualquier anomalía que se observe, al objeto de que se proceda, en su caso, a la apertura del oportuno expediente sancionador.

c) Publicar en la página web del Instituto Nacional del Consumo, el folleto sobre precios, tarifas y gastos repercutibles, regulado en el apartado 5 del artículo 5 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo.

d) Expedir las oportunas certificaciones acreditativas de las empresas inscritas y del número que corresponda a la empresa en este registro estatal.

e) Elaborar periódicamente, al menos con carácter anual, una relación actualizada de empresas inscritas en el Registro estatal, en función de la actividad desarrollada por cada una de ellas.

f) Cancelar la inscripción en el Registro estatal de oficio o a petición de las propias empresas o, en su caso, de las comunidades autónomas en que tengan su domicilio social.

g) Cualesquiera otras compatibles con su actividad que le sean encomendadas.

Artículo 6. *Solicitud de inscripción.*

1. La inscripción en el Registro estatal se formalizará mediante solicitud dirigida al Instituto Nacional del Consumo conforme al modelo de solicitud que figura como anexo a este real decreto.

2. Las empresas podrán presentar la correspondiente solicitud en el Registro General del Instituto Nacional del Consumo, o en cualquiera de los lugares que enumera el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre. Las solicitudes también podrán tramitarse por medios electrónicos.

3. La solicitud deberá ir acompañada de los siguientes documentos, que deberán incorporar información veraz y comprobable:

a) Los que acrediten el cumplimiento de los requisitos legales para el ejercicio de su actividad, y, en su caso, constitución legal, su denominación o razón social y su domicilio

social, número de identificación fiscal, número e identidad de los establecimientos en los que ejerza o pretenda ejercer la actividad y su ubicación, así como, en su caso, la estructura del órgano de gobierno, con identificación, a través del nombre y apellidos o razón social y domicilio social, de los administradores.

b) Memoria explicativa de la actividad que pretendan desarrollar, relación de servicios que configuran la oferta comercial, ámbito territorial en el que vayan a ejercer su actividad, clase o clases de medios de comunicación para transmitir las propuestas de contratación y para recibir la aceptación de los clientes.

c) Copia compulsada de la póliza del seguro de responsabilidad civil o aval bancario necesario para cubrir las responsabilidades en que pudieran incurrir frente a los consumidores, por los perjuicios derivados de la realización de los servicios propios de la actividad, exigido por el artículo 7 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo.

d) El folleto informativo regulado en el apartado 5 del artículo 5 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, sobre precios de los servicios, tarifas de las comisiones o compensaciones y gastos repercutibles, que aplicarán, como máximo, a las operaciones y servicios que prestan, tipos de interés máximos de los productos que comercializan, incluidos los tipos de interés por demora.

4. En su caso, los documentos a que hace referencia el apartado 3 de este artículo deberán presentarse acompañados de una traducción jurada al español.

Artículo 7. *Procedimiento.*

1. Presentada la solicitud, con los documentos exigidos en el artículo anterior, y una vez evaluados los mismos, se procederá a la inscripción correspondiente, con la asignación de una clave individualizada de identificación registral, que será notificada al interesado en el plazo de un mes desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación. Si transcurrido dicho plazo, el interesado no hubiese recibido notificación alguna, se podrá entender estimada la solicitud de inscripción y la Administración vendrá obligada a proceder a la formalización de la misma en el plazo de 10 días.

2. La inscripción en el Registro estatal será acordada por resolución del Subdirector General de Calidad del Consumo del Instituto Nacional del Consumo.

3. Los actos y acuerdos relativos a la inscripción en el Registro estatal y su modificación estarán sujetos a las disposiciones de este real decreto y al procedimiento establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Artículo 8. *Organización y contenido del Registro estatal.*

1. El Registro estatal se adaptará al sistema de hoja personal, atribuyendo a cada empresa una hoja personal y un número ordinal.

2. El Registro estatal constará de dos secciones:

a) En la sección primera se inscribirán los empresarios que sean personas físicas.

b) En la sección segunda se inscribirán las empresas que sean personas jurídicas.

3. La inscripción y posteriores anotaciones se numerarán correlativamente según el orden cronológico en que se hayan practicado. La cancelación determina la extinción de la inscripción.

4. Los documentos que accedan al Registro estatal formarán el expediente de cada empresa, incorporándose al archivo correspondiente.

5. En el Registro estatal, accesible a través de la página web del Instituto Nacional del Consumo, figurarán los siguientes datos:

a) Los datos identificativos de las empresas.

b) La actividad que desarrollen y, en su caso, si trabajan en exclusiva para una o varias entidades de crédito u otras empresas.

c) Los establecimientos con que cuenta la empresa y su ubicación.

d) El ámbito territorial en el que desarrollan su actividad.

e) Los datos identificativos de la entidad aseguradora o bancaria con la que se haya contratado el seguro de responsabilidad civil o el aval bancario obligatorio y su cuantía.

f) El folleto informativo previsto en el artículo 5.5 del la Ley 2/2009, de 31 de marzo, sobre precios de los servicios, tarifas de las comisiones o compensaciones y gastos repercutibles que aplicarán, como máximo, a las operaciones y servicios que prestan, tipos de interés máximos de los productos que comercializan, incluidos, en su caso, los tipos de interés por demora.

Artículo 9. *Obligaciones de las empresas inscritas en el Registro estatal.*

Las empresas inscritas en el Registro estatal deberán cumplir con las siguientes obligaciones:

1. Notificar al Registro estatal toda modificación o actualización del folleto informativo previsto en el artículo 5.5 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo. La entidad correspondiente deberá remitir al registro estatal, en el plazo de los 10 días siguientes a aquel en que tenga lugar la modificación o actualización, un nuevo folleto informativo, con indicación expresa de la página o páginas modificadas y de los cambios efectuados.

El Registro estatal comprobará que el nuevo folleto cumple con los requisitos legales exigibles respecto a su contenido. Los nuevos folletos se entenderán conformes cuando haya transcurrido un mes a contar desde el día siguiente a su recepción, sin que se hubiera efectuado manifestación expresa alguna, objeción o recomendación al respecto.

2. Justificar anualmente ante el Registro estatal la vigencia de la póliza contratada o del aval, así como la adecuación de su importe a lo contemplado en el artículo 12 de este real decreto, en el plazo de los 10 días siguientes a aquel en que se cumpla un año o sucesivos periodos de un año desde la inscripción inicial. Además, están obligadas a comunicar inmediatamente cualquier circunstancia que produzca la extinción, la pérdida o la reducción de la eficacia del seguro o de la garantía financiera, así como cualquier modificación introducida en los términos inicialmente pactados.

3. Comunicar al Registro estatal las alteraciones o modificaciones de los datos que figuren en la correspondiente inscripción, en un plazo de 10 días desde que estas tengan lugar.

En cualquier momento, la unidad responsable del Registro estatal podrá solicitar a los interesados la documentación e información adicional que se considere necesaria para completar, aclarar o comprobar, en su caso, la vigencia de los datos aportados por las empresas inscritas en el Registro estatal.

4. El incumplimiento por la empresa de las obligaciones que se establecen en este artículo, así como la negativa a aportar los datos solicitados o la falta de veracidad de los mismos, dará lugar a la cancelación de oficio de su inscripción en el Registro estatal, sin perjuicio de la apertura del expediente sancionador que proceda.

Artículo 10. *Cancelación.*

1. La cancelación en el Registro estatal se producirá de oficio en los casos previstos en este real decreto, así como a instancia de la empresa afectada o, en su caso, de las comunidades autónomas en que tenga su domicilio.

En ambos casos, la resolución de cancelación será notificada, en el plazo máximo de tres meses, al titular o representante de la empresa y producirá efectos desde la fecha en que se notifique la misma. La falta de resolución expresa en los procedimientos de cancelación iniciados de oficio, tendrá los efectos establecidos en el artículo 44.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

2. Las empresas estarán obligadas a comunicar al Registro estatal el cese de su actividad, a efectos de cancelación de la inscripción, en el plazo de 10 días desde que tuvo lugar. Dicha comunicación se realizará mediante escrito dirigido a la Subdirección General de Calidad del Consumo, que instruirá el oportuno expediente. La cancelación de la inscripción por cese de actividad, y la fecha en que ha tenido lugar, se publicarán en la página web del Instituto Nacional del Consumo.

Artículo 11. *Colaboración entre el Registro estatal y los registros autonómicos.*

1. A efectos de garantizar la consecución de un censo actualizado de todas las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, las

comunidades autónomas comunicarán al Registro estatal los datos de las inscritas en sus respectivos registros autonómicos en el plazo del mes siguiente a la correspondiente inscripción. Asimismo, comunicarán las subsiguientes modificaciones sobre estos datos.

2. Las relaciones entre el Registro estatal y los registros autonómicos se regirán por el principio de lealtad institucional. Consecuentemente, ambos registros se facilitarán mutuamente cuantos datos o documentos se hallen a su disposición y se precisen para el ejercicio de sus propias competencias.

3. Los intercambios de comunicación y datos entre los registros se realizarán por medios electrónicos. A estos efectos, se establecerán conjuntamente las condiciones generales, requisitos y características técnicas de las comunicaciones y de los distintos documentos.

CAPÍTULO III

Seguro de responsabilidad o aval bancario

Artículo 12. *Importe mínimo del seguro de responsabilidad civil y del aval bancario.*

1. El importe del seguro de responsabilidad civil y del aval a que se refiere el artículo 7 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, tendrá que garantizar, hasta el límite que resulte de la aplicación de los apartados 2 y 3 siguientes, las responsabilidades en que pueda incurrir frente a los consumidores por los perjuicios derivados de la realización de los servicios propios de la actividad de intermediación o concesión de préstamos o créditos hipotecarios.

2. El importe mínimo asegurado o avalado será de 300.000 euros para el primer año de la actividad. Dicha cuantía se multiplicará por el número de establecimientos en los que la empresa desarrolle la actividad.

3. Una vez transcurrido el primer año de actividad, y en los años sucesivos, el importe mínimo asegurado o avalado será el mayor de los dos siguientes: la actualización en función del índice de precios al consumo del referido en el apartado anterior o, el 30 por ciento de la facturación que corresponda a la actividad desarrollada por la empresa, en cuanto al ámbito cubierto por este real decreto, en el ejercicio anterior.

4. La falta de vigencia del seguro o del aval será causa que automáticamente impedirá el ejercicio de la actividad de la empresa, procediéndose de oficio a la cancelación de su inscripción en el Registro estatal, sin perjuicio de la apertura del expediente sancionador que proceda en aquellos casos en que la empresa haya ejercido o siga ejerciendo su actividad una vez expirado el plazo de dicho seguro o aval.

5. En el seguro de responsabilidad civil regirán las disposiciones generales de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro y, en especial, lo establecido en el artículo 73 de esta ley con relación a la delimitación temporal del seguro, así como lo previsto en la póliza de seguro.

La suma asegurada establecida en los apartados 2 y 3 de este artículo constituye un límite por siniestro y anualidad del seguro.

A los efectos de aplicación del límite asegurado, se entenderán como un solo y único siniestro todas aquellas reclamaciones derivadas del mismo hecho generador de la responsabilidad civil.

CAPÍTULO IV

Infracciones y sanciones

Artículo 13. *Infracciones y sanciones.*

1. El incumplimiento por las empresas de las disposiciones de este real decreto será sancionado como infracción en materia de consumo, de conformidad con el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aplicándosele lo dispuesto en el régimen sancionador general sobre protección de los consumidores y usuarios previsto en el libro primero, título IV del texto refundido y normativa autonómica que resulte de aplicación.

2. Cuando se trate de empresas que deban inscribirse en el Registro estatal, el incumplimiento de las obligaciones reguladas en este real decreto será sancionado por el Instituto Nacional del Consumo.

3. El incumplimiento de la obligación de inscripción en el Registro estatal previsto en el artículo 2 de este real decreto será considerado infracción muy grave, siendo competente para la imposición de las sanciones el Instituto Nacional del Consumo, aplicándose lo dispuesto en los artículos 51 y 52 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, y normativa complementaria.

4. El incumplimiento de la obligación de constitución del seguro de responsabilidad o aval por parte de aquellas empresas que deban inscribirse en el registro autonómico correspondiente, será sancionado por las autoridades autonómicas competentes.

Disposición adicional única. *Ciudades de Ceuta y Melilla.*

Las referencias que esta disposición realiza a las comunidades autónomas se entenderán también referidas a las ciudades de Ceuta y Melilla, en el marco de sus competencias estatutariamente asumidas.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio.*

1. Las empresas domiciliadas en el extranjero que desarrollen en territorio español las actividades reguladas por la Ley 2/2009, de 31 de marzo, deberán solicitar la inscripción en el Registro estatal en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este real decreto.

En el mismo plazo deberán solicitar la inscripción provisional en el Registro estatal las empresas domiciliadas en España cuando la comunidad autónoma en que radique su domicilio no haya constituido el correspondiente registro autonómico.

2. En el caso de que aquellas empresas que, a la entrada en vigor de este real decreto, desarrollen las actividades incluidas en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, el plazo para la notificación de la inscripción al interesado será de tres meses.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.6.ª y 13.ª de la Constitución que atribuyen al Estado la competencia exclusiva en materia de legislación mercantil y en materia de bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

Disposición final segunda. *Facultad de desarrollo.*

Se faculta a la persona titular del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de lo establecido en este real decreto.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO

1. Datos de la empresa que solicita la inscripción (Podrán reseñarse al dorso cuantos otros datos se estimen oportunos):

Apellidos y nombre: Razón social: Domicilio social	NIF/CIF:

2. Datos del representante (Cumplimentar sólo cuando la solicitud se formule por persona distinta del representado):

Apellidos y nombre:	NIF/CIF:

3. Dirección a efectos de notificaciones:

Domicilio - Calle/Plaza:	N.º:	Piso:	Teléfono:
Localidad/Municipio:	Código Postal:		Provincia/País:

4. Otros datos de contacto para comunicaciones:

Correo electrónico:	Fax:

5. Petición concreta a que se refiere esta solicitud:

6. Documentos que se acompañan (Esta relación puede completarse al dorso, si fuese necesario):

a.	
b.	
c.	
d.	
e.	

Declara: Que se compromete a aportar ante el Instituto Nacional del Consumo la documentación acreditativa de las modificaciones que, en su caso, se produzcan, en las circunstancias y documentos que se presentan para obtener la inscripción, en un plazo de 10 días, desde que éstas tengan lugar.

En _____ a ____ de _____ de _____

(Firma)

Instituto Nacional del Consumo. Subdirección General de Control de la Calidad del Consumo.
C/ Príncipe de Vergara, 54, 28006 Madrid (España). Teléfono 91 822 44 00

§ 53

Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social. [Inclusión parcial]

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 116, de 15 de mayo de 2013
Última modificación: 15 de mayo de 2024
Referencia: BOE-A-2013-5073

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley.

PREÁMBULO

La atención a las circunstancias excepcionales que atraviesa nuestro país, motivadas por la crisis económica y financiera, en las que numerosas personas que contrataron un préstamo hipotecario para la adquisición de su vivienda habitual se encuentran en dificultades para hacer frente a sus obligaciones, exige la adopción de medidas que, en diferentes formas, contribuyan a aliviar la situación de los deudores hipotecarios.

Si bien la tasa de morosidad en nuestro país es baja, hay que tener muy presente el drama social que supone, para cada una de las personas o familias que se encuentran en dificultades para atender sus pagos, la posibilidad de que, debido a esta situación, puedan ver incrementarse sus deudas o llegar a perder su vivienda habitual.

El esfuerzo colectivo que están llevando a cabo los ciudadanos de nuestro país con el fin de superar de manera conjunta la situación de dificultad que atravesamos, requiere que, del mismo modo y desde todos los sectores, se continúen adoptando medidas para garantizar que ningún ciudadano es conducido a una situación de exclusión social.

Con este fin, es necesario profundizar en las líneas que se han ido desarrollando en los últimos tiempos, para perfeccionar y reforzar el marco de protección a los deudores que, a causa de tales circunstancias excepcionales, han visto alterada su situación económica o patrimonial y se han encontrado en una situación merecedora de protección.

A estos efectos se aprueba esta Ley, que consta de cuatro capítulos.

El primero de ellos prevé la suspensión inmediata y por un plazo de dos años de los desahucios de las familias que se encuentren en una situación de especial riesgo de exclusión. Esta medida, con carácter excepcional y temporal, afectará a cualquier proceso judicial de ejecución hipotecaria o venta extrajudicial por el cual se adjudique al acreedor la

vivienda habitual de personas pertenecientes a determinados colectivos. En estos casos, la Ley, sin alterar el procedimiento de ejecución hipotecaria, impide que se proceda al lanzamiento que culminaría con el desalojo de las personas.

La suspensión de los lanzamientos afectará a las personas que se encuentren dentro de una situación de especial vulnerabilidad. En efecto, para que un deudor hipotecario se encuentre en este ámbito de aplicación será necesario el cumplimiento de dos tipos de requisitos. De un lado, los colectivos sociales que van a poder acogerse son las familias numerosas, las familias monoparentales con dos hijos a cargo, las que tienen un menor de tres años o algún miembro con discapacidad o dependiente, o en las que el deudor hipotecario se encuentre en situación de desempleo y haya agotado las prestaciones sociales o, finalmente, las víctimas de violencia de género.

Asimismo, en las familias que se acojan a esta suspensión, los ingresos no podrán superar el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples. Este límite se eleva respecto de unidades familiares en las que algún miembro sea persona con discapacidad o dependiente o que conviva con personas con discapacidad o dependientes. Además, es necesario que, en los cuatro años anteriores al momento de la solicitud, la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa de sus circunstancias económicas, en términos de esfuerzo de acceso a la vivienda.

La alteración significativa de sus circunstancias económicas se mide en función de la variación de la carga hipotecaria sobre la renta sufrida en los últimos cuatros años. Finalmente, la inclusión en el ámbito de aplicación pasa por el cumplimiento de otros requisitos, entre los que se pueden destacar que la cuota hipotecaria resulte superior al 50 por ciento de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar, o que se trate de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca que recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor y concedido para la adquisición de la misma.

La trascendencia de esta previsión normativa es indudable, pues garantiza que durante este período de tiempo, los deudores hipotecarios especialmente vulnerables no puedan ser desalojados de sus viviendas, con la confianza de que, a la finalización de este período, habrán superado la situación de dificultad en que se puedan encontrar en el momento actual.

Para estos deudores especialmente vulnerables se prevé además que la deuda que no haya podido ser cubierta con la vivienda habitual no devengue más interés de demora que el resultante de sumar a los intereses remuneratorios un dos por cien sobre la deuda pendiente.

El Capítulo II introduce mejoras en el mercado hipotecario a través de la modificación de la Ley Hipotecaria, Texto Refundido según Decreto de 8 de febrero de 1946; la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario; y la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria. Especialmente relevante es el hecho de que, para las hipotecas constituidas sobre vivienda habitual, se limitarán los intereses de demora que pueden exigir las entidades de crédito a tres veces el interés legal del dinero. Además, se prohíbe expresamente la capitalización de estos intereses y se establece que, en caso de que el resultado de la ejecución fuera insuficiente para cubrir toda la deuda garantizada, dicho resultado se aplicará en último lugar a los intereses de demora, de tal forma que se permita en la mayor medida posible que el principal deje de devengar interés. Adicionalmente se fortalece en la Ley Hipotecaria el régimen de venta extrajudicial de bienes hipotecados. Por otro lado, se refuerza la independencia de las sociedades de tasación respecto de las entidades de crédito.

En la venta extrajudicial se introduce la posibilidad de que el Notario pueda suspender la misma cuando las partes acrediten que se ha solicitado al órgano judicial competente, en la forma prevista por el artículo 129 de la Ley Hipotecaria, que dicte resolución decretando la improcedencia de dicha venta, por existir cláusulas abusivas en el contrato de préstamo hipotecario, o su continuación sin la aplicación de las cláusulas abusivas. Además, se faculta expresamente al Notario para que advierta a las partes de que alguna cláusula del contrato puede ser abusiva. Dichas modificaciones se adoptan como consecuencia de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 14 de marzo de 2013, dictada en el asunto

por el que se resuelve la cuestión prejudicial planteada por el Juzgado de lo Mercantil n.º 3 de Barcelona respecto a la interpretación de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993.

El Capítulo III recoge diferentes modificaciones a la Ley de Enjuiciamiento Civil con el fin de garantizar que la ejecución hipotecaria se realiza de manera que los derechos e intereses del deudor hipotecario sean protegidos de manera adecuada y, en su conjunto, se agilice y flexibilice el procedimiento de ejecución. En particular, como medida de gran relevancia, se establece la posibilidad de que si tras la ejecución hipotecaria de una vivienda habitual aún quedara deuda por pagar, durante el procedimiento de ejecución dineraria posterior se podrá condonar parte del pago de la deuda remanente, siempre que se cumpla con ciertas obligaciones de pago. Además, se permite que el deudor participe de la eventual revalorización futura de la vivienda ejecutada. Por otro lado, se facilita el acceso de postores a las subastas y se rebajan los requisitos que se imponen a los licitadores, de modo que, por ejemplo, se disminuye el aval necesario para pujar del 20 al 5 por cien del valor de tasación de los bienes. Asimismo se duplica, en idéntico sentido, el plazo de tiempo para que el rematante de una subasta consigne el precio de la adjudicación.

Se introducen determinadas mejoras en el procedimiento de subasta, estableciéndose que el valor de tasación a efectos de la misma no podrá ser inferior al 75 por cien del valor de tasación que sirvió para conceder el préstamo. Anteriormente no existía ningún límite para el tipo de subasta. Además, en caso de que la subasta concluyera sin postor alguno, se incrementan los porcentajes de adjudicación del bien. En concreto, se elevaría del 60 por cien hasta un máximo del 70 por cien, siempre para los supuestos de vivienda habitual.

Este Capítulo recoge también la modificación del procedimiento ejecutivo a efectos de que, de oficio o a instancia de parte, el órgano judicial competente pueda apreciar la existencia de cláusulas abusivas en el título ejecutivo y, como consecuencia, decretar la improcedencia de la ejecución o, en su caso, su continuación sin aplicación de aquéllas consideradas abusivas. Dicha modificación se adopta como consecuencia de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 14 de marzo de 2013, dictada en el asunto, por la que se resuelve la cuestión prejudicial planteada por el Juzgado de lo Mercantil n.º 3 de Barcelona respecto a la interpretación de la Directiva 93/13/CEE del Consejo, de 5 de abril de 1993.

Por último, el Capítulo IV modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, tanto en lo que afecta al ámbito de aplicación, como en lo relativo a las características de las medidas que pueden ser adoptadas.

Adicionalmente, esta Ley incluye un mandato al Gobierno para que emprenda inmediatamente las medidas necesarias para impulsar, con el sector financiero, la constitución de un fondo social de viviendas destinadas a ofrecer cobertura a aquellas personas que hayan sido desalojadas de su vivienda habitual por el impago de un préstamo hipotecario. Este fondo debiera movilizar un amplio parque de viviendas, propiedad de las entidades de crédito, en beneficio de aquellas familias que sólo pueden acceder a una vivienda en caso de que las rentas se ajusten a la escasez de sus ingresos.

CAPÍTULO I

Suspensión de los lanzamientos

Artículo 1. *Suspensión de los lanzamientos sobre viviendas habituales de colectivos especialmente vulnerables.*

1. Hasta transcurridos quince años desde la entrada en vigor de esta ley, no procederá el lanzamiento cuando en un proceso judicial o extrajudicial de ejecución hipotecaria se hubiera adjudicado al acreedor, o a cualquier otra persona física o jurídica la vivienda habitual de personas que se encuentren en los supuestos de especial vulnerabilidad y en las circunstancias económicas previstas en este artículo.

Durante ese plazo, el ejecutado situado en el umbral de exclusión podrá solicitar y obtener del acreedor ejecutante de la vivienda adherido al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual,

aprobado por el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, o persona que actúe por su cuenta, el alquiler de la misma en las condiciones establecidas en el apartado 5 del anexo de dicho Código.

2. Los supuestos de especial vulnerabilidad a los que se refiere el apartado anterior son:

a) Familia numerosa, de conformidad con la legislación vigente.
b) Unidad familiar monoparental con al menos un hijo a cargo.
c) Unidad familiar de la que forme parte un menor de edad.
d) Unidad familiar en la que alguno de sus miembros tenga reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente para realizar una actividad laboral.
e) Unidad familiar en la que el deudor hipotecario se encuentre en situación de desempleo.
f) Unidad familiar con la que convivan, en la misma vivienda, una o más personas que estén unidas con el titular de la hipoteca o su cónyuge por vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, y que se encuentren en situación personal de discapacidad, dependencia, enfermedad grave que les incapacite acreditadamente de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral.
g) Unidad familiar en la que exista una víctima de violencia de género.
h) El deudor mayor de 60 años.

3. Para que sea de aplicación lo previsto en el apartado 1 deberán concurrir, además de los supuestos de especial vulnerabilidad previstos en el apartado anterior, las circunstancias económicas siguientes:

a) Que el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar no supere el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples anual de catorce pagas. Dicho límite será de cuatro veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples anual de catorce pagas en los supuestos previstos en las letras d) y f) del apartado anterior, y de cinco veces dicho indicador en el caso de que el ejecutado sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 por ciento, o persona con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65 por ciento, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral. El límite definido para cada caso se incrementará por cada hijo a cargo dentro de la unidad familiar en:

i. 0,15 veces el IPREM para las familias monoparentales;
ii. 0,10 veces el IPREM para el resto de familias.

b) Que, en los cuatro años anteriores al momento de la solicitud, la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa de sus circunstancias económicas, en términos de esfuerzo de acceso a la vivienda.
c) Que la cuota hipotecaria resulte superior al 50 por cien de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar.
d) Que se trate de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca que recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor y concedido para la adquisición de la misma.

4. A los efectos de lo previsto en este artículo se entenderá:

a) Que se ha producido una alteración significativa de las circunstancias económicas cuando el esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya multiplicado por al menos 1,5.
b) Por unidad familiar la compuesta por el deudor, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los hijos, con independencia de su edad, que residan en la vivienda, incluyendo los vinculados por una relación de tutela, guarda o acogimiento familiar.

Artículo 2. *Acreditación.*

La concurrencia de las circunstancias a que se refiere esta Ley se acreditará por el deudor en cualquier momento del procedimiento de ejecución hipotecaria y antes de la

ejecución del lanzamiento, ante el Juez o el Notario encargado del procedimiento, mediante la presentación de los siguientes documentos:

a) Percepción de ingresos por los miembros de la unidad familiar:

1.º Certificado de rentas y, en su caso, certificado relativo a la presentación del Impuesto de Patrimonio, expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria con relación a los últimos cuatro ejercicios tributarios.

2.º Últimas tres nóminas percibidas.

3.º Certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones, en el que figure la cuantía mensual percibida en concepto de prestaciones o subsidios por desempleo.

4.º Certificado acreditativo de los salarios sociales, rentas mínimas de inserción o ayudas análogas de asistencia social concedidas por las Comunidades Autónomas y las entidades locales.

5.º En caso de trabajador por cuenta propia se aportará el certificado expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria o, si estuviera percibiendo la prestación por cese de actividad, el certificado expedido por el órgano gestor en el que figure la cuantía mensual percibida.

b) Número de personas que habitan la vivienda:

1.º Libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.

2.º Certificado de empadronamiento relativo a las personas empadronadas en la vivienda, con referencia al momento de la presentación de los documentos acreditativos y a los seis meses anteriores.

c) Titularidad de los bienes:

1.º Certificados de titularidades expedidos por el Registro de la Propiedad en relación con cada uno de los miembros de la unidad familiar.

2.º Escrituras de compraventa de la vivienda y de constitución de la garantía hipotecaria y otros documentos justificativos, en su caso, del resto de las garantías reales o personales constituidas, si las hubiere.

d) Declaración responsable del deudor o deudores relativa al cumplimiento de los requisitos exigidos para considerarse situado en el ámbito de aplicación de esta Ley.

CAPÍTULO II

Medidas de mejora del mercado hipotecario

Artículo 3. *Modificación de la Ley Hipotecaria, Texto Refundido según Decreto de 8 de febrero de 1946.*

La Ley Hipotecaria, Texto Refundido según Decreto de 8 de febrero de 1946, queda modificada como sigue:

Uno. Se añade un apartado 3 al artículo 21 que queda redactado del siguiente modo:

> «1. Los documentos relativos a contratos o actos que deban inscribirse expresarán, por lo menos, todas las circunstancias que necesariamente debe contener la inscripción y sean relativas a las personas de los otorgantes, a las fincas y a los derechos inscritos.
>
> 2. Las escrituras públicas relativas a actos o contratos por los que se declaren, constituyan, transmitan, graven, modifiquen o extingan a título oneroso el dominio y los demás derechos reales sobre bienes inmuebles, cuando la contraprestación consistiera, en todo o en parte, en dinero o signo que lo represente, deberán expresar, además de las circunstancias previstas en el apartado anterior, la identificación de los medios de pago empleados por las partes, en los términos previstos en el artículo 24 de la Ley del Notariado, de 28 de mayo de 1862.
>
> 3. En las escrituras de préstamo hipotecario sobre vivienda deberá constar el carácter, habitual o no, que pretenda atribuirse a la vivienda que se hipoteque. Se presumirá, salvo prueba en contrario, que en el momento de la ejecución judicial del

inmueble es vivienda habitual si así se hiciera constar en la escritura de constitución.»

Dos. Se añade un tercer párrafo al artículo 114 que queda redactado del siguiente modo:

«Los intereses de demora de préstamos o créditos para la adquisición de vivienda habitual, garantizados con hipotecas constituidas sobre la misma vivienda, no podrán ser superiores a tres veces el interés legal del dinero y sólo podrán devengarse sobre el principal pendiente de pago. Dichos intereses de demora no podrán ser capitalizados en ningún caso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 579.2.a) de la Ley de Enjuiciamiento Civil.»

Tres. Se modifica el artículo 129, que queda redactado del siguiente modo:

«1. La acción hipotecaria podrá ejercitarse:

a) Directamente contra los bienes hipotecados sujetando su ejercicio a lo dispuesto en el Título IV del Libro III de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, con las especialidades que se establecen en su Capítulo V.

b) O mediante la venta extrajudicial del bien hipotecado, conforme al artículo 1.858 del Código Civil, siempre que se hubiera pactado en la escritura de constitución de la hipoteca sólo para el caso de falta de pago del capital o de los intereses de la cantidad garantizada.

2. La venta extrajudicial se realizará ante Notario y se ajustará a los requisitos y formalidades siguientes:

a) El valor en que los interesados tasen la finca para que sirva de tipo en la subasta no podrá ser distinto del que, en su caso, se haya fijado para el procedimiento de ejecución judicial directa, ni podrá en ningún caso ser inferior al 75 por cien del valor señalado en la tasación realizada conforme a lo previsto en la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario.

b) La estipulación en virtud de la cual los otorgantes pacten la sujeción al procedimiento de venta extrajudicial de la hipoteca deberá constar separadamente de las restantes estipulaciones de la escritura y deberá señalar expresamente el carácter, habitual o no, que pretenda atribuirse a la vivienda que se hipoteque. Se presumirá, salvo prueba en contrario, que en el momento de la venta extrajudicial el inmueble es vivienda habitual si así se hubiera hecho constar en la escritura de constitución.

c) La venta extrajudicial sólo podrá aplicarse a las hipotecas constituidas en garantía de obligaciones cuya cuantía aparezca inicialmente determinada, de sus intereses ordinarios y de demora liquidados de conformidad con lo previsto en el título y con las limitaciones señaladas en el artículo 114.

En el caso de que la cantidad prestada esté inicialmente determinada pero el contrato de préstamo garantizado prevea el reembolso progresivo del capital, a la solicitud de venta extrajudicial deberá acompañarse un documento en el que consten las amortizaciones realizadas y sus fechas, y el documento fehaciente que acredite haberse practicado la liquidación en la forma pactada por las partes en la escritura de constitución de hipoteca.

En cualquier caso en que se hubieran pactado intereses variables, a la solicitud de venta extrajudicial, se deberá acompañar el documento fehaciente que acredite haberse practicado la liquidación en la forma pactada por las partes en la escritura de constitución de hipoteca.

d) La venta se realizará mediante una sola subasta, de carácter electrónico, que tendrá lugar en el portal de subastas que a tal efecto dispondrá la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. Los tipos en la subasta y sus condiciones serán, en todo caso, los determinados por la Ley de Enjuiciamiento Civil.

e) En el Reglamento Hipotecario se determinará la forma y personas a las que deban realizarse las notificaciones, el procedimiento de subasta, las cantidades a consignar para tomar parte en la misma, causas de suspensión, la adjudicación y sus

efectos sobre los titulares de derechos o cargas posteriores así como las personas que hayan de otorgar la escritura de venta y sus formas de representación.

f) Cuando el Notario considerase que alguna de las cláusulas del préstamo hipotecario que constituya el fundamento de la venta extrajudicial o que hubiese determinado la cantidad exigible pudiera tener carácter abusivo, lo pondrá en conocimiento de deudor, acreedor y en su caso, avalista e hipotecante no deudor, a los efectos oportunos.

En todo caso, el Notario suspenderá la venta extrajudicial cuando cualquiera de las partes acredite haber planteado ante el Juez que sea competente, conforme a lo establecido en el artículo 684 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, el carácter abusivo de dichas cláusulas contractuales.

La cuestión sobre dicho carácter abusivo se sustanciará por los trámites y con los efectos previstos para la causa de oposición regulada en el apartado 4 del artículo 695.1 de Ley de Enjuiciamiento Civil.

Una vez sustanciada la cuestión, y siempre que no se trate de una cláusula abusiva que constituya el fundamento de la ejecución, el Notario podrá proseguir la venta extrajudicial a requerimiento del acreedor.

g) Una vez concluido el procedimiento, el Notario expedirá certificación acreditativa del precio del remate y de la deuda pendiente por todos los conceptos, con distinción de la correspondiente a principal, a intereses remuneratorios, a intereses de demora y a costas, todo ello con aplicación de las reglas de imputación contenidas en el artículo 654.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Cualquier controversia sobre las cantidades pendientes determinadas por el Notario será dilucidada por las partes en juicio verbal.

h) La Ley de Enjuiciamiento Civil tendrá carácter supletorio en todo aquello que no se regule en la Ley y en el Reglamento Hipotecario, y en todo caso será de aplicación lo dispuesto en el artículo 579.2 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.»

Artículo 4. *Modificación de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario.*

Uno. El artículo tercero queda redactado del siguiente modo:

«1. Las sociedades de tasación y los servicios de tasación de las entidades de crédito estarán sometidas a los requisitos de homologación previa, independencia y secreto que se establezcan reglamentariamente.

2. Las sociedades de tasación cuyos ingresos totales deriven, en el período temporal que reglamentariamente se establezca, al menos en un 10 por cien de su relación de negocio con una entidad de crédito o con el conjunto de entidades de crédito de un mismo grupo, deberán, siempre que alguna de esas entidades de crédito haya emitido y tenga en circulación títulos hipotecarios, disponer de mecanismos adecuados para favorecer la independencia de la actividad de tasación y evitar conflictos de interés, especialmente con los directivos o las unidades de la entidad de crédito que, sin competencias específicas en el análisis o la gestión de riesgos, estén relacionados con la concesión o comercialización de créditos o préstamos hipotecarios.

Esos mecanismos consistirán al menos en un reglamento interno de conducta que establezca las incompatibilidades de sus directivos y administradores y los demás aspectos que resulten más adecuados para la entidad, atendiendo a su tamaño, tipo de negocio, y demás características. El Banco de España verificará dichos mecanismos y podrá establecer los requisitos mínimos que deban cumplir con carácter general y requerir a las entidades, de manera razonada, para que adopte las medidas adicionales que resulten necesarias para preservar su independencia profesional.

La obligación de disponer de esos mecanismos afectará también a los servicios de tasación de las entidades de crédito. Igualmente afectará a aquellas sociedades de tasación en las que ejerzan una influencia significativa, accionistas con intereses

específicos en la promoción o comercialización de inmuebles, o en actividades que, a juicio del Banco de España, sean de análoga naturaleza.

3. Las entidades de crédito que hayan emitido y tengan en circulación títulos hipotecarios y cuenten con servicios propios de tasación deberán constituir una comisión técnica que verificará el cumplimiento de los requisitos de independencia mencionados en el apartado anterior. Dicha comisión elaborará un informe anual, que deberá remitir al consejo de administración u órgano equivalente de la entidad, sobre el grado de cumplimiento de las citadas exigencias. El referido informe anual deberá ser remitido igualmente al Banco de España.

4. Las sociedades de tasación deberán someterse a auditoría de cuentas, ajustando el ejercicio económico al año natural. La revisión y verificación de sus documentos contables se realizará de acuerdo con lo previsto en las normas reguladoras de la auditoría de cuentas.»

Dos. Se modifica el apartado 2.a).1.ª del artículo tercero bis, que queda redactado como sigue:

«1.ª El incumplimiento, durante un período superior a tres meses, del requisito del capital social mínimo exigible para ejercer la actividad de tasación en la legislación del mercado hipotecario, así como, durante igual período, la ausencia, o la cobertura por importe inferior al exigible, del aseguramiento de la responsabilidad civil establecido en esa misma normativa.»

Tres. La letra a) del artículo tercero bis.4 queda redactada del siguiente modo:

«a) El Banco de España incoará obligatoriamente un procedimiento sancionador cuando exista una comunicación razonada de otro organismo o autoridad administrativa en la que se ponga de manifiesto que la prestación irregular de los servicios de tasación ha tenido repercusiones en su campo de actuación administrativa. Asimismo, el Consejo de Consumidores y Usuarios podrá solicitar al Banco de España la incoación de un procedimiento sancionador cuando, a su juicio, se ponga de manifiesto la prestación irregular de los servicios de tasación.»

Cuatro. El artículo tercero bis l) queda redactado del siguiente modo:

«Las entidades de crédito, incluso aquellas que dispongan de servicios propios de tasación, estarán obligadas a aceptar cualquier tasación de un bien aportada por el cliente, siempre que, sea certificada por un tasador homologado de conformidad con lo previsto en la presente Ley y no esté caducada según lo dispuesto legalmente, y ello, sin perjuicio de que la entidad de crédito pueda realizar las comprobaciones que estime pertinentes, de las que en ningún caso podrá repercutir su coste al cliente que aporte la certificación. El incumplimiento de esta obligación se entenderá en todo caso como infracción grave o muy grave de la entidad de crédito en los términos de los artículos 5.d) o 4.e), respectivamente, de la Ley 26/1988, de 29 de julio, de Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, respectivamente.»

Cinco. Los apartados 1 y 2 del artículo tercero ter quedan redactados como sigue:

«1. Toda persona física o jurídica que pretenda adquirir, directa o indirectamente, una participación significativa en una sociedad de tasación deberá informar previamente de ello al Banco de España. Asimismo, se deberá comunicar al Banco de España, en cuanto tengan conocimiento de ello, las adquisiciones o cesiones de participaciones en su capital que traspasen el nivel señalado en el apartado 2 de este artículo. Queda prohibida la adquisición o mantenimiento por parte de las entidades de crédito, de forma directa o indirecta, de una participación significativa en una sociedad de tasación. Idéntica prohibición de adquisición o mantenimiento de participaciones significativas en una sociedad de tasación se extenderá a todas aquellas personas físicas o jurídicas relacionadas con la comercialización, propiedad, explotación o financiación de bienes tasados por la misma.

2. A los efectos de esta Ley se entenderá por participación significativa en una sociedad de tasación aquélla que alcance, de forma directa o indirecta, al menos el 10 por cien del capital o de los derechos de voto de la sociedad.

También tendrá la consideración de participación significativa aquélla que, sin llegar al porcentaje señalado, permita ejercer una influencia notable en la sociedad.»

Seis. El segundo párrafo del artículo quinto queda redactado del siguiente modo.

«El préstamo o crédito garantizado con esta hipoteca no podrá exceder del 60 por ciento del valor de tasación del bien hipotecado. Cuando se financie la construcción, rehabilitación o adquisición de viviendas, el préstamo o crédito podrá alcanzar el 80 por ciento del valor de tasación, sin perjuicio de las excepciones que prevé esta Ley. El plazo de amortización del préstamo o crédito garantizado, cuando financie la adquisición, construcción o rehabilitación de la vivienda habitual, no podrá exceder de treinta años.»

Siete. Se suprime el tercer párrafo del artículo quinto.

Artículo 5. *Modificación de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.*

La letra a) del apartado 1 de la disposición adicional primera queda redactada de la siguiente manera:

«a) que el solicitante y los beneficiarios que éste pueda designar sean personas de edad igual o superior a los 65 años o afectadas de dependencia o personas a las que se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento.»

Artículo 6. *Fortalecimiento de la protección del deudor hipotecario en la comercialización de los préstamos hipotecarios.*

(Derogado).

CAPÍTULO III

Mejoras en el procedimiento de ejecución

Artículo 7. *Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.*

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada como sigue:

Uno. Se añade un párrafo al apartado 1 del artículo 552 que queda redactado del siguiente modo:

«Cuando el tribunal apreciare que alguna de las cláusulas incluidas en un título ejecutivo de los citados en el artículo 557.1 pueda ser calificada como abusiva, dará audiencia por cinco días a las partes. Oídas éstas, acordará lo procedente en el plazo de los cinco días siguientes, conforme a lo previsto en el artículo 561.1.3.ª»

Dos. Se añade una causa 7.ª al apartado 1 del artículo 557 que queda redactado del siguiente modo:

«7.ª Que el título contenga cláusulas abusivas.»

Tres. Se añade un punto 3.ª al apartado 1 del artículo 561, que queda redactado del siguiente modo:

«3.ª Cuando se apreciase el carácter abusivo de una o varias cláusulas, el auto que se dicte determinará las consecuencias de tal carácter, decretando bien la improcedencia de la ejecución, bien despachando la misma sin aplicación de aquéllas consideradas abusivas.»

Cuatro. Se añade un apartado 1 bis al artículo 575 que queda redactado del siguiente modo:

«1 bis. En todo caso, en el supuesto de ejecución de vivienda habitual las costas exigibles al deudor ejecutado no podrán superar el 5 por cien de la cantidad que se reclame en la demanda ejecutiva.»

Cinco. El artículo 579 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 579. *Ejecución dineraria en casos de bienes especialmente hipotecados o pignorados.*

1. Cuando la ejecución se dirija exclusivamente contra bienes hipotecados o pignorados en garantía de una deuda dineraria se estará a lo dispuesto en el capítulo V de este Título. Si, subastados los bienes hipotecados o pignorados, su producto fuera insuficiente para cubrir el crédito, el ejecutante podrá pedir el despacho de la ejecución por la cantidad que falte, y contra quienes proceda, y la ejecución proseguirá con arreglo a las normas ordinarias aplicables a toda ejecución.

2. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, en el supuesto de adjudicación de la vivienda habitual hipotecada, si el remate aprobado fuera insuficiente para lograr la completa satisfacción del derecho del ejecutante, la ejecución, que no se suspenderá, por la cantidad que reste, se ajustará a las siguientes especialidades:

a) El ejecutado quedará liberado si su responsabilidad queda cubierta, en el plazo de cinco años desde la fecha del decreto de aprobación del remate o adjudicación, por el 65 por cien de la cantidad total que entonces quedara pendiente, incrementada exclusivamente en el interés legal del dinero hasta el momento del pago. Quedará liberado en los mismos términos si, no pudiendo satisfacer el 65 por cien dentro del plazo de cinco años, satisficiera el 80 por cien dentro de los diez años. De no concurrir las anteriores circunstancias, podrá el acreedor reclamar la totalidad de lo que se le deba según las estipulaciones contractuales y normas que resulten de aplicación.

b) En el supuesto de que se hubiera aprobado el remate o la adjudicación en favor del ejecutante o de aquél a quien le hubiera cedido su derecho y éstos, o cualquier sociedad de su grupo, dentro del plazo de 10 años desde la aprobación, procedieran a la enajenación de la vivienda, la deuda remanente que corresponda pagar al ejecutado en el momento de la enajenación se verá reducida en un 50 por cien de la plusvalía obtenida en tal venta, para cuyo cálculo se deducirán todos los costes que debidamente acredite el ejecutante.

Si en los plazos antes señalados se produce una ejecución dineraria que exceda del importe por el que el deudor podría quedar liberado según las reglas anteriores, se pondrá a su disposición el remanente. El Secretario judicial encargado de la ejecución hará constar estas circunstancias en el decreto de adjudicación y ordenará practicar el correspondiente asiento de inscripción en el Registro de la Propiedad en relación con lo previsto en la letra b) anterior.»

Seis. El artículo 647.1 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 647. *Requisitos para pujar. Ejecutante licitador.*

1. Para tomar parte en la subasta los licitadores deberán cumplir los siguientes requisitos:

1.º Identificarse de forma suficiente.

2.º Declarar que conocen las condiciones generales y particulares de la subasta.

3.º Presentar resguardo de que han depositado en la Cuenta de Depósitos y Consignaciones o de que han prestado aval bancario por el 5 por ciento del valor de tasación de los bienes. Cuando el licitador realice el depósito con cantidades recibidas en todo o en parte de un tercero, se hará constar así en el resguardo a los efectos de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 652.»

Siete. El artículo 654 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 654. *Pago al ejecutante, destino del remanente, imputación de pagos y certificación de deuda pendiente en caso de insuficiencia de la ejecución.*

1. El precio del remate se entregará al ejecutante a cuenta de la cantidad por la que se hubiere despachado ejecución y, si sobrepasare dicha cantidad, se retendrá el remanente a disposición del tribunal, hasta que se efectúe la liquidación de lo que, finalmente, se deba al ejecutante y del importe de las costas de la ejecución.

2. Se entregará al ejecutado el remanente que pudiere existir una vez finalizada la realización forzosa de los bienes, satisfecho plenamente el ejecutante y pagadas las costas.

3. En el caso de que la ejecución resultase insuficiente para saldar toda la cantidad por la que se hubiera despachado ejecución más los intereses y costas devengados durante la ejecución, dicha cantidad se imputará por el siguiente orden: intereses remuneratorios, principal, intereses moratorios y costas. Además el tribunal expedirá certificación acreditativa del precio del remate, y de la deuda pendiente por todos los conceptos, con distinción de la correspondiente a principal, a intereses remuneratorios, a intereses de demora y a costas.»

Ocho. El artículo 668 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 668. *Contenido del anuncio de la subasta.*

La subasta se anunciará con arreglo a lo previsto en el artículo 646, expresándose en los edictos la identificación de la finca, que se efectuará en forma concisa e incluyendo los datos registrales y la referencia catastral si la tuviera, la situación posesoria si le consta al juzgado, la valoración inicial para la subasta, determinada con arreglo a lo dispuesto en el artículo 666 y los extremos siguientes:

1. Que la certificación registral y, en su caso, la titulación sobre el inmueble o inmuebles que se subastan está de manifiesto en la Oficina judicial sede del órgano de la ejecución.

2. Que se entenderá que todo licitador acepta como bastante la titulación existente o que no existan títulos.

3. Que las cargas o gravámenes anteriores, si los hubiere, al crédito del actor continuarán subsistentes y que, por el sólo hecho de participar en la subasta, el licitador los admite y acepta quedar subrogado en la responsabilidad derivada de aquéllos, si el remate se adjudicare a su favor.

Asimismo la subasta se anunciará en el portal de subastas judiciales y electrónicas existentes y dependiente del Ministerio de Justicia. En la publicación del anuncio se hará expresa mención al portal y a la posibilidad de consulta más detallada de los datos.»

Nueve. El apartado 1 del artículo 670 queda redactado del siguiente modo:

«1. Si la mejor postura fuera igual o superior al 70 por ciento del valor por el que el bien hubiere salido a subasta, el Secretario judicial responsable de la ejecución, mediante decreto, el mismo día o el día siguiente, aprobará el remate en favor del mejor postor. En el plazo de cuarenta días, el rematante habrá de consignar en la Cuenta de Depósitos y Consignaciones la diferencia entre lo depositado y el precio total del remate.»

Diez. El artículo 671 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 671. *Subasta sin ningún postor.*

Si en el acto de la subasta no hubiere ningún postor, podrá el acreedor, en el plazo de veinte días, pedir la adjudicación del bien. Si no se tratare de la vivienda habitual del deudor, el acreedor podrá pedir la adjudicación por el 50 por cien del valor por el que el bien hubiera salido a subasta o por la cantidad que se le deba por todos los conceptos. Si se tratare de la vivienda habitual del deudor, la adjudicación se hará por importe igual al 70 por cien del valor por el que el bien hubiese salido a

subasta o si la cantidad que se le deba por todos los conceptos es inferior a ese porcentaje, por el 60 por cien. Se aplicará en todo caso la regla de imputación de pagos contenida en el artículo 654.3.

Cuando el acreedor, en el plazo de veinte días, no hiciere uso de esa facultad, el Secretario judicial procederá al alzamiento del embargo, a instancia del ejecutado.»

Once. El artículo 682 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 682. *Ámbito del presente capítulo.*

1. Las normas del presente Capítulo sólo serán aplicables cuando la ejecución se dirija exclusivamente contra bienes pignorados o hipotecados en garantía de la deuda por la que se proceda.

2. Cuando se persigan bienes hipotecados, las disposiciones del presente Capítulo se aplicarán siempre que, además de lo dispuesto en el apartado anterior, se cumplan los requisitos siguientes:

1.º Que en la escritura de constitución de la hipoteca se determine el precio en que los interesados tasan la finca o bien hipotecado, para que sirva de tipo en la subasta, que no podrá ser inferior, en ningún caso, al 75 por cien del valor señalado en la tasación realizada conforme a las disposiciones de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario.

2.º Que, en la misma escritura, conste un domicilio, que fijará el deudor, para la práctica de los requerimientos y de las notificaciones.

En la hipoteca sobre establecimientos mercantiles se tendrá necesariamente por domicilio el local en que estuviere instalado el establecimiento que se hipoteca.

3. El Registrador hará constar en la inscripción de la hipoteca las circunstancias a que se refiere el apartado anterior.»

Doce. Se modifica el artículo 691.2, que pasa tener la siguiente redacción:

«2. La subasta se anunciará, al menos, con veinte días de antelación. El señalamiento del lugar, día y hora para el remate se notificará al deudor, con la misma antelación, en el domicilio que conste en el Registro o, en su caso, en la forma en que se haya practicado el requerimiento conforme a lo previsto en el artículo 686 de esta Ley. Durante dicho plazo cualquier interesado en la subasta podrá solicitar del tribunal inspeccionar el inmueble o inmuebles hipotecados, quien lo comunicará a quien estuviere en la posesión, solicitando su consentimiento. Cuando el poseedor consienta la inspección del inmueble y colabore adecuadamente ante los requerimientos del tribunal para facilitar el mejor desarrollo de la subasta del bien hipotecado, podrá solicitar al tribunal una reducción de la deuda hipotecaria de hasta un 2 por cien del valor por el que el bien hubiera sido adjudicado. El tribunal, atendidas las circunstancias, y previa audiencia del ejecutante por plazo no superior a cinco días, decidirá lo que proceda dentro del máximo deducible.»

Trece. El artículo 693 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 693. *Reclamación limitada a parte del capital o de los intereses cuyo pago deba hacerse en plazos diferentes. Vencimiento anticipado de deudas a plazos.*

1. Lo dispuesto en este Capítulo será aplicable al caso en que deje de pagarse una parte del capital del crédito o los intereses, cuyo pago deba hacerse en plazos, si vencieren al menos tres plazos mensuales sin cumplir el deudor su obligación de pago o un número de cuotas tal que suponga que el deudor ha incumplido su obligación por un plazo al menos equivalente a tres meses. Así se hará constar por el Notario en la escritura de constitución. Si para el pago de alguno de los plazos del capital o de los intereses fuere necesario enajenar el bien hipotecado, y aún quedaren por vencer otros plazos de la obligación, se verificará la venta y se transferirá la finca al comprador con la hipoteca correspondiente a la parte del crédito que no estuviere satisfecha.

2. Podrá reclamarse la totalidad de lo adeudado por capital y por intereses si se hubiese convenido el vencimiento total en caso de falta de pago de, al menos, tres plazos mensuales sin cumplir el deudor su obligación de pago o un número de cuotas tal que suponga que el deudor ha incumplido su obligación por un plazo, al menos, equivalente a tres meses, y este convenio constase en la escritura de constitución.

3. En el caso a que se refiere el apartado anterior, el acreedor podrá solicitar que, sin perjuicio de que la ejecución se despache por la totalidad de la deuda, se comunique al deudor que, hasta el día señalado para la celebración de la subasta, podrá liberar el bien mediante la consignación de la cantidad exacta que por principal e intereses estuviere vencida en la fecha de presentación de la demanda, incrementada, en su caso, con los vencimientos del préstamo y los intereses de demora que se vayan produciendo a lo largo del procedimiento y resulten impagados en todo o en parte. A estos efectos, el acreedor podrá solicitar que se proceda conforme a lo previsto en el apartado 2 del artículo 578.

Si el bien hipotecado fuese la vivienda habitual, el deudor podrá, aun sin el consentimiento del acreedor, liberar el bien mediante la consignación de las cantidades expresadas en el párrafo anterior.

Liberado un bien por primera vez, podrá liberarse en segunda o ulteriores ocasiones siempre que, al menos, medien tres años entre la fecha de la liberación y la del requerimiento de pago judicial o extrajudicial efectuada por el acreedor.

Si el deudor efectuase el pago en las condiciones previstas en los apartados anteriores, se tasarán las costas, que se calcularán sobre la cuantía de las cuotas atrasadas abonadas, con el límite previsto en el artículo 575.1 bis y, una vez satisfechas éstas, el Secretario judicial dictará decreto liberando el bien y declarando terminado el procedimiento. Lo mismo se acordará cuando el pago lo realice un tercero con el consentimiento del ejecutante.»

Catorce. El artículo 695 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 695. *Oposición a la ejecución.*

1. En los procedimientos a que se refiere este Capítulo sólo se admitirá la oposición del ejecutado cuando se funde en las siguientes causas:

1.ª Extinción de la garantía o de la obligación garantizada, siempre que se presente certificación del Registro expresiva de la cancelación de la hipoteca o, en su caso, de la prenda sin desplazamiento, o escritura pública de carta de pago o de cancelación de la garantía.

2.ª Error en la determinación de la cantidad exigible, cuando la deuda garantizada sea el saldo que arroje el cierre de una cuenta entre ejecutante y ejecutado. El ejecutado deberá acompañar su ejemplar de la libreta en la que consten los asientos de la cuenta y sólo se admitirá la oposición cuando el saldo que arroje dicha libreta sea distinto del que resulte de la presentada por el ejecutante.

No será necesario acompañar libreta cuando el procedimiento se refiera al saldo resultante del cierre de cuentas corrientes u operaciones similares derivadas de contratos mercantiles otorgados por entidades de crédito, ahorro o financiación en los que se hubiere convenido que la cantidad exigible en caso de ejecución será la especificada en certificación expedida por la entidad acreedora, pero el ejecutado deberá expresar con la debida precisión los puntos en que discrepe de la liquidación efectuada por la entidad.

3.ª En caso de ejecución de bienes muebles hipotecados o sobre los que se haya constituido prenda sin desplazamiento, la sujeción de dichos bienes a otra prenda, hipoteca mobiliaria o inmobiliaria o embargo inscritos con anterioridad al gravamen que motive el procedimiento, lo que habrá de acreditarse mediante la correspondiente certificación registral.

4.ª El carácter abusivo de una cláusula contractual que constituya el fundamento de la ejecución o que hubiese determinado la cantidad exigible.

2. Formulada la oposición a la que se refiere el apartado anterior, el Secretario judicial suspenderá la ejecución y convocará a las partes a una comparecencia ante el Tribunal que hubiera dictado la orden general de ejecución, debiendo mediar cuatro días desde la citación, comparecencia en la que el Tribunal oirá a las partes, admitirá los documentos que se presenten y acordará en forma de auto lo que estime procedente dentro del segundo día.

3. El auto que estime la oposición basada en las causas 1.ª y 3.ª del apartado 1 de este artículo mandará sobreseer la ejecución; el que estime la oposición basada en la causa 2.ª fijará la cantidad por la que haya de seguirse la ejecución.

De estimarse la causa 4.ª, se acordará el sobreseimiento de la ejecución cuando la cláusula contractual fundamente la ejecución. En otro caso, se continuará la ejecución con la inaplicación de la cláusula abusiva.

4. Contra el auto que ordene el sobreseimiento de la ejecución o la inaplicación de una cláusula abusiva podrá interponerse recurso de apelación.

Fuera de estos casos, los autos que decidan la oposición a que se refiere este artículo no serán susceptibles de recurso alguno y sus efectos se circunscribirán exclusivamente al proceso de ejecución en que se dicten.»

[. . .]

Disposición adicional primera. *Fondo social de viviendas.*

1. Se encomienda al Gobierno que promueva con el sector financiero la constitución de un fondo social de viviendas propiedad de las entidades de crédito, destinadas a ofrecer cobertura a aquellas personas que hayan sido desalojadas de su vivienda habitual por el impago de un préstamo hipotecario cuando concurran las circunstancias previstas en el artículo 1 de esta Ley. Este fondo social de viviendas tendrá por objetivo facilitar el acceso a estas personas a contratos de arrendamiento con rentas asumibles en función de los ingresos que perciban.

2. El ámbito de cobertura del fondo social de viviendas se podrá ampliar a personas que se encuentren en circunstancias de vulnerabilidad social distintas a las previstas en el artículo 1 de esta Ley.

3. Un cinco por ciento de las viviendas que integren el fondo se podrá destinar a personas que, siendo propietarias de su vivienda habitual y reuniendo las circunstancias previstas en los apartados anteriores, hayan sido desalojadas por impago de préstamos no hipotecarios.

Disposición adicional segunda. *Informe del Banco de España sobre la independencia de las sociedades de tasación.*

En el plazo de tres meses desde la aprobación de esta Ley, el Banco de España remitirá al Gobierno un informe en el que se analicen las posibles medidas a impulsar para, en aras de garantizar la estabilidad financiera y el correcto funcionamiento del mercado hipotecario, se fortalezca la independencia en el ejercicio de la actividad de las sociedades de tasación y la calidad de sus valoraciones de bienes inmuebles.

Disposición adicional tercera. *Publicación por el Banco de España de la Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario.*

En el plazo de dos meses desde la aprobación de esta Ley, el Banco de España publicará la «Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario» a la que se refiere el artículo 20 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Disposición adicional cuarta. *Exención de devolución de ayudas y beneficios fiscales.*

A los beneficiarios de ayudas estatales para la adquisición de viviendas acogidas a financiación estatal protegida, no se les exigirá la autorización administrativa ni el reintegro a la Administración General del Estado de las ayudas recibidas ni de las exenciones o bonificaciones tributarias otorgadas cuando la vivienda protegida sea objeto de dación en

pago al acreedor o a cualquier sociedad de su grupo o de transmisión mediante procedimiento de ejecución hipotecaria o venta extrajudicial.

Tampoco se exigirá a los adquirentes de viviendas acogidas a financiación estatal de protección oficial la devolución de las ayudas otorgadas siempre que, como consecuencia de reestructuraciones o quitas de deudas hipotecarias realizadas al amparo del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección a deudores hipotecarios sin recursos, se modifiquen las condiciones de los préstamos regulados en los distintos planes estatales de vivienda aun cuando éstos se conviertan en préstamos libres.

Las previsiones contenidas en esta Disposición adicional no implicaran la modificación del régimen jurídico de calificación de la vivienda ni el resto de condiciones aplicables a la misma.

Disposición transitoria primera. *Procedimientos en curso.*

Esta Ley será de aplicación a los procesos judiciales o extrajudiciales de ejecución hipotecaria que se hubieran iniciado a la entrada en vigor de la misma, en los que no se hubiese ejecutado el lanzamiento.

Disposición transitoria segunda. *Intereses de demora de hipotecas constituidas sobre vivienda habitual.*

La limitación de los intereses de demora de hipotecas constituidas sobre vivienda habitual prevista en el artículo 3 apartado Dos será de aplicación a las hipotecas constituidas con posterioridad a la entrada en vigor de esta Ley.

Asimismo, dicha limitación será de aplicación a los intereses de demora previstos en los préstamos con garantía de hipoteca sobre vivienda habitual, constituidos antes de la entrada en vigor de la Ley, que se devenguen con posterioridad a la misma, así como a los que habiéndose devengado en dicha fecha no hubieran sido satisfechos.

En los procedimientos de ejecución o venta extrajudicial iniciados y no concluidos a la entrada en vigor de esta Ley, y en los que se haya fijado ya la cantidad por la que se solicita que se despache ejecución o la venta extrajudicial, el Secretario judicial o el Notario dará al ejecutante un plazo de 10 días para que recalcule aquella cantidad conforme a lo dispuesto en el apartado anterior.»

Disposición transitoria tercera. *Régimen de participaciones significativas en una sociedad de tasación.*

Las entidades de crédito, así como las personas físicas o jurídicas relacionadas con la comercialización, propiedad, explotación o financiación de bienes tasados por aquellas, deberán reducir sus participaciones en las sociedades de tasación en cumplimiento de lo previsto en el artículo 3 ter de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del Mercado Hipotecario, en el plazo máximo de 1 año desde la entrada en vigor de esta Ley.

Disposición transitoria cuarta. *Régimen transitorio en los procesos de ejecución.*

1. La modificaciones de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, introducidas por la presente Ley serán de aplicación a los procesos de ejecución iniciados a su entrada en vigor, únicamente respecto a aquellas actuaciones ejecutivas pendientes de realizar.

2. En todo caso, en los procedimientos ejecutivos en curso a la entrada en vigor de esta Ley en los que haya transcurrido el periodo de oposición de diez días previsto en el artículo 556.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, las partes ejecutadas dispondrán de un plazo preclusivo de un mes para formular un incidente extraordinario de oposición basado en la existencia de las nuevas causas de oposición previstas en el apartado 7.ª del artículo 557.1 y 4.ª del artículo 695.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

El plazo preclusivo de un mes se computará desde el día siguiente a la entrada en vigor de esta Ley y la formulación de las partes del incidente de oposición tendrá como efecto la suspensión del curso del proceso hasta la resolución del incidente, conforme a lo previsto en los artículos 558 y siguientes y 695 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Esta Disposición transitoria se aplicará a todo procedimiento ejecutivo que no haya culminado con la puesta en posesión del inmueble al adquirente conforme a lo previsto en el artículo 675 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

3. Asimismo, en los procedimientos ejecutivos en curso en los que, a la entrada en vigor de esta Ley, ya se haya iniciado el periodo de oposición de diez días previsto en el artículo 556.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, las partes ejecutadas dispondrán del mismo plazo preclusivo de un mes previsto en el apartado anterior para formular oposición basada en la existencia de cualesquiera causas de oposición previstas en los artículos 557 y 695 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

4. La publicidad de la presente Disposición tendrá el carácter de comunicación plena y válida a los efectos de notificación y cómputo de los plazos previstos en los apartados 2 y 3 de este artículo, no siendo necesario en ningún caso dictar resolución expresa al efecto.

5. Lo dispuesto en el artículo 579.2 a) de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil será de aplicación a las adjudicaciones de vivienda habitual realizadas con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, siempre que a esa fecha no se hubiere satisfecho completamente la deuda y que no hayan transcurrido los plazos del apartado 2 a) del citado artículo. En estos casos, los plazos anteriores que vencieran a lo largo de 2013 se prolongarán hasta el 1 de enero de 2014.

La aplicación de lo previsto en este apartado no supondrá en ningún caso la obligación del ejecutante de devolver las cuantías ya percibidas del ejecutado.

Disposición transitoria quinta. *Venta extrajudicial.*

Lo previsto en el artículo 3.Tres se aplicará a las ventas extrajudiciales de bienes hipotecados que se inicien con posterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, cualquiera que fuese la fecha en que se hubiera otorgado la escritura de constitución de hipoteca.

En las ventas extrajudiciales iniciadas antes de la entrada en vigor de la presente Ley y en las que no se haya producido la adjudicación del bien hipotecado, el Notario acordará su suspensión cuando, en el plazo preclusivo de un mes desde el día siguiente a la entrada en vigor de esta Ley, cualquiera de las partes acredite haber planteado ante el Juez competente, conforme a lo previsto por el artículo 129 de la Ley Hipotecaria, el carácter abusivo de alguna cláusula del contrato de préstamo hipotecario que constituya el fundamento de la venta extrajudicial o que determine la cantidad exigible.

Disposición transitoria sexta. *Constitución de la Comisión de Control del Código de Buenas Prácticas.*

La Comisión de Control del Código de Buenas Prácticas habrá de constituirse y celebrar su primera reunión, con la composición prevista en el apartado 6 del artículo 8, en el plazo máximo de un mes a partir de la entrada en vigor de esta Ley.

Disposición transitoria séptima. *Aplicación del Código de Buenas Prácticas.*

Los procedimientos de aplicación del Código de Buenas Prácticas iniciados y no finalizados antes de la entrada en vigor de esta Ley, se regirán por lo dispuesto en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, incorporando las adaptaciones necesarias para ajustarse a los cambios que introduce esta Ley en el Código, a partir de que la entidad comunique su adhesión.

La aplicación de las modificaciones de este Código en ningún caso implicará un empeoramiento de la situación para el deudor, en relación con la protección que hubiera recibido de acuerdo con la antigua redacción del Código.

Disposición transitoria octava. *Adhesión al Código de Buenas Prácticas.*

Las entidades comunicarán su adhesión a las modificaciones introducidas en el Código de Buenas Prácticas por esta Ley a la Secretaria General del Tesoro y Política Financiera. En los primeros diez días de los meses de enero, abril, julio y octubre, el Secretario de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, mediante resolución, ordenará la publicación del listado de las entidades adheridas a dichas modificaciones en la sede electrónica de la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera y en el Boletín Oficial del Estado.

Las entidades que se hubieran adherido al Código de Buenas Prácticas aprobado por el Real Decreto Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos y no se adhieran a las modificaciones introducidas en el mismo por esta Ley seguirán obligadas en los términos de dicho Real Decreto Ley, en su versión originaria.

Disposición transitoria novena. *Límite de emisión de cédulas hipotecarias.*

Los préstamos y créditos hipotecarios con plazo de amortización superior a 30 años formalizados por las entidades con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley y que cumpliesen el resto de requisitos contenidos en la Sección II de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del Mercado Hipotecario, seguirán perteneciendo, hasta su completa amortización, a la cartera de préstamos y créditos elegibles a efectos del cálculo del límite de emisión de cédulas hipotecarias contenido en el artículo 16 de dicha Ley.

Disposición transitoria décima. *Aplicaciones de las exenciones de devolución de ayudas y beneficios fiscales relativos a Viviendas de Protección Oficial.*

Lo previsto en la disposición adicional cuarta será de aplicación tanto a los procedimientos iniciados a la entrada en vigor de esta Ley como a aquellos otros que, habiéndose iniciado antes de dicha fecha, no hayan finalizado.

Disposición final primera. *Modificación del Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.*

Se añade una Disposición adicional séptima en los términos siguientes:

> **«Disposición adicional séptima.** *Disponibilidad de los planes de pensiones en caso de procedimiento de ejecución sobre la vivienda habitual.*
>
> Durante el plazo de dos años desde la entrada en vigor de la Ley 1/2013, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, excepcionalmente, los partícipes de los planes de pensiones podrán hacer efectivos sus derechos consolidados en el supuesto de procedimiento de ejecución sobre la vivienda habitual del partícipe. Reglamentariamente podrán regularse las condiciones y términos en que podrán hacerse efectivos los derechos consolidados en dicho supuesto, debiendo concurrir al menos los siguientes requisitos:
>
> a) Que el partícipe se halle incurso en un procedimiento de ejecución forzosa judicial, administrativa o venta extrajudicial para el cumplimiento de obligaciones, en el que se haya acordado proceder a la enajenación de su vivienda habitual.
> b) Que el participe no disponga de otros bienes, derechos o rentas en cuantía suficiente para satisfacer la totalidad de la deuda objeto de la ejecución y evitar la enajenación de la vivienda.
> c) Que el importe neto de sus derechos consolidados en el plan o planes de pensiones sea suficiente para evitar la enajenación de la vivienda.
>
> El reembolso de derechos consolidados se hará efectivo a solicitud del partícipe, en un pago único en la cuantía necesaria para evitar la enajenación de la vivienda, sujetándose al régimen fiscal establecido para las prestaciones de los planes de pensiones. El reembolso deberá efectuarse dentro del plazo máximo de siete días hábiles desde que el partícipe presente la documentación acreditativa correspondiente.
> El Gobierno, a propuesta del Ministro de Economía y Competitividad, podrá ampliar el plazo previsto en esta Disposición para solicitar el cobro de los planes de pensiones en caso de procedimiento de ejecución sobre la vivienda habitual o establecer nuevos periodos a tal efecto, teniendo en cuenta las necesidades de renta disponible ante la situación de endeudamiento derivada de las circunstancias de la economía.

Lo dispuesto en esta Disposición será igualmente aplicable a los asegurados de los planes de previsión asegurados, planes de previsión social empresarial y mutualidades de previsión social a que se refiere el artículo 51 de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, y en general a los seguros colectivos que instrumentan compromisos por pensiones en los que se haya transmitido a los asegurados la titularidad de los derechos derivados de las primas pagadas por la empresa así como respecto a los derechos correspondientes a primas pagadas por aquellos.»

Disposición final segunda. *Modificación del Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.*

Se modifica el apartado 3 del artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, en los siguientes términos:

«3. En los seguros de vida en que el tomador asume el riesgo de la inversión se informará de forma clara y precisa acerca de que el importe que se va a percibir depende de fluctuaciones en los mercados financieros, ajenos al control del asegurador y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros.

En aquéllas modalidades de seguro de vida en las que el tomador no asuma el riesgo de la inversión se informará de la rentabilidad esperada de la operación, considerando todos los costes. Las modalidades a las que resulta aplicable así como la metodología de cálculo de la rentabilidad esperada se determinarán reglamentariamente.»

Disposición final tercera. *Títulos competenciales.*

Esta Ley se aprueba al amparo de lo dispuesto en las reglas 6.ª, 8.ª, 11.ª, 13.ª y 14.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española, que atribuyen al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil y procesal, legislación civil, bases de la ordenación del crédito, banca y seguros, bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica y hacienda general y Deuda del Estado, respectivamente.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

Esta Ley entrará en vigor el día de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 54

Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 79, de 1 de abril de 2009
Última modificación: 16 de marzo de 2019
Referencia: BOE-A-2009-5391

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente Ley.

PREÁMBULO

I

El artículo 51 de la Constitución Española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo, promoverán su información y educación, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectarles.

En cumplimiento de este mandato constitucional, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, incorpora, en el ámbito de las competencias estatales, el régimen general de la protección de los consumidores y usuarios.

Sin embargo, la protección de los consumidores y usuarios no se limita a un enfoque general sino que tiene una amplia presencia en todos los sectores de la vida económica con normas de protección específicas. En concreto, en el sector financiero la protección a los consumidores y usuarios es de especial relevancia, dado que están en juego no sólo sus intereses económicos sino también la estabilidad del sistema.

En este sentido hay que señalar que la normativa de protección de los consumidores y usuarios es bastante amplia en este ámbito. Así, los productos y servicios ofrecidos por las entidades de crédito en sus relaciones con los consumidores y usuarios se regulan específicamente por las normas de ordenación y disciplina supervisadas por el Banco de

España. Por otra parte, existe un numeroso conjunto de normas que responde al tipo de «regulación por producto» que busca unificar los requisitos que han de cumplir ciertos productos financieros, de forma que estos requisitos sean similares sea cual sea la entidad que los presta, ya se trate de una entidad de crédito o de cualquier otra empresa.

En particular, el régimen jurídico específico de la protección de los consumidores en relación al crédito al consumo está contenido en la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, que incorpora la Directiva 87/102/CEE del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo, y que ha sido modificada por la Ley 39/2002, de 28 de octubre, de transposición al ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias en materia de protección de los intereses de los consumidores y usuarios, y el artículo 134 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social. Esta Ley se complementa por la Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles, que establece el régimen de los contratos de venta a plazos de bienes muebles corporales no consumibles e identificables, de los contratos de préstamo destinados a facilitar su adquisición y de las garantías que se constituyan para asegurar el cumplimiento de las obligaciones nacidas de los mismos. Por otra parte, la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, transposición de la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, contiene el régimen jurídico específico de la protección de los consumidores en los servicios financieros que se comercializan a distancia.

Sin embargo, este amplio conjunto de normas no cubre todas las necesidades de protección de los consumidores y usuarios en un sector tan dinámico como el financiero, donde tanto la innovación de los productos como la aparición de nuevos prestadores de servicios es constante. Esta característica del sector financiero obliga a los poderes públicos a prestar una permanente atención para garantizar los derechos de los consumidores y usuarios. En concreto, dos fenómenos, que hasta la fecha no contaban con una previsión normativa específica, están adquiriendo en la actualidad un gran auge: los créditos y préstamos hipotecarios concedidos por empresas que no son entidades de crédito y los servicios de intermediación del crédito. Ambos son el objeto fundamental de esta Ley, que los regula con el objetivo de salvaguardar los intereses económicos y los derechos de los consumidores y usuarios.

II

El primero de los fenómenos es consecuencia del vertiginoso crecimiento del crédito hipotecario, vinculado al incremento de la demanda en el mercado inmobiliario. Cuando estos créditos o préstamos hipotecarios son concedidos por las entidades de crédito, sujetas a la supervisión del Banco de España, se cuenta con una regulación específica en materia de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios y en materia de transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, contenida, respectivamente, en la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, y en la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

Sin embargo, dado que en el ordenamiento español esta actividad no está reservada a las entidades de crédito, cuando dicha actividad se desarrolla por otro tipo de empresas queda sometida únicamente a la legislación general de protección de los consumidores, sin otras exigencias particulares de transparencia ni un marco específico de garantías exigibles por quienes contratan préstamos o créditos hipotecarios con esas empresas.

Por otra parte, recientemente han proliferado en nuestro país actividades de intermediación de préstamos que se muestran especialmente activas en lo referente a la agrupación de deudas. Esta actividad, realizada por empresas que no entran dentro de la categoría de entidad de crédito, aunque de auge reciente en nuestro país, está muy presente en otros países, donde una parte importante de los préstamos que conceden las entidades son objeto de intermediación.

Ambas actividades, desarrolladas con los necesarios niveles de transparencia y profesionalidad, pueden ser útiles a los consumidores que decidan contratar estos servicios

al posibilitar una búsqueda más eficiente de los créditos y préstamos disponibles en el mercado, al tiempo que estas entidades permiten que los consumidores ganen poder de negociación frente a los prestamistas, pudiendo así acceder a mejores condiciones en los préstamos que contratan. Debido a que hasta ahora estas actividades están sometidas exclusivamente a la legislación mercantil y civil y a las normas generales de protección de los consumidores y usuarios, esta Ley viene a establecer una regulación específica que, sin afectar los potenciales beneficios que puede reportar a los consumidores, establece un marco transparente en las relaciones de éstos con las empresas que les ofrecen contratos de préstamo o crédito hipotecario o de servicios de intermediación para la celebración de cualquier tipo de contrato de préstamo o crédito.

III

Con esta finalidad, se limita el ámbito de aplicación de la Ley a las empresas distintas a las entidades de crédito y a los supuestos de concesión de créditos o préstamos hipotecarios y de prestación de servicios de intermediación financiera, en el marco de la legislación general de protección de los consumidores, sin perjuicio de la normativa específica de determinados productos como el crédito al consumo o la venta a plazos de bienes muebles.

Se excluye a las entidades de crédito, sometidas a las normas de ordenación y disciplina de crédito y supervisadas por el Banco de España y se respeta el régimen actualmente vigente en materia de crédito al consumo, venta a plazos de bienes muebles y comercialización a distancia de servicios financieros, que se han demostrado eficaces en el cumplimiento de sus fines, y que esta Ley viene a complementar estableciendo un régimen de protección similar en su ámbito de aplicación para los consumidores y usuarios.

Esta Ley se estructura en una exposición de motivos, tres capítulos que agrupan un total de 22 artículos, una disposición transitoria y cuatro disposiciones finales.

IV

El artículo 1 delimita el ámbito de aplicación de la Ley desde un punto de vista objetivo y subjetivo, en los términos señalados anteriormente. Por razón de la actividad, la Ley es de aplicación a la concesión de préstamos o créditos hipotecarios y a la intermediación o asesoramiento en la concesión de préstamos o créditos. Desde un punto de vista subjetivo se limita a las empresas que no sean entidades de crédito.

En orden a garantizar un alto nivel de protección de los consumidores y usuarios, asegurando la transparencia y la leal competencia, el artículo 3 impone la obligación de inscripción de las empresas en los registros públicos que a tal efecto se creen por las comunidades autónomas en el ejercicio de sus competencias, contemplándose asimismo la creación de un Registro estatal. Este Registro se nutrirá de la información que le faciliten las comunidades autónomas y de las inscripciones de las empresas extranjeras.

El círculo de colaboración, imprescindible para el funcionamiento de los registros, entre las distintas Administraciones públicas y las empresas del sector, se cierra con el establecimiento de la obligación de éstas de facilitar a aquéllas información veraz y comprobable.

La Ley contempla obligaciones de transparencia en la información precontractual, de forma que las empresas deban tener a disposición de los consumidores, gratuitamente, las condiciones generales de la contratación que utilicen. Esta información, además, debe estar disponible en las páginas web.

Se imponen también obligaciones de transparencia en relación con los precios de forma que, aunque existe libertad de tarifas y comisiones, con las limitaciones legales de general aplicación, se declara que las empresas no podrán aplicar cantidades superiores a las que deriven de las tarifas correspondientes y que las comisiones deberán responder a servicios efectivamente prestados o a gastos ocasionados. En relación con el régimen de compensación por amortización anticipada, la Ley establece con claridad que a los préstamos o créditos hipotecarios concedidos a partir del 9 de diciembre de 2007 les serán únicamente exigibles las compensaciones previstas en la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, esto es, la compensación por

desistimiento y, en su caso, la compensación por riesgo de tipo de interés. Además, se exige que las tarifas se recojan en un folleto, que las empresas deberán remitir a los registros antes de su aplicación, y se exige que las empresas dispongan de un tablón de anuncios en los establecimientos abiertos al público.

Las empresas deberán contar con un seguro de responsabilidad civil o aval bancario que cubra las responsabilidades en que pudieran incurrir frente a los consumidores. Las prestaciones de dicho seguro, cuya suma asegurada mínima se determinará reglamentariamente mediante real decreto del Consejo de Ministros, estarán exclusivamente destinadas a atender los perjuicios causados a sus clientes derivados de la realización de los servicios propios de la actividad de intermediación o concesión de créditos o préstamos hipotecarios.

Asimismo, se exige a las empresas que prestan estos servicios la carga de la prueba sobre el cumplimiento de las obligaciones que les impone esta Ley y se regula el acceso a los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos y las acciones de cesación frente a las conductas contrarias a la Ley que lesionen los intereses generales, colectivos o difusos, de los consumidores.

En cuanto al régimen sancionador, el incumplimiento de las obligaciones impuestas en la Ley constituye infracción en materia de protección de los consumidores y usuarios, sancionándose por las autoridades competentes conforme a lo previsto en la legislación autonómica. Para la determinación de la Administración pública competente se estará a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

V

El capítulo II de la Ley aborda la regulación de las obligaciones a las que se deben ajustar las empresas que realizan la actividad de concesión de créditos o préstamos hipotecarios en las comunicaciones comerciales y la publicidad, que deberá mencionar la tasa anual equivalente mediante un ejemplo representativo y ello siempre que indiquen el tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del préstamo o crédito.

Además se exige que las empresas que concedan préstamos o créditos hipotecarios entreguen a los consumidores un folleto informativo y gratuito con un contenido mínimo.

Respecto de la información previa al contrato, se establecen, con carácter novedoso, las informaciones que la empresa debe facilitar al consumidor, con una antelación mínima de cinco días a la firma del contrato, sobre la propia empresa, sobre el producto o servicio ofrecido y sobre el contrato. Esta información previa incluye elementos esenciales para la adopción de una decisión informada y responsable, tales como la descripción de las principales características de los contratos y el precio total que debe pagar el consumidor.

También se establecen algunas reglas respecto de la tasación del bien y otros servicios accesorios, de forma que en los supuestos en los que la empresa concierte o efectúe directamente la tasación del inmueble u otro servicio que sea por cuenta del consumidor, se indique la identidad de los profesionales seleccionados al efecto, así como las tarifas de honorarios aplicables.

Las empresas vendrán obligadas a efectuar una oferta vinculante de préstamo o crédito al consumidor o, en su caso, a notificarle la denegación del mismo. La oferta se formulará por escrito, firmada por el representante de la empresa y, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la empresa, tendrá un plazo de validez no inferior a diez días hábiles desde su fecha de entrega.

Respecto al contrato de préstamo o crédito hipotecario, se establece que deberán cumplir las condiciones previstas en la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios. En todo caso, los contratos incluirán los derechos que correspondan a las partes en orden a la modificación del coste total del crédito. Se extienden a las empresas las obligaciones que ya cumplen las entidades de crédito respecto del contenido de las escrituras públicas en las que se formalicen los préstamos hipotecarios.

Por su parte, las empresas tienen que satisfacer las exigencias sobre los índices o tipos de referencia, que ya cumplen las entidades de crédito, y que se recogen, en el caso de préstamos hipotecarios a tipo de interés variable, en la citada Orden de 5 de mayo de 1994.

Respecto de la actividad de intermediación, debe subrayarse el hecho de que esta Ley no aborda en el capítulo III el régimen jurídico de los contratos sobre los que se intermedia, por lo que si, por ejemplo, la intermediación recae sobre un préstamo al consumo, el régimen jurídico de tal contrato de préstamo continúa rigiéndose por lo que establezca la Ley 7/1995, de 23 de marzo, y ello tanto si el contrato de préstamo es otorgado por una empresa o por una entidad de crédito. Es decir, lo que regula el capítulo III de esta Ley es el régimen jurídico de la transparencia de los propios contratos de intermediación celebrados por empresas.

Así, en materia de comunicaciones comerciales y publicidad, además de señalar que siempre que indiquen el tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del préstamo o crédito, la publicidad deberá cumplir las exigencias establecidas por la normativa aplicable al préstamo o crédito sobre el que recae el asesoramiento o intermediación, se establecen otras previsiones, tales como que las empresas deberán indicar en sus comunicaciones comerciales y publicidad el alcance de sus funciones y representación, precisando, en particular, si trabaja en exclusiva con una entidad de crédito o empresa o vinculada con varias entidades de crédito u otras empresas, o como intermediarios independientes. Además, en el caso de que la comunicación comercial se refiera a la agrupación de distintos créditos o préstamos en uno solo, deberá facilitarse, de forma clara, concisa y destacada, cualquier tipo de gastos relacionados con la citada agrupación.

Respecto de la información previa al contrato, se establecen las informaciones que la empresa debe facilitar al consumidor, con una antelación mínima de quince días a la firma del contrato, sobre la propia empresa, sobre el servicio ofrecido y sobre el contrato de intermediación. Esta información previa incluye elementos esenciales para la adopción de una decisión informada y responsable, tales como la descripción de las principales características de los contratos y el precio total que debe pagar el consumidor.

Esta Ley contempla específicamente el derecho de desistimiento en los contratos de intermediación. Así, se establece que deberá otorgarse al consumidor un derecho de desistimiento en los catorce días naturales siguientes a la formalización del contrato, sin alegación de causa alguna y sin penalización.

Se regulan también obligaciones adicionales en la actividad de intermediación, de manera que las empresas que trabajen en exclusiva para una entidad de crédito u otra empresa, no podrán percibir retribución alguna de los clientes.

Las empresas independientes sólo podrán percibir retribución cuando se haya pactado el importe de la remuneración mediante documento en papel u otro soporte duradero y se prohíbe a las empresas percibir de los clientes o las empresas el precio o los fondos que constituyan el contrato principal.

Asimismo, los intermediarios independientes estarán obligados a seleccionar entre los productos que se ofrecen en el mercado los que mejor se adapten a las características que el consumidor les haya manifestado, presentándoles, al menos, tres ofertas vinculantes de entidades de crédito sobre cuyas condiciones jurídicas y económicas asesorará al consumidor.

Finalmente la Ley regula pormenorizadamente el régimen transitorio de adaptación a los requisitos exigibles, los títulos competenciales que amparan su promulgación, las facultades de desarrollo y su entrada en vigor.

Por tanto, con el objetivo fundamental de mejorar la protección de los consumidores y usuarios, esta Ley extiende a las empresas que ofrecen contratos de préstamo o crédito hipotecario, distintas de las entidades de crédito, obligaciones hasta ahora exigibles en exclusiva a estas últimas, en particular en materia de transparencia de comisiones y tipos e información precontractual de los créditos y préstamos hipotecarios, y, además, se articula un régimen jurídico específico al que quedan sometidas las empresas que realicen operaciones de intermediación, con particular detalle para los supuestos de reunificación de créditos o préstamos.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Ámbito de aplicación.*

1. Lo dispuesto en esta Ley será de aplicación a la contratación de los consumidores con aquellas personas físicas o jurídicas (en adelante, las empresas) que, de manera profesional, realicen cualquiera de las actividades que consistan en:

a) La concesión de préstamos o créditos hipotecarios, distintos a los previstos en el artículo 2.1.a) y b) de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, bajo la forma de pago aplazado, apertura de crédito o cualquier otro medio equivalente de financiación.

b) La intermediación para la celebración de un contrato de préstamo o crédito con cualquier finalidad, a un consumidor, salvo la prevista en el artículo 2.2 de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, mediante la presentación, propuesta o realización de trabajos preparatorios para la celebración de los mencionados contratos, incluida, en su caso, la puesta a disposición de tales contratos a los consumidores para su suscripción.

A los proveedores de bienes y servicios que actúen como intermediarios para la contratación de préstamos o créditos destinados a la financiación de los productos que comercialicen, únicamente les será de aplicación lo dispuesto en el artículo 22.5.

Tienen la consideración de consumidores las personas físicas y jurídicas que, en los contratos a que se refiera esta Ley, actúan en un ámbito ajeno a su actividad empresarial o profesional.

2. Lo dispuesto en esta Ley no será de aplicación cuando las actividades previstas en el apartado anterior sean prestadas por entidades de crédito o sus agentes, ni a las actividades incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles.

3. Lo establecido en esta Ley se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en otras leyes generales o en la legislación de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, en particular en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, la Ley de 23 de julio de 1908, de nulidad de los contratos de préstamos usurarios, la Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo y la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. En caso de conflicto, será de aplicación la norma que contenga un régimen más preciso de control de las actividades definidas en el apartado primero o suponga una mayor protección de los consumidores y usuarios.

Artículo 2. *Carácter imperativo.*

Los derechos reconocidos por esta Ley a los consumidores que contraten las actividades incluidas en su ámbito de aplicación son irrenunciables, siendo nulos la renuncia previa a tales derechos y los actos realizados en fraude de Ley, conforme a lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

Artículo 3. *Registros públicos de empresas.*

1. Con carácter previo al inicio del ejercicio de su actividad, las empresas deberán inscribirse en los registros de las comunidades autónomas correspondientes a su domicilio social.

2. Las empresas que desarrollan sus actividades en territorio español domiciliadas fuera de España deberán inscribirse en el Registro estatal que se cree en el Instituto Nacional del Consumo.

En el Registro estatal, accesible por medios electrónicos, figurarán los datos identificativos de la empresa, el ámbito territorial en el que desarrolla su actividad, la

actividad desarrollada y los demás extremos que reglamentariamente se establezcan. También figurarán los datos identificativos de la entidad aseguradora o bancaria con la que se haya contratado el seguro de responsabilidad civil o el aval bancario previsto en el artículo 7 y cuantos datos referidos a dicho seguro o aval que se establezcan en el mencionado desarrollo reglamentario.

3. El Registro estatal recogerá, asimismo, los datos suministrados por las comunidades autónomas que, en el ejercicio de sus competencias, creen registros, y pondrá a disposición de los registros autonómicos la información sobre los datos que obren en él.

4. Estos registros serán públicos y de acceso gratuito e incluirán la información actualizada que faciliten las empresas.

5. Las empresas incluidas en el ámbito de aplicación de esta Ley están obligadas a facilitar información veraz y comprobable a las Administraciones públicas competentes y a los responsables de los registros.

Artículo 4. *Obligaciones de transparencia en relación con los contratos.*

1. Las empresas deberán tener a disposición de los consumidores las condiciones generales de la contratación que utilicen. Los consumidores no tendrán que afrontar ningún gasto ni asumir compromiso alguno por su recepción. Esta información deberá estar disponible en la página web de las empresas, si éstas disponen de ella, y en los establecimientos abiertos al público u oficinas en que presten sus servicios.

2. La accesibilidad de las personas con discapacidad a la información prevista en el apartado anterior deberá garantizarse en los términos exigidos legal o reglamentariamente.

Artículo 5. *Obligaciones de transparencia en relación con los precios.*

1. Las empresas establecerán libremente sus tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a los consumidores, sin otras limitaciones que las contenidas en esta Ley, en la Ley de 23 de julio de 1908 y en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en materia de cláusulas abusivas.

En las tarifas de comisiones o compensaciones y gastos repercutibles, incluidas las actividades de asesoramiento, se indicarán los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables. Las comisiones o compensaciones y gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme y de forma expresa por el consumidor.

2. No obstante lo establecido en el apartado anterior, en los préstamos o créditos hipotecarios será de aplicación lo dispuesto en materia de compensación por amortización anticipada por la legislación específica reguladora del mercado hipotecario, salvo que se tratara de préstamos o créditos hipotecarios concedidos con anterioridad al 9 de diciembre de 2007 y el contrato estipule el régimen de la comisión por amortización anticipada contenido en la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, en cuyo caso, será éste el aplicable.

Las restantes comisiones y gastos repercutibles a cargo del consumidor, que la empresa aplique sobre estos préstamos o créditos, deberán responder a la prestación de un servicio específico distinto de la concesión o de la administración ordinaria del préstamo o crédito.

3. Las empresas no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicando condiciones más gravosas o repercutiendo gastos no previstos.

4. Las empresas están obligadas a notificar al Registro en el que figuren inscritas, con carácter previo a su aplicación, los precios de los servicios, las tarifas de las comisiones o compensaciones y gastos repercutibles que aplicarán, como máximo, a las operaciones y servicios que prestan, y los tipos de interés máximos de los productos que comercializan, incluidos, en su caso, los tipos de interés por demora.

5. Los precios, tarifas y gastos repercutibles a que se refiere el apartado anterior se recogerán en un folleto, que se redactará de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para los consumidores, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes. Este folleto, que estará disponible para los consumidores conforme a lo previsto en el artículo siguiente, será asimismo remitido al Registro en el que figuren inscritas y su contenido se

ajustará a las normas que reglamentariamente puedan dictar las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus competencias.

Artículo 6. *Tablón de anuncios.*

1. Las empresas dispondrán, en todos y cada uno de los establecimientos abiertos al público, de un tablón de anuncios permanente, que se situará en lugar destacado de forma que atraiga la atención del consumidor. Su contenido deberá resultar fácilmente legible garantizando, en los términos exigidos legal o reglamentariamente, la accesibilidad de las personas con discapacidad, pudiendo a tal efecto habilitar la consulta de la información que debe figurar en el tablón de anuncios en otro lugar del establecimiento, siempre que dicha circunstancia se ponga de manifiesto en dicho tablón.

En el tablón se recogerá toda aquella información que las empresas deban poner en conocimiento de los consumidores, tales como la existencia y disponibilidad del folleto de tarifas; referencia a la existencia de mecanismos de resolución extrajudicial de conflictos; normativa que regula la protección de los consumidores; en su caso, el derecho de los consumidores a solicitar ofertas vinculantes; y demás extremos que reglamentariamente determinen las comunidades autónomas en el ejercicio de sus competencias.

Las empresas que realicen actividades de intermediación además informarán en el tablón de anuncios del derecho del consumidor a desistir del contrato de intermediación en los catorces días siguientes a su formalización, sin alegación de causa y sin penalización.

2. Las empresas que ofrezcan la posibilidad de realizar sus actividades a través de Internet incluirán en la dirección propia de la empresa, en posición suficientemente destacada, su denominación social y, en su caso, nombre comercial, su domicilio social así como una mención a su inscripción en los registros a que se refiere el artículo 3 de esta Ley.

También incluirán, en posición similar y de forma que atraiga la atención del consumidor, las informaciones de obligatoria inserción en el tablón de anuncios regulado en este artículo, así como el folleto de tarifas de forma que su consulta sea accesible, sencilla y gratuita, sin perjuicio del coste de la conexión. Tanto las informaciones como el folleto deben ser accesibles para el público en general, no pudiendo quedar restringido su acceso a los clientes de la empresa.

Artículo 7. *Seguro de responsabilidad civil o aval bancario.*

Con carácter previo a su inscripción en los registros previstos en el artículo 3, las empresas deberán contratar un seguro de responsabilidad civil con entidad autorizada o un aval bancario que cubra las responsabilidades en que pudieran incurrir frente a los consumidores por los perjuicios derivados de la realización de los servicios propios de la actividad de intermediación o concesión de préstamos o créditos hipotecarios. La suma asegurada mínima y el importe mínimo del aval se determinarán reglamentariamente.

Artículo 8. *Prueba.*

Corresponde a las empresas la prueba del cumplimiento de las obligaciones que les impone esta Ley.

Artículo 9. *Infracciones y sanciones.*

1. El incumplimiento por las empresas de las disposiciones de esta Ley será sancionado como infracción en materia de consumo, aplicándosele lo dispuesto en el régimen sancionador general sobre protección de los consumidores y usuarios previsto en el libro primero, título IV del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias y normativa autonómica que resulte de aplicación.

2. El incumplimiento de la obligación de inscripción en el Registro estatal previsto en el artículo 3 será considerado infracción muy grave, siendo competente para la imposición de las sanciones el Instituto Nacional del Consumo, aplicándose lo dispuesto en los artículos 51 y 52 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias y normativa complementaria.

Artículo 10. *Resolución extrajudicial de conflictos.*

Las empresas podrán someter sus conflictos con los consumidores a arbitraje de consumo, mediante su adhesión al Sistema Arbitral del Consumo, conforme a lo previsto en la regulación específica de éste.

Artículo 11. *Acciones de cesación.*

1. Podrá ejercitarse la acción de cesación contra las conductas contrarias a esta Ley que lesionen los intereses tanto colectivos como difusos de los consumidores y usuarios.

2. La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta contraria a esta Ley y a prohibir su reiteración futura. Asimismo, la acción podrá ejercerse para prohibir la realización de una conducta cuando ésta haya finalizado al tiempo de ejercitar la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inmediato.

3. Estarán legitimados para ejercitar la acción de cesación:

a) El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las comunidades autónomas y de las corporaciones locales competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

b) Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

c) El Ministerio Fiscal.

4. Todas las entidades citadas en el apartado anterior podrán personarse en los procesos promovidos por otra cualquiera de ellas, si lo estiman oportuno para la defensa de los intereses que representan.

CAPÍTULO II

Actividad de contratación de préstamos o créditos hipotecarios

Artículo 12. *Comunicaciones comerciales y publicidad.*

1. En la publicidad y comunicaciones comerciales de las empresas y en los anuncios y ofertas exhibidos en sus establecimientos abiertos al público en los que se ofrezcan préstamos o créditos hipotecarios, siempre que se haga referencia al importe del crédito o préstamo o se indique el tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del crédito o préstamo, las empresas deberán mencionar también la tasa anual equivalente, mediante un ejemplo representativo, así como aquellos otros extremos que, siendo compatibles con la legislación sobre prácticas comerciales desleales con los consumidores, reglamentariamente determinen las comunidades autónomas.

2. En el caso de que la comunicación comercial se refiera a la agrupación de distintos créditos o préstamos en uno solo, deberá facilitarse información de forma clara, concisa y destacada de cualquier tipo de gastos relacionados con la citada agrupación. Además se prohíbe hacer referencia a la reducción de la cuota mensual a pagar, sin mencionar de forma expresa el aumento del capital pendiente y el plazo de pago del nuevo préstamo o crédito.

Artículo 13. *Folleto informativo sobre préstamos o créditos hipotecarios.*

1. Las empresas deberán informar obligatoriamente a los consumidores que soliciten préstamos o créditos hipotecarios mediante la entrega gratuita de un folleto en el que conste la información prevista en el artículo 14.1.a) y con el contenido mínimo del anexo I de la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

El consumidor podrá conservar en su poder el folleto, aun cuando opte por no concertar el préstamo o crédito con la empresa.

2. El folleto informativo indicará con claridad los gastos preparatorios de la operación, tales como asesoramiento, tasación, comprobación de la situación registral del inmueble, u otros que sean a cargo del consumidor aun cuando el préstamo o crédito no llegue a

otorgarse, así como los demás extremos que, siendo compatibles con la legislación comunitaria sobre la materia, determinen las comunidades autónomas reglamentariamente. La información sobre estos gastos es vinculante cuando la empresa concierte o efectúe directamente la prestación del servicio.

3. La información sobre el resto de los gastos, tipos de interés, tarifas o comisiones respetará lo dispuesto en el artículo 5, indicando expresamente el carácter orientativo de aquéllos que estén sujetos al resultado de la negociación y a las condiciones concretas de la operación que se contrate.

Lo anterior se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en materia de publicidad y prácticas desleales.

Artículo 14. *Información previa al contrato.*

1. La empresa deberá suministrar de forma gratuita al consumidor, con una antelación mínima de cinco días naturales a la celebración del contrato y, en todo caso, antes de que asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato de préstamo o crédito hipotecario, al menos la siguiente información:

a) En cuanto a la propia empresa:

1.º Identidad, número o código de identificación fiscal, razón social, domicilio social y actividad principal de la empresa.

2.º En su caso, página web de la empresa y su carácter de franquiciado.

3.º Póliza de seguro de responsabilidad civil o aval y entidad aseguradora o de crédito con la que se haya contratado.

4.º El Registro, autonómico o estatal, en el que la empresa esté inscrita y su número de registro.

b) En cuanto al préstamo o crédito hipotecario ofrecido:

1.º Una descripción de las principales características del contrato de préstamo o crédito.

2.º El precio total que debe pagar el consumidor a la empresa con inclusión de todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos pagados a través de la empresa o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio, así como la tasa anual equivalente expresada mediante un ejemplo representativo.

3.º Una advertencia que indique que el préstamo o crédito ofrecido está relacionado con instrumentos u operaciones que implican riesgos especiales, tales como que el precio del contrato se incremente de manera significativa, ya deriven de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar o cuyo precio depende de fluctuaciones en mercados financieros ajenos al control de la empresa y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros. En todo caso, el consumidor, a través de tal advertencia, deberá obtener un conocimiento adecuado de los riesgos asociados a la financiación de estas operaciones, con especial referencia al riesgo de tipo de interés asumido.

4.º La indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través de la empresa o que no los facture ella misma. No obstante en el caso de que estos gastos fueran causados por entidades o personas designadas por la empresa deberá hacerse constar cuáles son y su cuantía.

5.º Las modalidades de pago y de ejecución.

c) En cuanto al contrato de préstamo o crédito hipotecario:

1.º Los supuestos en que existe el derecho a obtener una oferta vinculante conforme a lo previsto en el artículo 16, su duración y las condiciones y modo para ejercerlo.

2.º Información acerca de cualquier derecho que puedan tener las partes para resolver el contrato anticipadamente o unilateralmente con arreglo a la legislación que resulte aplicable y a las condiciones del contrato, incluidas las compensaciones que pueda contener el contrato en ese caso.

3.º En cuanto a los medios de reclamación, a qué sistemas de resolución extrajudicial de conflictos puede el consumidor tener acceso y cómo puede acceder a ellos.

4.º Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, en este caso a elección del consumidor, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.

5.º Legislación y tratamiento tributario aplicable al contrato.

2. La información prevista en este artículo se prestará por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera que permita la constancia de la fecha de su recepción por el destinatario y su conservación, reproducción y acceso a dicha información.

3. El incumplimiento de los requisitos relativos a la información previa que se deriven de los contratos, así como los relativos al suministro de dicha información previa, que se establecen en este artículo, podrá dar lugar a la invalidez de los contratos, de acuerdo con lo previsto en la legislación civil, sin perjuicio de la integración de los contratos conforme a lo previsto en los artículos 61 y 65 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias.

4. Las comunidades autónomas, en el ejercicio de sus competencias en materia de consumo, podrán determinar reglamentariamente cualquier otra información, compatible con la legislación comunitaria sobre la materia, que la empresa deba comunicar al consumidor de forma previa al contrato.

Artículo 15. *Tasación del bien y otros servicios accesorios.*

1. Cuando la empresa concierte o efectúe directamente la prestación de los servicios preparatorios de la operación, cuyo gasto sea por cuenta del consumidor, deberá indicar a éste la identidad de los profesionales o entidades seleccionados al efecto, así como de las tarifas de los honorarios aplicables, debiendo entregar al consumidor el servicio contratado por la empresa o prestado por ella, si el crédito o préstamo hipotecario no llega a formalizarse, o una copia en el caso contrario.

En particular, las empresas deberán entregar al consumidor copia del informe de tasación si la operación llega a formalizarse, o el original de dicho informe, en caso contrario.

2. Los servicios previstos en el apartado anterior deberán prestarse conforme a lo previsto en el artículo 14.2.

Artículo 16. *Oferta vinculante.*

1. Efectuadas la tasación del inmueble y, en su caso, las oportunas comprobaciones sobre la situación registral de la finca y la capacidad financiera del prestatario, las empresas vendrán obligadas a efectuar una oferta vinculante de préstamo o crédito al consumidor o, en su caso, a notificarle la denegación del préstamo o crédito.

2. La oferta se formulará por escrito y especificará, en su mismo orden, las condiciones financieras correspondientes a las cláusulas financieras señaladas en el anexo II de la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, para la escritura de préstamo. La oferta deberá ser firmada por representante de la empresa y, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la empresa, tendrá un plazo de validez no inferior a diez días hábiles desde su fecha de entrega.

3. En el documento que contenga la oferta vinculante se hará constar de forma destacada el derecho del consumidor, en caso de que acepte la oferta, a examinar el proyecto de documento contractual, con una antelación de tres días, en el despacho del notario autorizante.

Artículo 17. *Contrato.*

1. Los contratos de préstamo o crédito hipotecario concedidos por las empresas deberán cumplir las condiciones previstas en la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

2. Adicionalmente, los contratos incluirán, en su caso, los derechos que contractualmente correspondan a las partes en orden a la modificación del coste total del préstamo o crédito. En todo caso, en los préstamos o créditos hipotecarios concedidos por las empresas a tipo de interés variable éstas únicamente podrán utilizar como índices o tipos de referencia aquéllos que cumplan las siguientes condiciones:

a) Que no dependan exclusivamente de la propia empresa, ni sean susceptibles de influencia por ella en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras empresas o entidades.

b) Que los datos que sirvan de base al índice sean agregados de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

3. La notificación individualizada al consumidor de las variaciones experimentadas en el tipo de interés aplicable no será precisa, en el caso de préstamos o créditos hipotecarios a tipo de interés variable, cuando se den simultáneamente las siguientes circunstancias:

a) Que se haya pactado la utilización de un índice o tipo de referencia oficial de los previstos en la disposición adicional segunda de la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

b) Que el tipo de interés aplicable al préstamo o crédito esté definido en la forma prevista en las letras a) o b) del número 1 de la cláusula 3.ª bis del anexo II de la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

4. En el caso de amortización anticipada de préstamos o créditos hipotecarios se estará a lo dispuesto por la legislación especial en materia de mercado hipotecario.

5. Las escrituras públicas en las que se formalicen los préstamos o créditos hipotecarios concedidos por las empresas contendrán, debidamente separadas de las restantes, las cláusulas financieras que ajustarán su orden y contenido a lo establecido en el anexo II de la citada Orden de 5 de mayo de 1994. Las demás cláusulas de tales documentos contractuales no podrán desvirtuar el contenido de aquéllas en perjuicio del consumidor.

Artículo 18. *Deberes notariales y registrales.*

1. En su condición de funcionarios públicos y derivado de su deber genérico de control de legalidad de los actos y negocios que autorizan, los notarios denegarán la autorización del préstamo o crédito con garantía hipotecaria cuando el mismo no cumpla la legalidad vigente y, muy especialmente, los requisitos previstos en esta Ley.

Del mismo modo, los registradores denegarán la inscripción de las escrituras públicas de préstamo o crédito con garantía hipotecaria cuando no cumplan la legalidad vigente y, muy especialmente, los requisitos previstos en esta Ley.

2. En particular, los notarios informarán al consumidor del valor y alcance de las obligaciones que asume y, en cualquier caso, deberán:

a) Comprobar si existen discrepancias entre la información previa al contrato, las condiciones financieras de la oferta vinculante del préstamo o del crédito y las cláusulas jurídicas y financieras del documento contractual, advirtiendo al consumidor de las diferencias que, en su caso, hubiera constatado y de su derecho a desistir de la operación.

b) En el caso de préstamo o crédito a tipo de interés variable, advertir expresamente al consumidor cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

1.º Que el índice o tipo de interés de referencia pactado no sea uno de los oficiales a los que se refiere la disposición adicional segunda de la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

2.º Que el tipo de interés aplicable durante el período inicial sea inferior al que resultaría teóricamente de aplicar en dicho período inicial el tipo de interés variable pactado para períodos posteriores.

3.º Que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés. En particular, cuando las limitaciones no sean semejantes al alza y a la baja, el notario consignará expresamente en la escritura esa circunstancia, advirtiendo de ello a ambas partes, salvo que resultara de aplicación lo dispuesto en el artículo 84 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, en cuyo caso procederá conforme lo indicado en dicho precepto.

c) En el caso de préstamos o créditos a tipo de interés fijo, comprobar que el coste efectivo de la operación que se hace constar a efectos informativos en el documento se corresponde efectivamente con las condiciones financieras del préstamo o crédito.

d) En el caso de que esté prevista alguna cantidad a satisfacer al prestamista con ocasión del reembolso anticipado del préstamo o crédito, o que dichas facultades del consumidor se limiten de otro modo o no se mencionen expresamente, consignar expresamente en la escritura dicha circunstancia, y advertir de ello al consumidor.

e) En el caso de que el préstamo o crédito esté denominado en divisas, advertir al consumidor sobre el riesgo de fluctuación del tipo de cambio.

f) Comprobar que ninguna de las cláusulas no financieras del contrato implican, para el consumidor, comisiones o gastos que debieran haberse incluido en las cláusulas financieras.

3. La decisión del funcionario por la que deniegue la autorización del préstamo o crédito con garantía hipotecaria, o la inscripción de alguna de sus cláusulas, deberá efectuarse mediante escrito motivado en hechos y fundamentos de derecho. Dicha decisión será recurrible ante la Dirección General de los Registros y del Notariado conforme a la legislación específica.

CAPÍTULO III

Actividad de intermediación

Artículo 19. *Comunicaciones comerciales y publicidad.*

1. En la publicidad y comunicaciones comerciales y en los anuncios y ofertas exhibidos en los establecimientos abiertos al público de las empresas en los que se ofrezca la intermediación para la celebración de un contrato de préstamo o crédito, con cualquier finalidad, siempre que indiquen el tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del crédito o préstamo, deberán cumplirse las exigencias establecidas por la normativa que resulte aplicable al préstamo o crédito de que se trate sobre el que se ofrece la intermediación, así como aquellos otros extremos que, siendo compatibles con la legislación sobre prácticas comerciales desleales con los consumidores, reglamentariamente determinen las comunidades autónomas.

2. En el desarrollo de estas actividades, las comunicaciones comerciales de las empresas deberán indicar de forma expresa e inequívoca que la actividad que se promociona es de intermediación en la concesión de préstamos o créditos.

3. Las empresas deberán indicar, en sus comunicaciones comerciales y publicidad, el alcance de sus funciones y representación, precisando, en particular, si trabajan en exclusiva con una entidad de crédito o empresa o vinculadas con varias entidades de crédito u otras empresas, o como intermediarios independientes.

Son intermediarios de préstamos o créditos independientes las empresas que, sin mantener vínculos contractuales que supongan afección con entidades de crédito o empresas que comercialicen créditos o préstamos, ofrezcan asesoramiento independiente, profesional e imparcial a quienes demanden su intervención para la obtención de un crédito o préstamo. Se presume, en todo caso, que ha existido asesoramiento independiente, profesional e imparcial cuando se presenten las tres ofertas vinculantes previstas en el artículo 22.4.

4. En el caso de que la comunicación comercial se refiera a la agrupación de distintos créditos o préstamos en uno solo, deberá facilitarse información de forma clara, concisa y destacada de cualquier tipo de gastos relacionados con la citada agrupación. Además se prohíbe hacer referencia a la reducción de la cuota mensual a pagar, sin mencionar de forma expresa el aumento del capital pendiente y el plazo de pago del nuevo préstamo o crédito.

Artículo 20. *Información previa al contrato.*

1. Las empresas que realicen las actividades de intermediación deberán suministrar de forma gratuita al consumidor, con una antelación mínima de quince días naturales a la celebración del contrato de intermediación y, en todo caso, antes de que asuma cualquier obligación derivada del contrato, al menos la siguiente información:

a) En cuanto a la propia empresa:

1.º Identidad, número o código de identificación fiscal, razón social, domicilio social y actividad principal de la empresa.

2.º En su caso, página web de la empresa y su carácter de franquiciado.

3.º Póliza de seguro de responsabilidad civil o aval y entidad aseguradora o de crédito con la que se haya contratado.

4.º El Registro, autonómico o estatal, en el que la empresa esté inscrita y su número de registro.

b) En cuanto al servicio de intermediación ofrecido:

1.º Una descripción de las principales características de los contratos de intermediación.

2.º El precio total que debe pagar el consumidor a la empresa por el servicio prestado, con inclusión de todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos pagados a través de la empresa o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio.

3.º La indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través de la empresa o que no los facture ella misma. No obstante en el caso de que estos gastos fueran causados por entidades o personas designadas por la empresa deberá hacerse constar cuáles son y su cuantía.

4.º Las modalidades de pago y de ejecución.

5.º Además, en el caso de que se proponga la agrupación de préstamos o créditos en uno solo, deberá informarse sobre la tasa anual equivalente y las características esenciales del préstamo o crédito propuesto y su comparación con los préstamos o créditos que se proponen agrupar. En la comparación se tendrán en cuenta, asimismo, todos los gastos y comisiones por el servicio de intermediación y todos los gastos y comisiones del contrato de préstamo o crédito propuesto.

c) En cuanto al contrato de intermediación:

1.º La existencia del derecho de desistimiento, su duración y las condiciones y modo para ejercerlo.

2.º La información acerca de cualquier derecho, distinto del contemplado en el punto anterior, que puedan tener las partes para resolver el contrato anticipadamente o unilateralmente con arreglo a la legislación que resulte aplicable y a las condiciones del contrato, incluidas las compensaciones que pueda contener el contrato en ese caso.

3.º En cuanto a los medios de reclamación, a qué sistemas de resolución extrajudicial de conflictos puede el consumidor tener acceso y cómo puede acceder a ellos.

4.º Lengua o lenguas en las que podrá formalizarse el contrato, en este caso, a elección del consumidor, cuando ésta no sea la lengua en la que se le ha ofrecido la información previa a la contratación.

5.º Legislación y tratamiento tributario aplicable al contrato.

2. La información prevista en este artículo tendrá carácter vinculante y se prestará por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera que permita la constancia, conservación, reproducción y acceso de la información y de la fecha de recepción de la misma por el destinatario.

3. El incumplimiento de los requisitos relativos a la información previa que se deriven de los contratos, así como los relativos al suministro de dicha información previa, que se establecen en este artículo, podrá dar lugar a la invalidez de los contratos, de acuerdo con lo previsto en la legislación civil, sin perjuicio de la integración de los contratos conforme a lo previsto en los artículos 61 y 65 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias.

4. Las comunidades autónomas, en el ejercicio de sus competencias en materia de consumo, podrán determinar reglamentariamente cualquier otra información, compatible con la legislación comunitaria sobre la materia, que la empresa deba comunicar al consumidor de forma previa al contrato.

Artículo 21. *Contrato.*

1. Los contratos de intermediación celebrados por empresas con consumidores se harán constar por escrito o cualquier otro soporte duradero que permita su constancia, y se

formalizarán en tantos ejemplares como partes intervengan, debiéndose entregar a cada una de ellas su correspondiente ejemplar debidamente firmado. Deberán recoger de forma explícita y clara, al menos, el contenido relativo a la información previa al contrato, a que se refiere el artículo anterior.

2. El consumidor podrá desistir en los catorce días naturales siguientes a la formalización del contrato de intermediación sin alegación de causa alguna y sin penalización.

Artículo 22. *Obligaciones adicionales en la actividad de intermediación.*

1. Las empresas que trabajen en exclusiva para una o varias entidades de crédito u otras empresas no podrán percibir retribución alguna de los clientes.

2. Las empresas independientes sólo podrán percibir retribución cuando se haya pactado el importe de la remuneración mediante documento en papel u otro soporte duradero.

3. Se prohíbe a las empresas percibir de los consumidores el precio o los fondos que constituyan el contrato principal.

4. Las empresas independientes estarán obligadas a seleccionar entre los productos que se ofrecen en el mercado los que mejor se adapten a las características que el consumidor les haya manifestado, presentándoles, al menos, tres ofertas vinculantes de entidades de crédito u otras empresas sobre cuyas condiciones jurídicas y económicas asesorará al consumidor.

5. Las empresas, en la actividad de intermediación, están obligadas, en todo caso, a prestar al consumidor la información que resulte exigible por la normativa específica sobre el contrato o contratos de préstamo o crédito que ofrezcan al consumidor.

Disposición adicional única. *Referencias normativas.*

Las citas de esta Ley a la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, se entenderán realizadas a cualquier otra disposición posterior que la modifique o derogue y por la que el Ministerio de Economía y Hacienda regule la transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio de adaptación a los requisitos exigidos.*

1. Las empresas que desarrollen las actividades incluidas en esta Ley que a la entrada en vigor de la misma no cumplan con los requisitos establecidos en los artículos 12 y 19, en relación con las comunicaciones comerciales y publicidad, deberán adaptarse a los mismos en el plazo máximo de tres meses a partir de su entrada en vigor.

2. Las exigencias relativas a las obligaciones de transparencia en relación con los contratos, información previa al contrato, los requisitos de forma y contenido de los contratos, así como las obligaciones en materia de tasación y servicios accesorios, régimen de compensación por amortización anticipada, comisión de apertura en los préstamos o créditos hipotecarios sobre viviendas y oferta vinculante, previstas en los artículos 4, 5 14, 15, 16, 17, 20 y 21, resultarán exigibles en las relaciones precontractuales y en los contratos que se celebren a partir de la entrada en vigor de esta Ley.

Las exigencias relativas a las obligaciones de transparencia en relación con los precios y el tablón de anuncios, previstas en los artículos 5 y 6, resultarán exigibles transcurridos tres meses a partir de la entrada en vigor de esta Ley.

3. Una vez constituidos los registros públicos de empresas a que se refiere el artículo 3, las empresas deberán proceder a su inscripción en el plazo de los tres meses siguientes a su constitución.

Una vez transcurridos seis meses desde la entrada en vigor de esta Ley, las empresas cuyo domicilio social esté situado en una comunidad autónoma que, en el ejercicio de sus competencias, haya optado por no crear el registro público autonómico en dicho plazo, deberán inscribirse provisionalmente en el Registro estatal regulado en dicho artículo en el plazo previsto en el párrafo precedente, sin perjuicio de que el Registro estatal transfiera los datos al registro autonómico competente cuando se proceda a su constitución.

Disposición final primera. *Modificación de la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales.*

El párrafo c) del apartado 2 del artículo 2 de la Ley 19/1993, de 28 de diciembre, sobre determinadas medidas de prevención del blanqueo de capitales, queda redactado en los siguientes términos:

«c) Las personas físicas o jurídicas que actúen en el ejercicio de su profesión como auditores, contables externos o asesores fiscales, así como las personas físicas o jurídicas, distintas de las mencionadas en el apartado 1 anterior, dedicadas profesionalmente a la actividad de concesión de préstamos o créditos o a la intermediación en la concesión de préstamos o créditos.»

Disposición final segunda. *Título competencial.*

Esta Ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.1.ª, 6.ª, 8.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española.

Disposición final tercera. *Facultad de desarrollo.*

1. Corresponde a las comunidades autónomas, en su respectivo ámbito territorial, aprobar las normas de desarrollo y ejecución de esta Ley, salvo lo previsto en los artículos 3, en relación al Registro estatal, y 7 respecto de la fijación del importe de la suma asegurada mínima y el importe mínimo del aval.

2. Se habilita al Ministro de Sanidad y Consumo para desarrollar lo dispuesto en el artículo 3 de esta Ley. En todo caso, en el plazo de seis meses, a partir de la entrada en vigor de esta Ley, se constituirá el Registro estatal al que se refiere el citado artículo 3.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 55

Real Decreto-ley 7/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes en materia de vivienda y alquiler

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 55, de 5 de marzo de 2019
Última modificación: 29 de febrero de 2020
Referencia: BOE-A-2019-3108

I

España afronta retos importantes en materia de vivienda que, en la actualidad, se ligan de manera especial a la dificultad del acceso a la misma en régimen de alquiler. La reforma liberalizadora de 2013, además de no dar los resultados esperados en lo relativo al incremento de la oferta de vivienda y la moderación de los precios, ha situado al arrendatario de una vivienda como residencia habitual en una posición de debilidad que no responde a las condiciones mínimas de estabilidad y seguridad con las que se debe dotar al inquilino de una vivienda en posesión de justo título.

En este contexto, el Estado debe reforzar la cooperación con las Administraciones territoriales que tienen la responsabilidad de ejercer en sus respectivos ámbitos la competencia directa en materia de vivienda, adoptando una serie de medidas urgentes que contribuyan a mejorar el marco normativo para aumentar la oferta de vivienda en alquiler, equilibrando la posición jurídica del propietario y el inquilino en la relación arrendaticia, estableciendo los necesarios estímulos económicos y fiscales, y teniendo la meta de garantizar el ejercicio del derecho constitucional a la vivienda.

En este sentido, cabe recordar que el artículo 47 de la Constitución Española proclama el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada y, a nivel internacional, la Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas en su artículo 25 sitúa la vivienda como objeto de un derecho fundamental de las personas, tan elemental y básico como el alimento, el vestido o la asistencia médica.

Ante este reto, la necesidad de adaptar el marco normativo ha llevado a diferentes agentes sociales y políticos a impulsar modificaciones en la regulación, algunas de las cuales se encuentran actualmente en tramitación parlamentaria, y en las que se destaca la urgencia y se describe la gravedad de la situación que viven actualmente muchos hogares ante el problema de la vivienda.

Por todo ello, es preciso subrayar que el requisito de extraordinaria necesidad y la urgencia de las medidas se apoyan y justifican en sólidos motivos. La grave situación de vulnerabilidad económica y social de un gran número de familias y hogares para afrontar los pagos de una vivienda en el mercado constituye el primer motivo de urgencia. Según datos de Eurostat, en el año 2017, más del 42% de los hogares españoles destinaban más del 40% de sus ingresos al pago del alquiler. Ello supone que España se sitúa 17 puntos porcentuales por encima del valor medio de la Unión Europea y, si no se adoptan las medidas oportunas, previsiblemente irá en aumento, ya que el precio de los alquileres se ha

incrementado en los últimos tres años en más de un 15% y, en algunas localizaciones, el incremento duplica el registrado en el conjunto de España.

Este desigual y heterogéneo comportamiento del mercado del alquiler de vivienda pone de manifiesto la existencia de diversos factores que inciden en esta evolución, y que constituyen el segundo motivo que justifica la urgencia y extraordinaria necesidad de las medidas. Se observa que el incremento de los precios del mercado de la vivienda ha sido particularmente intenso en entornos territoriales de fuerte dinámica inmobiliaria caracterizados por una mayor actividad turística desarrollada sobre el parque de viviendas existente. Ello se pone de manifiesto si se analiza la evolución de los precios en los últimos años: las provincias en las que los precios de la vivienda se han incrementado con mayor intensidad han sido Madrid, Barcelona, Las Palmas, Baleares, Málaga y Santa Cruz de Tenerife. No cabe duda de que, aunque pueden existir diversos factores que explican este incremento de los precios, el fenómeno creciente del alquiler turístico de vivienda a través de plataformas p2p incide en un contexto en el que, además, la demanda de vivienda en alquiler está creciendo con intensidad. Si se analiza la evolución del alquiler en España de los últimos años, se observa que ha pasado de representar el régimen de tenencia del 20,3% de la población en el año 2011, al 22,9% en el año 2017, según los últimos datos de Eurostat, lo que supone un incremento del 12,8% y puede representar alrededor de 700.000 viviendas más en alquiler en este periodo. Esta tendencia contrasta con la mayor estabilidad de la media de la Unión Europea, en la que el alquiler ha aumentado ligeramente del 29,6% en 2011 al 30,0% en 2017.

El tercer motivo que justifica la urgencia y necesidad de las medidas es la escasez del parque de vivienda social, que en España ofrece cobertura a menos del 2,5% de los hogares, una cifra que contrasta con los porcentajes sensiblemente superiores al 15% registrados en algunos de los principales países de nuestro entorno, como Francia, Reino Unido, Suecia, Países Bajos, Austria o Dinamarca. Ello se debe a diferentes causas, entre las que se encuentra la orientación, durante décadas y casi en exclusiva, de las políticas públicas hacia modelos de vivienda protegida en régimen de propiedad. En este escenario, es urgente revertir esta dinámica y eliminar determinadas barreras normativas y de financiación que dificultan el desarrollo de promociones de vivienda en alquiler social por parte de las distintas Administraciones Públicas, con objeto de dotar al conjunto de la sociedad de un instrumento al servicio del cumplimiento efectivo del derecho constitucional a la vivienda, que es especialmente necesario para aquellas personas y hogares que tienen más dificultades para acceder al mercado por sus escasos medios económicos.

Y, en relación con estas situaciones de especial vulnerabilidad que viven muchas familias y hogares después de años de profunda crisis económica caracterizada por una intensa destrucción y precarización del empleo, se formula el cuarto motivo que justifica la urgencia y extraordinaria necesidad de las medidas. El número de desahucios vinculados a contratos de alquiler está creciendo a un ritmo anual muy próximo al 5%. Esta negativa evolución de los lanzamientos practicados como consecuencia de procedimientos derivados de la Ley de Arrendamientos Urbanos contrasta con la reducción progresiva de los lanzamientos derivados de ejecuciones hipotecarias y con la evolución y crecimiento general de la economía y del empleo en nuestro país. Ante esta situación, es urgente adoptar medidas para corregir los efectos de la reforma practicada en la regulación de los contratos de arrendamiento en 2013, ampliando los plazos legales e introduciendo en el procedimiento de desahucio mecanismos que sirvan para responder a la grave situación que viven los hogares más vulnerables, estableciendo plazos y garantías en el proceso.

Además, resulta necesario en este punto avanzar en el cumplimiento de nuestros compromisos con los acuerdos internacionales sobre derechos sociales en una materia que no admite demora. En este sentido, cabe recordar el Dictamen del Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales del Consejo Económico y Social de Naciones Unidas, adoptado el 20 de junio de 2017 en el que, entre otros aspectos, instaba al Gobierno de España a asegurar que su legislación y su aplicación sea conforme con las obligaciones establecidas en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Y, en particular, señalaba la obligación de adoptar las medidas necesarias para superar los problemas de falta de coordinación entre las decisiones judiciales y las acciones de los

servicios sociales en los procedimientos de desahucio de la vivienda habitual cuando afecta a hogares especialmente vulnerables.

Finalmente, el quinto motivo que ampara la urgencia de las medidas es la necesidad de responder desde el ámbito de la vivienda a las deficiencias en materia de accesibilidad que sufren diariamente las personas con discapacidad y movilidad reducida, en un contexto demográfico marcado por un progresivo y alarmante envejecimiento de la población: se prevé que, en la próxima década, la población mayor de 65 años superará sobradamente los 10 millones de personas. Por ello, es urgente atender a la dramática situación que viven muchos hogares en el seno de comunidades de propietarios, que se encuentran afectados por barreras y condicionantes físicos que les impiden el ejercicio de sus derechos.

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, y sin perjuicio de que futuras iniciativas legislativas puedan completar la regulación en materia de vivienda, abordando los aspectos estructurales, los principios generales y las garantías que aseguren la igualdad en el ejercicio de este derecho en el conjunto del Estado, resulta imprescindible la adopción urgente de una norma con rango de ley que permita la modificación de diferentes disposiciones normativas para adoptar determinadas medidas que cuentan con un alto grado de consenso social y no admiten demora, al afectar al ejercicio del derecho constitucional a una vivienda digna y adecuada de muchos hogares.

II

El presente real decreto-ley se estructura en cuatro títulos, y se compone de cinco artículos, tres disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias y tres disposiciones finales. El título I introduce la necesaria reforma de la regulación de los contratos de arrendamiento de vivienda, a través de distintas modificaciones de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de arrendamientos urbanos entre las que destaca la extensión de los plazos de la prórroga obligatoria y la prórroga tácita de los contratos de arrendamiento de vivienda. Se recuperan los plazos establecidos con anterioridad a la reforma liberalizadora operada por la Ley 4/2013, de 4 de junio, de medidas de flexibilización y fomento del mercado del alquiler de viviendas. De esta manera, se establece en cinco años el periodo de prórroga obligatoria, salvo en caso de que el arrendador sea persona jurídica, supuesto en que se fija un plazo de siete años, respondiendo así a las diferencias que tanto desde el punto de vista del tratamiento fiscal, como de la realidad y características de la relación arrendaticia y del desarrollo de la actividad, pueden existir en la práctica. En cuanto a la prórroga tácita, se establece que, llegada la fecha de vencimiento del contrato o de cualquiera de sus prórrogas, y una vez transcurrido el periodo de prórroga obligatoria, si no existe comunicación de alguna de las partes en la que se establezca la voluntad de no renovarlo realizada con cuatro meses de antelación a la finalización de los cinco o siete años en el caso del arrendador y con dos meses de antelación en el caso del inquilino, se prorrogará anualmente el contrato durante tres años más, con lo que se dota al inquilino de una mayor estabilidad que deja de estar expuesto a la prórroga anual establecida en 2013.

Además, se establecen modificaciones que inciden en el momento de la suscripción de los contratos de arrendamiento. Por un lado, se fija en dos mensualidades de renta la cuantía máxima de las garantías adicionales a la fianza que pueden exigirse al arrendatario, ya sea a través de depósito o de aval bancario, y salvo que se trate de contratos de larga duración. Y, por otro lado, se establece por Ley que los gastos de gestión inmobiliaria y de formalización del contrato serán a cargo del arrendador, cuando este sea persona jurídica.

En todo caso, la problemática del alquiler trae también causa de la insuficiente oferta de vivienda en alquiler en nuestro país, debido a una serie de trabas prácticas que entorpecen la reacción desde la oferta a las señales de precios, impidiendo que el mercado funcione adecuadamente. En el ámbito específico del alquiler social o asequible, el número de viviendas continúa siendo insuficiente, debido en parte al escaso uso de los mecanismos público-privados, que permiten el máximo impacto sobre el mercado de alquiler dentro de las restricciones presupuestarias existentes.

La solución equilibrada a la problemática del alquiler sólo es, por tanto, posible si la mayor protección al arrendatario se conjuga con medidas enérgicas por el lado de la oferta. Por ese motivo, la disposición adicional primera recoge un mandato al Ministerio de Fomento para asegurar que se dinamiza la oferta de vivienda en alquiler en España; con este

propósito, se encomienda al Ministerio un conjunto de acciones a realizar, entre ellas la negociación con las administraciones sectorialmente competentes, utilizando para este fin todos los instrumentos a su disposición.

Del mismo modo, para atender a la urgencia de dotar al mercado del alquiler de la necesaria información al servicio de las políticas públicas en materia de vivienda, ofrecer más transparencia en el desarrollo de la actividad, y servir de soporte a la articulación de medidas de política fiscal, la disposición adicional segunda regula los sistemas de índices de referencia del precio del alquiler de vivienda. Para ello, se establece la creación del sistema estatal de índices de referencia del precio del alquiler de vivienda y se recoge la posibilidad, ya desarrollada por parte de algunas comunidades autónomas, de la creación de sistemas de índices de referencia autonómicos, a los efectos de diseñar las políticas y programas públicos en materia de vivienda en sus respectivos ámbitos territoriales.

También se recoge en el título I una precisión técnica en la exclusión del ámbito de aplicación de la Ley de Arrendamientos Urbanos de la cesión temporal del uso que comporta la actividad de las denominadas viviendas de uso turístico, suprimiendo la limitación de que estas deban ser necesariamente comercializadas a través de canales de oferta turística y remitiendo específicamente a lo establecido en la normativa sectorial turística que resulte de aplicación.

El título II introduce modificaciones en el régimen de propiedad horizontal con objeto de impulsar la realización de obras de mejora de la accesibilidad. En primer lugar, se incrementa hasta el 10% del último presupuesto ordinario la cuantía del fondo de reserva de las comunidades de propietarios y se establece la posibilidad de que tales recursos se destinen a la realización de las obras obligatorias de accesibilidad previstas en el artículo Diez.1.b) de la Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal. En segundo lugar, se extiende la obligación de realizar tales obras de accesibilidad en aquellos supuestos en los que las ayudas públicas a las que la comunidad pueda tener acceso alcancen el 75% del importe de las mismas.

En materia de viviendas de uso turístico, también se recoge en el título II una reforma del régimen de propiedad horizontal que explicita la mayoría cualificada necesaria para que las comunidades de propietarios puedan limitar o condicionar el ejercicio de la actividad, o establecer cuotas especiales o incremento en la participación de los gastos comunes de la vivienda, en el marco de la normativa sectorial que regule el ejercicio de esta actividad y del régimen de usos establecido por los instrumentos de ordenación urbanística y territorial.

Por su parte, el título III incorpora dos modificaciones del procedimiento de desahucio de vivienda. La primera, especifica que deberá fijarse por el órgano judicial el día y la hora exactos de los lanzamientos. La segunda, introduciendo el trámite de comunicación a los servicios sociales y, cuando afecte a hogares vulnerables, estableciendo que la determinación de la situación de vulnerabilidad producirá la suspensión del procedimiento hasta que se adopten las medidas que los servicios sociales estimen oportunas por un plazo máximo de un mes, o de tres meses cuando el demandante sea persona jurídica. De esta forma se clarifica el procedimiento, introduciendo mayor seguridad jurídica y medidas específicas para atender a aquellas situaciones que demanden una mayor protección social.

El título IV, que recoge las medidas en materia económica y fiscal, incluye en primer lugar la modificación del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, introduciendo tres medidas en el Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

En primer lugar, se exceptúa de la obligación de repercutir el impuesto al arrendatario cuando el arrendador sea un ente público en los supuestos de alquiler de inmueble de uso residencial con renta limitada por una norma jurídica.

En segundo lugar, se modifica la regulación del recargo previsto para los inmuebles de uso residencial desocupados con carácter permanente, mediante su remisión a la correspondiente normativa sectorial de vivienda, autonómica o estatal, con rango de ley, al objeto de que pueda ser aplicado por los ayuntamientos mediante la aprobación de la correspondiente ordenanza fiscal.

Y, por último, se crea una bonificación potestativa de hasta el 95 por ciento para los inmuebles destinados a alquiler de vivienda con renta limitada por una norma jurídica, a la que podrán acogerse las viviendas sujetas a regímenes de protección pública en alquiler o

viviendas en alquiler social en las que la renta está limitada por un determinado marco normativo.

Por otra parte, para potenciar el mercado de los arrendamientos urbanos como pieza básica de una política de vivienda orientada por el mandato constitucional consagrado en el artículo 47 de la Constitución, resulta conveniente mejorar la fiscalidad del arrendamiento de viviendas, a fin de facilitar a los ciudadanos las condiciones de acceso a las mismas. En este sentido, se introduce una exención para determinados arrendamientos de vivienda en el texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre.

Otra de las modificaciones que se introducen en el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales es la ampliación del ámbito de las inversiones financieramente sostenibles para acoger la posibilidad de realizar actuaciones en materia de vivienda por parte de las Entidades Locales. Se trata de una modificación que contribuirá a eliminar barreras y paliar el grave déficit de vivienda social existente en nuestro país.

Finalmente, el real decreto-ley incluye tres disposiciones adicionales, tres disposiciones finales y dos disposiciones transitorias. La disposición adicional primera recoge el mandato al Ministerio de Fomento ya mencionado, con el fin de dinamizar la oferta de vivienda en alquiler; la disposición adicional segunda recoge la regulación de los índices de referencia del alquiler de vivienda; y la disposición adicional tercera recoge medidas de flexibilidad en la duración de convenios que tengan por objeto la ejecución de determinadas infraestructuras públicas a fin de facilitar el adecuado desarrollo de las actuaciones en ellos incluidas, entre ellas las dirigidas a conectar las ciudades mejorando su accesibilidad. La disposición final primera establece los títulos competenciales que amparan al Estado para dictar normas en las distintas materias, y las disposiciones finales segunda y tercera habilitan el desarrollo reglamentario y establecen la fecha de entrada en vigor de la norma, respectivamente. La disposición transitoria primera establece que los contratos de arrendamiento suscritos con anterioridad a la entrada en vigor del real decreto-ley continuarán rigiéndose por lo establecido en el régimen jurídico que les era de aplicación. La disposición transitoria segunda establece un periodo de tres ejercicios presupuestarios para que las comunidades de propietarios se adapten a la nueva cuantía del fondo de reserva.

III

El presente real decreto-ley respeta los límites constitucionalmente establecidos para el uso de este instrumento normativo, pues no afecta al ordenamiento de las instituciones básicas del Estado, a los derechos, deberes y libertades de los ciudadanos regulados en el Título I de la Constitución, al régimen de las comunidades autónomas ni al derecho electoral general. Debe reseñarse, que las materias que se abordan han sido modificadas en el pasado, atendiendo a razones de urgente necesidad, a través de este instrumento. Entre ellos, puede recordarse el Real Decreto-ley 2/1985, de 30 de abril, sobre Medidas de Política Económica que modificó la regulación de los arrendamientos urbanos.

Además, el real decreto-ley representa un instrumento constitucionalmente lícito, en tanto que pertinente y adecuado para la consecución del fin que justifica la legislación de urgencia, que no es otro, tal como reiteradamente ha exigido nuestro Tribunal Constitucional, que subvenir a una situación concreta, dentro de los objetivos gubernamentales, que por razones difíciles de prever requiere una acción normativa inmediata en un plazo más breve que el requerido por la vía normal o por el procedimiento de urgencia para la tramitación parlamentaria de las leyes.

Esta norma se ajusta a los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en particular, a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia.

Por tanto, en el conjunto y en cada una de las medidas que se adoptan, concurren, por su naturaleza y finalidad, las circunstancias de extraordinaria y urgente necesidad que exige el artículo 86 de la Constitución Española como presupuestos habilitantes para la aprobación de un real decreto-ley.

En su virtud, en uso de la autorización contenida en el artículo 86 de la Constitución, a propuesta del Ministro de Fomento, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 1 de marzo de 2019,

DISPONGO:

TÍTULO I

Medidas de reforma de la regulación de los contratos de arrendamiento de vivienda

Artículo primero. *Modificación de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de arrendamientos urbanos.*

La Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de arrendamientos urbanos, queda modificada como sigue:

Uno. El apartado 2 del artículo 4 queda redactado en los siguientes términos:

«2. Respetando lo establecido en el apartado anterior, los arrendamientos de vivienda se regirán por los pactos, cláusulas y condiciones determinados por la voluntad de las partes, en el marco de lo establecido en el título II de la presente ley y, supletoriamente, por lo dispuesto en el Código Civil.

Se exceptúan de lo así dispuesto los arrendamientos de viviendas cuya superficie sea superior a 300 metros cuadrados o en los que la renta inicial en cómputo anual exceda de 5,5 veces el salario mínimo interprofesional en cómputo anual y el arrendamiento corresponda a la totalidad de la vivienda. Estos arrendamientos se regirán por la voluntad de las partes, en su defecto, por lo dispuesto en el Título II de la presente ley y, supletoriamente, por las disposiciones del Código Civil.»

Dos. La letra e) del artículo 5 queda redactada en los siguientes términos:

«e) La cesión temporal de uso de la totalidad de una vivienda amueblada y equipada en condiciones de uso inmediato, comercializada o promocionada en canales de oferta turística o por cualquier otro modo de comercialización o promoción, y realizada con finalidad lucrativa, cuando esté sometida a un régimen específico, derivado de su normativa sectorial turística.»

Tres. El artículo 7 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 7. *Condición de arrendamiento de vivienda.*

El arrendamiento de vivienda no perderá esta condición aunque el arrendatario no tenga en la finca arrendada su vivienda permanente, siempre que en ella habiten su cónyuge no separado legalmente o de hecho, o sus hijos dependientes.»

Cuatro. El artículo 9 queda redactado en los siguientes términos:

«1. La duración del arrendamiento será libremente pactada por las partes. Si esta fuera inferior a cinco años, o inferior a siete años si el arrendador fuese persona jurídica, llegado el día del vencimiento del contrato, este se prorrogará obligatoriamente por plazos anuales hasta que el arrendamiento alcance una duración mínima de cinco años, o de siete años si el arrendador fuese persona jurídica, salvo que el arrendatario manifieste al arrendador, con treinta días de antelación como mínimo a la fecha de terminación del contrato o de cualquiera de las prórrogas, su voluntad de no renovarlo.

El plazo comenzará a contarse desde la fecha del contrato o desde la puesta del inmueble a disposición del arrendatario si esta fuere posterior. Corresponderá al arrendatario la prueba de la fecha de la puesta a disposición.

2. Se entenderán celebrados por un año los arrendamientos para los que no se haya estipulado plazo de duración o este sea indeterminado, sin perjuicio del

derecho de prórroga anual para el arrendatario, en los términos resultantes del apartado anterior.

3. Una vez transcurrido el primer año de duración del contrato y siempre que el arrendador sea persona física, no procederá la prórroga obligatoria del contrato cuando, al tiempo de su celebración, se hubiese hecho constar en el mismo, de forma expresa, la necesidad para el arrendador de ocupar la vivienda arrendada antes del transcurso de cinco años para destinarla a vivienda permanente para sí o sus familiares en primer grado de consanguinidad o por adopción o para su cónyuge en los supuestos de sentencia firme de separación, divorcio o nulidad matrimonial.

Para ejercer esta potestad de recuperar la vivienda, el arrendador deberá comunicar al arrendatario que tiene necesidad de la vivienda arrendada, especificando la causa o causas entre las previstas en el párrafo anterior, al menos con dos meses de antelación a la fecha en la que la vivienda se vaya a necesitar y el arrendatario estará obligado a entregar la finca arrendada en dicho plazo si las partes no llegan a un acuerdo distinto.

Si transcurridos tres meses a contar de la extinción del contrato o, en su caso, del efectivo desalojo de la vivienda, no hubieran procedido el arrendador o sus familiares en primer grado de consanguinidad o por adopción o su cónyuge en los supuestos de sentencia firme de separación, divorcio o nulidad matrimonial a ocupar esta por sí, según los casos, el arrendatario podrá optar, en el plazo de treinta días, entre ser repuesto en el uso y disfrute de la vivienda arrendada por un nuevo período de hasta cinco años, respetando, en lo demás, las condiciones contractuales existentes al tiempo de la extinción, con indemnización de los gastos que el desalojo de la vivienda le hubiera supuesto hasta el momento de la reocupación, o ser indemnizado por una cantidad equivalente a una mensualidad por cada año que quedara por cumplir hasta completar cinco años, salvo que la ocupación no hubiera tenido lugar por causa de fuerza mayor, entendiéndose por tal, el impedimento provocado por aquellos sucesos expresamente mencionados en norma de rango de Ley a los que se atribuya el carácter de fuerza mayor, u otros que no hubieran podido preverse, o que, previstos, fueran inevitables.»

Cinco. El artículo 10 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 10. *Prórroga del contrato.*

«1. Si llegada la fecha de vencimiento del contrato, o de cualquiera de sus prórrogas, una vez transcurridos como mínimo cinco años de duración de aquel, o siete años si el arrendador fuese persona jurídica, ninguna de las partes hubiese notificado a la otra, al menos con cuatro meses de antelación a aquella fecha en el caso del arrendador y al menos con dos meses de antelación en el caso del arrendatario, su voluntad de no renovarlo, el contrato se prorrogará obligatoriamente por plazos anuales hasta un máximo de tres años más, salvo que el arrendatario manifieste al arrendador con un mes de antelación a la fecha de terminación de cualquiera de las anualidades, su voluntad de no renovar el contrato.

2. Al contrato prorrogado, le seguirá siendo de aplicación el régimen legal y convencional al que estuviera sometido.»

Seis. El artículo 13 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 13. *Resolución del derecho del arrendador.*

1. Si durante los cinco primeros años de duración del contrato, o siete años si el arrendador fuese persona jurídica, el derecho del arrendador quedara resuelto por el ejercicio de un retracto convencional, la apertura de una sustitución fideicomisaria, la enajenación forzosa derivada de una ejecución hipotecaria o de sentencia judicial o el ejercicio de un derecho de opción de compra, el arrendatario tendrá derecho, en todo caso, a continuar en el arrendamiento hasta que se cumplan cinco años o siete años respectivamente, sin perjuicio de la facultad de no renovación prevista en el artículo 9.1.

En contratos de duración pactada superior a cinco años, o siete años si el arrendador fuese persona jurídica, si, transcurridos los cinco primeros años del mismo, o los primeros siete años si el arrendador fuese persona jurídica, el derecho del arrendador quedara resuelto por cualquiera de las circunstancias mencionadas en el párrafo anterior, quedará extinguido el arrendamiento. Se exceptúa el supuesto en que el contrato de arrendamiento haya accedido al Registro de la Propiedad con anterioridad a los derechos determinantes de la resolución del derecho del arrendador. En este caso, continuará el arrendamiento por la duración pactada.

2. Los arrendamientos otorgados por usufructuario, superficiario y cuantos tengan un análogo derecho de goce sobre el inmueble, se extinguirán al término del derecho del arrendador, además de por las demás causas de extinción que resulten de lo dispuesto en la presente ley.

3. Durarán cinco años los arrendamientos de vivienda ajena que el arrendatario haya concertado de buena fe con la persona que aparezca como propietario de la finca en el Registro de la Propiedad, o que parezca serlo en virtud de un estado de cosas cuya creación sea imputable al verdadero propietario, sin perjuicio de la facultad de no renovación a que se refiere el artículo 9.1, salvo que el referido propietario sea persona jurídica, en cuyo caso durarán siete años.»

Siete. El artículo 14 queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 14. *Enajenación de la vivienda arrendada.*

El adquirente de una vivienda arrendada quedará subrogado en los derechos y obligaciones del arrendador durante los cinco primeros años de vigencia del contrato, o siete años si el arrendador anterior fuese persona jurídica, aun cuando concurran en él los requisitos del artículo 34 de la Ley Hipotecaria.

Si la duración pactada fuera superior a cinco años, o superior a siete años si el arrendador anterior fuese persona jurídica, el adquirente quedará subrogado por la totalidad de la duración pactada, salvo que concurran en él los requisitos del artículo 34 de la Ley Hipotecaria. En este caso, el adquirente sólo deberá soportar el arrendamiento durante el tiempo que reste para el transcurso del plazo de cinco años, o siete años en caso de persona jurídica, debiendo el enajenante indemnizar al arrendatario con una cantidad equivalente a una mensualidad de la renta en vigor por cada año del contrato que, excediendo del plazo citado de cinco años, o siete años si el arrendador anterior fuese persona jurídica, reste por cumplir.

Cuando las partes hayan estipulado que la enajenación de la vivienda extinguirá el arrendamiento, el adquirente sólo deberá soportar el arrendamiento durante el tiempo que reste para el transcurso del plazo de cinco años, o siete años si el arrendador anterior fuese persona jurídica.»

Ocho. El apartado 4 del artículo 16 queda redactado en los siguientes términos:

«4. En arrendamientos cuya duración inicial sea superior a cinco años, o siete años si el arrendador fuese persona jurídica, las partes podrán pactar que no haya derecho de subrogación en caso de fallecimiento del arrendatario, cuando este tenga lugar transcurridos los cinco primeros años de duración del arrendamiento, o los siete primeros años si el arrendador fuese persona jurídica, o que el arrendamiento se extinga a los cinco años cuando el fallecimiento se hubiera producido con anterioridad, o a los siete años si el arrendador fuese persona jurídica. En todo caso, no podrá pactarse esta renuncia al derecho de subrogación en caso de que las personas que puedan ejercitar tal derecho en virtud de lo dispuesto en el apartado 1 de este artículo se encuentren en situación de especial vulnerabilidad y afecte a menores de edad, personas con discapacidad o personas mayores de 65 años.»

Nueve. El apartado 1 del artículo 18 queda redactado en los siguientes términos:

«1. Durante la vigencia del contrato, la renta solo podrá ser actualizada por el arrendador o el arrendatario en la fecha en que se cumpla cada año de vigencia del contrato, en los términos pactados por las partes. En defecto de pacto expreso, no se aplicará actualización de rentas a los contratos.

En caso de pacto expreso entre las partes sobre algún mecanismo de actualización de valores monetarios que no detalle el índice o metodología de referencia, la renta se actualizará para cada anualidad por referencia a la variación anual del Índice de Garantía de Competitividad a fecha de cada actualización, tomando como mes de referencia para la actualización el que corresponda al último índice que estuviera publicado en la fecha de actualización del contrato.

En todo caso, el incremento producido como consecuencia de la actualización anual de la renta no podrá exceder del resultado de aplicar la variación porcentual experimentada por el Índice de Precios al Consumo a fecha de cada actualización, tomando como mes de referencia para la actualización el que corresponda al último índice que estuviera publicado en la fecha de actualización del contrato.»

Diez. El artículo 19 queda redactado en los siguientes términos:

«1. La realización por el arrendador de obras de mejora, transcurridos cinco años de duración del contrato, o siete años si el arrendador fuese persona jurídica, le dará derecho, salvo pacto en contrario, a elevar la renta anual en la cuantía que resulte de aplicar al capital invertido en la mejora, el tipo de interés legal del dinero en el momento de la terminación de las obras incrementado en tres puntos, sin que pueda exceder el aumento del veinte por ciento de la renta vigente en aquel momento.

Para el cálculo del capital invertido, deberán descontarse las subvenciones públicas obtenidas para la realización de la obra.

2. Cuando la mejora afecte a varias fincas de un edificio en régimen de propiedad horizontal, el arrendador deberá repartir proporcionalmente entre todas ellas el capital invertido, aplicando, a tal efecto, las cuotas de participación que correspondan a cada una de aquellas.

En el supuesto de edificios que no se encuentren en régimen de propiedad horizontal, el capital invertido se repartirá proporcionalmente entre las fincas afectadas por acuerdo entre arrendador y arrendatarios. En defecto de acuerdo, se repartirá proporcionalmente en función de la superficie de la finca arrendada.

3. La elevación de renta se producirá desde el mes siguiente a aquel en que, ya finalizadas las obras, el arrendador notifique por escrito al arrendatario la cuantía de aquella, detallando los cálculos que conducen a su determinación y aportando copias de los documentos de los que resulte el coste de las obras realizadas.

4. Sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados anteriores y de la indemnización que proceda en virtud del artículo 22, en cualquier momento desde el inicio de la vigencia del contrato de arrendamiento y previo acuerdo entre arrendador y arrendatario, podrán realizarse obras de mejora en la vivienda arrendada e incrementarse la renta del contrato, sin que ello implique la interrupción del periodo de prórroga obligatoria establecido en el artículo 9 o de prórroga tácita a que se refiere el artículo 10 de la presente Ley, o un nuevo inicio del cómputo de tales plazos. En todo caso, el alcance de las obras de mejora deberá ir más allá del cumplimiento del deber de conservación por parte del arrendador al que se refiere el artículo 21 de esta Ley.»

Once. El apartado 1 del artículo 20 queda redactado en los siguientes términos:

«1. Las partes podrán pactar que los gastos generales para el adecuado sostenimiento del inmueble, sus servicios, tributos, cargas y responsabilidades que no sean susceptibles de individualización y que correspondan a la vivienda arrendada o a sus accesorios, sean a cargo del arrendatario.

En edificios en régimen de propiedad horizontal tales gastos serán los que correspondan a la finca arrendada en función de su cuota de participación.

En edificios que no se encuentren en régimen de propiedad horizontal, tales gastos serán los que se hayan asignado a la finca arrendada en función de su superficie.

Para su validez, este pacto deberá constar por escrito y determinar el importe anual de dichos gastos a la fecha del contrato. El pacto que se refiera a tributos no afectará a la Administración.

Los gastos de gestión inmobiliaria y de formalización del contrato serán a cargo del arrendador, cuando este sea persona jurídica.»

Doce. El apartado 2 del artículo 20 queda redactado en los siguientes términos:

«2. Durante los cinco primeros años de vigencia del contrato, o durante los siete primeros años si el arrendador fuese persona jurídica, la suma que el arrendatario haya de abonar por el concepto a que se refiere el apartado anterior, con excepción de los tributos, sólo podrá incrementarse, por acuerdo de las partes, anualmente, y nunca en un porcentaje superior al doble de aquel en que pueda incrementarse la renta conforme a lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 18.»

Trece. El apartado 7 del artículo 25 queda redactado en los siguientes términos:

«7. No habrá lugar a los derechos de tanteo o retracto cuando la vivienda arrendada se venda conjuntamente con las restantes viviendas o locales propiedad del arrendador que formen parte de un mismo inmueble ni tampoco cuando se vendan de forma conjunta por distintos propietarios a un mismo comprador la totalidad de los pisos y locales del inmueble. En tales casos, la legislación sobre vivienda podrá establecer el derecho de tanteo y retracto, respecto a la totalidad del inmueble, en favor del órgano que designe la Administración competente en materia de vivienda, resultando de aplicación lo dispuesto en los apartados anteriores a los efectos de la notificación y del ejercicio de tales derechos.

Si en el inmueble sólo existiera una vivienda, el arrendatario tendrá los derechos de tanteo y retracto previstos en este artículo.»

Catorce. El artículo 36 queda redactado en los siguientes términos.

«1. A la celebración del contrato será obligatoria la exigencia y prestación de fianza en metálico en cantidad equivalente a una mensualidad de renta en el arrendamiento de viviendas y de dos en el arrendamiento para uso distinto del de vivienda.

2. Durante los cinco primeros años de duración del contrato, o durante los siete primeros años si el arrendador fuese persona jurídica, la fianza no estará sujeta a actualización. Pero cada vez que el arrendamiento se prorrogue, el arrendador podrá exigir que la fianza sea incrementada, o el arrendatario que disminuya, hasta hacerse igual a una o dos mensualidades de la renta vigente, según proceda, al tiempo de la prórroga.

3. La actualización de la fianza durante el período de tiempo en que el plazo pactado para el arrendamiento exceda de cinco años, o de siete años si el arrendador fuese persona jurídica, se regirá por lo estipulado al efecto por las partes. A falta de pacto específico, lo acordado sobre actualización de la renta se presumirá querido también para la actualización de la fianza.

4. El saldo de la fianza en metálico que deba ser restituido al arrendatario al final del arriendo, devengará el interés legal, transcurrido un mes desde la entrega de las llaves por el mismo sin que se hubiere hecho efectiva dicha restitución.

5. Las partes podrán pactar cualquier tipo de garantía del cumplimiento por el arrendatario de sus obligaciones arrendaticias adicional a la fianza en metálico.

En el caso del arrendamiento de vivienda, en contratos de hasta cinco años de duración, o de hasta siete años si el arrendador fuese persona jurídica, el valor de esta garantía adicional no podrá exceder de dos mensualidades de renta.

6. Quedan exceptuadas de la obligación de prestar fianza la Administración General del Estado, las Administraciones de las comunidades autónomas y las entidades que integran la Administración Local, los organismos autónomos, las entidades públicas empresariales y demás entes públicos vinculados o dependientes de ellas, y las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en su función pública de colaboración en la gestión de la Seguridad Social, así como sus Centros Mancomunados, cuando la renta haya de ser satisfecha con cargo a sus respectivos presupuestos.»

Quince. La disposición adicional tercera queda redactada en los siguientes términos.

«Disposición adicional tercera. *Depósito de fianzas.*

1. Las comunidades autónomas podrán establecer la obligación de que los arrendadores de finca urbana sujetos a la presente ley depositen el importe de la fianza regulada en el artículo 36.1 de esta ley, sin devengo de interés, a disposición de la Administración autonómica o del ente público que se designe hasta la extinción del correspondiente contrato. Si transcurrido un mes desde la finalización del contrato, la Administración autonómica o el ente público competente no procediere a la devolución de la cantidad depositada, ésta devengará el interés legal correspondiente.

2. Con objeto de favorecer la transparencia y facilitar el intercambio de información para el ejercicio de las políticas públicas, la normativa que regule el depósito de fianza a que se refiere el apartado anterior determinará los datos que deberán aportarse por parte del arrendador, entre los que figurará, como mínimo:

a) Los datos identificativos de las partes arrendadora y arrendataria, incluyendo domicilios a efectos de notificaciones.

b) Los datos identificativos de la finca, incluyendo la dirección postal, año de construcción y, en su caso, año y tipo de reforma, superficie construida de uso privativo por usos, referencia catastral y calificación energética.

c) Las características del contrato de arrendamiento, incluyendo la renta anual, el plazo temporal establecido, el sistema de actualización, el importe de la fianza y, en su caso, garantías adicionales, el tipo de acuerdo para el pago de los suministros básicos, y si se arrienda amueblada.»

TÍTULO II

Medidas de reforma del régimen de propiedad horizontal

Artículo segundo. *Modificación de la Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal.*

La Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal, queda modificada como sigue:

Uno. Se modifica la letra f) del artículo Noveno.1, que queda redactada en los siguientes términos:

«f) Contribuir, con arreglo a su respectiva cuota de participación, a la dotación del fondo de reserva que existirá en la comunidad de propietarios para atender las obras de conservación, de reparación y de rehabilitación de la finca, así como la realización de las obras de accesibilidad recogidas en el artículo Diez.1.b) de esta Ley.

El fondo de reserva, cuya titularidad corresponde a todos los efectos a la comunidad, estará dotado con una cantidad que en ningún caso podrá ser inferior al 10 por ciento de su último presupuesto ordinario.

Con cargo al fondo de reserva la comunidad podrá suscribir un contrato de seguro que cubra los daños causados en la finca o bien concluir un contrato de mantenimiento permanente del inmueble y sus instalaciones generales.»

Dos. Se modifica la letra b) del artículo Diez.1, que queda redactada en los siguientes términos:

«b) Las obras y actuaciones que resulten necesarias para garantizar los ajustes razonables en materia de accesibilidad universal y, en todo caso, las requeridas a instancia de los propietarios en cuya vivienda o local vivan, trabajen o presten servicios voluntarios, personas con discapacidad, o mayores de setenta años, con el objeto de asegurarles un uso adecuado a sus necesidades de los elementos comunes, así como la instalación de rampas, ascensores u otros dispositivos mecánicos y electrónicos que favorezcan la orientación o su comunicación con el exterior, siempre que el importe repercutido anualmente de las mismas, una vez descontadas las subvenciones o ayudas públicas, no exceda de doce mensualidades

ordinarias de gastos comunes. No eliminará el carácter obligatorio de estas obras el hecho de que el resto de su coste, más allá de las citadas mensualidades, sea asumido por quienes las hayan requerido.

También será obligatorio realizar estas obras cuando las ayudas públicas a las que la comunidad pueda tener acceso alcancen el 75% del importe de las mismas.»

Tres. Se introduce un nuevo apartado 12 en el artículo Diecisiete:

«12. El acuerdo por el que se limite o condicione el ejercicio de la actividad a que se refiere la letra e) del artículo 5 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, en los términos establecidos en la normativa sectorial turística, suponga o no modificación del título constitutivo o de los estatutos, requerirá el voto favorable de las tres quintas partes del total de los propietarios que, a su vez, representen las tres quintas partes de las cuotas de participación. Asimismo, esta misma mayoría se requerirá para el acuerdo por el que se establezcan cuotas especiales de gastos o un incremento en la participación de los gastos comunes de la vivienda donde se realice dicha actividad, siempre que estas modificaciones no supongan un incremento superior al 20%. Estos acuerdos no tendrán efectos retroactivos.»

TÍTULO III

Medidas de reforma de procedimiento de desahucio de vivienda

Artículo tercero. *Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.*

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada como sigue:

Uno. Se modifica el ordinal sexto del apartado 1 del artículo 249, que queda redactado en los siguientes términos:

«6.º Las que versen sobre cualesquiera asuntos relativos a arrendamientos urbanos o rústicos de bienes inmuebles, salvo que se trate de reclamaciones de rentas o cantidades debidas por el arrendatario o del desahucio por falta de pago o por extinción del plazo de la relación arrendaticia, o salvo que sea posible hacer una valoración de la cuantía del objeto del procedimiento, en cuyo caso el proceso será el que corresponda a tenor de las reglas generales de esta Ley.»

Dos. Se modifican los apartados 3 y 4 del artículo 440, que quedan redactados en los siguientes términos:

«3. En los casos de demandas en las que se ejercite la pretensión de desahucio por falta de pago de rentas o cantidades debidas, acumulando o no la pretensión de condena al pago de las mismas, el Letrado de la Administración de Justicia, tras la admisión, y previamente a la vista que se señale, requerirá al demandado para que, en el plazo de diez días, desaloje el inmueble, pague al actor o, en caso de pretender la enervación, pague la totalidad de lo que deba o ponga a disposición de aquel en el tribunal o notarialmente el importe de las cantidades reclamadas en la demanda y el de las que adeude en el momento de dicho pago enervador del desahucio; o en otro caso comparezca ante éste y alegue sucintamente, formulando oposición, las razones por las que, a su entender, no debe, en todo o en parte, la cantidad reclamada o las circunstancias relativas a la procedencia de la enervación.

Si el demandante ha expresado en su demanda que asume el compromiso a que se refiere el apartado 3 del artículo 437, se le pondrá de manifiesto en el requerimiento, y la aceptación de este compromiso equivaldrá a un allanamiento con los efectos del artículo 21.

Además, el requerimiento expresará el día y la hora que se hubieran señalado para que tengan lugar la eventual vista en caso de oposición del demandando, para la que servirá de citación, y el día y la hora exactos para la práctica del lanzamiento en caso de que no hubiera oposición. Asimismo se expresará que en caso de solicitar asistencia jurídica gratuita el demandado, deberá hacerlo en los tres días

siguientes a la práctica del requerimiento, así como que la falta de oposición al requerimiento supondrá la prestación de su consentimiento a la resolución del contrato de arrendamiento que le vincula con el arrendador.

El requerimiento se practicará en la forma prevista en el artículo 161 de esta Ley, teniendo en cuenta las previsiones contenidas en apartado 3 del artículo 155 y en el último párrafo del artículo 164, apercibiendo al demandado de que, de no realizar ninguna de las actuaciones citadas, se procederá a su inmediato lanzamiento, sin necesidad de notificación posterior, así como de los demás extremos comprendidos en el apartado siguiente de este mismo artículo.

Si el demandado no atendiere el requerimiento de pago o no compareciere para oponerse o allanarse, el Letrado de la Administración de Justicia dictará decreto dando por terminado el juicio de desahucio y se procederá el lanzamiento en el día y la hora fijadas.

Si el demandado atendiere el requerimiento en cuanto al desalojo del inmueble sin formular oposición ni pagar la cantidad que se reclamase, el Letrado de la Administración de Justicia lo hará constar, y dictará decreto dando por terminado el procedimiento, y dejando sin efecto la diligencia de lanzamiento, a no ser que el demandante interese su mantenimiento para que se levante acta sobre el estado en que se encuentre la finca, dando traslado al demandante para que inste el despacho de ejecución en cuanto a la cantidad reclamada, bastando para ello con la mera solicitud.

En los dos supuestos anteriores, el decreto dando por terminado el juicio de desahucio, impondrá las costas al demandado e incluirá las rentas debidas que se devenguen con posterioridad a la presentación de la demanda hasta la entrega de la posesión efectiva de la finca, tomándose como base de la liquidación de las rentas futuras, el importe de la última mensualidad reclamada al presentar la demanda. Si el demandado formulara oposición, se celebrará la vista en la fecha señalada.

4. En todos los casos de desahucio, también se apercibirá al demandado en el requerimiento que se le realice que, de no comparecer a la vista, se declarará el desahucio sin más trámites y que queda citado para recibir la notificación de la sentencia que se dicte el sexto día siguiente al señalado para la vista. Igualmente, en la resolución que se dicte teniendo por opuesto al demandado se fijará día y hora exactas para que tenga lugar, en su caso, el lanzamiento, que deberá verificarse antes de treinta días desde la fecha señalada para la vista, advirtiendo al demandado que, si la sentencia fuese condenatoria y no se recurriera, se procederá al lanzamiento en el día y la hora fijadas, sin necesidad de notificación posterior.»

Tres. Se introduce un nuevo apartado 5 en el artículo 441, en los siguientes términos:

«5. En los casos del número 1º del artículo 250.1, se informará al demandando de la posibilidad de que acuda a los servicios sociales, y en su caso, de la posibilidad de autorizar la cesión de sus datos a estos, a efectos de que puedan apreciar la posible situación de vulnerabilidad. A los mismos efectos, se comunicará, de oficio por el Juzgado, la existencia del procedimiento a los servicios sociales. En caso de que los servicios sociales confirmasen que el hogar afectado se encuentra en situación de vulnerabilidad social y/o económica, se notificará al órgano judicial inmediatamente. Recibida dicha comunicación, el Letrado de la Administración de Justicia suspenderá el proceso hasta que se adopten las medidas que los servicios sociales estimen oportunas, durante un plazo máximo de suspensión de un mes a contar desde la recepción de la comunicación de los servicios sociales al órgano judicial, o de tres meses si el demandante es una persona jurídica. Una vez adoptadas las medidas o transcurrido el plazo se alzará la suspensión y continuará el procedimiento por sus trámites. En estos supuestos, la cédula de emplazamiento al demandado habrá de contener datos de identificación de los servicios sociales a los que puede acudir el ciudadano.»

Cuatro. Se modifica el apartado 4 del artículo 549, que queda redactado en los siguientes términos:

«4. El plazo de espera legal al que se refiere el artículo anterior no será de aplicación en la ejecución de resoluciones de condena de desahucio por falta de pago de rentas o cantidades debidas, o por expiración legal o contractual del plazo, que se regirá por lo previsto en tales casos.

No obstante, cuando se trate de vivienda habitual, con carácter previo al lanzamiento, deberá haberse procedido en los términos del artículo 441.5 de esta Ley.»

Cinco. Se modifica el apartado 1 del artículo 686, que queda redactado en los siguientes términos:

«1. En el auto por el que se autorice y despache la ejecución se mandará requerir de pago al deudor y, en su caso, al hipotecante no deudor o al tercer poseedor contra quienes se hubiere dirigido la demanda, en el domicilio que resulte vigente en el Registro.

En el requerimiento a que se refiere el párrafo anterior habrán de incluirse las indicaciones contenidas en el artículo 441.5, produciendo iguales efectos.»

TÍTULO IV

Medidas económicas y fiscales en materia de vivienda y alquiler

Artículo cuarto. *Modificación del texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo.*

El texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, aprobado por Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, queda modificado como sigue:

Uno. El apartado 2 del artículo 63 queda redactado en los siguientes términos:

«2. Lo dispuesto en el apartado anterior será de aplicación sin perjuicio de la facultad del sujeto pasivo de repercutir la carga tributaria soportada conforme a las normas de derecho común.

Las Administraciones Públicas y los entes u organismos a que se refiere el apartado anterior repercutirán la parte de la cuota líquida del impuesto que corresponda en quienes, no reuniendo la condición de sujetos pasivos, hagan uso mediante contraprestación de sus bienes demaniales o patrimoniales, los cuales estarán obligados a soportar la repercusión. A tal efecto la cuota repercutible se determinará en razón a la parte del valor catastral que corresponda a la superficie utilizada y a la construcción directamente vinculada a cada arrendatario o cesionario del derecho de uso. Lo dispuesto en este párrafo no será de aplicación en el supuesto de alquiler de inmueble de uso residencial con renta limitada por una norma jurídica.»

Dos. El apartado 4 del artículo 72 queda redactado en los siguientes términos:

«4. Dentro de los límites resultantes de lo dispuesto en los apartados anteriores, los ayuntamientos podrán establecer, para los bienes inmuebles urbanos, excluidos los de uso residencial, tipos diferenciados atendiendo a los usos establecidos en la normativa catastral para la valoración de las construcciones. Cuando los inmuebles tengan atribuidos varios usos se aplicará el tipo correspondiente al uso de la edificación o dependencia principal.

Dichos tipos solo podrán aplicarse, como máximo, al 10 por ciento de los bienes inmuebles urbanos del término municipal que, para cada uso, tenga mayor valor catastral, a cuyo efecto la ordenanza fiscal del impuesto señalará el correspondiente umbral de valor para todos o cada uno de los usos, a partir del cual serán de aplicación los tipos incrementados.

Tratándose de inmuebles de uso residencial que se encuentren desocupados con carácter permanente, los ayuntamientos podrán exigir un recargo de hasta el 50 por ciento de la cuota líquida del impuesto. Dentro de este límite, los ayuntamientos

podrán determinar mediante ordenanza fiscal un único recargo o varios en función de la duración del período de desocupación del inmueble.

El recargo, que se exigirá a los sujetos pasivos de este tributo, se devengará el 31 de diciembre y se liquidará anualmente por los ayuntamientos, una vez constatada la desocupación del inmueble en tal fecha, juntamente con el acto administrativo por el que esta se declare.

A estos efectos tendrá la consideración de inmueble desocupado con carácter permanente aquel que permanezca desocupado de acuerdo con lo que se establezca en la correspondiente normativa sectorial de vivienda, autonómica o estatal, con rango de ley, y conforme a los requisitos, medios de prueba y procedimiento que establezca la ordenanza fiscal. En todo caso, la declaración municipal como inmueble desocupado con carácter permanente exigirá la previa audiencia del sujeto pasivo y la acreditación por el Ayuntamiento de los indicios de desocupación, a regular en dicha ordenanza, dentro de los cuales podrán figurar los relativos a los datos del padrón municipal, así como los consumos de servicios de suministro.»

Tres. Se introduce un nuevo apartado 6 en el artículo 74:

«6. Los ayuntamientos mediante ordenanza fiscal podrán establecer una bonificación de hasta el 95 por ciento en la cuota íntegra del impuesto para los bienes inmuebles de uso residencial destinados a alquiler de vivienda con renta limitada por una norma jurídica.»

Cuatro. Con efectos a partir de 1 de enero de 2019, se introduce en el apartado 1.B) de la Disposición adicional decimosexta, la referencia al programa «152. Vivienda.», que se suma a los ya recogidos en el mismo.

Artículo quinto. *Modificación del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre.*

Se añade un apartado 26 en el artículo 45.I.B) del texto refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, con la siguiente redacción:

«26. Los arrendamientos de vivienda para uso estable y permanente a los que se refiere el artículo 2 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.»

Disposición adicional primera. *Medidas para promover la oferta de vivienda en alquiler.*

(Anulada).

Disposición adicional segunda. *Sistema de índices de referencia del precio del alquiler de vivienda.*

1. Para garantizar la transparencia y el conocimiento de la evolución del mercado del alquiler de viviendas, así como para aplicar políticas públicas que incrementen la oferta de vivienda asequible y para facilitar la aplicación de medidas de política fiscal, se crea el sistema estatal de índices de referencia del precio del alquiler de vivienda, que se ajustará a las siguientes reglas:

a) Se elaborará en el plazo de ocho meses por la Administración General del Estado, a través de un procedimiento sujeto a los principios de transparencia y publicidad. La resolución por la que se determine el sistema de índices de referencia se publicará en el «Boletín Oficial del Estado». Contra la resolución por la que se apruebe el sistema de índices de referencia podrá interponerse recurso contencioso-administrativo.

b) Para la determinación del índice estatal se utilizarán los datos procedentes de la información disponible en la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, en el Catastro Inmobiliario, en el Registro de la Propiedad, en los registros administrativos de depósitos de fianza y en otras fuentes de información, que sean representativos del mercado del alquiler

de vivienda. Anualmente se ofrecerá una relación de valores medios de la renta mensual en euros por metro cuadrado de superficie de la vivienda, agregados por secciones censales, barrios, distritos, municipios, provincias y comunidades autónomas.

2. En sus respectivos ámbitos territoriales, las comunidades autónomas podrán definir de manera específica y adaptada a su territorio, su propio índice de referencia, para el ejercicio de sus competencias y a los efectos de diseñar sus propias políticas y programas públicos de vivienda.

Disposición adicional tercera. *Convenios en materia de infraestructuras.*

(Anulada).

Disposición transitoria primera. *Régimen de los contratos de arrendamiento celebrados con anterioridad a la entrada en vigor de este real decreto-ley.*

Los contratos de arrendamiento sometidos a la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, celebrados con anterioridad a la entrada en vigor de este real decreto-ley, continuarán rigiéndose por lo establecido en el régimen jurídico que les era de aplicación.

Sin perjuicio de ello, cuando las partes lo acuerden y no resulte contrario a las previsiones legales, los contratos preexistentes podrán adaptarse al régimen jurídico establecido en este real decreto-ley.

Disposición transitoria segunda. *Plazo de adaptación de la cuantía del fondo de reserva.*

El incremento de la cuantía destinada al fondo de reserva establecida en la modificación de la letra f) del artículo Noveno.1 de la Ley 49/1960, de 21 de julio, sobre propiedad horizontal, se podrá llevar a cabo a lo largo de los tres ejercicios presupuestarios siguientes a aquel que se encuentre en curso a la fecha de entrada en vigor de este real decreto-ley.

Disposición final primera. *Títulos competenciales.*

1. Los artículos primero y segundo, así como las disposiciones transitorias de este real decreto-ley se dictan al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.8.ª de la Constitución Española que atribuye al Estado competencia exclusiva en materia de legislación civil.

2. El artículo tercero de este real decreto-ley se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.6ª de la Constitución Española que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación procesal.

3. Los artículos cuarto y quinto de este real decreto-ley se dictan al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.14.ª de la Constitución, que atribuye al Estado competencia exclusiva en materia de hacienda general.

4. Las disposiciones adicionales primera y segunda de este real decreto-ley se dictan al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.13.ª de la Constitución, que atribuye al Estado competencia exclusiva en materia de bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

5. La disposición adicional tercera de este real decreto-ley se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.18.ª de la Constitución, que atribuye al Estado competencia exclusiva en materia de bases del régimen jurídico de las Administraciones públicas, procedimiento administrativo común y legislación básica sobre contratos y concesiones administrativas, entre otras materias.

Disposición final segunda. *Desarrollo reglamentario.*

El Gobierno podrá dictar las normas reglamentarias necesarias para el desarrollo de lo dispuesto en este real decreto-ley.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto-ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 56

Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 65, de 16 de marzo de 2019
Última modificación: 28 de diciembre de 2023
Referencia: BOE-A-2019-3814

FELIPE VI

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley:

PREÁMBULO

I

La regulación de los contratos de crédito inmobiliario desempeña un papel relevante en la estabilidad económica y es un instrumento de cohesión social. El sistema hipotecario español y, en particular, el régimen de concesión de préstamos y créditos con garantía hipotecaria inmobiliaria, ha hecho posible que numerosas familias españolas puedan disfrutar de viviendas en propiedad y que lo hagan en una proporción superior a la de muchos países de nuestro entorno. Garantizar un régimen jurídico seguro, ágil y eficaz, que proteja este tipo de operaciones es una exigencia que deriva no sólo de las obligaciones impuestas por el Derecho de la Unión Europea, sino de los indudables beneficios que supone para la economía de un país. Tanto la protección de las transacciones como la seguridad jurídica generan crédito para los individuos, lo que redunda en el crecimiento de la economía. Así mismo, el acceso a la propiedad consolida la libertad y responsabilidad de los individuos como ciudadanos. En este proceso el acceso al crédito hipotecario es un elemento clave en el éxito del régimen de propiedad de España.

II

Partiendo de estas consideraciones, esta Ley tiene como objeto la trasposición de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014.

Además, vista la experiencia hasta la fecha, y al objeto de la recuperación de la confianza de los prestatarios, se introducen previsiones cuya finalidad es la de potenciar la seguridad jurídica, la transparencia y comprensión de los contratos y de las cláusulas que los componen, así como el justo equilibrio entre las partes.

La Directiva 2014/17/UE reconoce en su considerando (3) que «La crisis financiera ha demostrado que el comportamiento irresponsable de los participantes en el mercado puede socavar los cimientos del sistema financiero, (...) y puede tener graves consecuencias sociales y económicas». En particular, la Directiva pone de manifiesto en su considerando (4) que «la Comisión ha determinado una serie de problemas que sufren los mercados hipotecarios de la Unión en relación con la irresponsabilidad en la concesión y contratación de préstamos, así como con el margen potencial de comportamiento irresponsable entre los participantes en el mercado, incluidos los intermediarios de crédito».

Dichos considerandos ponen de relieve, además, la asimétrica posición que ocupan en la relación contractual el prestamista y el prestatario, que no queda salvada por el simple hecho de proporcionar al cliente información y advertencias. Se exige, por tanto, a la parte que domina la relación que, como profesional, tenga un plus de responsabilidad en su comportamiento hacia el prestatario.

III

La Directiva 2014/17/UE establece un régimen específico de protección de las personas consumidoras que tengan la condición de prestatarios, garantes o titulares de garantías en préstamos o créditos garantizados mediante hipoteca sobre bienes inmuebles de uso residencial, o cuya finalidad sea la adquisición de bienes inmuebles de uso residencial.

En la Unión Europea, cuyo derecho goza del principio de primacía frente al derecho nacional, la vivienda está reconocida como un derecho fundamental, tal como reconoce expresamente el apartado 65 de la Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 10 de septiembre de 2014, asunto C-34/13, donde con toda contundencia se manifiesta que «En el Derecho de la Unión, el derecho a la vivienda es un derecho fundamental garantizado por el artículo 7 de la Carta que el tribunal remitente debe tomar en consideración al aplicar la Directiva 93/13».

La normativa europea se refiere a los créditos celebrados con consumidores que estén garantizados mediante hipoteca u otro tipo de garantía, en relación con bienes inmuebles de uso residencial, es decir, su objeto es la protección de los consumidores, entendiéndose por tales las personas físicas que no actúan en el ámbito de su actividad profesional o empresarial. Sin embargo, también permite que por parte de los Estados miembros se adopten disposiciones más estrictas en materia de protección de las personas consumidoras, incluyendo también la posibilidad de ampliar el ámbito de aplicación a no consumidores.

De esta forma, la presente Ley extiende su régimen jurídico a todas las personas físicas, con independencia de que sean o no consumidores. Esta ampliación de la esfera subjetiva de protección de la Ley frente a la Directiva sigue la línea tradicional de nuestro ordenamiento jurídico de ampliar el ámbito de protección a colectivos como los trabajadores autónomos. Así se configura el ámbito de aplicación de la vigente normativa de transparencia en materia de créditos hipotecarios que se regula en el Capítulo II del Título III de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

La Ley regula tres aspectos diferenciados. En primer lugar, contiene normas de transparencia y de conducta que imponen obligaciones a los prestamistas e intermediarios de crédito, así como a sus representantes designados, completando y mejorando el actual marco existente de la referida Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre y la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

En segundo lugar, regula el régimen jurídico de los intermediarios de crédito inmobiliario y los prestamistas inmobiliarios, y en tercer lugar, establece el régimen sancionador para los incumplimientos de las obligaciones contenidas en la misma.

Además, se introducen a lo largo del articulado una serie de disposiciones que regulan aspectos que no están específicamente previstos en la normativa europea o que van más allá de su contenido, y cuya finalidad es reforzar determinados aspectos del régimen jurídico de contratación hipotecaria y de su vida contractual, referidos a determinadas situaciones que, en contratos de tan larga duración pueden producirse y deben tenerse en

consideración, ya sea exigiendo mayores garantías, reforzando las existentes, estableciendo una regulación clara y sencilla que evite dudas interpretativas innecesarias o estableciendo mecanismos de solución de conflictos o situaciones que pudieran variar la situación del prestatario en las condiciones que contrató. El objetivo último es reforzar las garantías para los prestatarios en el proceso de contratación y evitar en última instancia la ejecución de este tipo de préstamos en vía judicial con la consiguiente pérdida de la vivienda.

IV

La Ley se estructura en cuatro Capítulos, que se corresponden con las líneas esenciales de la regulación, doce disposiciones adicionales, cinco disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dieciséis disposiciones finales, así como dos Anexos, el I referente a la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN) y el II al Cálculo de la Tasa Anual Equivalente (TAE).

El Capítulo I recoge las disposiciones generales que alcanzan al objeto, ámbito de aplicación, carácter irrenunciable de los derechos que reconoce para los prestatarios y definiciones a efectos de la Ley. En los mismos términos que la referida Directiva 2014/17/UE, la Ley se aplicará tanto a la concesión profesional de préstamos con garantía hipotecaria sobre bienes inmuebles de uso residencial y préstamos para la adquisición de inmuebles de uso residencial como a la intermediación profesional en alguna de las dos actividades anteriores.

El Capítulo II establece las normas de transparencia y de conducta orientadas, en particular, a la concesión responsable de financiación que afecte a inmuebles, así como a favorecer la progresiva implantación de un mercado de crédito fiable, con reglas homogéneas en el espacio europeo y con un mayor grado de confianza de los clientes en las entidades prestamistas; un mercado en el que las personas físicas que busquen financiación hipotecaria puedan hacerlo con la confianza de que las entidades prestamistas se comportarán de forma profesional y responsable. En este sentido, la Ley contribuye a la implantación de un mercado único europeo más transparente, competitivo y homogéneo, con contratos de crédito que afectan a bienes inmuebles más equitativos y que aseguran un elevado nivel de protección a las personas físicas que obtienen financiación.

Este Capítulo se estructura, a su vez, en tres secciones. La sección 1.ª recoge, a modo de disposiciones generales, los principios de actuación básicos en la concesión de préstamos inmobiliarios, dirigidos a la protección de los legítimos intereses, las características generales de la información precontractual, las obligaciones de transparencia en relación con los contratos, la determinación del cálculo de la Tasa Anual Equivalente (TAE) y la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN).

Entre los aspectos más novedosos de la Ley se establece una regulación detallada de la fase precontractual. En este sentido, se ha optado por ir más allá de la estricta transposición de la Directiva 2014/17 con el objetivo de garantizar que el prestatario tenga a su disposición la información necesaria para que pueda comprender en su integridad la carga económica y jurídica del préstamo que va a contratar y que, por lo tanto, se pueda considerar cumplido el principio de transparencia en su vertiente material.

Esta medida, destinada a reforzar el equilibrio que debe existir entre las partes en toda relación jurídica contractual, se complementa atribuyendo al notario la función de asesorar imparcialmente al prestatario, aclarando todas aquellas dudas que le pudiera suscitar el contrato, y de comprobar que tanto los plazos como los demás requisitos que permiten considerar cumplido el citado principio de transparencia material, especialmente los relacionados con las cláusulas contractuales de mayor complejidad o relevancia en el contrato, concurren al tiempo de autorizar en escritura pública el contrato de préstamo o crédito hipotecario.

De ese modo, se constituirá prueba en beneficio de ambas partes –prestamista y prestatario– de que el primero ha cumplido con su obligación de entregar en los plazos previstos dicha documentación y el segundo podrá ejercer el derecho, que presupone también la existencia de un deber, a conocer las consecuencias de aquello a lo que se obliga.

No obstante, es importante señalar que, al igual que como sucedió con las modificaciones introducidas en su momento por la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre,

de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, las innovaciones en la fase precontractual, derivadas de la aplicación de esta Ley, no serán de aplicación, salvo a lo que expresamente se atribuya efecto retroactivo, a la cartera hipotecaria concedida. Y no lo serán ni siquiera como parámetro de comparación, en la medida en que nos encontramos ante contratos que se celebraron al amparo de una legislación que determinaba en su integridad los requisitos de transparencia a los que quedaban sujetos tales contratos.

La sección 2.ª recoge las normas de conducta que prestamistas, intermediarios de crédito inmobiliario y representantes designados deben cumplir en el proceso de elaboración, promoción, comercialización y contratación de préstamos inmobiliarios, tanto respecto de su organización interna, como respecto del cliente. Cabe destacar algunas de ellas por su especial relevancia. Así, en primer lugar, se exige que el personal que evalúa la solvencia y comercializa préstamos inmobiliarios deba cumplir con determinados requisitos de capacitación que aseguren (artículo 16) que el prestatario recibe una información adecuada y ajustada a sus necesidades por parte del prestamista. Se prohíben, en segundo lugar y con carácter general, las ventas vinculadas, es decir, ventas de paquetes integrados por el préstamo y otros productos, cuando el contrato de préstamo no se ofrezca al prestatario también por separado (artículo 17). Esta medida está orientada a favorecer la elección del producto más adecuado por parte del cliente y fomentar la competencia entre prestamistas, posibilitando la venta agrupada en aquellos casos en los que resulte más beneficioso para aquellos. Por otro lado, se imponen límites a la política retributiva del personal de los prestamistas y de los asesores, evitando incentivos adversos que favorezcan una posible contratación excesiva en detrimento de una adecuada valoración del riesgo y de la provisión de la necesaria información al cliente, estableciendo, en particular, que el volumen de préstamos contratados no sea el factor predominante a la hora de retribuir al personal que los diseña, comercializa o los recomienda (artículo 18). También se limita la actividad de asesoramiento en materia de préstamos y créditos que, con determinadas excepciones, sólo podrá prestarse por los intermediarios de crédito inmobiliario y los prestamistas inmobiliarios (artículo 19), estableciendo al tiempo reglas que aseguren la provisión de recomendaciones claras, objetivas y adaptadas al cliente. Por otra parte, se incorpora por vez primera en nuestro ordenamiento jurídico el derecho del consumidor a convertir el préstamo denominado en moneda extranjera a la moneda en la que el prestatario reciba sus ingresos o la del Estado miembro en el que resida, como mecanismo sencillo y fácil de comprender para conseguir cobertura y protección frente al riesgo de cambio (artículo 20). No obstante, el prestatario profesional, que no sea consumidor, podrá sustituir este derecho por otro tipo de mecanismo alternativo para la cobertura del riesgo de cambio. La cobertura del riesgo de cambio viene acompañada de la obligación de información periódica del prestamista al prestatario sobre la evolución de la deuda y del derecho de éste a convertir, en su caso, el préstamo a una moneda alternativa.

La sección 3.ª regula la forma, ejecución y resolución de los contratos. Como novedad se establece el derecho del prestatario a reembolsar, con carácter general, todo o parte del préstamo sin tener que soportar comisiones o compensaciones para el prestamista. Únicamente se satisfará al prestamista la pérdida financiera de éste cuando el reembolso se produzca en los primeros años de vigencia del contrato (difieren entre los contratos a tipo variable y los contratos a tipo fijo), y siempre que esa pérdida no supere aplicando unos porcentajes máximos previstos legalmente (artículo 23). Igualmente reseñable es la opción de favorecer la subrogación y la novación modificativa de préstamos cuando tengan por finalidad la modificación del tipo de interés variable a uno fijo. El objetivo perseguido es lograr que los prestatarios puedan conocer con exactitud el coste que en el medio y largo plazo les va a suponer la financiación que contratan, lo que les permitirá realizar una planificación financiera a largo plazo, a la par que favorece la simplicidad en la redacción de los contratos y en consecuencia la transparencia con los prestatarios. En todo caso, la regulación trata de establecer un punto de equilibrio entre facilitar a las personas físicas el reembolso de sus préstamos y no generar escenarios adversos en los prestamistas respecto de la oferta de contratos de préstamo a tipo fijo, en los que el riesgo de tipo de interés es mayor.

Por último, esta sección aborda la nueva regulación del vencimiento anticipado del contrato de préstamo y de los intereses de demora, sustituyendo el régimen vigente, en el

que existía cierto margen a la autonomía de la voluntad de las partes, por normas de carácter estrictamente imperativo. Así, mediante el nuevo régimen del vencimiento anticipado se garantiza que este solo pueda tener lugar cuando el incumplimiento del deudor es suficientemente significativo en atención al préstamo contratado. Del mismo modo dota de una mayor seguridad jurídica a la contratación, y se sustituye el anterior régimen de los intereses de demora, en el que únicamente se establecía un límite máximo para cuantificarlos, por un criterio claro y fijo para su determinación. En ambos casos se persigue impedir la inclusión en el contrato de cláusulas que pudieran ser abusivas y, a la vez, robustecer el necesario equilibrio económico y financiero entre las partes.

El Capítulo III con la rúbrica de régimen jurídico de los intermediarios de crédito inmobiliario, sus representantes designados y los prestamistas inmobiliarios, se estructura en cuatro secciones. La sección 1.ª describe las fuentes del régimen jurídico de estas figuras (artículo 26). Las secciones 2.ª, 3.ª y 4.ª se refieren a los intermediarios de crédito inmobiliario, los representantes designados de los intermediarios y los prestamistas inmobiliarios, respectivamente. Regulan los requisitos de acceso a la actividad y el régimen de supervisión de los mismos. Aquellos operadores que deseen realizar profesionalmente estas actividades deberán estar debidamente inscritos en el correspondiente registro público y contar, entre otros aspectos, con reconocido prestigio y conocimientos y competencia adecuados.

El Capítulo IV se dedica a la regulación del régimen sancionador. A estos efectos, las obligaciones establecidas en esta Ley tienen el carácter de normas de ordenación y disciplina para los intermediarios de crédito inmobiliario y los prestamistas inmobiliarios, que aplicarán el Banco de España o el órgano designado por cada Comunidad Autónoma, en función del ámbito geográfico en el que opere el intermediario o el prestamista inmobiliario, con un abanico de infracciones y sanciones proporcionales a la dimensión de los destinatarios.

Las disposiciones adicionales, doce en total, regulan ámbitos específicos vinculados con el régimen jurídico de los contratos de crédito inmobiliario en ámbitos tales como la resolución de controversias a través de reclamaciones extrajudiciales en referencia a la Autoridad Independiente para velar por la protección y transparencia en la contratación inmobiliaria prevista en la Disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, la cooperación entre las autoridades competentes, la educación financiera, el régimen de conservación de la documentación precontractual, aspectos de desarrollo autonómico, los supuestos de subrogación de deudor y novación modificativa del contrato de préstamo, las obligaciones del empresario con ocasión de la transmisión del inmueble hipotecado, las obligaciones de notarios y registradores con ocasión de la autorización e inscripción del préstamo hipotecario, los honorarios notariales y registrales en caso de subrogación o novación modificativa de los préstamos por cambio de tipo de interés variable a fijo, el régimen de valoración de bienes inmuebles y la adhesión al Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual.

La disposición transitoria primera establece como regla general la aplicación no retroactiva de sus disposiciones, de la que se exceptúan los supuestos regulados en sus apartados dos a cuatro. En cuanto a este último, se determina que quedará regulado bajo los términos de esta Ley el vencimiento anticipado de los contratos que tenga lugar a partir de la entrada en vigor de la misma, aunque los contratos se hubieran celebrado con anterioridad e incluso aunque contuvieran alguna estipulación al respecto, salvo que el deudor alegara que la previsión que contiene resulta más favorable para él. Por tanto, esta regulación no se aplica al vencimiento anticipado de los contratos que hubiera tenido lugar antes de la entrada en vigor de la Ley, se hubiera instado o no un procedimiento de ejecución hipotecaria para hacerlo efectivo, y estuviera este suspendido o no.

Por su parte, la disposición transitoria segunda prevé la obligación de adaptación al nuevo régimen por parte de los intermediarios de crédito inmobiliario y prestamistas inmobiliarios preexistentes.

La disposición transitoria tercera establece un régimen especial en los procesos de ejecución en curso a la entrada en vigor de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social

para dar cumplimiento a las sentencias de 29 de octubre de 2015 y de 26 de enero de 2017 dictadas por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. Con ello se otorga a los deudores hipotecarios contemplados en la disposición transitoria cuarta de la citada Ley un nuevo plazo de diez días para formular oposición sobre la base de la posible existencia de cláusulas abusivas cuando se den determinadas circunstancias. Este nuevo plazo se contará a partir de la notificación al deudor de su posibilidad de plantear la oposición. Dicha notificación deberá realizarse en el plazo de 15 días naturales a contar desde la entrada en vigor de esta Ley.

Las circunstancias que excluyen el otorgamiento de un nuevo plazo residen en razones de seguridad jurídica y coherencia. Por ello no se aplicará la previsión a los supuestos en que el juez de oficio hubiese analizado la existencia de cláusulas abusivas; cuando se hubiera notificado personalmente al ejecutado la posibilidad de formular el incidente extraordinario de oposición basado en la existencia de las causas de oposición previstas en el apartado 7.ª del artículo 557.1 y 4.ª del artículo 695.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil; cuando el ejecutado hubiera formulado el citado incidente extraordinario de oposición, conforme a lo recogido en la citada disposición transitoria cuarta de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, o cuando con base en la sentencia del Tribunal de Justicia de la UE de 29 de octubre de 2016 se haya admitido la oposición del ejecutado.

Conforme a la disposición transitoria cuarta, los prestamistas podrán seguir utilizando la Ficha de Información Personalizada prevista en el artículo 22 y el anexo II de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, hasta el 21 de marzo de 2019.

La disposición transitoria quinta establece el régimen transitorio para la resolución de quejas y reclamaciones en tanto se crea la Autoridad Independiente a que se refiere la Disposición adicional primera de esta Ley.

V

La Ley contiene 16 disposiciones finales. La primera modifica la Ley Hipotecaria con la finalidad de integrar en ella las mejoras en la protección de los prestatarios en materia de vencimiento anticipado y el interés de demora y otras de carácter técnico.

La disposición final segunda modifica el Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.

La disposición final tercera modifica la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, modificada por la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

La disposición final cuarta modifica la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, y entre otras medidas, establece la obligación de remitir las sentencias firmes dictadas en acciones colectivas o individuales por las que se declare la nulidad, cesación o retractación en la utilización de condiciones generales abusivas, al Registro de Condiciones Generales.

La disposición final quinta modifica la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil en consonancia con lo establecido en el párrafo anterior.

La disposición final sexta modifica la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, en materia de régimen disciplinario de los notarios.

La disposición final séptima modifica la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, con la finalidad de dar acceso a la Central de Información de Riesgos del Banco de España a todas las entidades prestamistas de crédito inmobiliario.

La disposición final octava modifica el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias.

La disposición final novena adapta el ámbito de aplicación de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, a las previsiones de esta Ley, evitando solapamientos normativos y clarificando el régimen jurídico aplicable a cada situación.

La disposición final décima modifica el Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos con el fin de convertir el código de buenas prácticas en un mecanismo permanente y obligatorio para todas las entidades adheridas que permita a todos los deudores más vulnerables en situación de impago acceder a las opciones de alivio de la deuda contenidas en el mismo.

La disposición final undécima modifica la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito, con el fin de clarificar las condiciones y requisitos necesarios con que la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A., puede iniciar una demanda ejecutiva a efectos de que pueda desarrollar de forma eficaz las funciones que tiene encomendadas, preservándose su posición para la ejecución de las garantías de los activos financieros adquiridos. Dicha medida se enmarca en el objeto social singular de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A. y en el interés público derivado de su actividad dentro del proceso de reestructuración y saneamiento del sector bancario español.

La disposición final duodécima adapta la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, para evitar solapamientos regulatorios en materia de transparencia con la clientela bancaria, adaptándola a las especificidades del régimen sancionador establecidas por la presente Ley, en particular, en lo relativo a las competencias de las Comunidades Autónomas.

Sobre el Título competencial de la Ley, la disposición final decimotercera, establece la competencia estatal exclusiva sobre las bases de obligaciones contractuales, haciendo hincapié en el respeto de las competencias autonómicas en materia de consumo cuando se trate de créditos que recaen sobre vivienda habitual de la persona consumidora.

La disposición final decimocuarta señala que mediante esta Ley se incorpora, parcialmente, al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010.

La disposición final decimoquinta establece una habilitación normativa a favor del Gobierno en materia de transparencia y conducta a seguir por los prestamistas en la comercialización de préstamos inmobiliarios, que alcanza aspectos específicos como la información precontractual, obligaciones de comunicación, información y documentación, publicidad, evaluación de riesgos y solvencia y otros aspectos relacionados, acompañada de una habilitación a la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa para cuestiones muy concretas y de detalle, que requieren de un instrumento normativo más flexible. Con el ejercicio de estas habilitaciones se garantizará la completa transposición de la Directiva 2014/17/UE, a través de norma de naturaleza reglamentaria, al tiempo que se facilita la adaptación ágil y efectiva de las prácticas a los principios establecidos en la Ley y en la normativa europea. Las disposiciones reglamentarias de desarrollo respetarán en todo caso la máxima protección de los prestatarios de acuerdo con el espíritu de esta Ley.

Finalmente, la disposición final decimosexta establece la entrada en vigor de la Ley.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

Esta Ley tiene por objeto establecer determinadas normas de protección de las personas físicas que sean deudores, fiadores o garantes, de préstamos que estén garantizados mediante hipoteca u otro derecho real de garantía sobre bienes inmuebles de uso residencial o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o inmuebles construidos o por construir.

A estos efectos se establecen las normas de transparencia que han de regir dichos contratos, el régimen jurídico de los prestamistas e intermediarios de crédito inmobiliario, incluida la obligación de llevar a cabo una evaluación de la solvencia antes de conceder el crédito, estableciéndose un régimen de supervisión y de sanción, así como las normas de

conducta aplicables a la actividad de prestamistas, intermediarios de crédito inmobiliario, representantes designados y asesores.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta Ley será de aplicación a los contratos de préstamo concedidos por personas físicas o jurídicas que realicen dicha actividad de manera profesional, cuando el prestatario, el fiador o garante sea una persona física y dicho contrato tenga por objeto:

a) La concesión de préstamos con garantía hipotecaria u otro derecho real de garantía sobre un inmueble de uso residencial. A estos efectos, también se entenderán como inmuebles para uso residencial aquellos elementos tales como trasteros, garajes, y cualesquiera otros que sin constituir vivienda como tal cumplen una función doméstica.

b) La concesión de préstamos cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o inmuebles construidos o por construir, siempre que el prestatario, el fiador o garante sea un consumidor.

Se entenderá que la actividad de concesión de préstamos hipotecarios se desarrolla con carácter profesional cuando el prestamista, sea persona física o jurídica, intervenga en el mercado de servicios financieros con carácter empresarial o profesional o, aun de forma ocasional, con una finalidad exclusivamente inversora.

2. Esta Ley también será de aplicación a la intermediación para la celebración de una de las modalidades de contrato a que se refieren las letras a) y b) del apartado 1.

3. Las referencias que se realizan en esta Ley a los préstamos se entenderán realizadas indistintamente a préstamos y créditos.

4. Esta Ley no será de aplicación a los contratos de préstamo:

a) concedidos por un empleador a sus empleados, a título accesorio y sin intereses o cuya Tasa Anual Equivalente sea inferior a la del mercado, y que no se ofrezcan al público en general,

b) concedidos sin intereses y sin ningún otro tipo de gastos, excepto los destinados a cubrir los costes directamente relacionados con la garantía del préstamo,

c) concedidos en forma de facilidad de descubierto y que tengan que reembolsarse en el plazo de un mes,

d) resultado de un acuerdo alcanzado ante un órgano jurisdiccional, arbitral, o en un procedimiento de conciliación o mediación,

e) relativos al pago aplazado, sin gastos, de una deuda existente, siempre que no se trate de contratos de préstamo garantizados por una hipoteca sobre bienes inmuebles de uso residencial, o

f) hipoteca inversa en que el prestamista:

(i) desembolsa un importe a tanto alzado o hace pagos periódicos u otras formas de desembolso crediticio a cambio de un importe derivado de la venta futura de un bien inmueble de uso residencial o de un derecho relativo a un bien inmueble de uso residencial, y

(ii) no persigue el reembolso del préstamo hasta que no se produzcan uno o varios de los acontecimientos previstos en la disposición adicional primera de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, salvo incumplimiento del prestatario de sus obligaciones contractuales que permita al prestamista la rescisión del contrato de préstamo.

Artículo 3. *Carácter irrenunciable.*

Las disposiciones de esta Ley y las contenidas en sus normas de desarrollo tendrán carácter imperativo, no siendo disponibles para las partes contratantes salvo que la norma expresamente establezca lo contrario.

Serán nulos de pleno derecho los actos realizados en fraude de lo dispuesto en esta Ley, de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil, y en particular la renuncia previa de los derechos que esta Ley reconoce al deudor, fiador, garante o hipotecante no deudor.

Artículo 4. *Definiciones.*

A los efectos de la presente Ley se entenderá por:

1) «Prestatario»: toda persona física que sea deudor de préstamos que estén garantizados mediante hipoteca sobre bienes inmuebles de uso residencial o cuya finalidad sea la adquisición o conservación de terrenos o inmuebles construidos o por construir.

2) «Prestamista inmobiliario»: toda persona física o jurídica que, de manera profesional, realice la actividad de concesión de los préstamos a los que se refiere el artículo 2.1, letras a) y b).

3) «Contrato de préstamo»: el contrato mediante el cual un prestamista concede o se compromete a conceder un préstamo a un prestatario incluido en el ámbito de aplicación del artículo 2, en forma de pago aplazado, crédito u otra facilidad de pago similar.

4) «Servicio accesorio»: todo servicio ofrecido al prestatario junto con el contrato de préstamo.

5) «Intermediario de crédito inmobiliario»: toda persona física o jurídica que, no actuando como prestamista, ni fedatario público, desarrolla una actividad comercial o profesional, a cambio de una remuneración, pecuniaria o de cualquier otra forma de beneficio económico acordado, consistente en poner en contacto, directa o indirectamente, a una persona física con un prestamista y en realizar además alguna de las siguientes funciones con respecto a los contratos de préstamo a que se refiere el artículo 2.1, letras a) y b):

a) presentar u ofrecer a los prestatarios dichos contratos de préstamo;

b) asistir a los prestatarios realizando los trámites previos u otra gestión precontractual respecto de dichos contratos de préstamo;

c) celebrar los contratos de préstamo con un prestatario en nombre del prestamista.

6) «Grupo»: un grupo de prestamistas que deban ser objeto de consolidación para la elaboración de las cuentas consolidadas, según la definición de la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas.

7) «Intermediario de crédito vinculado»: todo intermediario de crédito que actúe en nombre y bajo la responsabilidad plena e incondicional de:

a) un solo prestamista;

b) un solo grupo; o

c) un número de prestamistas o grupos que no representa a la mayoría del mercado.

8) «Representante designado»: toda persona física o jurídica que realiza las actividades propias de un intermediario de crédito inmobiliario en nombre y por cuenta de un único intermediario, bajo la responsabilidad plena e incondicional de éste.

9) «Entidad de crédito»: toda entidad de crédito comprendida en la definición del artículo 4, apartado 1, punto 1, del Reglamento (UE) n° 575/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

10) «Personal»: toda persona física que al servicio de un prestamista, intermediario de crédito inmobiliario o un representante designado intervenga directamente en las actividades reguladas por esta Ley o mantenga contactos con los prestatarios en el transcurso de las actividades reguladas por ella, así como toda persona física que dirija o supervise directamente a tales personas.

11) «Importe total del crédito»: el importe total adeudado por el prestatario según se define en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

12) «Coste total del crédito para el prestatario»: el coste total del crédito para el prestatario según se define en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, incluida la valoración del bien cuando dicha valoración sea necesaria para obtener el crédito, pero excluidas las tasas de registro de la transmisión de la propiedad del bien inmobiliario. Excluye los gastos que puedan cargarse al prestatario por incumplimiento de los compromisos asumidos en el contrato de crédito.

13) «Importe total adeudado por el prestatario»: el importe total adeudado por el prestatario según se define en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

14) «Tasa Anual Equivalente» (TAE): el coste total del préstamo para el prestatario, expresado como porcentaje anual del importe total del préstamo concedido, más los costes aparejados, si ha lugar, y que corresponde, sobre una base anual, al valor actual de todos los compromisos futuros o existentes, tales como disposiciones de fondos, reembolsos y gastos, convenidos por el prestamista y el prestatario.

15) «Tipo deudor»: el tipo deudor según se define en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

16) «Evaluación de la solvencia»: la evaluación de las perspectivas de cumplimiento de las obligaciones vinculadas a la deuda que se deriven del contrato de préstamo.

17) «Soporte duradero»: un soporte duradero según se define en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

18) «Estado miembro de origen»:

a) cuando el prestamista o el intermediario de crédito sea una persona física, el Estado miembro en el que esté situada su oficina principal;

b) cuando el prestamista o el intermediario de crédito sea una persona jurídica, el Estado miembro en el que tenga su domicilio social o, si conforme a su Derecho nacional aplicable no tiene domicilio social, el Estado miembro en el que tenga su oficina principal.

19) «Estado miembro de acogida»: el Estado miembro, distinto del Estado miembro de origen, en el cual un prestamista o un intermediario de crédito tenga una sucursal o preste servicios.

20) «Servicios de asesoramiento»: toda recomendación personalizada que el prestamista, el intermediario de crédito inmobiliario o el representante designado haga a un prestatario concreto respecto a uno o más préstamos disponibles en el mercado.

21) «Autoridad competente»: las autoridades designadas en los artículos 17, 33, 34 y 48 de esta Ley.

22) «Préstamo puente»: un contrato de préstamo sin duración fija o reembolsable en un plazo de 12 meses, utilizado por el prestatario como solución de financiación temporal durante el período de transición a otra modalidad de financiación para el bien inmueble.

23) «Compromiso o garantía contingente»: un contrato de préstamo que sirve de garantía para una operación independiente pero accesoria de otra, en la que el capital garantizado por el bien inmueble solo puede utilizarse en caso de producirse una o varias contingencias especificadas en el contrato.

24) «Contrato de préstamo sobre capital compartido»: un contrato de préstamo en el que el capital que se ha de reembolsar está determinado por un porcentaje, establecido en el contrato, del valor del bien inmueble en el momento del reembolso o de los reembolsos del capital.

25) «Prácticas de venta vinculada»: toda oferta o venta de un paquete constituido por un contrato de préstamo y otros productos o servicios financieros diferenciados, cuando el contrato de préstamo no se ofrezca al prestatario por separado.

26) «Prácticas de venta combinada»: toda oferta o venta de un paquete constituido por un contrato de préstamo y otros productos o servicios financieros diferenciados, en particular otro préstamo sin garantía hipotecaria, cuando el contrato de préstamo se ofrezca también al prestatario por separado.

27) «Préstamo denominado en moneda extranjera»: todo contrato de préstamo inmobiliario denominado en una moneda distinta de la del Estado miembro en que resida el prestatario, o de aquella en la que el prestatario en el momento de formalización del contrato tenga los activos o reciba los ingresos con los que reembolsar el préstamo.

CAPÍTULO II

Normas de protección del prestatario

Sección 1.ª Disposiciones generales

Artículo 5. *Principios de actuación en la actividad relacionada con la concesión de préstamos inmobiliarios.*

1. Los prestamistas, los intermediarios de crédito inmobiliario y los representantes designados actuarán de manera honesta, imparcial, transparente y profesional, respetando los derechos y los intereses de los prestatarios, tanto en la elaboración de productos crediticios, la concesión de préstamos, prestación de servicios de intermediación o de asesoramiento sobre el préstamo o, en su caso, de servicios accesorios, como en la ejecución de los contratos de préstamo.

2. En la concesión, intermediación o prestación de servicios de asesoramiento sobre el préstamo, las actividades se basarán en la información sobre las circunstancias del prestatario y en cualquier requisito específico que éste haya dado a conocer, así como en hipótesis razonables sobre los riesgos para su situación durante la vigencia del contrato de préstamo. En cuanto a la prestación de servicios de asesoramiento, la actividad se basará también en la información obtenida del prestatario sobre su situación personal y financiera, así como sobre sus preferencias y objetivos, de modo que puedan recomendar contratos de préstamo adecuados. El análisis se basará en información que esté actualizada en la fecha de que se trate, y tendrá en cuenta hipótesis razonables sobre los riesgos existentes para la situación del prestatario a lo largo de la vigencia del contrato de préstamo propuesto.

3. Las obligaciones de información que establece esta Ley a favor de los prestatarios no supondrán coste adicional alguno para los mismos.

Artículo 6. *Información básica que deberá figurar en la publicidad de los préstamos inmobiliarios.*

1. Toda publicidad relativa a los contratos de préstamo que indique un tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del préstamo para el prestatario deberá especificar de forma clara, concisa y destacada:

a) la identidad del prestamista o, en su caso, del intermediario de crédito o representante designado;

b) cuando proceda, que el contrato de préstamo estará garantizado por una hipoteca o por otra garantía real sobre bienes inmuebles de uso residencial, o por un derecho relativo a un bien inmueble;

c) el tipo deudor, indicando si es fijo, variable o una combinación de ambos, junto con información sobre los gastos incluidos, en su caso, en el coste total del préstamo para el prestatario;

d) el importe total del préstamo;

e) la Tasa Anual Equivalente, en la forma en que se define en el artículo 4.14); la tasa se incluirá en la publicidad al menos de forma igualmente destacada que cualquier tipo de interés;

f) cuando proceda:

1.º la duración del contrato de préstamo;

2.º el importe de los pagos a plazos;

3.º el importe total adeudado por el prestatario;

4.º el número de pagos a plazos;

5.º una advertencia sobre el hecho de que las posibles fluctuaciones del tipo de cambio podrían afectar al importe adeudado por el prestatario.

g) el sistema de amortización y la fórmula de cálculo de las cuotas de amortización de principal y de intereses suficientemente detalladas como para que el prestatario pueda verificar con claridad la corrección de los importes cobrados;

h) cuando proceda, la opción del deudor de poder dar en pago el inmueble hipotecado en garantía del préstamo, con carácter liberatorio de la totalidad de la deuda derivada del mismo.

2. La información mencionada en el apartado 1, excepto las enumeradas en sus letras a), b) o f) 5.º, se precisará mediante un ejemplo representativo y deberá conformarse siempre a este último. La persona titular del Ministerio de Economía y Empresa, adoptará los criterios para determinar el ejemplo representativo.

3. Si la celebración de un contrato relativo a un servicio accesorio, en particular un seguro, fuera obligatoria para obtener el préstamo o para obtenerlo en las condiciones ofrecidas, y el coste de ese servicio no pudiera determinarse de antemano, dicha obligación deberá mencionarse también de forma clara, concisa y destacada, junto con la Tasa Anual Equivalente (TAE).

4. La información mencionada en los apartados 1 y 3 deberá ser fácilmente legible o claramente audible, según sea el caso, en función del medio utilizado para la publicidad.

Artículo 7. *Obligaciones de transparencia en relación con los contratos.*

1. Los prestamistas inscribirán en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, previsto en el artículo 11 de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, las cláusulas contractuales utilizadas en los contratos de préstamo inmobiliario que tengan el carácter de condiciones generales de la contratación con arreglo a lo dispuesto en dicha Ley.

2. Las condiciones generales de la contratación a las que se refiere el apartado 1 estarán además disponibles en la página web de los prestamistas, si disponen de ella. En caso de no disponer de dicha página web, las tendrán gratuitamente a disposición de los prestatarios y potenciales prestatarios en sus establecimientos abiertos al público.

3. La accesibilidad de las personas con discapacidad a la información prevista en el apartado anterior, deberá garantizarse en los términos exigidos legal o reglamentariamente.

Artículo 8. *Cálculo de la Tasa Anual Equivalente (TAE).*

1. La Tasa Anual Equivalente (TAE) se calculará de acuerdo con la fórmula matemática que figura en el Anexo II, epígrafe I de esta Ley.

2. Cuando la obtención del crédito, o su obtención en las condiciones ofrecidas, esté supeditada a la apertura o al mantenimiento de una cuenta, los costes de apertura y mantenimiento de dicha cuenta, de utilización de un medio de pago para transacciones y operaciones de disposición de crédito y los demás costes relativos a las operaciones de pago, se incluirán en el coste total del crédito para el prestatario.

3. El cálculo de la TAE se realizará partiendo del supuesto de que el contrato de crédito estará vigente durante el período de tiempo acordado y que el prestamista y el prestatario cumplirán sus obligaciones en las condiciones y en los plazos que se hayan acordado en el contrato de crédito.

4. En los contratos de crédito que contengan cláusulas que permitan modificaciones del tipo deudor y, en su caso, de los gastos incluidos en la TAE que no sean cuantificables en el momento del cálculo, la TAE se calculará partiendo del supuesto de que el tipo deudor y los demás gastos se mantendrán sin cambios con respecto al nivel fijado en el momento de la celebración del contrato.

5. Para los contratos de crédito para los que se haya acordado un tipo deudor fijo en relación con el período inicial mínimo de cinco años, al final del cual se llevará a cabo una negociación sobre el tipo deudor con objeto de acordar un nuevo tipo fijo durante otro período pertinente, el cálculo de la TAE adicional ilustrativa indicada en la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), contenida en el Anexo I afectará únicamente al período inicial de tipo fijo y se basará en el supuesto de que, al final del período del tipo deudor fijo, se haya reembolsado el capital pendiente.

6. Cuando el contrato de crédito tenga en cuenta variaciones en el tipo deudor, el prestatario deberá ser informado de las posibles repercusiones de las variaciones en los importes adeudados y en la Tasa Anual Equivalente (TAE) al menos mediante la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN). Ello se hará facilitando al prestatario una TAE

adicional que ilustre los posibles riesgos vinculados a un aumento significativo del tipo deudor. Cuando el tipo deudor no esté limitado, dicha información irá acompañada de una advertencia en la que se ponga de relieve que el coste total del crédito para el prestatario, mostrado en la TAE, puede variar. La presente disposición no se aplicará a los contratos de crédito cuando el tipo deudor se haya fijado para un período inicial de cinco años como mínimo, al final del cual se llevará a cabo una negociación sobre el tipo deudor con objeto de acordar un nuevo tipo fijo durante otro período pertinente, para el cual se haya previsto en la FEIN una TAE ilustrativa.

7. Cuando corresponda, la TAE se calculará partiendo de los supuestos adicionales que figuran en el Anexo II, epígrafe II de esta Ley.

8. La persona titular del Ministerio de Economía y Empresa podrá modificar las observaciones o actualizar los supuestos utilizados para calcular la TAE que se especifican en el Anexo II, si la Comisión Europea hiciera uso de la potestad recogida en el artículo 17.8 de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014.

Artículo 9. *Información general de los préstamos inmobiliarios.*

Los prestamistas o, en su caso, los intermediarios de crédito vinculados o sus representantes designados facilitarán en todo momento, en soporte de papel o cualquier otro soporte duradero o en formato electrónico, información general clara y comprensible sobre los contratos de crédito.

Esta información general deberá especificar:

a) la identidad y dirección geográfica de quien emite la información;

b) los fines para los que puede emplearse el crédito;

c) las formas de garantía, cuando proceda, incluyendo la posibilidad de que esté situada en otro Estado miembro;

d) la duración posible de los contratos de crédito;

e) las formas de tipo deudor disponible, indicando si este es fijo o variable o una combinación de ambos, con una breve descripción de las características de los tipos fijos y variables, incluyendo sus implicaciones para el prestatario;

f) cuando puedan contratarse créditos en moneda extranjera, una indicación de la misma, explicando las implicaciones que tiene para el prestatario la denominación de un crédito en moneda extranjera;

g) un ejemplo representativo del importe total del crédito, del coste total del crédito para el prestatario, del importe total adeudado por el prestatario y de la TAE;

h) una indicación de otros posibles costes, no incluidos en el coste total del crédito, para el prestatario que deban pagarse en relación con un contrato de crédito;

i) la gama de las diversas opciones existentes para reembolsar el crédito al prestamista (incluyendo el número, la periodicidad y el importe de las cuotas de reembolso);

j) cuando proceda, una declaración clara y concisa de que el incumplimiento de los términos y condiciones de los contratos de crédito no garantiza el reembolso del importe total del crédito en virtud del contrato de crédito;

k) una descripción de las condiciones relacionadas directamente con el reembolso anticipado;

l) una indicación de si es necesario evaluar el bien inmueble y, si procede, de quién es responsable de garantizar que se lleve a cabo la evaluación, y de si se originan costes conexos para el prestatario;

m) una indicación de los servicios accesorios que el prestatario esté obligado a contratar para obtener el crédito o para obtenerlo en las condiciones ofrecidas y, si ha lugar, la aclaración de que los servicios accesorios pueden contratarse con un proveedor distinto del prestamista;

n) una advertencia general sobre las posibles consecuencias de no cumplir los compromisos asociados al contrato de crédito;

ñ) cuando proceda, la opción del deudor de poder dar en pago el inmueble hipotecado en garantía del préstamo, con carácter liberatorio de la totalidad de la deuda derivada del mismo;

o) cualesquiera otras advertencias que establezca la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa.

Artículo 10. *Información precontractual de los préstamos inmobiliarios.*

1. El prestamista y, si ha lugar, el intermediario de crédito o su representante designado ofrecerán al prestatario la información personalizada que necesite para comparar los préstamos disponibles en el mercado, para evaluar sus implicaciones y para tomar una decisión fundada sobre la conveniencia de celebrar o no un contrato de préstamo sin demora injustificada, una vez que el prestatario haya dado la información necesaria sobre sus necesidades, situación financiera y preferencias, con suficiente antelación, que nunca será inferior a diez días naturales, respecto del momento en que el prestatario quede vinculado por cualquier contrato u oferta de préstamo.

2. La información personalizada a que se refiere este artículo se facilitará mediante la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN) que se recoge en el Anexo I de esta Ley.

Artículo 11. *Obligación de evaluar la solvencia del potencial prestatario.*

1. Los prestamistas deberán evaluar en profundidad la solvencia del potencial prestatario, fiador o garante antes de celebrar un contrato de préstamo. Dicha evaluación tendrá debidamente en cuenta los factores pertinentes para verificar la capacidad del cliente para cumplir con las obligaciones derivadas del préstamo, entre otros la situación de empleo, los ingresos presentes, los previsibles durante la vida del préstamo, los activos en propiedad, el ahorro, los gastos fijos y los compromisos ya asumidos. Asimismo, se valorará el nivel previsible de ingresos a percibir tras la jubilación, en el caso de que se prevea que una parte sustancial del crédito o préstamo se continúe reembolsando una vez finalizada la vida laboral.

2. A estos efectos, los prestamistas deberán contar con procedimientos internos específicamente desarrollados para llevar a cabo la evaluación de solvencia mencionada en el apartado anterior. Estos procedimientos, cuyo coste en ningún caso podrá repercutirse al potencial prestatario, serán revisados periódicamente por los propios prestamistas, que mantendrán registros actualizados de dichas revisiones. La revisión de estos protocolos se supervisará por el Banco de España o autoridades competentes, conforme al artículo 43.

3. En el supuesto de préstamos con garantía real, la evaluación de la solvencia no se basará predominantemente en el valor de la garantía que exceda del importe del préstamo o en la hipótesis de que el valor de dicha garantía aumentará, a menos que la finalidad del contrato de préstamo sea la construcción o renovación de bienes inmuebles de uso residencial.

4. La incorrecta evaluación de la solvencia no otorgará al prestamista la facultad de resolver, rescindir o modificar ulteriormente el contrato de préstamo, salvo que se demuestre que el prestatario ha ocultado o falsificado conscientemente la información.

Tampoco podrán los prestamistas resolver, rescindir o modificar el contrato de préstamo en detrimento del prestatario debido a que la información facilitada por el prestatario antes de celebrarse dicho contrato fuera incompleta.

5. El prestamista solo pondrá el préstamo a disposición del prestatario si el resultado de la evaluación de la solvencia indica que es probable que las obligaciones derivadas del contrato de préstamo se cumplan según lo establecido en dicho contrato.

6. Cuando se deniegue la solicitud de préstamo, el prestamista informará por escrito y sin demora al potencial prestatario y, en su caso, al fiador o avalista de su respectivo resultado advirtiéndoles, de forma motivada de dicha denegación y, si procede, de que la decisión se basa en un tratamiento automático de datos. Cuando la denegación se base en el resultado de una consulta de una base de datos entregará una copia del resultado, el prestamista informará también al potencial prestatario del resultado de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada, como son el nombre, el responsable, así como del derecho que le asiste de acceder y rectificar, en su caso, los datos contenidos en la misma.

7. Los prestamistas reevaluarán la solvencia del prestatario basándose en una información actualizada antes de cualquier aumento significativo del importe total tras la

celebración del contrato de préstamo, a menos que dicho préstamo adicional estuviera considerado e incluido en la evaluación de solvencia inicial.

Artículo 12. *Información relativa a la solvencia del potencial prestatario.*

1. Los prestamistas e intermediarios de crédito y sus representantes designados especificarán de manera clara y directa en la fase precontractual la información necesaria y las pruebas, comprobables independientemente, que el potencial prestatario deberá facilitar, así como el marco temporal en que debe facilitar la información en cuestión. La información solicitada por el prestamista será proporcionada y limitada a lo necesario para la realización de una evaluación adecuada de la solvencia, con los límites establecidos en la normativa de protección de datos.

El prestamista deberá consultar el historial crediticio del cliente acudiendo a la Central de Información de Riesgos del Banco de España, así como a alguna de las entidades privadas de información crediticia en los términos y con los requisitos y garantías previstos en la legislación de protección de datos personales. En caso de que el prestamista conceda el préstamo, podrá comunicar los siguientes datos a las oficinas privadas de información crediticia: importe original, fecha de inicio, fecha de vencimiento, importes pendientes de pago, tipo de préstamo, garantías existentes y valor al que estas alcanzan, así como cualquier otro que establezca la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa.

2. Los prestamistas e intermediarios de crédito y sus representantes designados deberán informar a los potenciales prestatarios de la necesidad de facilitar, en el plazo designado al efecto, la información correcta para responder a la solicitud de información contemplada en el apartado anterior, y que dicha información sea suficientemente completa y pertinente para poder llevar a cabo una evaluación adecuada de la solvencia.

3. El prestamista, el intermediario de crédito o el representante designado advertirán al prestatario que, cuando no sea posible llevar a cabo la evaluación de la solvencia debido a que el potencial prestatario haya optado por no facilitar la información o la verificación necesaria para llevar a cabo dicha evaluación, el préstamo no podrá concederse.

Artículo 13. *Tasación de los bienes inmuebles.*

Los inmuebles aportados en garantía habrán de ser objeto de una tasación adecuada antes de la celebración del contrato de préstamo. La tasación se realizará por una sociedad de tasación, servicio de tasación de una entidad de crédito regulados por la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario, y/o profesional homologado conforme al Real Decreto 775/1997, de 30 de mayo y a la disposición adicional décima de esta Ley, independiente del prestamista o del intermediario de crédito inmobiliario, utilizando normas de tasación fiables y reconocidas internacionalmente, de conformidad con lo establecido por la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras.

Artículo 14. *Normas de transparencia en la comercialización de préstamos inmobiliarios.*

1. El prestamista, intermediario de crédito o su representante designado, en su caso, deberá entregar al prestatario o potencial prestatario, con una antelación mínima de diez días naturales respecto al momento de la firma del contrato, la siguiente documentación:

a) La Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), contenida en el Anexo I de esta Ley, que tendrá la consideración de oferta vinculante para la entidad durante el plazo pactado hasta la firma del contrato que, como mínimo, deberá de ser de diez días.

b) Una Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE) en la que se informará al prestatario o potencial prestatario de la existencia de las cláusulas o elementos relevantes, debiendo incluir, al menos, una referencia, en su caso, a los índices oficiales de referencia utilizados para fijar el tipo de interés aplicable, a la existencia de límites mínimos en el tipo de interés aplicable como consecuencia de la variación a la baja de los índices o tipos de interés a los que aquel esté referenciado, a la posibilidad de que se produzca el vencimiento anticipado del préstamo como consecuencia del impago y los gastos derivados de ello, a la distribución de los gastos asociados a la concesión del préstamo y que se trata de un préstamo en moneda extranjera.

c) En caso de tratarse de un préstamo a tipo de interés variable, de un documento separado con una referencia especial a las cuotas periódicas a satisfacer por el prestatario en diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés.

d) Una copia del proyecto de contrato, cuyo contenido deberá ajustarse al contenido de los documentos referidos en las letras anteriores e incluirá, de forma desglosada, la totalidad de los gastos asociados a la firma del contrato.

e) Información clara y veraz de los gastos que corresponden al prestamista y los que corresponden al prestatario. Los siguientes gastos se distribuirán del siguiente modo:

i. Los gastos de tasación del inmueble corresponderán a prestatario y los de gestoría al prestamista.

ii. El prestamista asumirá el coste de los aranceles notariales de la escritura de préstamo hipotecario y los de las copias los asumirá quien las solicite.

iii Los gastos de inscripción de las garantías en el registro de la propiedad corresponderán al prestamista.

iv. El pago del impuesto de transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados se realizará de conformidad con lo establecido en la normativa tributaria aplicable.

No obstante lo dispuesto en los párrafos anteriores, si durante el periodo de duración del préstamo se produjesen una o varias subrogaciones de acuerdo con la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, el prestamista subrogado deberá ser reintegrado por el prestamista subrogante en la parte proporcional del impuesto y los gastos que le correspondieron en el momento de la constitución del préstamo al subrogado conforme a los apartados anteriores.

Para calcular el importe que corresponde como compensación, se aplicarán las siguientes reglas:

i) En el caso del impuesto pagado por la cuota de actos jurídicos documentados, documentos notariales, se deberá efectuar la liquidación del impuesto que correspondería a una base imponible integrada por la cantidad total garantizada entendiendo por tal la constituida por el importe del préstamo pendiente de amortización en la fecha de la subrogación y los correspondientes intereses, indemnizaciones, penas por incumplimiento y otros conceptos análogos, que se hubieran establecido. La entidad subrogante deberá reintegrar a la subrogada el importe resultante de dicha liquidación.

ii) En el caso del resto de gastos, se deberá prorratear la liquidación de dichos gastos entre la suma del importe del préstamo y los correspondientes intereses, indemnizaciones, penas por incumplimiento y otros conceptos análogos, que se hubieran establecido. La entidad subrogante deberá reintegrar a la subrogada la parte de dicha suma que corresponda al préstamo pendiente de amortización.

f) Cuando el prestamista, intermediario de crédito o su representante, en su caso, requiera al prestatario la suscripción de una póliza de seguro en garantía del cumplimiento de las obligaciones del contrato de préstamo, así como la suscripción de un seguro de daños respecto del inmueble objeto de hipoteca y del resto de seguros previstos en la normativa del mercado hipotecario, deberá entregar al prestatario por escrito las condiciones de las garantías del seguro que exige.

g) Cuando esté previsto que el préstamo se formalice en escritura pública, la advertencia al prestatario de la obligación de recibir asesoramiento personalizado y gratuito del notario que elija el prestatario para la autorización de la escritura pública del contrato de préstamo, sobre el contenido y las consecuencias de la información contenida en la documentación que se entrega conforme a este apartado.

Esta documentación junto a la manifestación firmada por el prestatario, en la que declare que ha recibido la documentación y que le ha sido explicado su contenido, deberá remitirse también al notario elegido por el prestatario a los efectos de lo dispuesto en el artículo siguiente. La remisión de la documentación se realizará por medios telemáticos seguros cuyas especificaciones se determinarán reglamentariamente, que deberán cumplir las siguientes exigencias mínimas: el sistema deberá permitir al Notario una comprobación fehaciente de la fecha en que se incorporaron a la aplicación, para su puesta a disposición del mismo Notario, los citados documentos firmados por el prestatario; deberá garantizar que

no se ocasione ningún coste, directo o indirecto, para el cliente; y deberá quedar organizado de modo que el cliente pueda dirigirse a cualquier notario de su libre elección para que éste, con carácter previo a la firma del préstamo, extraiga la documentación para preparar y autorizar el acta y la escritura, siendo debidamente informado del derecho de elección que tiene y puede ejercitar por este medio.

2. Además de lo dispuesto en el apartado anterior, el prestamista suministrará al prestatario toda la información que fuera necesaria. En particular, el prestamista responderá a las consultas que le formule el prestatario acerca del contenido, significado y trascendencia práctica de los documentos entregados. Las explicaciones deberán contener ejemplos de aplicación práctica de las cláusulas financieras, en diversos escenarios de coyuntura económica, en especial de las relativas a tipos de interés y, en su caso, de los instrumentos de cobertura de riesgos financieros que se vayan a suscribir con ocasión del préstamo.

3. Solo podrán repercutirse gastos o percibirse comisiones por servicios relacionados con los préstamos que hayan sido solicitados en firme o aceptados expresamente por un prestatario o prestatario potencial y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos que puedan acreditarse.

4. Si se pactase una comisión de apertura, la misma se devengará una sola vez y englobará la totalidad de los gastos de estudio, tramitación o concesión del préstamo u otros similares inherentes a la actividad del prestamista ocasionada por la concesión del préstamo. En el caso de préstamos denominados en divisas, la comisión de apertura incluirá, asimismo, cualquier comisión por cambio de moneda correspondiente al desembolso inicial del préstamo.

5. Sin perjuicio de la libertad contractual, podrán ser aplicados por los prestamistas los índices o tipos de interés de referencia que publique el Ministerio de Economía y Empresa por sí o a través del Banco de España, conforme a lo establecido en el artículo 5 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

6. Las empresas prestamistas deberán tener a disposición de las personas prestatarias los formularios de las condiciones generales de la contratación que utilicen, conforme a lo establecido en el artículo 7.

Artículo 15. *Comprobación del cumplimiento del principio de transparencia material.*

1. Sin perjuicio de las explicaciones adecuadas que el prestamista, el intermediario de crédito o su representante, en su caso, deben facilitar al prestatario, durante el plazo previsto en el artículo 14.1, el prestatario habrá de comparecer ante el notario por él elegido a efectos de obtener presencialmente el asesoramiento descrito en los siguientes apartados.

2. El notario verificará la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 14.1. En caso de que quede acreditado su cumplimiento hará constar en un acta notarial previa a la formalización del préstamo hipotecario:

a) El cumplimiento de los plazos legalmente previstos de puesta a disposición del prestatario de los documentos descritos en el artículo 14.1.

b) Las cuestiones planteadas por el prestatario y el asesoramiento prestado por el notario.

c) En todo caso, el notario deberá informar individualizadamente haciéndolo constar en el acta, que ha prestado asesoramiento relativo a las cláusulas específicas recogidas en la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN) y en la Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE), de manera individualizada y con referencia expresa a cada una, sin que sea suficiente una afirmación genérica. Igualmente, y en presencia del notario, el prestatario responderá a un test que tendrá por objeto concretar la documentación entregada y la información suministrada.

3. El prestatario, o quien le represente a estos efectos, deberá comparecer ante el notario, para que este pueda extender el acta, como tarde el día anterior al de la autorización de la escritura pública del contrato de préstamo.

4. La obligación de comparecencia y las normas de protección al prestatario previstas en la presente Ley se extenderán a toda persona física que sea fiadora o garante del préstamo.

5. Si no quedara acreditado documentalmente el cumplimiento en tiempo y forma de las obligaciones previstas en el artículo 14.1. o si no se compareciese para recibir el

asesoramiento en el plazo señalado en el apartado 3, el notario expresará en el acta esta circunstancia. En este caso, no podrá autorizarse la escritura pública de préstamo.

6. Conforme al artículo 17 bis apartado 2.b) de la Ley del Notariado y el artículo 319 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, el contenido del acta se presumirá veraz e íntegro, y hará prueba del asesoramiento prestado por el notario y de la manifestación de que el prestatario comprende y acepta el contenido de los documentos descritos, a efectos de cumplir con el principio de transparencia en su vertiente material.

7. En la escritura pública del préstamo el notario autorizante insertará una reseña identificativa del acta a la que se refieren los apartados anteriores.

En dicha reseña se expresará el número de protocolo, notario autorizante y su fecha de autorización, así como la afirmación del notario bajo su responsabilidad, de acuerdo con el acta, de que el prestatario ha recibido en plazo la documentación y el asesoramiento previsto en este artículo.

8. El acta donde conste la entrega y asesoramiento imparcial al prestatario no generará coste arancelario alguno.

9. La actuación notarial regulada en este artículo en ningún caso eximirá al prestamista de dar al prestatario las oportunas explicaciones y aclaraciones sobre los efectos y cargas derivadas del préstamo, conforme a lo previsto en el artículo 14.2.

Sección 2.ª Normas de conducta

Artículo 16. *Requisitos de conocimientos y competencia aplicables al personal.*

1. El personal al servicio del prestamista, intermediario de crédito o representante designado deberá reunir en todo momento los conocimientos y competencias necesarios y actualizados sobre los productos que comercializan, y, en especial, respecto de la elaboración, oferta o concesión de contratos de préstamo, la actividad de intermediación de crédito, y la prestación de servicios de asesoramiento, en su caso, y en la ejecución de los contratos de préstamo. Esta obligación también será aplicable respecto de los servicios accesorios incluidos en los contratos de préstamo y respecto de los productos de venta vinculada o combinada a que se refiere el artículo siguiente.

2. La persona titular del Ministerio de Economía y Empresa establecerá los requisitos mínimos de conocimientos y competencia exigibles al personal de conformidad con este artículo.

3. Los requisitos mínimos de conocimientos y competencia establecidos en esta Ley y su normativa de desarrollo serán aplicables también al personal de la sucursal del prestamista o intermediario de crédito inmobiliario registrado en otro Estado.

El prestamista o intermediario de crédito inmobiliario que actúe en régimen de libre prestación de servicios deberá cumplir con los requisitos mínimos de conocimientos y competencia que específicamente determine la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa.

4. Los requisitos señalados en los apartados anteriores serán igualmente aplicables a las personas que desarrollen la actividad prevista en el artículo 19.

Artículo 17. *Práctica de ventas vinculadas y combinadas.*

1. Quedan prohibidas las prácticas de venta vinculada de préstamos, con las excepciones previstas en este artículo.

No obstante, la autoridad competente de conformidad con el artículo 28 podrá autorizar prácticas de ventas vinculadas concretas cuando el prestamista pueda demostrar que los productos vinculados o las categorías de productos ofrecidos, en condiciones similares entre sí, que no se presenten por separado, acarrean un claro beneficio a los prestatarios, teniendo debidamente en cuenta la disponibilidad y los precios de los productos pertinentes ofrecidos en el mercado. A estos efectos, el Banco de España podrá establecer mediante Circular criterios para la aplicación homogénea de las prácticas relativas a las ventas vinculadas permitidas.

Para la autorización prevista en el párrafo anterior, la autoridad competente recabará informe del Banco de España, cuando no sea la autoridad competente, de la Dirección

General de Seguros y Fondos de Pensiones o de la Comisión Nacional del Mercado de Valores cuando alguno de los productos vinculados afecte a su ámbito de competencias.

2. En consonancia con lo previsto en el apartado anterior, será nulo todo contrato vinculado al préstamo que, en perjuicio del prestatario, no cumpla con las exigencias previstas en este artículo. La nulidad de las cláusulas del contrato de préstamo que, en su caso, afecten a productos vinculados no determinará la nulidad del préstamo.

3. Como excepción a la prohibición de las prácticas de venta vinculada contenida en el apartado 1, los prestamistas o intermediarios de crédito inmobiliario podrán exigir al prestatario la suscripción de una póliza de seguro en garantía del cumplimiento de las obligaciones del contrato de préstamo, así como la suscripción de un seguro de daños respecto del inmueble objeto de hipoteca y del resto de seguros previstos en la normativa del mercado hipotecario. En este caso el prestamista deberá aceptar pólizas alternativas de todos aquellos proveedores que ofrezcan unas condiciones y un nivel de prestaciones equivalentes a la que aquel hubiera propuesto, tanto en la suscripción inicial como en cada una de las renovaciones. El prestamista no podrá cobrar comisión o gasto alguno por el análisis de las pólizas alternativas que se le presenten por el prestatario.

La aceptación por el prestamista de una póliza alternativa, distinta de la propuesta por su parte, no podrá suponer empeoramiento en las condiciones de cualquier naturaleza del préstamo.

4. Igualmente, el prestamista podrá vincular el préstamo a que el prestatario, su cónyuge, pareja de hecho, o un pariente por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado de parentesco contrate ciertos productos financieros establecidos por orden de la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa, siempre que sirva de soporte operativo o de garantía a las operaciones de un préstamo y que el deudor y los garantes reciban información precisa y detallada.

5. En las prácticas vinculadas autorizadas por la autoridad competente, el prestamista informará al prestatario de manera expresa y comprensible:

a) que se está contratando un producto vinculado,

b) del beneficio y riesgo de pérdidas, especialmente en los productos de inversión, que supone para el prestatario su contratación,

c) de los efectos que, en su caso, la cancelación anticipada del préstamo o cualquiera de los productos vinculados produciría sobre el coste conjunto del préstamo y el resto de los productos o servicios vinculados.

6. Estarán permitidas, con los límites establecidos en este artículo, las ventas combinadas de préstamos.

7. En las prácticas combinadas, el prestamista realizará la oferta de los productos de forma combinada y por separado, de modo que el prestatario pueda advertir las diferencias entre una oferta y otra. Antes de la contratación de un producto combinado, el prestamista informará al prestatario de manera expresa y comprensible:

a) que se está contratando un producto combinado,

b) del beneficio y riesgos de pérdida, especialmente en los productos de inversión, que supone para el prestatario su contratación, incluyendo escenarios simulados,

c) de la parte del coste total que corresponde a cada uno de los productos o servicios,

d) de los efectos que la no contratación individual o la cancelación anticipada del préstamo o cualquiera de los productos combinados produciría sobre el coste conjunto del préstamo y el resto de los productos o servicios combinados, y

e) de las diferencias entre la oferta combinada y la oferta de los productos por separado.

Artículo 18. *Política de remuneración.*

1. En la determinación y aplicación de las políticas de remuneración del personal responsable de la evaluación de la solvencia y de la concesión de los préstamos, los prestamistas inmobiliarios cumplirán los siguientes principios de la manera y en la medida adecuadas a su formato y organización interna y a la naturaleza, alcance y complejidad de sus actividades:

a) la política remunerativa, responsabilidad última del órgano de administración, será compatible con una gestión sana y eficaz del riesgo, promoverá este tipo de gestión y no ofrecerá incentivos para asumir riesgos que rebasen el nivel de riesgo tolerado por el prestamista;

b) la política remunerativa estará en consonancia con la estrategia empresarial, los objetivos, los valores y los intereses a largo plazo del prestamista e incorporará medidas para evitar los conflictos de interés, en particular estableciendo que la remuneración no dependa de la cantidad o de la proporción de solicitudes aceptadas.

2. La forma en que los prestamistas remuneren a su personal y a los intermediarios de crédito inmobiliario, y la forma en que estos últimos remuneren a su personal y a los representantes designados, no podrán incumplir la obligación contenida en el artículo 5.1.

3. Los procedimientos internos de los prestamistas para la aplicación de las políticas de remuneración del personal responsable de la evaluación de la solvencia y de la concesión de los préstamos incluirán previsiones detalladas y específicas que aseguren y muestren que los objetivos que incidan en la retribución o en los incentivos fijados al prestamista y a su personal involucrado en la evaluación de solvencia y la contratación de préstamos resultan en todo momento compatibles con el tiempo necesario para realizar una evaluación adecuada de la solvencia y para informar debidamente al prestatario, en los términos establecidos en esta Ley y sus disposiciones de desarrollo. Las políticas y los procedimientos internos deberán recogerse por escrito y ponerse a disposición de la autoridad competente cuando ésta los solicite.

4. En particular, dichos procedimientos establecerán medidas detalladas para evitar que alguno de los siguientes factores sea el de mayor ponderación en la remuneración: un tipo determinado de contratos de préstamo, de tipos de interés o de servicios accesorios.

5. La política y procedimientos a que se refieren los apartados anteriores deberá aplicarse igualmente a la remuneración de los prestamistas a los intermediarios y de éstos a sus representantes vinculados.

6. Las personas que ofrezcan servicios de asesoramiento previstos en el artículo 19 establecerán y aplicarán políticas y procedimientos internos dirigidos a lograr que la estructura de las remuneraciones del personal involucrado no afecte a su capacidad de actuar en interés del prestatario y, en particular, no dependa de los objetivos de venta.

Artículo 19. *Actividad de asesoramiento en préstamos inmobiliarios.*

1. Los servicios de asesoramiento en préstamos inmobiliarios solo podrán ser prestados por prestamistas, por intermediarios de crédito inmobiliario o por los representantes designados por cualquiera de los anteriores.

No obstante, podrán prestar estos servicios las personas a que se refiere el artículo 26.3, así como las personas que, sin formar parte de ninguna de las categorías anteriores, presten servicios de asesoramiento, siempre que hayan sido reconocidas por las autoridades competentes y estén sujetas a su supervisión de conformidad con los requisitos establecidos en esta Ley para los intermediarios de crédito inmobiliario.

2. El prestamista o el intermediario de crédito inmobiliario debe informar previa y expresamente al prestatario y por escrito, en sentido positivo o negativo, si se están prestando o pueden prestarse al prestatario servicios de asesoramiento con respecto a una determinada operación.

3. Antes de la prestación de servicios de asesoramiento o, si ha lugar, antes de la celebración de un contrato para la prestación de servicios de asesoramiento, el prestamista, el intermediario de crédito o el representante designado facilitarán al prestatario la información siguiente:

a) el conjunto de productos que tomarán en consideración, de modo que el prestatario pueda comprender si la recomendación que se le hace se basa solo en la gama de productos propia del prestamista, del intermediario de crédito o de su representante designado, con arreglo al apartado 4, letra b), o en un conjunto más amplio de productos disponibles en el mercado, con arreglo al apartado 4, letra c);

b) si ha lugar, los gastos que se facturarán al prestatario por los servicios de asesoramiento o, si su importe no puede determinarse en el momento en que se comunica la información, el método empleado para calcularlo.

4. Siempre que se presten servicios de asesoramiento:

a) los prestamistas, intermediarios de crédito o representantes designados recabarán la información que resulte necesaria sobre la situación personal y financiera del prestatario, así como sobre sus preferencias y objetivos, de modo que puedan recomendar contratos de préstamo adecuados; el análisis se basará en información que esté actualizada en la fecha de que se trate, y tendrá en cuenta hipótesis razonables sobre los riesgos existentes para la situación del prestatario a lo largo de la vigencia del contrato de préstamo propuesto;

b) los prestamistas, intermediarios de crédito vinculados o representantes designados por los intermediarios de crédito vinculados tomarán en consideración un número suficientemente grande de contratos de crédito de su gama de productos y recomendarán uno o varios contratos de préstamo de dicha gama que sean adecuados a las necesidades, situación financiera y circunstancias personales del prestatario;

c) los intermediarios de crédito no vinculados o los representantes designados por los intermediarios de crédito no vinculados tomarán en consideración un número suficientemente grande de contratos de préstamo disponibles en el mercado y recomendarán uno o varios contratos de préstamo disponibles en el mercado que sean adecuados a las necesidades, situación financiera y circunstancias personales del prestatario;

d) los prestamistas, los intermediarios de crédito o los representantes designados actuarán en el mejor interés del prestatario, informándose de las necesidades y circunstancias del prestatario, y recomendándole contratos de préstamo adecuados de conformidad con lo dispuesto en las letras a), b) y c), y

e) los prestamistas, los intermediarios de crédito o los representantes designados, facilitarán al prestatario una copia en papel o en otro soporte duradero de la recomendación que se le ha formulado.

5. La prestación de un servicio de asesoramiento requerirá la previa determinación contractual del contenido, alcance y condiciones de éste, incluyendo, en particular:

a) La cuantía de la retribución que quien preste el servicio vaya a recibir del prestatario por este concepto. Si el servicio de asesoramiento fuera gratuito para el prestatario deberá señalarse expresamente.

b) La cuantía de la retribución o comisión que quien preste el servicio vaya a recibir, en su caso, directa o indirectamente del prestamista o prestamistas a los que puedan extenderse las recomendaciones que formule.

6. La prestación de servicios de asesoramiento requerirá el cumplimiento de los requisitos que se establezcan por el Gobierno mediante real decreto. En particular, únicamente les estará permitido el uso de los términos «asesoramiento independiente» y «asesor independiente» a aquellos prestamistas o intermediarios que cumplan los requisitos que se establezcan en dicho desarrollo reglamentario.

7. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de las obligaciones de información al prestatario señaladas en este Capítulo.

Artículo 20. *Préstamos inmobiliarios en moneda extranjera.*

1. En los contratos de préstamo inmobiliario que se denominen en moneda extranjera el prestatario tendrá derecho a convertir el préstamo a una moneda alternativa conforme a lo dispuesto en este artículo. Dicha moneda alternativa será:

a) la moneda en que el prestatario perciba la mayor parte de los ingresos o tenga la mayoría de los activos con los que ha de reembolsar el préstamo, según lo indicado en el momento en que se realizó la evaluación de la solvencia más reciente relativa al contrato de préstamo, o

b) la moneda del Estado miembro en el que el prestatario fuera residente en la fecha de celebración del contrato de préstamo o sea residente en el momento en que se solicita la conversión.

El prestatario optará por una de estas dos alternativas en el momento de solicitar el cambio.

El tipo de cambio utilizado en la conversión será el tipo de cambio vigente en la fecha en que se solicite la conversión, salvo que contractualmente se establezca otra cosa. A estos efectos, y salvo que el contrato de préstamo disponga otra cosa, el tipo de cambio utilizado para la conversión será el publicado por el Banco Central Europeo en la fecha en que se solicite la conversión.

2. Los prestatarios que no tengan la consideración de consumidores podrán pactar con su prestamista algún sistema de limitación del riesgo de tipo de cambio al que estén expuestos en virtud del contrato de préstamo, en lugar del derecho reconocido en el apartado anterior.

3. Los prestamistas informarán periódicamente al prestatario, en los términos y plazos que se establezcan por orden de la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa, del importe adeudado con el desglose del incremento que, en su caso, se haya producido y del derecho de conversión en una moneda alternativa y las condiciones para ejercer tal conversión. También se informará, en su caso, de los mecanismos contractualmente aplicables para limitar el riesgo de tipo de cambio a que esté expuesto el prestatario.

4. La información a que se refiere el apartado anterior se facilitará en todo caso cuando el valor del importe adeudado por el prestatario o de las cuotas periódicas difiera en más del 20 por ciento del importe que habría correspondido de haberse aplicado el tipo de cambio entre la moneda del contrato de préstamo y el euro vigente en la fecha de celebración del contrato de préstamo.

5. Las disposiciones aplicables en virtud del presente artículo se pondrán en conocimiento del prestatario a través tanto de la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), contenida en el Anexo I de esta Ley como del contrato de préstamo. Si los contratos de préstamo no contienen disposiciones destinadas a limitar el riesgo de tipo de cambio a que está expuesto el prestatario a una fluctuación del tipo de cambio inferior al 20 por ciento la FEIN deberá incluir un ejemplo ilustrativo de los efectos que tendría una fluctuación de los efectos que tendría una fluctuación del tipo de cambio del 20 por ciento.

6. El incumplimiento de cualquiera de las exigencias y requisitos previstos en este artículo determinarán, en favor del prestatario consumidor, la nulidad de las cláusulas multidivisa y permitirán al prestatario solicitar la modificación del contrato de modo tal que se considere que el préstamo fue concedido desde el principio en la moneda en la que este percibiera la parte principal de sus ingresos.

Artículo 21. *Variaciones en el tipo de interés.*

1. El tipo de interés del préstamo no podrá ser modificado en perjuicio del prestatario durante la vigencia del contrato, salvo acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito.

De existir acuerdo, la variación del coste del préstamo se deberá ajustar, al alza o a la baja, a la de un índice de referencia objetivo, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 85.3 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2. En caso de que el contrato de préstamo tenga un tipo de interés variable, los prestamistas podrán utilizar como índice o tipo de referencia objetivo para calcular el tipo aplicable aquellos que cumplan las siguientes condiciones:

a) Ser claro, accesible, objetivo y verificable por las partes en el contrato de préstamo y por las autoridades competentes.

b) Calcularse a coste de mercado y no ser susceptible de influencia por el propio prestamista, o en virtud de acuerdos con otros prestamistas o prácticas conscientemente paralelas.

c) Los datos que sirvan de base al índice o tipo sean agregados de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

3. En las operaciones con tipo de interés variable no se podrá fijar un límite a la baja del tipo de interés.

4. El interés remuneratorio en dichas operaciones no podrá ser negativo.

Sección 3.ª Forma, ejecución y resolución

Artículo 22. *Forma y contenido de los contratos.*

1. Los contratos de préstamo regulados en esta Ley se formalizarán en papel o en otro soporte duradero. En caso de que estén garantizados con hipoteca constituida sobre un inmueble de uso residencial situado en territorio nacional, deberán formalizase en escritura pública, pudiendo adoptar el formato electrónico conforme a la legislación notarial. En ellos se harán constar, además de los elementos esenciales del contrato, los datos y los elementos que se determinen por el Gobierno mediante real decreto.

2. En la contratación de préstamos regulados por esta Ley, el Notario no autorizará la escritura pública si no se hubiere otorgado el acta prevista en el artículo 15.3. Los registradores de la propiedad, mercantiles y de bienes muebles no inscribirán ninguna escritura que se refiera a préstamos regulados por esta Ley en la que no conste la reseña del acta conforme al artículo 15.7.

Artículo 23. *Reembolso anticipado.*

1. El prestatario podrá en cualquier momento anterior a la expiración del término pactado reembolsar de forma anticipada total o parcialmente la cantidad adeudada. Las partes podrán convenir un plazo de comunicación previa que no podrá exceder de un mes.

2. Cuando el prestatario manifestase su voluntad de reembolsar anticipadamente la totalidad o parte del préstamo, el prestamista le facilitará, en el plazo máximo de tres días hábiles, en papel o en otro soporte duradero la información necesaria para evaluar esta opción. En dicha información se cuantificarán, al menos, las consecuencias que tiene para el prestatario la liquidación total o parcial de sus obligaciones antes de la terminación del contrato de préstamo, exponiendo con claridad las hipótesis que se hayan tomado en consideración para su elaboración. Tales hipótesis deberán ser razonables y justificables.

3. El prestatario tendrá derecho a una reducción del coste total del préstamo que comprenderá los intereses y los costes correspondientes al plazo que quedase por transcurrir hasta el momento de su extinción. En particular, se extinguirá el contrato de seguro accesorio al de préstamo del que sea beneficiario el prestamista, salvo que el prestatario comunique expresamente a la compañía aseguradora su deseo de que el contrato de seguro mantenga su vigencia y designe para ello un nuevo beneficiario, teniendo derecho el prestatario al extorno de la parte de prima no consumida por parte de quien la percibió. Se informará de estos derechos en la documentación precontractual y contractual del préstamo inmobiliario y del contrato de seguro. Se entenderá por seguro accesorio aquel que haya sido ofrecido por el prestamista al prestatario junto con el contrato de préstamo con la finalidad de cubrir los riesgos que pudieran afectar a su capacidad de reembolso del mismo.

4. El prestamista no podrá cobrar compensación o comisión por reembolso o amortización anticipada total o parcial en los préstamos en supuestos distintos de los previstos en los tres apartados siguientes.

5. En los contratos de préstamo a tipo de interés variable, o en aquellos tramos variables de cualquier otro préstamo, las partes podrán establecer contractualmente una compensación o comisión a favor del prestamista para alguno de los dos siguientes supuestos que serán excluyentes entre sí:

a) en caso de reembolso o amortización anticipada total o parcial del préstamo durante los 5 primeros años de vigencia del contrato de préstamo, se podrá establecer una compensación o comisión a favor del prestamista que no podrá exceder del importe de la pérdida financiera que pudiera sufrir el prestamista, de conformidad con la forma de cálculo prevista en el apartado 8 de este artículo, con el límite del 0,15 por ciento del capital reembolsado anticipadamente; o

b) en caso de reembolso o amortización anticipada total o parcial del préstamo durante los 3 primeros años de vigencia del contrato de préstamo, se podrá establecer una compensación o comisión a favor del prestamista que no podrá exceder del importe de la pérdida financiera que pudiera sufrir el prestamista, de conformidad con la forma de cálculo prevista en el apartado 8 de este artículo, con el límite del 0,25 por ciento del capital reembolsado anticipadamente.

6. En caso de novación del tipo de interés aplicable o de subrogación de un tercero en los derechos del acreedor, siempre que en ambos casos suponga la aplicación durante el resto de vigencia del contrato de un tipo de interés fijo o con un primer período fijo de, al menos, 3 años, en sustitución de otro variable, la compensación o comisión por reembolso o amortización anticipada no podrá superar la pérdida financiera que pudiera sufrir el prestamista, con el límite del 0,05 por ciento del capital reembolsado anticipadamente, durante los 3 primeros años de vigencia del contrato de préstamo. Si en la novación no se produjera amortización anticipada de capital, no podrá cobrarse comisión alguna por este concepto.

Transcurridos los tres primeros años de vigencia del contrato de préstamo el prestamista no podrá exigir compensación o comisión alguna en caso de novación del tipo de interés aplicable o de subrogación de acreedor en los que se pacte la aplicación, en adelante y para el resto de la vida del préstamo, de un tipo de interés fijo o con un primer período fijo de, al menos, 3 años.

7. En los contratos de préstamo a tipo de interés fijo o en aquellos tramos fijos de cualquier otro préstamo, podrá establecerse contractualmente una compensación o comisión a favor del prestamista que tendrá los siguientes límites:

a) en caso de reembolso o amortización anticipada total o parcial del préstamo durante los 10 primeros años de vigencia del contrato de préstamo o desde el día que resulta aplicable el tipo fijo, se podrá establecer una compensación o comisión a favor del prestamista que no podrá exceder del importe de la pérdida financiera que pudiera sufrir el prestamista, de conformidad con la forma de cálculo prevista en el apartado siguiente, con el límite del 2 por ciento del capital reembolsado anticipadamente; y

b) en caso de reembolso o amortización anticipada total o parcial del préstamo desde el fin del período señalado en la letra a) hasta el final de la vida del préstamo, se podrá establecer una compensación o comisión a favor del prestamista que no podrá exceder del importe de la pérdida financiera que pudiera sufrir el prestamista, de conformidad con la forma de cálculo prevista en el apartado siguiente, con el límite del 1,5 por ciento del capital reembolsado anticipadamente.

8. La pérdida financiera sufrida por el prestamista a la que se alude en los apartados 5, 6 y 7 anteriores se calculará, proporcionalmente al capital reembolsado, por diferencia negativa entre el capital pendiente en el momento del reembolso anticipado y el valor presente de mercado del préstamo.

El valor presente de mercado del préstamo se calculará como la suma del valor actual de las cuotas pendientes de pago hasta la siguiente revisión del tipo de interés y del valor actual del capital pendiente que quedaría en el momento de la revisión de no producirse la cancelación anticipada. El tipo de interés de actualización será el de mercado aplicable al plazo restante hasta la siguiente revisión. El contrato de préstamo especificará el índice o tipo de interés de referencia que se empleará para calcular el valor de mercado de entre los que determine la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa.

Artículo 24. *Vencimiento anticipado.*

1. En los contratos de préstamo cuyo prestatario, fiador o garante sea una persona física y que estén garantizados mediante hipoteca o por otra garantía real sobre bienes inmuebles de uso residencial o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o inmuebles construidos o por construir para uso residencial el prestatario perderá el derecho al plazo y se producirá el vencimiento anticipado del contrato si concurren conjuntamente los siguientes requisitos:

a) Que el prestatario se encuentre en mora en el pago de una parte del capital del préstamo o de los intereses.

b) Que la cuantía de las cuotas vencidas y no satisfechas equivalgan al menos:

i. Al tres por ciento de la cuantía del capital concedido, si la mora se produjera dentro de la primera mitad de la duración del préstamo. Se considerará cumplido este requisito cuando las cuotas vencidas y no satisfechas equivalgan al impago de doce plazos mensuales o un número de cuotas tal que suponga que el deudor ha incumplido su obligación por un plazo al menos equivalente a doce meses.

ii. Al siete por ciento de la cuantía del capital concedido, si la mora se produjera dentro de la segunda mitad de la duración del préstamo. Se considerará cumplido este requisito cuando las cuotas vencidas y no satisfechas equivalgan al impago de quince plazos mensuales o un número de cuotas tal que suponga que el deudor ha incumplido su obligación por un plazo al menos equivalente a quince meses.

c) Que el prestamista haya requerido el pago al prestatario concediéndole un plazo de al menos un mes para su cumplimiento y advirtiéndole de que, de no ser atendido, reclamará el reembolso total adeudado del préstamo.

2. Las reglas contenidas en este artículo no admitirán pacto en contrario.

Artículo 25. *Intereses de demora.*

1. En el caso de préstamo o crédito concluido por una persona física que esté garantizado mediante hipoteca sobre bienes inmuebles para uso residencial, el interés de demora será el interés remuneratorio más tres puntos porcentuales a lo largo del período en el que aquel resulte exigible. El interés de demora sólo podrá devengarse sobre el principal vencido y pendiente de pago y no podrán ser capitalizados en ningún caso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 579.2.a) de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

2. Las reglas relativas al interés de demora contenidas en este artículo no admitirán pacto en contrario.

CAPÍTULO III

Régimen jurídico de los intermediarios de crédito inmobiliario, sus representantes designados y los prestamistas inmobiliarios

Sección 1.ª Principios generales

Artículo 26. *Régimen jurídico.*

1. El régimen jurídico de los intermediarios de crédito inmobiliario, sus representantes designados y los prestamistas inmobiliarios será el determinado por las siguientes normas:

a) Esta Ley y las disposiciones que la desarrollen.

b) Las disposiciones que, en su caso, puedan aprobar las Comunidades Autónomas en el ejercicio de las competencias que tengan atribuidas en la materia, que deberán respetar en todo caso las previsiones establecidas en las normas a que se refiere la letra anterior.

c) Con carácter supletorio, y para el supuesto de que el prestatario sea consumidor, la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

2. Las secciones 2.ª, 3.ª y 4.ª de este Capítulo no se aplicarán a las entidades de crédito, a las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras o que operen en régimen de libre prestación de servicios, a los establecimientos financieros de crédito ni a las entidades de pago o de dinero electrónico híbridas a que se refiere el artículo 11 de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.

3. Los artículos 27 a 32 no serán de aplicación a las personas que realicen las actividades de intermediación de crédito previstas en el artículo 4.5), siempre que dichas actividades se ejerzan de forma accesoria en el marco de una actividad profesional regulada por disposiciones legales o reglamentarias que no excluyan la prestación de tales

actividades o servicios, y siempre que la actividad de intermediación de crédito, sin constituir su actividad principal, esté íntimamente relacionada con la prestación del contrato principal celebrado entre el profesional y el prestatario.

Sección 2.ª Intermediarios de crédito inmobiliario

Artículo 27. *Registro.*

1. Los intermediarios de crédito inmobiliario deberán estar inscritos en uno de los registros señalados en esta Ley para poder desarrollar, total o parcialmente, de forma válida las actividades de intermediación crediticia a que se refiere el artículo 4.5) o para prestar servicios de asesoramiento.

2. Los intermediarios de crédito inmobiliario autorizados en un Estado miembro de la Unión Europea que actúen a través de sucursal o en régimen de libre prestación de servicios serán inscritos por el Banco de España en el registro a que se refiere el artículo 28.2.b), a efectos meramente informativos, una vez sea comunicada por parte de la autoridad competente de origen la voluntad del intermediario de prestar su actividad en España.

Artículo 28. *Gestión del registro.*

1. La gestión del registro será asumida por el Banco de España o por el órgano competente de cada Comunidad Autónoma, atendiendo al ámbito geográfico de actuación del intermediario de crédito inmobiliario.

2. Corresponderá al Banco de España la gestión de la inscripción de:

a) los intermediarios de crédito inmobiliario que operen o vayan a operar con prestatarios con domicilios situados en todo el Estado o en el ámbito territorial de más de una Comunidad Autónoma, siempre que tenga la sede de su administración central en España, con independencia de que, adicionalmente, operen o vayan a operar a través de sucursal o en régimen de libre prestación de servicios en otros Estados, y

b) los intermediarios de crédito inmobiliario que vayan a operar en España a través de sucursal o en régimen de libre prestación de servicios, cualquiera que sea el ámbito geográfico en el que vayan a desarrollar su actividad.

3. La gestión de la inscripción de los intermediarios de crédito inmobiliario que operen o vayan a operar exclusivamente con prestatarios domiciliados dentro del ámbito territorial de una única Comunidad Autónoma, con independencia de que, adicionalmente, desarrollen o pretendan desarrollar sus actividades a través de sucursal o en régimen de libre prestación de servicios en otros Estados, corresponderá al órgano competente de dicha Comunidad Autónoma, siempre que la sede de su administración central esté localizada en la misma.

4. Todo intermediario de crédito inmobiliario que sea persona jurídica deberá tener su administración central en su domicilio social. En caso de no ser una persona jurídica, o si siendo una persona jurídica no tiene su domicilio social en España, deberá tener su administración central en el Estado miembro en que ejerza de hecho sus actividades principales.

5. El Banco de España será el punto único de contacto a efectos de facilitar y agilizar la cooperación y el intercambio de información con otros Estados.

Artículo 29. *Requisitos para la inscripción.*

1. La inscripción en el correspondiente registro requerirá la previa verificación del cumplimiento de los requisitos para poder operar señalados en la presente Ley y sus normas de desarrollo por parte de la autoridad competente para su gestión.

2. En particular, la autoridad competente verificará que los intermediarios de crédito inmobiliario:

a) cuenten con la garantía señalada en el artículo 36;

b) cuenten con los procedimientos escritos, así como con la capacidad técnica y operativa para el adecuado cumplimiento de los requisitos de información a que se refiere el artículo 35; dispongan de medios internos adecuados para la resolución de las

reclamaciones de sus prestatarios, conforme a lo previsto en la disposición adicional primera y en la disposición transitoria quinta;

c) hayan designado un representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias conforme a lo previsto en el artículo 35.1 del Reglamento de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, aprobado por el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo, cuando se cumplan los requisitos establecidos en el artículo 31.1 de dicha norma;

d) dispongan de un plan de formación en los conocimientos y competencias a que se refiere el artículo 16 y sus normas de desarrollo.

3. Además, la autoridad competente verificará respecto de las personas físicas establecidas como intermediarios de crédito inmobiliario o de los administradores de un intermediario de crédito inmobiliario con forma de persona jurídica que:

a) dispongan del nivel de conocimientos y competencia establecidos en el artículo 16;

b) posean reconocida honorabilidad comercial y profesional;

c) carezcan de antecedentes penales por haber cometido delitos graves, ya sea contra la propiedad, el patrimonio y el orden socioeconómico, de falsedad o cualquier otro cometido con ocasión del ejercicio de actividades financieras;

d) no hayan sido declarados en concurso con anterioridad salvo que hayan sido rehabilitados.

Igualmente, la autoridad competente verificará que se cumplan el resto de los requerimientos que el Gobierno pueda establecer mediante Real Decreto.

4. Los criterios establecidos de conformidad con el artículo 16 para determinar si el personal de los intermediarios de crédito inmobiliario cumple los requisitos de conocimientos y competencia serán publicados por los correspondientes registros a que se refiere el artículo 27.

Artículo 30. *Procedimiento de inscripción.*

1. El procedimiento para inscripción en el registro de intermediarios de crédito inmobiliario será el siguiente:

a) El plazo para resolver será de 3 meses desde la recepción de la solicitud en el registro del órgano competente.

b) La solicitud se entenderá desestimada por silencio administrativo si, transcurrido ese plazo máximo, no se hubiera notificado resolución expresa.

c) La decisión sobre la procedencia o improcedencia de la inscripción deberá motivarse.

d) Durante la tramitación del procedimiento podrán subsanarse las deficiencias detectadas en la solicitud de inscripción y requerirse cuanta información adicional se considere necesaria para comprobar el cumplimiento de los requisitos exigibles para ser inscrito.

2. El plazo máximo para resolver se podrá suspender hasta la obtención de dicha información, en los términos previstos en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. En el caso de inscripción de intermediarios de crédito vinculados a un solo prestamista, corresponderá a dicho prestamista la solicitud de reconocimiento e inscripción del intermediario de que se trate en el registro correspondiente.

Artículo 31. *Información y publicidad del registro.*

1. Los registros de intermediarios de crédito inmobiliario deberán contener, al menos, la información siguiente:

a) los nombres de los titulares y administradores, de sus representantes designados, así como de los administradores de las sucursales radicadas en España y de los intermediarios de crédito inmobiliario operantes en régimen de libre prestación de servicios en España,

b) el Estado o Estados miembros en los que el intermediario de crédito inmobiliario realice actividades en régimen de libre establecimiento o de libre prestación de servicios,

c) la indicación de si el intermediario de crédito inmobiliario está vinculado o no con un único prestamista y, si así fuera, la identificación de éste, y

d) los datos identificativos de la entidad con la que se ha contratado la garantía prevista en el artículo 36.

2. El registro será público, gratuito para los ciudadanos y garantizará el acceso pleno de forma fácil y rápida y estará disponible en línea. Las autoridades competentes para su gestión establecerán los medios necesarios para asegurar estos principios y para mantener actualizada de forma permanente toda la información incluida.

El Banco de España informará, asimismo, sobre los órganos competentes para el registro y supervisión de los intermediarios de crédito inmobiliario en cada Comunidad Autónoma y Estado miembro de la Unión Europea.

3. Al objeto de asegurar la coherencia, calidad y unidad de la información a suministrar al prestatario y a otros Estados miembros, el Banco de España podrá establecer mediante circular los requisitos técnicos mínimos respecto al contenido y formato de la información que debe reflejar el registro y la información introducida por la autoridad que, conforme al artículo 28, asuma su gestión.

4. El Banco de España creará un punto único de información que permita el acceso público fácil y rápido y que agregará la información del conjunto de registros. A estos efectos, las autoridades competentes de las Comunidades Autónomas encargadas de la gestión del registro en su territorio deberán comunicar, y actualizar, los actos de registro, variación de datos y cancelación al Banco de España por los medios y con la periodicidad que establezca el Banco de España mediante circular.

Artículo 32. *Revocación de la inscripción en el registro.*

1. La autoridad competente para la gestión del registro con arreglo al artículo 28 podrá revocar el reconocimiento para operar como intermediario de crédito inmobiliario en el correspondiente registro, si éste, o, en su caso, el prestamista para el que trabaje en exclusiva:

a) renuncia expresamente al mismo o no ha llevado a cabo actividades o prestado ninguno de los servicios contemplados en el artículo 4.5), durante los seis meses inmediatamente anteriores al inicio del expediente de revocación,

b) ha obtenido el reconocimiento por medio de declaraciones falsas o engañosas o por cualquier otro medio irregular,

c) deja de cumplir sobrevenidamente los requisitos requeridos para la inscripción en el correspondiente registro, o

d) se impone mediante resolución sancionadora firme.

2. Previa audiencia al interesado, la resolución que revoque el reconocimiento para operar como intermediario de crédito inmobiliario, de la que se dejará constancia en el registro, determinará la cancelación automática de la inscripción.

En el supuesto contemplado en la letra a) del apartado anterior, se podrá prescindir del trámite de audiencia cuando no figuren otros interesados ni sean tenidos en cuenta otros hechos o alegaciones que las aducidas por el interesado.

3. El Banco de España notificará la revocación de la inscripción, en su caso, a las autoridades competentes del Estado o Estados miembros de acogida por cualquier medio que resulte adecuado. Esta comunicación habrá de realizarse de forma inmediata a la revocación o en plazo más breve posible, que no será superior a catorce días. Si la autoridad competente fuera la autonómica, deberá comunicar la revocación al Banco de España de forma inmediata, sin que el plazo de la comunicación pueda superar los 10 días.

Artículo 33. *Supervisión de los intermediarios de crédito inmobiliario.*

1. Corresponderá la supervisión de los intermediarios de crédito inmobiliario al Banco de España o al órgano competente de la Comunidad Autónoma, conforme a lo previsto para el registro en el artículo 28. Además, corresponderá al Banco de España la supervisión de los intermediarios de crédito inmobiliario que actúen en España a través de sucursal o en régimen de libre prestación de servicios conforme a lo previsto en el artículo 34.

2. La autoridad competente se asegurará de que los intermediarios de crédito inmobiliario y sus representantes designados consten en el registro y cumplan permanentemente las obligaciones establecidas en esta Ley y su normativa de desarrollo.

3. Las actividades de los intermediarios de crédito inmobiliario vinculados a un único prestamista inmobiliario serán vigiladas por éste, a fin de asegurar que cumplen las disposiciones de la presente Ley y sus normas de desarrollo, sin perjuicio de las facultades de supervisión de la autoridad competente. En particular, el prestamista será igualmente responsable de vigilar el cumplimiento de los requisitos de conocimientos y competencia del intermediario de crédito inmobiliario vinculado y de su personal.

El prestamista responderá frente a las autoridades competentes de toda acción u omisión del intermediario de crédito inmobiliario vinculado que actúe en nombre del prestamista respecto de las obligaciones señaladas en la presente Ley. Si se tratase de un intermediario de crédito no vinculado, el prestamista y el intermediario responderán solidariamente, pudiendo repetir, en su caso, el prestamista contra el intermediario.

Artículo 34. *Supervisión de la actuación a través de sucursales y en régimen de libre prestación de servicios de los intermediarios de crédito inmobiliario.*

1. Si el Banco de España comprueba que una sucursal de un intermediario de crédito inmobiliario o un intermediario de crédito inmobiliario en régimen de libre prestación de servicios establecido en España no cumple la normativa aplicable en materia de normas de conducta en la concesión de préstamos al prestatario, obligación de información gratuita a los prestatarios o prestatarios potenciales, requisitos de conocimiento y competencia aplicables al personal, publicidad y comercialización, información general y precontractual, información en relación con los intermediarios de crédito inmobiliario y los representantes designados, explicaciones adecuadas, cálculo de la TAE, revelación y verificación de la información relativa al prestatario, servicios de asesoramiento y mecanismos de resolución extrajudicial de litigios, le exigirá que ponga fin a su situación irregular.

Si el intermediario de crédito inmobiliario no realiza las actuaciones oportunas, el Banco de España podrá adoptar las medidas previstas en los Títulos III y IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito para que el intermediario de crédito ponga fin a su situación irregular e informará a las autoridades supervisoras competentes del Estado miembro de origen de las medidas adoptadas.

2. Si, a pesar de las medidas adoptadas por el Banco de España, el intermediario de crédito inmobiliario continúa infringiendo las medidas a que se refiere el apartado anterior, el Banco de España podrá, tras informar a las autoridades supervisoras competentes del Estado miembro de origen, tomar las medidas oportunas a fin de evitar nuevas irregularidades o sancionarlas y, en la medida en que sea necesario, prohibir al intermediario de crédito inmobiliario efectuar nuevas operaciones en España. Se informará a la Comisión Europea sin demora acerca de estas medidas.

Si la autoridad competente del Estado miembro de origen está en desacuerdo con las medidas adoptadas por el Banco de España, podrá remitir el asunto a la Autoridad Bancaria Europea (en adelante ABE) y solicitar su asistencia de conformidad con el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (ABE), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/78/CE de la Comisión. En tal caso, la ABE podrá actuar con arreglo a las facultades que le confiere dicho artículo.

3. El Banco de España podrá examinar las disposiciones adoptadas por la sucursal y pedir las modificaciones estrictamente necesarias para cumplir sus obligaciones con arreglo al apartado 1 y para permitir que las autoridades competentes del Estado miembro de origen puedan imponer el cumplimiento de las obligaciones establecidas en relación con las normas de conducta en la concesión de préstamos al prestatario o prestatario potencial, y en las medidas adoptadas de conformidad con dichos artículos respecto a los servicios prestados por la sucursal.

4. Cuando el Banco de España tenga motivos claros y demostrables para determinar que un intermediario de crédito inmobiliario que opera en régimen de libre prestación de servicios infringe las obligaciones derivadas de la presente Ley y su normativa de desarrollo, o que un intermediario de crédito inmobiliario que posee una sucursal en España infringe las

obligaciones derivadas de disposiciones distintas de las indicadas en el apartado 1 adoptadas en virtud de la presente Ley, comunicará los hechos a la autoridad competente del Estado miembro de origen, que tomará las medidas oportunas.

Si la autoridad competente del Estado miembro de origen no adopta ninguna medida en el plazo de un mes a partir de la comunicación de tales hechos, o si, pese a las medidas adoptadas por aquella, un intermediario de crédito inmobiliario persiste en una actuación claramente perjudicial para los intereses de los prestatarios o el funcionamiento correcto de los mercados, el Banco de España:

a) Tras informar a la autoridad competente del Estado miembro de origen, adoptará cuantas medidas resulten necesarias para proteger a los prestatarios y preservar el buen funcionamiento de los mercados, tales como impedir que el intermediario de crédito inmobiliario infractor inicie nuevas operaciones en su territorio. Se informará a la Comisión y a la ABE sin demora acerca de estas medidas.

b) Podrá remitir el asunto a la ABE y solicitar su asistencia de conformidad con el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010. En tal caso, la ABE podrá actuar con arreglo a los poderes que le confiere dicho artículo.

5. Cuando un intermediario de crédito inmobiliario reconocido en otro Estado miembro haya establecido una sucursal en España, la autoridad competente del Estado miembro de origen podrá, en el ejercicio de sus responsabilidades y tras haber informado a las autoridades supervisoras competentes del Estado miembro de acogida, realizar inspecciones *in situ* de esa sucursal.

6. El Banco de España actuará de forma análoga cuando se trate de un intermediario de crédito inmobiliario de un país no miembro de la Unión Europea actuando en España a través de una sucursal o en régimen de libre prestación de servicios. En tal caso, no será necesario que se informe de las medidas adoptadas a la Comisión y a la ABE.

Artículo 35. *Requisitos de información de los intermediarios de crédito inmobiliario.*

1. Con antelación suficiente a la prestación de cualquiera de las actividades propias de la intermediación de crédito inmobiliario definidas en el artículo 4.5), el intermediario de crédito o el representante designado facilitarán al prestatario, como mínimo, la información siguiente en papel o cualquier otro soporte duradero:

a) La identidad y domicilio del intermediario de crédito inmobiliario.

b) El registro en el que esté inscrito, el número de registro, y los medios para comprobar esa inscripción.

c) Si el intermediario de crédito inmobiliario está vinculado a uno o más prestamistas o trabaja exclusivamente para ellos, en cuyo caso, indicará los nombres de los prestamistas en nombre de los cuales actúa.

d) Si el intermediario de crédito inmobiliario ofrece o no servicios de asesoramiento y si éstos son independientes.

e) La remuneración que, en su caso, el prestatario deba abonar al intermediario de crédito inmobiliario por sus servicios o, cuando ello no sea posible, el método para calcular dicha remuneración.

f) Los procedimientos a disposición de los prestatarios u otros interesados para realizar reclamaciones extrajudiciales contra los intermediarios de crédito inmobiliario y, en su caso, las vías de acceso a dichos procedimientos.

g) Si procede, la existencia y, cuando se conozca, el importe de las comisiones u otros incentivos que el prestamista o un tercero han de abonar al intermediario de crédito inmobiliario por sus servicios en relación con el contrato de préstamo. Si el importe no es conocido en el momento de facilitarse la información, el intermediario de crédito inmobiliario informará al prestatario de que el importe real será revelado posteriormente en la ficha de información personalizada.

h) Cuando el intermediario de crédito cobre una remuneración al prestatario y reciba adicionalmente una comisión del prestamista o de un tercero, deberá informar al prestatario si la remuneración se deducirá o no, total o parcialmente, de la comisión.

2. Los intermediarios de crédito inmobiliario que no estén vinculados pero reciban comisiones de uno o más prestamistas informarán al prestatario del derecho de éste a exigir información sobre los diferentes tipos y cuantías de comisión que abonan los distintos prestamistas que proporcionan los contratos de crédito que se ofrecen al prestatario.

3. La remuneración que, en su caso, el prestatario deba abonar al intermediario de crédito inmobiliario por sus servicios será comunicada al prestamista por aquel para su inclusión en el cálculo de la TAE.

4. Los intermediarios de crédito inmobiliario deben asegurarse de que sus representantes designados, cuando se pongan en contacto con el prestatario o antes de entablar negociaciones con él, le comuniquen, además de la información prevista en el presente artículo, la calidad en la que actúan y el intermediario de crédito inmobiliario al que representan.

5. Los intermediarios de crédito inmobiliario o representantes designados deben presentar fielmente al prestamista correspondiente la información necesaria obtenida a través del prestatario, con el fin de que pueda realizarse la evaluación de la solvencia, sin perjuicio de lo previsto en la legislación de protección de datos personales.

Artículo 36. *Requisitos de garantía de los intermediarios de crédito inmobiliario.*

1. Los intermediarios de crédito inmobiliario deberán disponer de un seguro de responsabilidad civil profesional o aval bancario para hacer frente a las responsabilidades que pudieran surgir por negligencia profesional en el ámbito territorial en el que ofrezcan sus servicios. Ese seguro deberá cubrir, entre otras cuestiones, las responsabilidades derivadas del incumplimiento de los deberes de información a los prestatarios. Las excepciones que puedan corresponder al asegurador contra el intermediario de crédito asegurado, en ningún caso serán aplicables al prestatario. No obstante, en el caso de los intermediarios de crédito inmobiliario vinculados, el seguro o aval bancario puede ser aportado por un prestamista en cuyo nombre el intermediario de crédito esté facultado para actuar.

2. El Gobierno establecerá mediante real decreto el importe mínimo y las condiciones que debe cumplir el seguro de responsabilidad civil profesional o aval bancario.

Artículo 37. *Actividad transfronteriza de los intermediarios de crédito inmobiliario.*

1. El reconocimiento de un intermediario de crédito inmobiliario por la autoridad competente de su Estado miembro de origen será válido para la realización de las actividades y la provisión de los servicios contemplados en el reconocimiento, siempre y cuando las actividades que el intermediario de crédito inmobiliario se proponga realizar estén amparadas por el reconocimiento, previa inscripción en el registro previsto en el artículo 28.

No obstante, los intermediarios de crédito inmobiliario no estarán autorizados a prestar sus servicios en relación con contratos de préstamo ofrecidos por entidades no crediticias a prestatarios en un Estado miembro en el que dichas entidades no estén autorizadas a ejercer sus actividades.

2. Todo intermediario de crédito inmobiliario registrado en el Banco de España que se proponga ejercer su actividad por vez primera en otro u otros Estados en régimen de libre prestación de servicios o que se proponga establecer una sucursal informará de ello al Banco de España conforme a los modelos o formularios que establezca el mismo.

En el plazo de un mes a partir del momento de haber sido informado, el Banco de España notificará a las autoridades competentes del Estado o Estados miembros de acogida, en su caso, la intención del intermediario de crédito, e informará al mismo tiempo al intermediario interesado de dicha notificación. El Banco de España notificará a las autoridades competentes del Estado o Estados miembros de acogida de que se trate el prestamista o prestamistas a los que esté vinculado el intermediario de crédito y les comunicará si el prestamista asume o no la responsabilidad plena e incondicional de las actividades del intermediario de crédito.

El intermediario de crédito podrá iniciar su actividad un mes después de la fecha en que el Banco de España le haya informado de la notificación mencionada en el párrafo anterior.

Sección 3.ª Representantes designados de los intermediarios de crédito inmobiliario

Artículo 38. *Responsabilidades de los intermediarios de crédito inmobiliario respecto de los representantes designados.*

1. Los intermediarios de crédito inmobiliario garantizarán que los representantes designados cumplan como mínimo los requisitos enunciados en los artículos 29.3 y 36. No obstante, el seguro de responsabilidad civil profesional o aval bancario podrá aportarse por el intermediario de crédito inmobiliario en cuyo nombre esté facultado para actuar el representante designado.

2. Sin perjuicio de la supervisión de los representantes designados por la autoridad competente, los intermediarios de crédito inmobiliario vigilarán las actividades de sus representantes designados a fin de garantizar el pleno cumplimiento de la normativa vigente. En particular, los intermediarios de crédito inmobiliario serán responsables frente a las autoridades competentes y frente a los prestatarios de supervisar el cumplimiento de los requisitos de conocimientos y competencia de los representantes designados y del personal de estos últimos.

3. Si el representante designado lo ha sido por un intermediario de crédito inmobiliario vinculado a un único prestamista, éste último responderá de toda acción u omisión del representante designado realizada en nombre del intermediario de crédito inmobiliario vinculado en los ámbitos regulados por la presente Ley.

En los demás casos, la responsabilidad descrita en el párrafo anterior será asumida por el intermediario de crédito inmobiliario.

Artículo 39. *Obligaciones de comunicación y registro de los representantes designados.*

Los intermediarios de crédito inmobiliario comunicarán al registro correspondiente conforme a lo previsto en el artículo 28 sus representantes designados y sus establecimientos, con la finalidad de ser inscritos en tal registro.

Artículo 40. *Actividad transfronteriza de los representantes designados.*

Los representantes designados de los intermediarios de crédito inmobiliario podrán realizar alguna de las actividades de intermediación de crédito definidas en el artículo 4.5) únicamente en los Estados miembros en los que el intermediario de crédito inmobiliario del cual son representantes tenga reconocimiento para ejercer sus actividades.

Artículo 41. *Supervisión de representantes designados.*

Las normas de supervisión previstas en los artículos 33 y 34 serán aplicables a los representantes designados de los intermediarios de crédito inmobiliario.

Sección 4.ª Prestamistas inmobiliarios

Artículo 42. *Registro.*

1. La actividad de concesión o gestión de los préstamos determinados en el artículo 2.1 con carácter profesional sólo podrá realizarse por aquellos prestamistas inmobiliarios debidamente inscritos en el registro correspondiente conforme a los criterios recogidos en el artículo 28. Reglamentariamente se establecerán los requisitos que deben cumplir para su registro.

No será preciso disponer de dicho registro para ejercer esa actividad por parte de una entidad de crédito, un establecimiento financiero de crédito o una sucursal en España de una entidad de crédito.

2. El Registro Mercantil y los demás registros públicos denegarán la inscripción de aquellas entidades cuya actividad u objeto social resulten contrarios a lo dispuesto en este artículo, así como de los actos o negocios a que se refiere el apartado 1. Las inscripciones realizadas contraviniendo lo anterior serán nulas de pleno derecho. Dicha nulidad no

perjudicará los derechos de terceros de buena fe, adquiridos conforme al contenido de los correspondientes registros.

3. El reconocimiento y el registro de los prestamistas inmobiliarios que operen o vayan a operar exclusivamente dentro del ámbito territorial de una Comunidad Autónoma corresponderá a la autoridad competente designada en cada Comunidad Autónoma, en el marco del Capítulo I de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.

4. Los prestamistas inmobiliarios que operen o vayan a operar fuera del ámbito territorial de una única Comunidad Autónoma deberán estar registrados por el Banco de España, previa verificación de los requisitos establecidos en la presente Ley y sus normas de desarrollo, conforme a lo previsto en los artículos 27 a 30.

5. El Banco de España o la autoridad competente en cada Comunidad Autónoma, conforme a lo previsto en los apartados 3 y 4 de este artículo, podrán revocar el reconocimiento concedido a cualquier prestamista inmobiliario en los términos previstos en el artículo 32.

Artículo 43. *Supervisión de los prestamistas inmobiliarios.*

El Banco de España o la autoridad competente de cada Comunidad Autónoma, según corresponda conforme a lo dispuesto para el registro en el artículo anterior, supervisará el cumplimiento permanente de las obligaciones y los requisitos indicados en esta Ley y su normativa de desarrollo por parte de los prestamistas inmobiliarios.

CAPÍTULO IV

Régimen sancionador de los intermediarios de crédito, sus representantes designados y los prestamistas inmobiliarios

Artículo 44. *Carácter de normas de ordenación y disciplina.*

1. Las obligaciones establecidas en esta Ley y sus normas de desarrollo tendrán el carácter de normas de ordenación y disciplina para los intermediarios de crédito inmobiliario, sus representantes designados y los prestamistas inmobiliarios, ya sean personas físicas o jurídicas cualquiera de los anteriores.

2. En sus relaciones con el prestatario, los intermediarios de crédito, sus representantes designados, las sociedades tasadoras, los tasadores colegiados y los prestamistas inmobiliarios también están obligados por la legislación sobre derechos de los consumidores y usuarios.

3. Cualquier pacto entre el prestatario y los prestamistas, intermediarios de crédito o sus representantes designados cuya finalidad, o efecto sea reducir o menoscabar en cualquier forma la protección otorgada por esta Ley, se considerará nulo de pleno derecho.

Artículo 45. *Obligaciones tuitivas y disuasorias de las administraciones públicas.*

Las Administraciones Públicas velarán en todo momento por la correcta aplicación de la legislación en materia inmobiliaria e hipotecaria, especialmente en lo concerniente a las operaciones inmobiliarias sobre vivienda habitual o en las que sean partícipes los consumidores, adoptando las medidas de disuasión y sanción previstas en la Ley para evitar actuaciones irregulares por parte de intermediarios de crédito inmobiliario, sus representantes designados, sociedades tasadoras y los prestamistas inmobiliarios.

Artículo 46. *Infracciones.*

1. Son infracciones muy graves:

a) La realización de actos u operaciones por parte de un prestamista, intermediario o su representante designado o una sucursal en España con incumplimiento de las obligaciones previstas en esta Ley y en su normativa de desarrollo, siempre que por el número de afectados, la reiteración de la conducta o los efectos sobre la confianza de la clientela y la

estabilidad del sistema financiero tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes, conforme al apartado x) del artículo 92 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

b) La realización reiterada y con carácter profesional de actos o negocios señalados en los artículos 2 y 4.5) por parte de un prestamista o intermediario inmobiliario sin estar previamente registrado en la forma y con los requisitos exigidos por la presente Ley.

c) El incumplimiento por parte de un prestamista o intermediario de crédito inmobiliario del deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos, su uso para fines diferentes de los previstos en la normativa reguladora de la misma, o la solicitud de informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en la citada normativa. Todo ello salvo que, por el número de afectados o por la importancia de la información, tales incumplimientos puedan estimarse poco relevantes.

2. Son infracciones graves:

a) La realización de actos u operaciones por parte de un prestamista, intermediario o representante designado o una sucursal en España con incumplimiento de las obligaciones señaladas en esta Ley y en su normativa de desarrollo, si no se dan las circunstancias descritas en el anterior apartado 1.a), salvo que tales hechos tengan carácter ocasional o aislado.

b) La no remisión por parte de un prestamista o intermediario de crédito inmobiliario al Banco de España de los datos o documentos que deban serle remitidos o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones en aplicación de lo previsto en el Capítulo VI de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, o su remisión incompleta o inexacta. A los efectos de esta letra se entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento.

c) El incumplir el deber de confidencialidad sobre los datos recibidos de la Central de Información de Riesgos, su uso para fines diferentes de los previstos en la normativa reguladora de la misma, o la solicitud de informes sobre personas titulares de riesgos fuera de los casos expresamente autorizados en dicha Ley, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el apartado anterior.

3. Son infracciones leves el incumplimiento de cualquier precepto de esta Ley o sus normas de desarrollo que no constituya infracción grave o muy grave de las señaladas en los dos apartados anteriores, de conformidad con lo previsto en el artículo 94 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Artículo 47. *Sanciones.*

1. La comisión de infracciones muy graves, graves y leves será sancionada, respectivamente, conforme a lo previsto en los artículos 97, 98 y 99 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

2. Las sanciones previstas en el apartado anterior se entenderán sin perjuicio de la aplicación de las correspondientes sanciones que pudieran imponerse a quienes ejerzan cargos de administración o dirección en las personas jurídicas infractoras conforme a los artículos 100, 101, 102, 104 y 105 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

3. La determinación de las sanciones se ajustará a los criterios previstos en el artículo 103 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

4. Cuando se apliquen a intermediarios de crédito inmobiliario, a prestamistas inmobiliarios distintos de entidades de crédito, los importes fijos de las multas señalados en los artículos 97, 98 y 99 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, se entenderán reducidos del modo siguiente:

a) la multa de entre 5.000.000 y 10.000.000 de euros señalada en el artículo 97.1.a) 2.º pasará a ser de entre 500.000 y 1.000.000 de euros,

b) la multa de entre 2.000.000 y 5.000.000 de euros señalada en el artículo 98.1.b) pasará a ser de entre 200.000 y 500.000 euros, y

c) la multa de entre 100.000 y 1.000.000 de euros señalada en el artículo 99.1.b) pasará a ser de entre 10.000 y 100.000 euros.

5. La apertura de un expediente sancionador no limitará ni afectará en modo alguno a las acciones que los prestatarios puedan iniciar exigiendo la responsabilidad del intermediario. De igual modo, la apertura de un expediente sancionador no limitará las acciones que el prestatario pueda iniciar frente al prestamista.

Artículo 48. *Órganos competentes, procedimiento y prescripción.*

1. El régimen aplicable a la determinación del órgano competente, al procedimiento sancionador, a la prescripción de las infracciones y las sanciones, a la concurrencia con procedimientos penales, a las medidas provisionales y al régimen de publicidad de las sanciones, en particular, será el previsto en el Capítulo IV del Título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

2. En el caso de intermediarios de crédito inmobiliario y de prestamistas inmobiliarios que operen exclusivamente en el ámbito de una Comunidad Autónoma, corresponderá a ésta determinar los órganos competentes para la incoación y resolución del procedimiento sancionador por los incumplimientos de las obligaciones establecidas en la presente Ley y sus disposiciones de desarrollo.

3. En el caso de la infracción prevista en el artículo 46.1.b), la incoación y resolución del procedimiento sancionador corresponderá al Banco de España o al órgano correspondiente de la Comunidad Autónoma, conforme los criterios previstos en los artículos 28 o 42.3, ya se trate una persona física o jurídica.

4. El Banco de España será competente para la incoación y resolución del procedimiento sancionador en relación con las infracciones recogidas en el artículo 46.1.c) y 46.2.b) y c), con independencia del registro en el que se encuentre inscrito el intermediario de crédito inmobiliario o el prestamista inmobiliario.

Artículo 49. *Registro central de sanciones en el ámbito del crédito inmobiliario.*

1. Para el control y publicidad de las sanciones impuestas de conformidad con lo dispuesto en este Capítulo se establecerá en el Banco de España un único registro público. Los órganos competentes para la imposición de las sanciones comunicarán trimestralmente de forma telemática aquellas sanciones que en el trimestre inmediatamente anterior hayan devenido firmes.

2. Los órganos competentes publicarán trimestralmente en el «Boletín Oficial del Estado» o el Boletín oficial de su Comunidad Autónoma, según el caso, las sanciones que hayan devenido firmes, siempre que el órgano sancionador así lo acuerde, de conformidad con la normativa sobre publicidad de las sanciones que resulte aplicable.

3. En la inscripción que se efectúe en el registro previsto en el apartado 1, deberá figurar, al menos, la denominación del prestamista, el tipo de infracción, la sanción impuesta, y las fechas de comisión de la infracción y de la firmeza de la sanción impuesta.

Disposición adicional primera. *Autoridad independiente para velar por la protección y transparencia en la contratación inmobiliaria.*

Las quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios, prestatarios o garantes que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos de esta Ley, de sus normas de desarrollo, de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables, serán resueltas por la entidad de resolución de litigios de consumo en el sector financiero a la que hace referencia la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Disposición adicional segunda. *Cooperación con otras autoridades supervisoras competentes.*

1. El Banco de España cooperará con las autoridades supervisoras competentes de otros Estados miembros de la Unión Europea siempre que sea necesario para llevar a cabo las funciones establecidas en virtud del Capítulo III, haciendo uso a tal fin de las facultades que les atribuya la presente Ley y su normativa de desarrollo.

El Banco de España prestará ayuda a las autoridades supervisoras competentes de los demás Estados miembros de la Unión Europea, y en particular, intercambiará información y colaborará en toda investigación o en las actividades de supervisión.

Cuando el Banco de España intercambie información con otras autoridades supervisoras competentes con arreglo a la presente Ley podrá indicar en el momento de la comunicación que dicha información solo puede divulgarse si cuenta con su consentimiento expreso, en cuyo caso la información únicamente podrá intercambiarse para los fines que haya autorizado.

El Banco de España podrá transmitir la información recibida a las demás autoridades supervisoras competentes. Sin embargo, solo podrá transmitir esa información a otros organismos o personas físicas o jurídicas cuando las autoridades supervisoras competentes que hayan transmitido la información den su consentimiento expreso y únicamente para los fines aprobados por dichas autoridades, excepto en circunstancias debidamente justificadas, en cuyo caso informará inmediatamente de ello a la autoridad competente que facilitó la información.

2. El Banco de España solo podrá negarse a dar curso a una solicitud de cooperación en una actividad de investigación o supervisión, o a intercambiar información conforme a lo previsto en esta disposición adicional en caso de que:

a) la investigación, la verificación *in situ*, la actividad de supervisión o el intercambio de información puedan atentar contra la soberanía de España, la seguridad o el orden público,

b) se haya incoado ya un procedimiento judicial o arbitral en España por los mismos hechos y contra las mismas personas, o

c) haya recaído sentencia firme en España con respecto a las mismas personas y los mismos hechos.

En caso de denegación, el Banco de España lo notificará debidamente a la autoridad competente solicitante, facilitando la mayor información posible al respecto.

3. El Banco de España podrá remitir a la Autoridad Bancaria Europea (ABE) los casos en que una solicitud de cooperación, en particular el intercambio de información, haya sido denegada o no haya recibido respuesta en un plazo razonable, y solicitar la asistencia de la ABE de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010.

En tales casos, la ABE podrá actuar con arreglo a los poderes que le confiere dicho artículo, y toda decisión vinculante que adopte de conformidad con dicho artículo será vinculante para las autoridades supervisoras competentes, con independencia de que dichas autoridades sean miembros de la ABE o no.

4. La autoridad competente informará a la Comisión Nacional del Mercado de Valores y a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, según corresponda, cuando en el ejercicio de sus competencias tenga conocimiento de posibles irregularidades en la comercialización de productos y servicios financieros que sean objeto de venta combinada junto con préstamos, al objeto de coordinar sus actuaciones de supervisión.

Disposición adicional tercera. *Educación financiera.*

1. El Ministerio de Economía y Empresa, el Banco de España, las Comunidades Autónomas y los Entes Locales, promoverán medidas de fomento de la educación de los consumidores sobre los riesgos que pueden derivarse de la contratación de préstamos, y la gestión de deudas, en particular en relación con los contratos de préstamo inmobiliario, los derechos que ostentan los consumidores, su forma de ejercicio, las obligaciones que recaen sobre las entidades de crédito, los prestamistas, los intermediarios inmobiliarios y las sociedades de tasación.

2. El Banco de España elaborará y mantendrá actualizada una «Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario» y una «Guía de Acceso a la Hipoteca Inversa». Los prestamistas e

intermediarios de crédito inmobiliario tendrán dichas guías a disposición de los prestatarios en la forma que se determine por la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa. En todo caso, se incorporará una referencia a la web del Banco de España en los folletos informativos.

Disposición adicional cuarta. *Conservación de documentación precontractual.*

Las personas que realicen las actividades reguladas en esta Ley estarán obligadas a conservar los documentos en los que se plasme la información precontractual entregada al prestatario en cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley y su normativa de desarrollo, al objeto de acreditar el cumplimiento de dichas obligaciones, durante un plazo mínimo de 6 años desde el momento de la finalización de los efectos del contrato respecto del prestatario. Al final de dicho periodo, notificarán al prestatario de manera fehaciente su derecho a recibir dicha documentación y, si éste la requiere, la pondrán a su disposición. La misma obligación tendrán respecto de la información precontractual relativa a productos o servicios que sean objeto de venta vinculada o combinada exigida por la normativa sectorial correspondiente en cada caso.

En el caso de subrogación o de cesión, el prestamista que suscribió el préstamo deberá seguir conservando la documentación precontractual durante el plazo señalado en el párrafo anterior y trasladar al cesionario o prestamista que se subroga, en el caso que le fuera requerida por éste y a costa de éste, copia de la misma. Tanto el prestamista inicial como el prestamista que se subroga o el cesionario estarán obligados a facilitar dicha documentación al prestatario, si es reclamada por éste.

Disposición adicional quinta. *Desarrollo autonómico.*

Sin perjuicio del desarrollo de la legislación básica estatal que realicen las Comunidades Autónomas en el ejercicio de las competencias asumidas estatutariamente, la información precontractual a facilitar a los prestatarios debe ser homogénea, en aras de la unidad de mercado, de tal forma que puedan valorar adecuadamente las diferencias entre unas ofertas y otras en todo el territorio español, por lo que la normativa autonómica deberá respetar los modelos normalizados de información que se establezcan por la normativa básica, y no podrá exigir adicionar documentación complementaria que pueda producir confusión en el prestatario y distorsione el objeto de la normativa básica de transparencia.

Disposición adicional sexta. *Supuestos de subrogación de deudor y novación modificativa del contrato de préstamo.*

Las disposiciones previstas en esta Ley serán de aplicación a los supuestos de subrogación de deudor en la obligación personal cuando la misma se produzca con ocasión de la transmisión del bien hipotecado y a los de novación modificativa del contrato de préstamo.

Disposición adicional séptima. *Obligaciones del empresario con ocasión de la transmisión del inmueble hipotecado.*

El empresario que, con ocasión de la transmisión de un inmueble hipotecado, vaya a pactar con el comprador la subrogación de éste en la obligación personal de un préstamo inmobiliario sujeto a esta Ley, debe comunicarlo al prestamista con al menos 30 días de antelación a la fecha de la firma prevista, al objeto de que el prestamista pueda realizar el necesario análisis de su solvencia y dar cumplimiento a los requisitos de información precontractual y el resto de las obligaciones exigidas en esta Ley y su desarrollo reglamentario, dando tiempo al potencial prestatario a buscar alternativas de financiación hipotecaria.

Disposición adicional octava. *Obligaciones de notarios y registradores con ocasión de la autorización e inscripción del préstamo hipotecario.*

El notario autorizante de una escritura de préstamo sujeto a la presente Ley entregará o remitirá telemáticamente al prestatario sin coste copia simple de aquella. Los registradores

de la propiedad remitirán también gratuitamente y de forma telemática al prestatario nota simple literal de la inscripción practicada y de la nota de despacho y calificación, con indicación de las cláusulas no inscritas y con la motivación de su respectiva suspensión o denegación.

En la escritura se hará constar una dirección de correo electrónico del prestatario para la práctica de estas comunicaciones.

Disposición adicional novena. *Honorarios notariales y registrales en la subrogación o en la novación modificativa de préstamos hipotecarios por cambio de tipo de interés variable a fijo.*

Para el cálculo de los honorarios notariales de las escrituras de subrogación de un tercero en los derechos del acreedor o de novación modificativa de los créditos o préstamos hipotecarios incluidos en el ámbito de aplicación de esta Ley en las que se sustituya un tipo de interés variable por uno fijo, con o sin bonificaciones en el mismo, se aplicará lo dispuesto en la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios.

Disposición adicional décima. *Régimen de valoración de bienes inmuebles.*

1. El Gobierno aprobará en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de esta norma el régimen de homologación de aquellos profesionales que puedan realizar tasaciones de conformidad con lo previsto en el artículo 13 de esta Ley.

2. El Ministerio de Economía y Empresa evaluará, en el plazo de seis meses, la conveniencia de modificar la Orden ECO/805/2003, de 27 de marzo, sobre normas de valoración de bienes inmuebles y de determinados derechos para ciertas finalidades financieras, con la finalidad de incorporar, adicionalmente a las ya previstas, otras tipologías avanzadas de tasación.

Disposición adicional undécima. *Adhesión al «Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual».*

1. Todas las entidades que a la entrada en vigor de esta Ley se encontrasen adheridas al «Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual», regulado en el anexo del Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de conformidad con la redacción vigente en el momento de su adhesión, se considerarán adheridas al mencionado Código en la redacción dada en esta Ley, salvo que en el plazo de un mes desde su entrada en vigor comuniquen expresamente a la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional el acuerdo de su órgano de administración por el que solicitan mantenerse en el ámbito de aplicación de la versión previa que corresponda.

2. En los diez días siguientes al transcurso del plazo de un mes establecido en el apartado anterior, la Secretaria de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, mediante resolución, ordenará la publicación del listado de entidades adheridas en la sede electrónica de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional y en el «Boletín Oficial del Estado». Las posteriores variaciones se publicarán trimestralmente en la sede electrónica de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional y en el «Boletín Oficial del Estado», salvo que no hubiera modificación alguna.

Disposición adicional duodécima. *Información en materia de contratos de crédito al consumo.*

En los mismos términos que los indicados en el artículo 12 de la presente Ley y de conformidad con lo dispuesto en la legislación de protección de datos personales, los prestamistas podrán consultar el historial crediticio del cliente o deudor y, en caso de conceder el crédito o préstamo, comunicar a las entidades privadas de información crediticia los datos que correspondan, todo ello en cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 14 y 15 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, y del artículo 29 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

Disposición adicional décima tercera.

Los créditos inmobiliarios concedidos de conformidad con lo establecido en la presente ley, a personas que tengan declarado administrativamente un grado de dependencia de acuerdo con la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, que tengan como garantía un derecho real de anticresis, cuyo importe se destine, principalmente, a financiar el coste de los cuidados de una persona dependiente, y que la vivienda garante vaya destinada al mercado de alquiler, tendrán el mismo tratamiento que la hipoteca inversa con respecto al Impuesto sobre actos jurídicos documentados, aranceles notariales y registrales, en los términos establecidos por la disposición adicional primera de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

En la escritura pública de crédito deberá constar el destino del crédito y el compromiso del acreditado de destinar los fondos recibidos a satisfacer principalmente los costes de estancia en una residencia de mayores u otros costes asistenciales domiciliarios, además del compromiso de destinar la vivienda gravada con anticresis al mercado de alquiler.

El mismo régimen se aplicará también a la cancelación de los créditos con garantía de anticresis que reúnan los requisitos del párrafo anterior.

Disposición transitoria primera. *Contratos preexistentes.*

1. Esta Ley no será de aplicación a los contratos de préstamo suscritos con anterioridad a su entrada en vigor.

2. No obstante, las previsiones de esta Ley resultarán de aplicación a aquellos contratos celebrados con anterioridad si son objeto de novación o de subrogación con posterioridad a su entrada en vigor. En particular, el prestamista deberá informar al prestatario en los términos señalados en el artículo 14 de aquellos contenidos que hayan sido objeto de modificación respecto de lo contratado inicialmente.

3. Cualquiera que sea el momento en el que se hubiera celebrado el contrato, el prestatario siempre tendrá derecho de reembolso anticipado en el supuesto previsto en el apartado 6 del artículo 23.

4. Para los contratos anteriores a la entrada en vigor de esta Ley en los que se incluyan cláusulas de vencimiento anticipado, será de aplicación lo previsto en el artículo 24 de esta Ley, salvo que el deudor alegara que la previsión que contiene resulta más favorable para él. Sin embargo, no será de aplicación este artículo a los contratos cuyo vencimiento anticipado se hubiera producido con anterioridad a la entrada en vigor de esta Ley, se hubiese instado o no un procedimiento de ejecución hipotecaria para hacerlo efectivo, y estuviera este suspendido o no.

Disposición transitoria segunda. *Reconocimiento de intermediarios de crédito inmobiliario y prestamistas inmobiliarios preexistentes.*

Los intermediarios de crédito inmobiliario, sus representantes designados, y los prestamistas inmobiliarios, que a la entrada en vigor de esta Ley vinieran realizando las actividades definidas en el artículo 2.1, deberán solicitar su reconocimiento en el plazo de seis meses conforme a lo dispuesto en los artículos 27, 39 y 42.

A estos efectos, los intermediarios de crédito inmobiliario, sus representantes designados, y los prestamistas inmobiliarios deberán realizar una evaluación del cumplimiento de los requisitos para su inscripción con carácter previo a solicitar la misma, la cual deberán adjuntar a su solicitud de registro.

Disposición transitoria tercera. *Régimen especial en los procesos de ejecución en curso a la entrada en vigor de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.*

1. En los procedimientos ejecutivos en curso a la entrada en vigor de esta Ley en los que al entrar en vigor la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, hubiera transcurrido el

periodo de oposición de diez días previsto en el artículo 556.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, las partes ejecutadas dispondrán nuevamente del plazo señalado en dicho artículo para formular un incidente extraordinario de oposición basado en la existencia de las causas de oposición previstas en el apartado 7.ª del artículo 557.1 y 4.ª del artículo 695.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

2. Dicho plazo preclusivo se computará desde el día siguiente a la notificación de la resolución por la que se comunique a las partes ejecutadas la posibilidad de formular incidente extraordinario en los términos indicados en el apartado anterior. Esta notificación deberá realizarse en el plazo de quince días naturales a contar desde la entrada en vigor de esta Ley.

3. La formulación del incidente de oposición tendrá como efecto la suspensión del curso del proceso hasta la resolución del incidente, conforme a lo previsto en los artículos 558 y siguientes y 695 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

4. Este artículo se aplicará a todo procedimiento ejecutivo que no haya culminado con la puesta en posesión del inmueble al adquirente conforme a lo previsto en el artículo 675 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, siempre que en su día no se hubiera notificado personalmente al ejecutado de la posibilidad de formular un incidente extraordinario de oposición basado en la existencia de las causas de oposición previstas en el apartado 7.ª del artículo 557.1 y 4.ª del artículo 695.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, ni se hubiera formulado por el ejecutado incidente extraordinario de oposición, conforme a lo recogido en la Disposición transitoria cuarta de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, ni se hubiere admitido la oposición del ejecutado con base en la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 29 de octubre de 2015 o cuando el juez de oficio ya hubiera analizado la abusividad de las cláusulas contractuales.

Disposición transitoria cuarta. *Ficha de Información Personalizada de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.*

Hasta el 21 de marzo de 2019 los prestamistas podrán seguir utilizando la Ficha de Información Personalizada prevista en el artículo 22 y el Anexo II de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, en lugar de la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN) señalada en el artículo 10.2 de esta Ley, así como la Ficha de Información Precontractual prevista en el artículo 21 y en el Anexo I de dicha Orden.

Disposición transitoria quinta. *Régimen transitorio para la resolución de quejas y reclamaciones.*

Hasta la entrada en vigor de la Ley prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, el servicio de reclamaciones del Banco de España, regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, atenderá las quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios, prestatarios o garantes, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

Disposición derogatoria.

Queda derogado el artículo 6 de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

Disposición final primera. *Modificación de la Ley Hipotecaria.*

La Ley Hipotecaria queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 12 queda redactado del siguiente modo:

«En la inscripción del derecho real de hipoteca se expresará el importe del principal de la deuda y, en su caso, el de los intereses pactados, o, el importe máximo de la responsabilidad hipotecaria, identificando las obligaciones garantizadas, cualquiera que sea la naturaleza de éstas y su duración.

Las cláusulas de vencimiento anticipado y demás cláusulas financieras de las obligaciones garantizadas por la hipoteca, cualquiera que sea la entidad acreedora, en caso de calificación registral favorable de las mismas y de las demás cláusulas de trascendencia real, se harán constar en el asiento en los términos que resulten de la escritura de formalización.»

Dos. El párrafo tercero del artículo 114 queda redactado de la siguiente forma:

«En el caso de préstamo o crédito concluido por una persona física que esté garantizado mediante hipoteca sobre bienes inmuebles para uso residencial, el interés de demora será el interés remuneratorio más tres puntos porcentuales a lo largo del período en el que aquel resulte exigible. El interés de demora sólo podrá devengarse sobre el principal vencido y pendiente de pago y no podrá ser capitalizado en ningún caso, salvo en el supuesto previsto en el artículo 579.2.a) de la Ley de Enjuiciamiento Civil. Las reglas relativas al interés de demora contenidas en este párrafo no admitirán pacto en contrario.»

Tres. El apartado 2.a) del artículo 129 queda redactado como sigue:

«a) El valor en que los interesados tasen la finca para que sirva de tipo en la subasta no podrá ser distinto del que, en su caso, se haya fijado para el procedimiento de ejecución judicial directa, ni podrá en ningún caso ser inferior al valor señalado en la tasación que, en su caso, se hubiere realizado en virtud de lo previsto en la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario.»

Cuatro. Se añade un nuevo artículo 129 bis, con la siguiente redacción:

«Artículo 129 bis.

Tratándose de un préstamo o crédito concluido por una persona física y que esté garantizado mediante hipoteca sobre bienes inmuebles para uso residencial o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o inmuebles construidos o por construir para uso residencial, perderá el deudor el derecho al plazo y se producirá el vencimiento anticipado del contrato, pudiendo ejercitarse la acción hipotecaria, si concurren conjuntamente los siguientes requisitos:

a) Que el prestatario se encuentre en mora en el pago de una parte del capital del préstamo o de los intereses.

b) Que la cuantía de las cuotas vencidas y no satisfechas equivalgan al menos:

i. Al tres por ciento de la cuantía del capital concedido, si la mora se produjera dentro de la primera mitad de la duración del préstamo. Se considerará cumplido este requisito cuando las cuotas vencidas y no satisfechas equivalgan al impago de doce plazos mensuales o un número de cuotas tal que suponga que el deudor ha incumplido su obligación por un plazo al menos equivalente a doce meses.

ii. Al siete por ciento de la cuantía del capital concedido, si la mora se produjera dentro de la segunda mitad de la duración del préstamo. Se considerará cumplido este requisito cuando las cuotas vencidas y no satisfechas equivalgan al impago de quince plazos mensuales o un número de cuotas tal que suponga que el deudor ha incumplido su obligación por un plazo al menos equivalente a quince meses.

c) Que el prestamista haya requerido el pago al prestatario concediéndole un plazo de al menos un mes para su cumplimiento y advirtiéndole de que, de no ser atendido, reclamará el reembolso total del préstamo.

Las reglas contenidas en este apartado no admitirán pacto en contrario.»

Cinco. El apartado 2 del artículo 258 queda redactado de la siguiente forma:

«2. El registrador de la propiedad denegará la inscripción de aquellas cláusulas de los contratos que sean contrarias a normas imperativas o prohibitivas o hubieran sido declaradas nulas por abusivas por sentencia del Tribunal Supremo con valor de jurisprudencia o por sentencia firme inscrita en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación.»

Disposición final segunda. *Modificación del Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.*

Se añade el siguiente párrafo final al artículo 45, que queda redactado de la siguiente forma:

«Los beneficios fiscales y exenciones subjetivas concedidos por esta u otras leyes en la modalidad de cuota variable de documentos notariales del impuesto sobre actos jurídicos documentados no serán aplicables en las operaciones en las que el sujeto pasivo se determine en función del párrafo segundo del artículo 29 del Texto Refundido, salvo que se dispusiese expresamente otra cosa.»

Disposición final tercera. *Modificación de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, modificada por la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.*

Se modifica el artículo 2 de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, que queda redactado como sigue:

«Artículo 2. *Requisitos de la subrogación.*

El deudor podrá subrogar a otra entidad financiera de las mencionadas en el artículo anterior sin el consentimiento de la entidad acreedora, cuando para pagar la deuda haya tomado prestado el dinero de aquélla por escritura pública, haciendo constar su propósito en ella, conforme a lo dispuesto en el artículo 1.211 del Código Civil.

La entidad que esté dispuesta a subrogarse presentará al deudor una oferta vinculante en la que constarán las condiciones financieras del nuevo préstamo hipotecario.

La aceptación de la oferta por el deudor implicará su autorización para que la oferente se la notifique a la entidad acreedora y la requiera para que le entregue, en el plazo máximo de siete días naturales, certificación del importe del débito del deudor por el préstamo hipotecario en que se ha de subrogar.

La certificación deberá ser entregada con carácter obligatorio en el plazo máximo de siete días naturales por parte de la entidad acreedora.

Entregada la certificación y durante los quince días naturales siguientes a esa fecha, la entidad acreedora podrá ofrecer al deudor una modificación de las condiciones de su préstamo, en los términos que estime convenientes. Durante ese plazo no podrá formalizarse la subrogación.

Transcurrido el plazo de quince días sin que el deudor haya formalizado con la entidad acreedora la novación modificativa del préstamo o crédito hipotecario, podrá otorgarse la escritura de subrogación.

Para ello bastará que la entidad subrogada declare en la misma escritura haber pagado a la acreedora la cantidad acreditada por ésta, por capital pendiente e intereses y comisión devengados y no satisfechos. Se incorporará a la escritura un resguardo de la operación bancaria realizada con tal finalidad solutoria. En ningún caso, la entidad acreedora podrá negarse a recibir el pago.

En caso de discrepancia en cuanto a la cantidad debida, y sin perjuicio de que la subrogación surta todos sus efectos, el juez que fuese competente para entender del procedimiento de ejecución, a petición de la entidad acreedora o de la entidad

subrogada, citará a éstas, dentro del término de ocho días, a una comparecencia, y, después de oírlas, admitirá los documentos que se presenten, y acordará, dentro de los tres días, lo que estime procedente. El auto que dicte será apelable en un sólo efecto, y el recurso se sustanciará por los trámites de apelación de los incidentes.»

Disposición final cuarta. *Modificación de la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales de la Contratación.*

Uno. Se modifica el apartado 5 del artículo 5, que queda redactado como sigue:

«5. La redacción de las cláusulas generales deberá ajustarse a los criterios de transparencia, claridad, concreción y sencillez. Las condiciones incorporadas de modo no transparente en los contratos en perjuicio de los consumidores serán nulas de pleno derecho.»

Dos. Se modifican los apartados 2 y 4 del artículo 11, que quedan redactados como sigue:

«2. En dicho Registro podrán inscribirse las cláusulas contractuales que tengan el carácter de condiciones generales de la contratación con arreglo a lo dispuesto en la presente Ley, a cuyo efecto se presentarán para su depósito, por duplicado, los ejemplares, tipo o modelos en que se contengan, a instancia de cualquier interesado, conforme a lo establecido en el apartado 8 del presente artículo. Los formularios de los préstamos y créditos hipotecarios comprendidos en el ámbito de aplicación de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, deberán depositarse obligatoriamente por el prestamista en el Registro antes de empezar su comercialización. Adicionalmente, el Gobierno, a propuesta conjunta del Ministerio de Justicia y del Departamento ministerial correspondiente, podrá imponer la inscripción obligatoria en el Registro de las condiciones generales en determinados sectores específicos de la contratación.»

«4. Serán objeto de inscripción las ejecutorias en que se recojan sentencias firmes estimatorias de cualquiera de las acciones a que se refiere el apartado anterior. Obligatoriamente se remitirán al Registro de Condiciones Generales las sentencias firmes dictadas en acciones colectivas o individuales por las que se declare la nulidad, cesación o retractación en la utilización de condiciones generales abusivas.»

Disposición final quinta. *Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.*

La Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, queda modificada en los siguientes términos:

Uno. Se añade un apartado 4 al artículo 521, que queda redactado como sigue:

«4. Las sentencias firmes dictadas en acciones colectivas o individuales por las que se declare la nulidad, cesación o retractación en la utilización de condiciones generales abusivas, se remitirán de oficio por el órgano judicial al Registro de Condiciones Generales de la Contratación, para su inscripción.»

Dos. Se modifica el apartado 2 del artículo 693, que queda redactado en la siguiente forma:

«2. Podrá reclamarse la totalidad de lo adeudado por capital y por intereses en los términos en los que así se hubiese convenido en la escritura de constitución y consten en el asiento respectivo. Siempre que se trate de un préstamo o crédito concluido por una persona física y que esté garantizado mediante hipoteca sobre vivienda o cuya finalidad sea la adquisición de bienes inmuebles para uso residencial, se estará a lo que prescriben el artículo 24 de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y, en su caso, el artículo 129 bis de la Ley Hipotecaria.»

Disposición final sexta. *Modificación de la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social.*

Se modifica la Ley 14/2000, de 29 de diciembre, de Medidas fiscales, administrativas y del orden social añadiendo un apartado e) al apartado h) de la letra A), Infracciones muy graves, del apartado Dos. Régimen Disciplinario de los Notarios, art. 43, Régimen del Cuerpo único de Notarios, teniendo aquél la siguiente redacción:

> «e) El incumplimiento del período de información precontractual obligatorio previo a la autorización de la escritura en los préstamos y créditos hipotecarios sobre vivienda residencial y de levantar el acta previa a su formalización en los términos previstos en la Ley.»

Disposición final séptima. *Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.*

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, queda modificada como sigue:

Uno. Se modifica el apartado primero del artículo 60, que queda redactado en los siguientes términos:

> «Primero. Tendrán la consideración de entidades declarantes, a los efectos de esta Ley, las siguientes: el Banco de España, las entidades de crédito españolas, las sucursales en España de las entidades de crédito extranjeras, las entidades de crédito que operen en régimen de libre prestación de servicios, el fondo de garantía de depósitos, las sociedades de garantía recíproca y de reafianzamiento, los establecimientos financieros de crédito, los prestamistas inmobiliarios y aquellas otras entidades que determine el Ministerio de Economía y Empresa, a propuesta del Banco de España.»

Dos. Se modifica el apartado segundo del artículo 61, que queda redactado en la siguiente forma:

> «Segundo. Las entidades declarantes y los intermediarios de crédito inmobiliario, tendrán derecho a obtener informes sobre los riesgos de las personas físicas o jurídicas, incluidas las Administraciones públicas, registrados en la CIR, siempre que dichas personas cumplan alguna de las circunstancias siguientes:
>
> a) Mantener con la entidad algún tipo de riesgo.
> b) Haber solicitado a la entidad un préstamo o cualquier otra operación de riesgo.
> c) Figurar como obligadas al pago o garantes en documentos cambiarios o de crédito cuya adquisición o negociación haya sido solicitada a la entidad.
>
> Las entidades deberán informar por escrito a las personas en las que concurra el supuesto contemplado por la letra b) precedente del derecho de la entidad previsto en este apartado.
>
> Las entidades conservarán los documentos justificativos de las solicitudes a que se refieren las letras b) y c) precedentes que hayan sido denegadas durante el plazo establecido con carácter general en el artículo 30 del Código de Comercio.
>
> El Banco de España podrá impedir temporalmente el acceso de una entidad declarante a los datos de la CIR cuando haya incumplido sus obligaciones de información con la calidad y exactitud necesarias a juicio del Banco de España.»

Disposición final octava. *Modificación del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.*

Se añade un nuevo párrafo en el artículo 83 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que queda redactado en los siguientes términos:

«Artículo 83. *Nulidad de las cláusulas abusivas y subsistencia del contrato.*

/…/

Las condiciones incorporadas de modo no transparente en los contratos en perjuicio de los consumidores serán nulas de pleno derecho.»

Disposición final novena. *Modificación de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.*

La Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 1 pasará a tener la siguiente redacción:

«Artículo 1. *Ámbito de aplicación.*

1. Lo dispuesto en esta Ley será de aplicación a la contratación de los consumidores con aquellas personas físicas o jurídicas (en adelante, las empresas) que, de manera profesional, realicen cualquiera de las actividades que consistan en:

a) La concesión de préstamos o créditos hipotecarios, distintos a los previstos en el artículo 2.1.a) y b) de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, bajo la forma de pago aplazado, apertura de crédito o cualquier otro medio equivalente de financiación.

b) La intermediación para la celebración de un contrato de préstamo o crédito con cualquier finalidad, a un consumidor, salvo la prevista en el artículo 2.2 de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, mediante la presentación, propuesta o realización de trabajos preparatorios para la celebración de los mencionados contratos, incluida, en su caso, la puesta a disposición de tales contratos a los consumidores para su suscripción.

A los proveedores de bienes y servicios que actúen como intermediarios para la contratación de préstamos o créditos destinados a la financiación de los productos que comercialicen, únicamente les será de aplicación lo dispuesto en el artículo 22.5.

Tienen la consideración de consumidores las personas físicas y jurídicas que, en los contratos a que se refiera esta Ley, actúan en un ámbito ajeno a su actividad empresarial o profesional.

2. Lo dispuesto en esta Ley no será de aplicación cuando las actividades previstas en el apartado anterior sean prestadas por entidades de crédito o sus agentes, ni a las actividades incluidas en el ámbito de aplicación de la Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles.

3. Lo establecido en esta Ley se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en otras leyes generales o en la legislación de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, en particular en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación, la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, la Ley de 23 de julio de 1908, de nulidad de los contratos de préstamos usurarios, la Ley 16/2011, de 24 de junio, de Contratos de Crédito al Consumo y la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. En caso de conflicto, será de aplicación la norma que contenga un régimen más preciso de control de las actividades definidas en el apartado primero o suponga una mayor protección de los consumidores y usuarios.»

Dos. Se da nueva redacción al artículo 5, que pasará a tener el siguiente tenor:

«1. Las empresas establecerán libremente sus tarifas de comisiones, condiciones y gastos repercutibles a los consumidores, sin otras limitaciones que las contenidas

en esta Ley, en la Ley de 23 de julio de 1908 y en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en materia de cláusulas abusivas.

En las tarifas de comisiones o compensaciones y gastos repercutibles, incluidas las actividades de asesoramiento, se indicarán los supuestos y, en su caso, periodicidad con que serán aplicables. Las comisiones o compensaciones y gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o a gastos habidos. En ningún caso podrán cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme y de forma expresa por el consumidor.

2. No obstante lo establecido en el apartado anterior, en los préstamos o créditos hipotecarios será de aplicación lo dispuesto en materia de compensación por amortización anticipada por la legislación específica reguladora del mercado hipotecario, salvo que se tratara de préstamos o créditos hipotecarios concedidos con anterioridad al 9 de diciembre de 2007 y el contrato estipule el régimen de la comisión por amortización anticipada contenido en la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, en cuyo caso, será éste el aplicable.

Las restantes comisiones y gastos repercutibles a cargo del consumidor, que la empresa aplique sobre estos préstamos o créditos, deberán responder a la prestación de un servicio específico distinto de la concesión o de la administración ordinaria del préstamo o crédito.

3. Las empresas no podrán cargar cantidades superiores a las que se deriven de las tarifas, aplicando condiciones más gravosas o repercutiendo gastos no previstos.

4. Las empresas están obligadas a notificar al Registro en el que figuren inscritas, con carácter previo a su aplicación, los precios de los servicios, las tarifas de las comisiones o compensaciones y gastos repercutibles que aplicarán, como máximo, a las operaciones y servicios que prestan, y los tipos de interés máximos de los productos que comercializan, incluidos, en su caso, los tipos de interés por demora.

5. Los precios, tarifas y gastos repercutibles a que se refiere el apartado anterior se recogerán en un folleto, que se redactará de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para los consumidores, evitando la inclusión de conceptos innecesarios o irrelevantes. Este folleto, que estará disponible para los consumidores conforme a lo previsto en el artículo siguiente, será asimismo remitido al Registro en el que figuren inscritas y su contenido se ajustará a las normas que reglamentariamente puedan dictar las Comunidades Autónomas en el ejercicio de sus competencias.»

Disposición final décima. *Modificación del Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.*

Se modifica el artículo 2 del Real Decreto-Ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, que pasa a tener el siguiente tenor literal:

«Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Las medidas previstas en este Real Decreto-Ley se aplicarán a los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria cuyo deudor se encuentre situado en el umbral de exclusión y que estén vigentes a la fecha de entrada en vigor o que se suscriban posteriormente.

Las medidas previstas en este Real Decreto-Ley se aplicarán igualmente a los fiadores y avalistas hipotecarios del deudor principal, respecto de su vivienda habitual y con las mismas condiciones que las establecidas para el deudor hipotecario.»

Disposición final undécima. *Modificación de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito.*

Se añade una disposición adicional a la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito, en los siguientes términos:

«Disposición adicional vigésima segunda. *Demandas ejecutivas iniciadas por la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A. (SAREB).*

Si SAREB careciera de copia con eficacia ejecutiva y no pudiera expedirse directamente a su favor con arreglo al artículo 517 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil y la legislación notarial, bastará que acompañe a la demanda ejecutiva una copia autorizada de la escritura, que podrá ser parcial, en la que conste que se expide al amparo de esta disposición y a los efectos del artículo 685 de la citada Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, junto con la pertinente certificación del Registro de la Propiedad que acredite la inscripción y la subsistencia de la hipoteca, sin perjuicio del derecho del deudor a oponerse por doble ejecución.»

Disposición final duodécima. *Modificación de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.*

Uno. Se modifica el artículo 5, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 5. *Protección del cliente de entidades de crédito.*

1. Sin perjuicio de la reglas de cálculo de la TAE establecidas en el Anexo II y la Ficha Europea de Información Normalizada recogida en el Anexo I de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa, con el fin de proteger los legítimos intereses de los clientes de servicios o productos bancarios, distintos de los de inversión, prestados por las entidades de crédito, y de los de préstamo objeto de dicha Ley, podrá dictar disposiciones relativas a:

a) La información precontractual que debe facilitarse a los clientes, la información y contenido de los contratos y las comunicaciones posteriores que permitan el seguimiento de los mismos, de modo que reflejen de forma explícita y con la máxima claridad los derechos y obligaciones de las partes, los riesgos derivados del servicio o producto para el cliente y las demás circunstancias necesarias para garantizar la transparencia de las condiciones más relevantes de los servicios o productos y permitir al cliente evaluar si estos se ajustan a sus necesidades y a su situación financiera. A tal efecto, los contratos de estos servicios o productos siempre se formalizarán por escrito o en formato electrónico o en otro soporte duradero y la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa podrá, en particular, fijar las cláusulas que los contratos referentes a servicios o productos bancarios típicos habrán de tratar o prever de forma expresa.

b) La transparencia de las condiciones básicas de comercialización o contratación de los servicios o productos bancarios que ofrecen las entidades de crédito y, en su caso, el deber y la forma en que deben comunicar tales condiciones a su clientela o al Banco de España. Se podrán establecer, asimismo, condiciones básicas de los servicios o productos bancarios de debido cumplimiento para las entidades de crédito. En particular, solo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos que puedan acreditarse.

c) Los principios y criterios a los que debe sujetarse la actividad publicitaria de los servicios o productos bancarios, y las modalidades de control administrativo sobre la misma, con la finalidad de que ésta resulte clara, suficiente, objetiva y no engañosa.

d) Las especialidades de la contratación de servicios o productos bancarios de forma electrónica o por otras vías de comunicación a distancia y la información que, al objeto de lo previsto en este artículo, debe figurar en las páginas electrónicas de las entidades de crédito.

e) El ámbito de aplicación de las normas dictadas al amparo de este artículo a cualesquiera contratos u operaciones de la naturaleza prevista en dichas normas, aun cuando la entidad que intervenga no tenga la condición de entidad de crédito.

2. En particular, en la comercialización de préstamos o créditos, la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa, podrá dictar normas que favorezcan:

a) La adecuada atención a los ingresos de los clientes en relación con los compromisos que adquieran al recibir un préstamo.

b) La adecuada e independiente valoración de las garantías inmobiliarias que aseguren los préstamos de forma que se contemplen mecanismos que eviten las influencias indebidas de la propia entidad o de sus filiales en la valoración.

c) La consideración de diferentes escenarios de evolución de los tipos en los préstamos a interés variable, las posibilidades de cobertura frente a tales variaciones y todo ello teniendo además en cuenta el uso o no de índices oficiales de referencia.

d) La obtención y documentación apropiada de datos relevantes del solicitante.

e) La información precontractual y asistencia apropiadas para el cliente.

f) El respeto de las normas de protección de datos.

3. Sin perjuicio de la libertad contractual, el Ministerio de Economía y Empresa, podrá efectuar, por sí o a través del Banco de España, la publicación regular, con carácter oficial, de determinados índices o tipos de interés de referencia que puedan ser aplicados por las entidades de crédito a los préstamos a interés variable, especialmente en el caso de créditos o préstamos hipotecarios. Los citados índices o tipos de referencia deberán ser claros, accesibles, objetivos y verificables.

Los proveedores de estos índices para el cálculo de los tipos deudores y los prestamistas deberán conservar registros históricos de dichos índices.

4. Las disposiciones que en el ejercicio de sus competencias puedan dictar las Comunidades Autónomas sobre las materias contempladas en este artículo no podrán establecer un nivel de protección inferior al dispensado en las normas que apruebe la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa. Asimismo, podrán establecerse con carácter básico modelos normalizados de información que no podrán ser modificados por la normativa autonómica, en aras de la adecuada transparencia y homogeneidad de la información suministrada a los clientes de servicios o productos bancarios.

5. Las normas dictadas al amparo de lo previsto en este artículo serán consideradas normativa de ordenación y disciplina y su supervisión corresponderá al Banco de España.»

Dos. Se modifica el artículo 90, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 90. *Competencia para la instrucción de expedientes.*

1. Corresponde al Banco de España la competencia para la instrucción y resolución de los expedientes a que se refiere este Título, pudiendo imponer las sanciones en él descritas y las medidas administrativas que, en su caso, procedan. Cuando los intermediarios de crédito inmobiliario, sus representantes designados, tasadores y los prestamistas inmobiliarios tenga su ámbito de actuación en una sola Comunidad Autónoma o cuando los hechos sancionables tengan su causa en relaciones comerciales directas entre los prestatarios y las entidades inmobiliarias y financieras, las Comunidades Autónomas serán quienes determinen los órganos competentes para la instrucción de las sanciones derivadas de la aplicación de la Ley 5/2019, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

2. El Banco de España dará cuenta razonada a la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa de la imposición de sanciones por infracciones muy graves y, en todo caso, le remitirá con periodicidad trimestral la información esencial sobre los procedimientos en tramitación y las resoluciones adoptadas.»

Tres. Se adiciona una letra o) al artículo 103, que queda redactada del siguiente modo:

«Artículo 103. *Criterios para la determinación de sanciones.*

Las sanciones aplicables en cada caso por la comisión de infracciones muy graves, graves o leves se determinarán en base a los siguientes criterios:

o) El hecho de que los perjudicados por la infracción realizada sean prestatarios o avalistas en situación de vulnerabilidad o exclusión social.»

Disposición final decimotercera. *Título competencial.*

Esta Ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.ª, 8.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil, procesal, hipotecaria, ordenación de los registros e instrumentos públicos, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

Disposición final decimocuarta. *Incorporación de derecho de la Unión Europea.*

Mediante esta Ley se incorpora parcialmente al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010.

Disposición final decimoquinta. *Desarrollo reglamentario.*

1. El Gobierno podrá dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo de esta Ley, y en particular, en relación con las actividades determinadas en el artículo 2, podrá desarrollar mediante Real Decreto disposiciones relativas a:

a) La información precontractual y asistencia adecuada que debe facilitarse a los prestatarios o prestatarios potenciales, la información y contenido de los contratos y las comunicaciones posteriores que permitan el seguimiento de los mismos, de modo que reflejen de forma explícita y con la máxima claridad los derechos y obligaciones de las partes, los riesgos derivados del préstamo para el prestatario y las demás circunstancias necesarias para garantizar la transparencia de las condiciones más relevantes de los préstamos y permitir al prestatario evaluar si estos se ajustan a sus necesidades y a su situación financiera. A tal efecto, el Gobierno podrá, en particular, fijar las cláusulas que los contratos de préstamo habrán de tratar o prever de forma expresa.

b) La transparencia de las condiciones básicas de comercialización o contratación de préstamos que ofrecen los prestamistas y, en su caso, el deber y la forma en que deben comunicar tales condiciones a los prestatarios o prestatarios potenciales o a la autoridad competente determinada en los artículos 28 y 42. Se podrán establecer, asimismo, condiciones básicas de los préstamos de debido cumplimiento para los prestamistas.

c) Las especialidades de la contratación de préstamos de forma electrónica o por otras vías de comunicación a distancia y la información que, al objeto de lo previsto en este artículo, debe figurar en las páginas electrónicas de los prestamistas.

d) El establecimiento de un modelo de contrato de préstamo con garantía hipotecaria y de medidas que favorezcan su utilización, que será voluntaria para las partes.

e) La adecuada atención a los ingresos de los clientes en relación con los compromisos que adquieran al recibir un préstamo.

f) La adecuada e independiente valoración de las garantías inmobiliarias que aseguren los préstamos de forma que se contemplen mecanismos que eviten las influencias indebidas de la propia entidad o de sus filiales en la valoración.

g) La obtención y documentación apropiada de datos relevantes del potencial prestatario, así como el acceso a bases de datos, garantizándose que se haga en condiciones de no discriminación.

h) Las condiciones y efectos de la evaluación de la solvencia del potencial prestatario.

i) La adaptación y graduación de las medidas de aplicación de las normas dictadas al amparo de este artículo.

2. La persona titular del Ministerio de Economía y Empresa, con el fin de proteger los legítimos intereses de los prestatarios en relación con las actividades determinadas en el artículo 2, podrá dictar disposiciones relativas a:

a) El contenido específico de la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN) y la Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE), en el marco de la regulación dictada por el Gobierno, de conformidad con lo previsto en la letra a) del apartado anterior.

b) Los principios y criterios a los que debe sujetarse la actividad publicitaria de los préstamos, y las modalidades de control administrativo sobre la misma, con la finalidad de que ésta resulte clara, suficiente, objetiva y no engañosa.

c) La consideración de diferentes escenarios de evolución de los tipos en los préstamos a interés variable, las posibilidades de cobertura frente a tales variaciones y todo ello teniendo además en cuenta el uso o no de índices oficiales de referencia.

3. El Gobierno con carácter urgente, antes de seis meses, procederá a la adopción de las disposiciones reglamentarias y administrativas pertinentes para la incorporación completa de la Directiva al ordenamiento nacional.

Disposición final decimosexta. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN)

Parte A

El texto del presente modelo se reproducirá tal cual en la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN). Las indicaciones entre corchetes se sustituirán por la información correspondiente. En la parte B figuran las instrucciones que el prestamista o, en su caso, el intermediario de crédito deberá seguir para cumplimentar la FEIN.

Cuando, se indique «si ha lugar», el prestamista facilitará la información requerida si esta es pertinente para el contrato de crédito. Si la información no es pertinente, el prestamista suprimirá los datos correspondientes o la sección entera (por ejemplo, cuando la sección no sea aplicable). En caso de que se suprima la sección completa, la numeración de las secciones de la FEIN se adaptará en consecuencia.

La información que a continuación se indica se facilitará en un solo documento. Se utilizarán caracteres tipográficos claramente legibles. Cuando se trate de elementos de información que deban resaltarse, se emplearán negrita, sombreado o caracteres de mayor tamaño. Se indicarán de forma destacada todas las advertencias de riesgo aplicables.

Modelo de FEIN

(Texto introductorio.)

El presente documento se extiende para [nombre del prestatario], a [fecha del día].

Se ha elaborado basándose en la información que usted ha facilitado hasta la fecha, así como en las actuales condiciones del mercado financiero.

La información que figura a continuación es válida hasta el [fecha de validez], (si ha lugar) a excepción del tipo de interés y otros gastos. Después de esa fecha, puede variar con arreglo a las condiciones del mercado.

(Si ha lugar) El presente documento no conlleva para [nombre del prestamista] la obligación de concederle un préstamo.

1. Prestamista.

[Identidad].
[Número de teléfono].
[Dirección geográfica].
(Facultativo) [Correo electrónico].
(Facultativo) [Número de fax].
(Facultativo) [Dirección de página web].
(Facultativo) [Persona o punto de contacto].

(Si ha lugar, información que indique si se están prestando o no servicios de asesoramiento:) [(Tras analizar sus necesidades y circunstancias, recomendamos que suscriba este crédito/No le recomendamos ningún crédito en concreto. Sin embargo, basándonos en sus respuestas a algunas de la preguntas, le damos información sobre este crédito para que pueda tomar su propia decisión.)]

2. (Si ha lugar) Intermediario de crédito.

[Identidad].
[Número de teléfono].
[Dirección geográfica].
(Facultativo) [Correo electrónico].
(Facultativo) [Número de fax].
(Facultativo) [Dirección de página web].
(Facultativo) [Persona o punto de contacto].
(Si ha lugar [información que indique si se están prestando o no servicios de asesoramiento]) [(Tras analizar sus necesidades y circunstancias, recomendamos que suscriba este crédito/No le recomendamos ningún crédito en concreto. Sin embargo, basándonos en sus respuestas a algunas de las preguntas, le proporcionamos información sobre este crédito para que pueda tomar su propia decisión.)]
[Remuneración].

3. Características principales del préstamo.

Importe y moneda del préstamo por conceder: [valor] [moneda].
(Si ha lugar) El presente préstamo no se expresa en [moneda nacional del prestatario].
(Si ha lugar) El valor de su préstamo en [moneda nacional del prestatario] puede variar.
(Si ha lugar) Por ejemplo, si el valor del/de la [moneda nacional del prestatario] disminuyera en un 20 % con respecto al/a la [moneda del crédito], el valor de su préstamo aumentaría a [insértese el importe en la moneda nacional del prestatario]. El incremento podría ser incluso superior si el valor del/de la [moneda nacional del prestatario] disminuye en más del 20 %.
(Si ha lugar) El valor máximo de su préstamo será [insértese el importe en la moneda nacional del prestatario]. (Si ha lugar) Recibirá una advertencia si el importe del crédito alcanza [insértese el importe en la moneda nacional del prestatario]. (Si ha lugar) Tendrá usted ocasión de ejercer su [insértese derecho a renegociar el préstamo en moneda extranjera o derecho a convertir el préstamo en [moneda correspondiente], indicando las condiciones aplicables].
Duración del préstamo: [duración].
[Tipo de préstamo].
[Clase de tipo de interés aplicable].
Importe total a reembolsar:
Esto significa que, por cada [moneda de denominación del préstamo] que tome en préstamo, reembolsará usted [importe].
(Si ha lugar) [Este préstamo/Una parte de este préstamo] es un préstamo de solo intereses. Al finalizar la vigencia del crédito, seguirá adeudando [insértese el importe del préstamo de solo intereses].
(Si ha lugar) Valor del bien inmueble que se ha tomado como hipótesis para preparar esta ficha de información: [insértese importe].
(Si ha lugar) Importe máximo de préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble [insértese el ratio préstamo-valor] o Valor mínimo del bien inmueble exigido para prestar el importe indicado [insértese importe].
(Si ha lugar) [Garantía].

4. Tipo de interés y otros gastos.

La tasa anual equivalente (TAE) es el coste total del préstamo expresado en forma de porcentaje anual. La TAE sirve para ayudarle a comparar las diferentes ofertas.
La TAE aplicable a su préstamo es [TAE].
Comprende:

El tipo de interés [valor en porcentaje o, si ha lugar, indicación de un tipo de referencia y del valor porcentual del margen del prestamista].

[Otros componentes de la TAE].

Costes que deben abonarse una sola vez:

(Si ha lugar) Tendrá que pagar una tasa por registrar la hipoteca [insértese el importe de la tasa si se conoce, o bien la base para su cálculo].

Costes que deben abonarse periódicamente:

(Si ha lugar) Esta TAE se calcula a partir de hipótesis sobre el tipo de interés.

(Si ha lugar) Dado que [parte de] su préstamo es un préstamo a tipo de interés variable, la TAE efectiva podría diferir de la TAE indicada si el tipo de interés de su préstamo cambia. Por ejemplo, si el tipo de interés aumentase a [situación descrita en la parte B], la TAE podría aumentar a [insértese TAE ilustrativa correspondiente a esa situación].

(Si ha lugar) Tenga en cuenta que esta TAE se calcula partiendo del supuesto de que el tipo de interés se mantiene durante toda la vigencia del contrato en el nivel fijado para el período inicial.

(Si ha lugar) Los siguientes gastos son desconocidos para el prestamista y no se incluyen por tanto en la TAE: [Gastos].

(Si ha lugar) Tendrá que pagar una tasa por registrar la hipoteca.

Asegúrese de que tiene conocimiento de todos los demás tributos y costes conexos al préstamo.

5. Periodicidad y número de pagos.

Periodicidad de reembolso: [periodicidad].

Número de pagos: [número].

6. Importe de cada cuota.

[Importe] [moneda].

Sus ingresos pueden variar. Considere si, en caso de que disminuyan sus ingresos, seguirá pudiendo hacer frente al reembolso de sus cuotas [periodicidad].

(Si ha lugar) Dado que [este préstamo/una parte de este préstamo] es un préstamo de solo intereses, tendrá que tomar disposiciones específicas para reembolsar la cantidad de [insértese el importe del préstamo que es solo de intereses] que adeudará al finalizar la vigencia del crédito. No olvide añadir a la cuota indicada cualesquiera pagos extraordinarios que deba realizar.

(Si ha lugar) El tipo de interés de [una parte de] este préstamo es variable. Esto significa que el importe de sus cuotas puede aumentar o disminuir. Por ejemplo, si el tipo de interés aumentase a [situación descrita en la parte B], sus cuotas podrían aumentar a [insértese el importe de la cuota correspondiente a esa situación].

(Si ha lugar) El valor del importe que tiene que reembolsar en [moneda nacional del prestatario] cada [periodicidad de las cuotas] puede variar. (Si ha lugar) Sus pagos podrían incrementarse hasta [insértese el importe máximo en la moneda nacional del prestatario] cada [insértese el período]. (Si ha lugar) Por ejemplo, si el valor del/de la [moneda nacional del prestatario] disminuyera en un 20 % con respecto al/a la [moneda del crédito], tendría usted que pagar [insértese el importe en la moneda nacional del prestatario] adicionales cada [insértese período]. Sus pagos podrían incrementarse en una cantidad muy superior a esta.

(Si ha lugar) El tipo de cambio utilizado para la conversión del reembolso en [moneda del crédito] a [moneda nacional del prestatario] será el publicado por [nombre del organismo encargado de la publicación del tipo de cambio] el [fecha], o se calculará el [fecha] utilizando [insértese el nombre del valor de referencia o el método de cálculo].

(Si ha lugar) [Indicaciones sobre productos de ahorro vinculados, préstamos con intereses diferidos].

7. (Si ha lugar) Tabla ilustrativa de reembolso.

La siguiente tabla muestra el importe que ha de pagarse cada [periodicidad].

Las cuotas (columna [n.º pertinente]) son iguales a la suma de los intereses adeudados (columna [n.º pertinente]), si ha lugar, el capital adeudado (columna [n.º pertinente]) y, si ha lugar, otros costes (columna [n.º pertinente]). (Si ha lugar) Los costes de la columna «otros

costes» corresponden a [lista de costes]. El capital pendiente (columna [n.º pertinente]) es igual al importe del préstamo que queda por reembolsar después de cada cuota.

[Tabla].

8. Otras obligaciones.

Si desea beneficiarse de las condiciones de préstamo descritas en el presente documento, el prestatario debe cumplir las obligaciones que a continuación se indican.

[Obligaciones].

(Si ha lugar) Observe que las condiciones de préstamo descritas en el presente documento (incluido el tipo de interés) pueden variar en caso de incumplimiento de las citadas obligaciones.

(Si ha lugar) Tenga en cuenta las consecuencias que puede tener el poner término más adelante a cualquiera de los servicios accesorios conexos al préstamo.

[Consecuencias].

9. Reembolso anticipado.

Este préstamo puede reembolsarse anticipadamente, íntegra o parcialmente.

(Si ha lugar) [Condiciones].

(Si ha lugar) Comisión de reembolso anticipado: [insértese el importe o, si no es posible, el método de cálculo].

(Si ha lugar) Si decide reembolsar el préstamo anticipadamente, consúltenos a fin de determinar el nivel exacto de la comisión de reembolso anticipado en ese momento.

10. Elementos de flexibilidad.

(Si ha lugar) [Información sobre portabilidad o subrogación] Tiene usted la posibilidad de transferir este préstamo a otro [prestamista] [o] [bien inmueble]: [Insértense las condiciones].

(Si ha lugar) Este préstamo no puede ser transferido a otro [prestamista] [o] [bien inmueble].

(Si ha lugar) Otras prestaciones: [insértese una explicación de las prestaciones adicionales enumeradas en la parte B y, de manera facultativa, cualesquiera otras prestaciones ofrecidas por el prestamista como parte del contrato de crédito que no se hayan mencionado en las secciones anteriores].

11. Otros derechos del prestatario.

(Si ha lugar) Dispone usted de [duración del período de reflexión] a partir del [inicio del período de reflexión] para reflexionar antes de comprometerse a suscribir este préstamo. (Si ha lugar) No puede usted aceptar el contrato de crédito hasta que haya transcurrido un período de [duración del período de reflexión] a partir del momento en que el prestamista le entregue el contrato.

(Si ha lugar) Durante un período de [duración del período de desistimiento] a partir de [inicio del período de disposición del crédito], el prestatario puede ejercer su derecho a cancelar el contrato de crédito. [Condiciones] [Insértese el procedimiento].

(Si ha lugar) Si durante ese período compra o vende usted una propiedad relacionada con el presente contrato de crédito, podría perder su derecho a cancelar el contrato.

(Si ha lugar) Si decide usted ejercitar su derecho de desistimiento [del contrato de crédito], no olvide comprobar si quedará o no vinculado por las demás obligaciones que ha contraído en relación con el préstamo [incluidos los servicios accesorios asociados al préstamo, contemplados en la sección 8].

12. Reclamaciones.

Si tiene una reclamación, diríjase a [insértense los datos del punto de contacto interno y la fuente de información sobre el procedimiento].

(Si ha lugar) Plazo máximo para la tramitación de la reclamación: [período de tiempo].

(Si ha lugar) [Si no resolvemos internamente la reclamación a su entera satisfacción,] puede usted dirigirse a: [insértese el nombre del organismo externo que se ocupe de las reclamaciones y recursos extrajudiciales] (si ha lugar) o ponerse en contacto con la red FIN-NET para obtener las señas del organismo equivalente en su país.

13. Incumplimiento de los compromisos vinculados al préstamo: consecuencias para el prestatario.

[Tipos de incumplimiento].
[Consecuencias financieras y/o jurídicas].
Si tiene dificultades para efectuar sus pagos [periodicidad], póngase en contacto con nosotros enseguida para estudiar posibles soluciones.
(Si ha lugar) En última instancia, puede ser desposeído de su vivienda si no efectúa sus pagos puntualmente.

14. (Si ha lugar) Información adicional.

(Si ha lugar) [Indicación de la legislación aplicable al contrato de crédito].
(Si el prestamista se propone utilizar una lengua distinta de la lengua de la FEIN) la información y la documentación contractual se facilitarán en [lengua]. Con su consentimiento, durante la vigencia del contrato de crédito, nos comunicaremos con usted en [lengua o lenguas].
[Insértese una declaración sobre el derecho del prestatario a que se le proporcione u ofrezca, según el caso, un proyecto del contrato de crédito].

15. Supervisor.

El supervisor de este prestamista es [denominación y dirección electrónica de la autoridad o autoridades supervisoras].
(Si ha lugar) El supervisor de este intermediario de crédito es [denominación y dirección electrónica de la autoridad supervisora].

Parte B

Instrucciones para cumplimentar la FEIN

Para cumplimentar la FEIN se seguirán como mínimo las instrucciones que figuran a continuación:

Sección «Texto introductorio»

1. La fecha de validez figurará debidamente destacada. A los efectos de esta sección, se entiende por «fecha de validez» el plazo hasta el cual la información contenida en la FEIN, el tipo de interés, por ejemplo, se mantendrá inalterada y será de aplicación en caso de que el prestamista decida otorgar el crédito dentro de ese plazo. Si la determinación del tipo de interés y otros gastos aplicables depende del resultado de la venta de bonos u obligaciones subyacentes, el tipo de interés y otros gastos finales podrían diferir de los indicados. Únicamente en dicho supuesto, se indicará que la fecha de validez no se aplicará al tipo de interés y otros gastos, mediante la mención siguiente: «a excepción del tipo de interés y otros gastos».

Sección «1. Prestamista»

1. La identidad, el número de teléfono y la dirección geográfica del prestamista corresponderán a las señas de contacto que el prestatario pueda utilizar para la correspondencia ulterior.
2. La indicación de la dirección de correo electrónico, el número de fax, la dirección de la página web y la persona o punto de contacto es facultativa.
3. De conformidad con el artículo 3 de la Directiva 2002/65/CE, si la operación se ofrece a distancia, el prestamista indicará, en su caso, el nombre y la dirección geográfica de su representante en el Estado miembro de residencia del prestatario. La indicación del número de teléfono, la dirección de correo electrónico y la dirección de página web del representante del proveedor de crédito es facultativa.
4. Cuando la sección 2 no sea de aplicación, el prestamista informará al prestatario de si se le están prestando o no servicios de asesoramiento y en qué condiciones, empleando la formulación indicada en la parte A.

(Si ha lugar) Sección «2. Intermediario de crédito».

Si quien facilita al prestatario la información sobre el producto es un intermediario de crédito, este deberá incluir los siguientes datos:

1. La identidad, el número de teléfono y la dirección geográfica del intermediario de crédito corresponderán a las señas de contacto que el prestatario pueda utilizar para la correspondencia ulterior.

2. La indicación de la dirección de correo electrónico, el número de fax, la dirección de la página web y la persona o punto de contacto es facultativa.

3. El intermediario de crédito informará al prestatario de si se le están prestando o no servicios de asesoramiento y en qué condiciones, empleando la formulación indicada en la parte A.

4. Explicación de la forma en que se remunera al intermediario de crédito. Si el intermediario percibe una comisión del prestamista, se indicará el importe de la comisión y, si es distinto del indicado en la sección 1, el nombre del prestamista.

Sección «3. Características principales del préstamo».

1. En esta sección se explicarán claramente las principales características del crédito, en particular el valor y la moneda y los riesgos potenciales asociados al tipo de interés, incluidos los mencionados en la sección 8, y la estructura de amortización.

2. Cuando la moneda del crédito sea distinta de la moneda nacional del prestatario, el prestamista indicará que el prestatario recibirá regularmente advertencias, como mínimo cuando el tipo de cambio registre una fluctuación superior al 20 %; mencionará asimismo, si ha lugar, el derecho del prestatario a convertir la moneda del contrato de crédito o la posibilidad de renegociar las condiciones aplicables, y cualesquiera otros mecanismos a los que pueda acogerse el prestatario para limitar su exposición al riesgo de tipo de cambio. Si los contratos de crédito contienen disposiciones destinadas a limitar el riesgo de tipo de cambio a que está expuesto el prestatario, el prestamista indicará el importe máximo que deba reembolsar el prestatario, si ha lugar. Si los contratos de crédito no contienen disposiciones destinadas a limitar el riesgo de tipo de cambio a que está expuesto el prestatario, a una fluctuación del tipo de cambio inferior al 20 %, el prestamista indicará una ilustración del efecto que tendría en el valor del préstamo una disminución del 20 % del valor de la moneda nacional del prestatario frente a la moneda del crédito.

3. La duración del crédito se expresará en años o meses, según resulte más pertinente. Si la duración del crédito pudiera variar durante la vigencia del contrato, el prestamista explicará cuándo y en qué circunstancias ello puede ocurrir. Si el contrato de crédito es de duración indefinida, por ejemplo en el caso de una tarjeta de crédito con garantía, el prestamista lo indicará claramente.

4. Se indicará claramente el tipo de crédito ofrecido (por ejemplo, crédito hipotecario, préstamo vivienda, tarjeta de crédito con garantía). En la descripción de la clase de crédito se indicará claramente de qué forma se reembolsarán el capital y los intereses durante la vigencia del crédito (esto es, la estructura de amortización), precisando expresamente si el contrato de crédito se refiere al reembolso del capital o a un préstamo de solo intereses, o a una combinación de ambas cosas.

5. Si el crédito es, en todo o en parte, un crédito de solo intereses, se incluirá de modo destacado al final de esta sección una declaración que lo indique con claridad, empleando la formulación indicada en la parte A.

6. En esta sección se explicará si el tipo deudor es fijo o variable y, en su caso, los períodos durante los cuales será fijo, así como la periodicidad de las revisiones posteriores y la existencia de límites a la variabilidad del tipo de interés, ya sean máximos o mínimos.

Asimismo, se explicará la fórmula utilizada para revisar el tipo deudor y sus diversos componentes (como el tipo de referencia o el diferencial de tipos de interés). El prestamista indicará, por ejemplo mediante la dirección de una página web, dónde hallar información adicional sobre los índices o los tipos utilizados en la fórmula (como el euríbor o el tipo de referencia del banco central).

7. Si se aplican diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias, la información antes mencionada se facilitará respecto de todos los tipos aplicables.

8. El «importe total a reembolsar» corresponde al importe total adeudado por el prestatario. Se expresará como la suma del importe del crédito y el coste total del crédito

para el prestatario. Si el tipo deudor no es fijo para toda la duración del contrato, se destacará que el importe es indicativo y que puede variar, en particular en función de la variación del tipo deudor.

9. Si el crédito va a estar garantizado mediante una hipoteca sobre el bien inmueble u otra garantía comparable, o mediante un derecho relativo a un bien inmueble, el prestamista así lo señalará a la atención del prestatario. Si ha lugar, el prestamista también indicará el valor del inmueble u otra garantía que se ha tomado como hipótesis para preparar la ficha de información.

10. El prestamista indicará, si ha lugar:

a) el «importe máximo de préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble», que representará el ratio préstamo-valor; este ratio irá acompañado de un ejemplo en valor absoluto del importe máximo que puede tomarse en préstamo para un determinado valor de un bien inmueble, o

b) el «valor mínimo del bien inmueble exigido por el prestamista para prestar el importe indicado».

11. Cuando los créditos tengan varios tramos a diferentes tipos (por ejemplo, préstamos que tengan de manera coincidente tipos en parte fijos y en parte variables), esta característica se precisará al indicar el tipo de crédito, y la información exigida se facilitará respecto de cada tramo del crédito.

Sección «4. Tipo de interés y otros gastos».

1. La referencia al «tipo de interés» corresponde al tipo o tipos deudores.

2. El tipo de interés se mencionará en forma porcentual. Si el tipo de interés es variable y se basa en un tipo de referencia, el prestamista podrá, si lo desea, indicar el tipo de interés mediante un tipo de referencia y un valor porcentual que represente el diferencial del prestamista. Estará obligado a indicar, en cambio, el valor del tipo de referencia vigente el día en que extienda la FEIN.

Si el tipo de interés es variable, la información incluirá:

a) las hipótesis empleadas para el cálculo de la TAE;

b) si procede, los límites aplicables al alza o a la baja; y

c) una advertencia que indique que la variación del tipo puede afectar al nivel efectivo de la TAE. Para llamar la atención del prestatario, la advertencia se resaltará utilizando caracteres tipográficos de mayor tamaño y figurará de manera destacada en el cuerpo principal de la FEIN. La advertencia irá acompañada de un ejemplo ilustrativo sobre la TAE. Si la variación del tipo deudor tiene un límite al alza, se supondrá en el ejemplo que el tipo deudor aumenta en la primera ocasión en que tal aumento sea posible al nivel máximo previsto en el contrato de crédito. Si no hay límites al alza, el ejemplo ilustrará la TAE al tipo deudor más elevado de los últimos 20 años como mínimo, o, si solo se dispone de los datos subyacentes utilizados para el cálculo del tipo deudor para un período inferior a 20 años, del período más largo para el cual tales datos estén disponibles, sobre la base del máximo valor de cualquier tipo de referencia externo empleado para el cálculo del tipo deudor si ha lugar o el máximo valor de un tipo de referencia especificado por una autoridad competente o por la ABE en caso de que el prestamista no utilice un tipo de referencia externo. Este requisito no se aplicará a los contratos de crédito en los que el tipo deudor sea fijo durante un período inicial pertinente, de varios años, y pueda fijarse luego para otro período mediante negociación entre el prestamista y el prestatario. Para los contratos de crédito en los que el tipo deudor sea fijo durante un período inicial pertinente, de varios años, y pueda fijarse luego para otro período mediante negociación entre el prestamista y el prestatario, la información incluirá una advertencia que indique que la TAE se calcula sobre la base del tipo deudor aplicable durante el período inicial. La advertencia irá acompañada de otra TAE ilustrativa, calculada de conformidad con el artículo 19, apartado 4. Cuando los créditos tengan varios tramos a diferentes tipos (por ejemplo, préstamos que tengan de manera coincidente tipos en parte fijos y en parte variables), la información exigida se facilitará respecto de cada tramo del crédito.

3. En el apartado «Otros componentes de la TAE» se enumerarán todos los demás gastos integrados en la TAE, incluidos los que deben abonarse una sola vez, como las comisiones de administración, y los gastos recurrentes, como las comisiones de administración anuales. El prestamista enumerará cada uno de los gastos por categoría (gastos que deben abonarse una sola vez, gastos que han de pagarse regularmente y que están incluidos en las cuotas y gastos que han de pagarse regularmente pero que no están incluidos en las cuotas), indicando su importe, el destinatario y la fecha de pago. No será necesario incluir los costes derivados del incumplimiento de las obligaciones contractuales. Si el importe se desconoce, el prestamista dará una indicación de su cuantía, si es posible, y, si no es posible, indicará la forma en que se calculará, especificando que el importe mencionado es meramente indicativo. En caso de que no se incluyan en la TAE ciertos gastos por ser desconocidos para el prestamista, deberá destacarse esta circunstancia.

Cuando el prestatario haya informado al prestamista de uno o más componentes de su crédito preferido, como por ejemplo la duración del contrato de crédito y el importe total del crédito, el prestamista deberá utilizar dichos componentes cuando sea posible. Si el contrato de crédito prevé diferentes formas de disposición de fondos con diferentes gastos o tipos deudores, y el prestamista utiliza los supuestos mencionados en el Anexo I, parte II, deberá indicar que, para ese tipo de contrato de crédito, la TAE podría ser más elevada con otros mecanismos de disposición de fondos. Si para el cálculo de la TAE se utilizan las condiciones de disposición de fondos, el prestamista destacará los gastos asociados a otros mecanismos de disposición de fondos que no correspondan necesariamente a los utilizados para el cálculo de la TAE.

4. Cuando se adeude una tasa por el registro de la hipoteca o una garantía equivalente, se informará de ello en esta sección, indicando el importe si se conoce o, si se desconoce, el método para determinarlo. Si las tasas se conocen y se incluyen en la TAE, la existencia y el importe de las tasas se enumerarán en la rúbrica «Costes que deben abonarse una sola vez». Si el prestamista desconoce el importe de las tasas y no las ha incluido por tanto en la TAE, la existencia de tasas se mencionará claramente en la lista de costes que el prestamista desconoce. En todo caso, se utilizará la formulación normalizada recogida en la parte A en la rúbrica pertinente.

Sección «5. Periodicidad y número de pagos».

1. Si los pagos deben realizarse de forma periódica, se indicará la periodicidad (por ejemplo, mensualmente). Si la periodicidad de los pagos no va a ser constante, ello deberá explicarse claramente al prestatario.

2. El número de pagos indicado abarcará todo el período de vigencia del crédito.

Sección «6. Importe de cada cuota».

1. Se indicará claramente la moneda en que vaya expresado el crédito y la moneda de las cuotas.

2. Si el importe de las cuotas puede variar durante la vigencia del crédito, el prestamista especificará el período durante el cual el importe inicial de la cuota se mantendrá sin cambios, y cuándo y con qué periodicidad variará posteriormente.

3. Si el crédito es, en todo o en parte, un crédito de solo intereses, se incluirá de modo destacado al final de esta sección una declaración que lo indique con claridad, empleando la formulación indicada en la parte A.

Si el prestatario está obligado a suscribir un producto de ahorro vinculado como condición para la concesión de un crédito de solo intereses con garantía hipotecaria u otra garantía comparable, se indicarán el importe y la frecuencia de cualesquiera pagos asociados a este producto.

4. Si el tipo de interés es variable, la información incluirá también la indicación correspondiente, utilizando la formulación indicada en la parte A, y un ejemplo que ilustre el importe máximo de las cuotas. Si hay un límite al alza, el ejemplo mostrará también el importe al que ascenderían las cuotas de aumentar el tipo de interés hasta el nivel máximo. Si no hay límite al alza, la ilustración de la situación correspondiente a la hipótesis más pesimista mostrará el importe de las cuotas al tipo deudor más elevado de los últimos 20 años, sobre la base del máximo valor de cualquier tipo de referencia externo que se utilice

para el cálculo del tipo deudor, si ha lugar, o, si solo se dispone de los datos subyacentes utilizados para el cálculo del tipo deudor para un período inferior a 20 años, del período más largo para el cual tales datos estén disponibles, sobre la base del máximo valor de cualquier tipo de referencia externo empleado para el cálculo del tipo deudor si ha lugar, o el máximo valor de un tipo de referencia especificado por una autoridad competente o por la ABE en caso de que el prestamista no utilice un tipo de referencia externo. El requisito de ofrecer un ejemplo ilustrativo no se aplicará a los contratos de crédito en los que el tipo deudor sea fijo durante un período inicial pertinente, de varios años, y pueda fijarse luego para otro período mediante negociación entre el prestamista y el prestatario. Cuando los créditos tengan varios tramos a diferentes tipos (por ejemplo, préstamos que tengan de manera coincidente tipos en parte fijos y en parte variables), la información exigida se facilitará respecto de cada tramo del crédito y del crédito en su conjunto.

5. (Si ha lugar) Si la moneda del crédito no es la moneda nacional del prestatario, o si el crédito está indexado a una moneda distinta de la moneda nacional del prestatario, el prestamista incluirá un ejemplo numérico que indique claramente de qué modo las variaciones del tipo de cambio correspondiente afectarán al importe de las cuotas, empleando la formulación indicada en la parte A. Dicho ejemplo se basará en la hipótesis de una reducción del 20 % del valor de la moneda nacional del prestatario, e irá acompañada de una declaración destacada de que las cuotas podrían registrar un incremento superior al importe indicado en el ejemplo. Si se aplica un límite al alza que limite el incremento inferior al 20 %, se indicará en lugar de lo anterior el valor máximo de los pagos en la moneda del prestatario, y se omitirá la declaración relativa a la posibilidad de que se registren incrementos superiores.

6. Si el crédito es en todo o en parte un crédito a tipo variable y es de aplicación el punto 3, para la ilustración contemplada en el punto 5 se tomará como hipótesis el importe de la cuota a que se refiere el punto 1.

7. Si la moneda utilizada para el pago de las cuotas es distinta de la moneda del crédito, o si el importe de cada cuota expresado en la moneda nacional del prestatario depende del importe correspondiente en una moneda diferente, se indicará en esta sección la fecha de cálculo del tipo de cambio aplicable y se precisará bien el tipo de cambio, bien la base sobre la cual se calculará este y la periodicidad de su revisión. Si ha lugar, dicha indicación incluirá el nombre del organismo encargado de publicar el tipo de cambio.

8. Cuando el crédito sea un crédito con intereses diferidos en el que los intereses adeudados no se reembolsen en su totalidad mediante las cuotas sino que se añadan al importe total del crédito pendiente, se incluirá una explicación del modo y el momento en que los intereses diferidos se añadirán al préstamo en forma de importe en efectivo, y de las consecuencias para el prestatario respecto de la deuda restante.

Sección «7. Tabla ilustrativa de reembolso».

1. Esta sección se incluirá cuando el crédito sea un crédito con intereses diferidos en el que los intereses adeudados no se reembolsen en su totalidad mediante las cuotas sino que se añadan al importe pendiente del crédito o cuando el tipo deudor sea fijo durante la vigencia del contrato de crédito.

Si el prestatario tiene derecho a recibir una tabla de amortizaciones revisada, se indicará esta circunstancia junto con las condiciones en las que el prestatario puede acogerse a tal derecho.

2. Si el tipo de interés pudiera variar durante la vigencia del crédito, el prestamista indique el período durante el cual se mantendrá sin cambios el tipo de interés inicial.

3. La tabla que ha de insertarse en esta sección contendrá las siguientes columnas: «calendario de reembolso» (por ejemplo, primer mes, segundo mes, tercer mes), «importe de la cuota», «intereses a abonar en cada cuota», «otros costes incluidos en la cuota» (si procede), «capital reembolsado en cada cuota» y «capital pendiente después de cada cuota».

4. La información sobre el primer año de reembolso se facilitará por cuota, con inclusión de un subtotal para cada una de las columnas al final del primer año. En lo que atañe a los restantes años, la información podrá facilitarse para el conjunto del año. Al final de la tabla figurará una línea para el total general, que reflejará los importes totales de cada columna.

Se destacará claramente el coste del crédito abonado por el prestatario (esto es, el importe total de la columna «importe de la cuota»), identificándolo como tal.

5. Si el tipo de interés está sujeto a revisión y se desconoce el importe de la cuota tras cada revisión, el prestamista podrá indicar en la tabla de amortización el mismo importe de cuota para toda la duración del crédito. En este caso, el prestamista lo señalará a la atención del prestatario, diferenciando para ello visualmente los importes conocidos de los hipotéticos (por ejemplo, utilizando caracteres tipográficos, bordes o sombreado diferentes). Se incluirá también un texto claramente legible que explique en relación con qué períodos pueden variar los importes recogidos en la tabla, y por qué razón.

Sección «8. Otras obligaciones».

1. En esta sección, el prestamista indicará las obligaciones pertinentes, tales como la obligatoriedad de asegurar el bien, contratar un seguro de vida, domiciliar la nómina o adquirir otro producto o servicio. Para cada obligación, el prestamista especificará frente a quién se asume esta y en qué plazo debe satisfacerse.

2. El prestamista especificará la duración de la obligación (por ejemplo, hasta el final del contrato de crédito). El prestamista especificará, para cada obligación, todos los costes que deba pagar el prestatario y que no estén incluidos en la TAE.

3. El prestamista deberá indicar si, para obtener el crédito en los términos establecidos, son obligatorios para el prestatario servicios accesorios y, en caso afirmativo, si el prestatario está obligado a adquirirlos al proveedor preferido del prestamista o puede adquirirlos a un proveedor de su elección. Si esta posibilidad está supeditada a la condición de que los servicios accesorios reúnan unas características mínimas, el prestamista describirá esas características en esta sección.

Cuando el contrato de crédito se combine con otros productos, el prestamista deberá indicar las características principales de esos otros productos y establecer claramente si el prestatario tiene derecho a rescindir por separado el contrato de crédito o los productos combinados, así como las condiciones y las consecuencias de dicha rescisión, y, si ha lugar, las consecuencias que pueda tener la rescisión de los servicios accesorios exigidos en relación con el contrato de crédito.

Sección «9. Reembolso anticipado».

1. El prestamista indicará en qué condiciones puede el prestatario reembolsar anticipadamente el crédito, total o parcialmente.

2. En la rúbrica relativa a la comisión de reembolso anticipado, el prestamista señalará a la atención del prestatario todas las comisiones u otros gastos que este deba abonarle como compensación en el momento del reembolso anticipado y, si es posible, indicará su importe. Cuando el importe de la compensación dependa de diversos factores, como el importe reembolsado o el tipo de interés vigente en el momento de efectuar el pago anticipado, el prestamista indicará la forma de cálculo de la compensación e indicará cuál podría ser su importe máximo o, si este se desconoce, dará un ejemplo ilustrativo con el fin de mostrar al prestatario el importe de la compensación según distintas hipótesis posibles.

Sección «10. Elementos de flexibilidad».

1. Si ha lugar, el prestamista explicará la posibilidad de transferir el crédito a otro prestamista o bien inmueble y las condiciones en que puede ejercerse esta opción.

2. (Si ha lugar) Otras prestaciones: Si el producto tiene alguna de las prestaciones enumeradas en el punto 5, en esta sección se enumerarán tales prestaciones y se facilitará una breve explicación de: las circunstancias en que el prestatario puede hacer uso de la prestación; todas las condiciones asociadas a la prestación; si la prestación del crédito con garantía hipotecaria u otra garantía comparable implica que el prestatario pierde las protecciones legales o de otro tipo asociadas habitualmente a la prestación; y la empresa responsable de la prestación (si no es el prestamista).

3. Si la prestación incluye un crédito adicional, en esta sección se deberá explicar al prestatario: el importe total del crédito (incluido el crédito con garantía hipotecaria u otra garantía comparable); si el crédito adicional está o no garantizado; los tipos de interés correspondientes; y si está o no regulado. El prestamista deberá incluir en la evaluación inicial de la solvencia el importe de este tipo de créditos adicionales o bien, si no lo ha hecho,

deberá precisar en esta sección que la posibilidad de disponer de este importe adicional está supeditada a una nueva evaluación de la capacidad del prestatario para reembolsar el préstamo.

4. Si la prestación implica un instrumento de ahorro, se deberá explicar el tipo de interés correspondiente.

5. Las prestaciones adicionales posibles son: «pagos superiores o inferiores a lo estipulado» [pagar más o menos de lo correspondiente a la cuota normalmente exigida con arreglo a la estructura de amortización]; «suspensión del pago de las cuotas» [períodos durante los cuales el prestatario no está obligado a efectuar pagos]; «renovación del préstamo de cantidades ya reembolsadas» [posibilidad de que el prestatario vuelva a tomar prestados fondos de los que ya ha dispuesto y que ha reembolsado]; «préstamos adicionales sin necesidad de nueva aprobación»; «préstamos adicionales, garantizados o no garantizados» [de conformidad con el anterior punto 3]; «tarjeta de crédito»; «cuenta corriente vinculada»; y «cuenta de ahorro vinculada».

6. El prestamista podrá incluir cualesquiera otras prestaciones que ofrezca como parte del contrato de crédito no mencionadas en las secciones anteriores.

Sección «11. Otros derechos del prestatario».

1. El prestamista aclarará el derecho o derechos existentes, por ejemplo, el derecho de desistimiento o reflexión y, si ha lugar, otros derechos como la portabilidad (incluida la subrogación), especificará las condiciones en las que se podrá ejercer ese derecho o derechos, el procedimiento que tendrá que seguir el prestatario para ello, entre otras cosas la dirección a la que deberá remitir la notificación de desistimiento, y los correspondientes gastos (en su caso).

2. Si el prestatario dispone de un período de reflexión o de un derecho de desistimiento, así se mencionará expresamente.

3. De conformidad con el artículo 3 de la Directiva 2002/65/CE, si la operación se ofrece a distancia, se informará al prestatario de si existe o no derecho de desistimiento.

Sección «12. Reclamaciones».

1. En esta sección se indicará el punto de contacto interno [nombre del departamento correspondiente] y una forma de dirigirse a él para presentar una reclamación [dirección geográfica] o [número de teléfono] o una persona de contacto [datos de contacto]; se incluirá también un enlace al procedimiento de contacto en la página correspondiente de un sitio web o una fuente de información similar.

2. Se indicará el nombre del organismo externo pertinente encargado de las reclamaciones y recursos extrajudiciales y, si el acceso a este organismo está supeditado a la reclamación previa por el procedimiento de reclamación interno, se precisará esta circunstancia utilizando la formulación indicada en la parte A.

3. En el caso de los contratos de crédito con prestatarios residentes en otro Estado miembro, el prestamista informará de la existencia de la red FIN-NET (http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/).

Sección «13. Incumplimiento de los compromisos vinculados al préstamo: consecuencias para el prestatario».

1. Si el incumplimiento de alguna de las obligaciones que incumben al prestatario en relación con el crédito puede acarrearle consecuencias financieras o jurídicas, el prestamista describirá en esta sección los principales supuestos posibles (por ejemplo, pagos atrasados/impago o incumplimiento de las obligaciones especificadas en la sección 8 «Otras obligaciones»), e indicará dónde puede obtenerse más información al respecto.

2. El prestamista especificará de forma clara y fácilmente comprensible las sanciones o las consecuencias a que puede dar lugar cada uno de estos supuestos. Se expresarán de forma destacada las consecuencias graves.

3. Si el bien inmueble utilizado como garantía del crédito puede ser devuelto o transferido al acreedor en caso de que el prestatario no efectúe sus pagos puntualmente, se incluirá en esta sección la indicación correspondiente, utilizando la formulación indicada en la parte A.

Sección «14. Información adicional».

1. En el caso de las ventas a distancia, se incluirá en esta sección toda cláusula que estipule la legislación aplicable al contrato de crédito y/o el tribunal competente.

2. Cuando el prestamista tenga intención de ponerse en contacto con el prestatario durante la vigencia del contrato en un idioma distinto del idioma de la FEIN, deberá hacerse mención de esta circunstancia indicando el idioma que se vaya a utilizar. Esta posibilidad se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 3, apartado 1, punto 3, letra g), de la Directiva 2002/65/CE.

3. El prestamista o intermediario de crédito indicará que el prestatario tiene derecho a que se le proporcione u ofrezca, según el caso, un ejemplar del proyecto de contrato de crédito como mínimo en el momento en que le haya hecho una oferta que vincule al prestamista.

Sección «15. Supervisor».

1. Se indicará aquí la autoridad o autoridades encargadas de la supervisión de la fase precontractual del préstamo.

ANEXO II

Cálculo de la Tasa Anual Equivalente (TAE)

I. Ecuación de base

Ecuación de base que traduce la equivalencia de las disposiciones de crédito, por una parte, y de los reembolsos y pagos de gastos, por otra. La ecuación de base, que define la tasa anual equivalente (TAE), expresa la equivalencia anual entre, por un lado, la suma de los valores actualizados de las disposiciones de crédito y, por otro, la suma de los valores actualizados de los importes de los reembolsos y pagos de gastos, es decir:

$$\sum_{k=1}^{m} C_k(1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l(1+X)^{-s_l}$$

donde:

– X es la TAE.

– m es el número de orden de la última disposición de crédito.

– k es el número de orden de una operación de disposición de crédito, por lo que 1≤k≤m.

– C_k es el importe de la disposición de crédito número k.

– t_k es el intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, entre la fecha de la primera operación de disposición de crédito y la fecha de cada una de las disposiciones siguientes, de modo que t 1=0.

– m' es el número de orden del último reembolso o pago de gastos.

– l es el número de orden de un reembolso o pago de gastos.

– D_l es el importe de un reembolso o pago de gastos.

– s_l es el intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, entre la fecha de la primera disposición de crédito y la de cada reembolso o pago de gastos.

Observaciones:

a) las sumas abonadas por cada una de las partes en diferentes momentos no son necesariamente iguales ni se abonan necesariamente a intervalos iguales;

b) la fecha inicial es la de la primera disposición de fondos;

c) los intervalos entre las fechas utilizadas en los cálculos se expresarán en años o fracciones de año. Un año tiene 365 días (en el caso de los años bisiestos, 366), 52 semanas o 12 meses normalizados. Un mes normalizado tiene 30,41666 días (es decir, 365/12), con independencia de que el año sea bisiesto o no.

Cuando los intervalos entre las fechas utilizadas en los cálculos no puedan expresarse como un número entero de semanas, meses o años, se expresarán como un número entero de uno de tales períodos, combinado con un número de días. Cuando se utilicen días:

i. se contarán todos los días, incluidos los fines de semana y festivos,

ii. el intervalo transcurrido desde la fecha de la disposición de fondos inicial se computará por períodos normalizados, y después por días,

iii. el número de días se obtendrá excluyendo el primer día e incluyendo el último, y se expresará en años dividiendo el número obtenido por el número de días del año completo (365 o 366), computado desde el último día hasta la misma fecha del año anterior,

d) el resultado del cálculo se expresará con una precisión de un decimal como mínimo. Si la cifra del decimal siguiente es superior o igual a 5, el decimal precedente se redondeará a la cifra superior.

e) se puede reformular la ecuación utilizando solamente un sumatorio y empleando la noción de flujos (Ak), que serán positivos o negativos, es decir, respectivamente pagados o percibidos en los períodos 1 a n, expresados en años, a saber:

$$S = \sum_{k=1}^{n} A_k (1 + X)^{-t_k},$$

– donde S es el saldo de los flujos actualizados, cuyo valor será nulo si se quiere conservar la equivalencia de los flujos.

II. Supuestos adicionales para calcular la tasa anual equivalente

a) Si el contrato de crédito da al consumidor libertad de disposición de los fondos, se considerará que el consumidor ha dispuesto del importe total del crédito inmediata y totalmente.

b) Si el contrato de crédito dispone diferentes formas de disposición de fondos con diferentes gastos o tipos deudores, se considerará que se dispone del importe total del crédito al tipo deudor y con los gastos más elevados aplicados a la categoría de transacción más comúnmente utilizada en ese tipo de contrato de crédito.

c) Si el contrato de crédito da al consumidor libertad de disposición de fondos en general, pero impone, entre las diferentes formas de disposición de fondos, una limitación respecto del importe del crédito y del período de tiempo, se considerará que del importe del crédito se ha dispuesto en la fecha más temprana prevista en el contrato de crédito y con arreglo a dichos límites de disposición de fondos.

d) Si se ofrecen por un período o importe limitados diferentes tipos de interés y gastos, se considerará que el tipo de interés y los gastos son los más elevados durante toda la vigencia del contrato de crédito.

e) Para los contratos de crédito respecto de los que se haya convenido un tipo deudor en relación con el período inicial, al final del cual se determinará un nuevo tipo deudor, que se ajustará periódicamente con arreglo a un indicador o un tipo de referencia interno convenidos, para el cálculo de la tasa anual equivalente se partirá del supuesto de que, al final del periodo del tipo deudor fijado, el tipo deudor es el mismo que el vigente en el momento de calcularse la tasa anual equivalente, en función del valor del indicador o tipo de referencia interno convenidos en ese momento, sin ser inferior al tipo deudor fijado.

f) Si todavía no se ha acordado el importe máximo aplicable al crédito, se presumirá que es de 170.000 euros. En el caso de los contratos de crédito, exceptuados los compromisos o garantías contingentes, que no tengan por objeto la adquisición o el mantenimiento de derechos sobre bienes inmuebles, las posibilidades de descubierto, las tarjetas de débito diferido o las tarjetas de crédito, se supondrá que el importe máximo es de 1.500 euros.

g) En el caso de los contratos de crédito distintos de las posibilidades de descubierto, los préstamos puente, los contratos de crédito sobre capital compartido, los compromisos o

garantías contingentes y los contratos de crédito de duración indefinida a que se refieren los supuestos contemplados en las letras i), j), k), l) y m):

i. si no pueden determinarse la fecha o el importe de un reembolso de capital que debe efectuar el consumidor, se presumirá que el reembolso se hace en la fecha más temprana prevista en el contrato de crédito y por el importe más bajo establecido en el mismo,

ii. si no puede determinarse el intervalo entre la fecha de la disposición inicial de fondos y la fecha del primer pago que debe efectuar el consumidor, se supondrá que es el intervalo más corto posible.

h) Cuando no puedan determinarse la fecha o el importe de un pago que debe efectuar el consumidor conforme al contrato de crédito o a los supuestos establecidos en las letras g), i), j), k), l) y m), se presumirá que el pago se hace con arreglo a las fechas y condiciones exigidas por el prestamista y, cuando estas sean desconocidas, se presumirá que:

i. los gastos de intereses se pagarán junto con los reembolsos de capital,

ii. los gastos distintos de los intereses expresados como una suma única se pagarán en la fecha de celebración del contrato de crédito,

iii. los gastos distintos de los intereses expresados como varios pagos se pagarán a intervalos regulares, comenzando en la fecha del primer reembolso de capital y, si el importe de tales pagos no se conoce, se presumirá que tienen importes iguales,

iv. el pago final liquidará el saldo de capital, intereses y otros gastos, en su caso.

i) En el caso de una posibilidad de descubierto, se considerará que se ha dispuesto del importe del crédito en su totalidad y por toda la duración del contrato de crédito. Si la duración de la posibilidad de descubierto no se conoce, la tasa anual equivalente se calculará basándose en el supuesto de que la duración del crédito es de tres meses.

j) En el caso de un préstamo puente, se considerará que se ha dispuesto del importe del crédito en su totalidad y por toda la duración del contrato de crédito. Si la duración del contrato de crédito no se conoce, la tasa anual equivalente se calculará basándose en el supuesto de que la duración del crédito es de 12 meses.

k) En el caso de un contrato de crédito de duración indefinida que no sea en forma de posibilidad de descubierto o de préstamo puente:

i. si se trata de un contrato de crédito cuya finalidad es adquirir o conservar derechos sobre bienes inmuebles, se presumirá que el crédito se otorga por un período de 20 años a partir de la fecha de la primera disposición de fondos, y que el pago final efectuado por el consumidor liquida el saldo de capital, intereses y otros gastos, en su caso; si se trata de un contrato de crédito cuya finalidad no es adquirir o conservar derechos sobre bienes inmuebles o en el que se dispone de los fondos mediante tarjeta de débito diferido o tarjeta de crédito, se presumirá que este período es de un año,

ii. se presumirá que el consumidor devuelve el crédito en plazos mensuales iguales, el primero de los cuales se efectúa un mes después de la fecha de la primera disposición de fondos; no obstante, en caso de que el capital tenga que ser reembolsado en su totalidad en un pago único, dentro de cada período de pago, se presumirá que se producen disposiciones y reembolsos sucesivos de todo el capital por parte del consumidor a lo largo del período de un año; los intereses y otros gastos se aplicarán de conformidad con estas disposiciones de fondos y reembolsos de capital y conforme a lo establecido en el contrato de crédito.

A los efectos del presente punto, se considerará contrato de crédito de duración indefinida un contrato de crédito que no tiene duración fija e incluye créditos que deben reembolsarse en su totalidad dentro o después de un período, pero que, una vez devueltos, vuelven a estar disponibles para una nueva disposición de fondos.

l) En el caso de los compromisos o garantías contingentes, se considerará que se ha dispuesto del importe del crédito en su totalidad en una sola vez en la más temprana de las dos fechas siguientes:

i. la última fecha de disposición de fondos autorizada por el contrato de crédito que pueda dar lugar a la materialización del compromiso o garantía contingente, o

ii. si se trata de un contrato de crédito renovable, el final del primer período anterior a la renovación del contrato.

m) En el caso de los contratos de crédito sobre capital compartido:

i. se considerará que el consumidor efectúa los pagos en la última fecha o las últimas fechas autorizadas por el contrato de crédito,

ii. se considerará que los incrementos porcentuales del valor del bien inmueble que constituye la garantía del contrato de crédito sobre capital compartido, así como la tasa de cualquier índice de inflación mencionado en el contrato, son un porcentaje igual al mayor de los dos valores siguientes: la tasa de inflación objetivo del Banco Central en ese momento, o el nivel de inflación existente en el momento de la celebración del contrato en el Estado miembro en el que está situado el bien; o bien el 0 % si los dos porcentajes anteriores son negativos.

Información relacionada

- Véanse las Instrucciones de la Dirección General de los Registros y del Notariado, de 13, 14 de junio, 31 de julio de 2019 y 20 de diciembre de 2019, que interpretan o aclaran determinados aspectos de la presente Ley. Ref. BOE-A-2019-8934, Ref. BOE-A-2019-9003, Ref. BOE-A-2019-9004, Ref. BOE-A-2019-11298 y Ref. BOE-A-2019-18699

§ 57

Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera

Ministerio de la Presidencia, Relaciones con las Cortes e Igualdad
«BOE» núm. 102, de 29 de abril de 2019
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2019-6299

I

El correcto funcionamiento del mercado de contratos de préstamo inmobiliario es un elemento fundamental para la estabilidad y el crecimiento de la economía de una sociedad, además de un instrumento decisivo para la cohesión social y el desarrollo del bienestar de los ciudadanos. Tradicionalmente, las características de este mercado en España han hecho posible que un gran número de familias pudieran acceder en condiciones razonables a préstamos o líneas de crédito para la financiación de sus viviendas en propiedad.

No obstante, en la última década el mercado inmobiliario en España se ha visto afectado por la crisis financiera internacional, que generó problemas de confianza en el sector financiero y de restricción de crédito, lo que ha tenido efectos negativos en las condiciones de acceso a la vivienda, así como en la seguridad jurídica.

Por otro lado, no hay que olvidar los problemas de transparencia del sistema crediticio que se han puesto de manifiesto en los últimos años. La posición asimétrica que ocupan en la relación contractual el prestamista y el prestatario justifica la intervención pública en el régimen regulador de la información precontractual y contractual que debe proporcionarse al prestatario. En este sentido, se exige a la parte que domina la relación que, como profesional, no solo facilite información al prestatario, sino también que actúe con un plus de responsabilidad en su comportamiento hacia este.

Además, los poderes públicos deben garantizar la existencia de un régimen jurídico seguro, estable, y que ofrezca respuesta a nuevas incertidumbres y conflictos que puedan surgir en este ámbito, armonizando la regulación de las necesarias garantías de transparencia y de protección al prestatario, con una adecuada seguridad jurídica para los intermediarios de crédito inmobiliario, sus representantes y los prestamistas de crédito inmobiliario.

II

A ello deben sumarse las obligaciones en la materia que surgen del Derecho de la Unión Europea. Así, la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y

2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010, ha regulado determinados aspectos de este mercado y la misma ha sido recientemente transpuesta, de forma parcial, por la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario. Esta ley ha modificado, entre otras, la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, definiendo el ámbito de aplicación de una y otra con la finalidad de evitar determinados solapamientos respecto del objeto de cada una.

Los principales aspectos que recoge la Ley 5/2019, de 15 de marzo, se refieren, en primer lugar, a las normas de protección del prestatario relacionadas con la comercialización de los préstamos inmobiliarios, estableciendo la información básica que debe figurar en la publicidad de los préstamos, así como la que se debe proporcionar al prestatario antes, durante y después de la celebración del contrato y las obligaciones de evaluación de la solvencia. En segundo lugar dicha ley regula las normas de conducta que deben cumplir los intermediarios de crédito inmobiliario, sus representantes y los prestamistas de crédito inmobiliario, tales como requisitos de conocimiento y competencia aplicables al personal de los mismos y la política de remuneración de los mismos. En tercer lugar, recoge los aspectos relacionados con el propio contrato de préstamo o crédito inmobiliario tales como su forma y contenido, o la regulación de los supuestos de vencimiento o reembolso anticipado. Junto a esto, su capítulo III establece el régimen jurídico de los intermediarios de crédito inmobiliario, sus representantes y los prestamistas de crédito inmobiliario, regulando el necesario registro de los mismos y su supervisión. Por último, dicha ley se completa con el necesario régimen sancionador.

En consecuencia, la necesidad de aprobación de este real decreto es doble. Por un lado, es preciso completar la transposición de la Directiva 2014/17/UE, de 4 de febrero de 2014, ya iniciada con la Ley 5/2019, de 15 de marzo. Por otro, procede desarrollar diversos aspectos que se consideran necesarios para garantizar los derechos reconocidos a los prestatarios en dicha ley.

III

Este real decreto se centra, en primer lugar, en regular aquellos aspectos necesarios para la plena transposición de la Directiva 2014/17/UE, de 4 de febrero de 2014, ante la urgencia derivada del procedimiento de infracción abierto por la Comisión Europea por la falta de transposición en el plazo previsto por la citada Directiva. Este hecho explica el uso parcial de las habilitaciones contenidas en la ley, a aquellos aspectos imprescindibles para la plena transposición de la Directiva 2014/17/UE, de 4 de febrero de 2014. La urgencia en la tramitación es la que justifica, por tanto, que el presente real decreto se haya limitado a regular los aspectos imprescindibles para completar la transposición de la citada Directiva europea, desarrollando para ello en lo preciso la Ley 5/2019, de 15 de marzo, pero que no se haya ocupado en cambio de realizar el ajuste de las correspondientes normas reglamentarias, a través de sus modificaciones pertinentes, ya que éstas, con ser necesarias, no se ven afectadas por la urgencia a que se ha hecho referencia.

De esta forma, el presente real decreto establece, por un lado, qué requisitos mínimos deberán cumplirse para poder ofrecer servicios de asesoramiento y que permitirán, a su vez, a las personas que ofrezcan los mismos el uso de los términos «asesoramiento independiente» y «asesor independiente».

Por otro lado, establece una serie de requisitos formales y materiales de la información que deben ofrecerse al prestatario durante la vigencia del contrato.

En segundo lugar, el presente real decreto se centra en desarrollar diversos aspectos que se consideran necesarios para garantizar los derechos reconocidos a los prestatarios en la Ley 5/2019, de 15 de marzo, como son las disposiciones contenidas en el capítulo IV de este real decreto.

Además de lo anterior, este real decreto transpone la Directiva 2017/2399 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2017, por la que se modifica la Directiva 2014/59/UE, en lo que respecta a la modificación introducida en el artículo 108 de esta última, sobre el orden de prioridad de los instrumentos de deuda no garantizada en

caso de insolvencia, cuyo objeto es aclarar qué se entiende por derivado implícito, condición que resultaría excluyente para calificar un instrumento de deuda como senior no preferente.

Asimismo, este real decreto deroga la disposición adicional primera del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, a fin de eximir a las entidades de crédito españolas de una autorización previa para que sus emisiones de instrumentos de capital del nivel 1 adicional y capital de nivel 2 computen para cumplir con los requisitos de solvencia. A diferencia de lo que ocurre en España, en la práctica totalidad del resto de países de la Unión Europea estos instrumentos computan como capital regulatorio sin obligación de que exista una previa autorización administrativa. Así, en esos países, la obligación de aprobación previa solamente se aplica a los instrumentos de capital ordinario de nivel 1, conforme a la normativa de la Unión Europea. La eliminación de este requerimiento de autorización será de aplicación no solo a las nuevas emisiones sino también a los procedimientos de autorización actualmente en curso y no finalizados.

IV

El presente real decreto se estructura en cuatro capítulos, que contienen 12 artículos, y en diez disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria, y cinco disposiciones finales.

El capítulo I recoge las disposiciones generales que incluyen el objeto y ámbito de aplicación de la norma. En los mismos términos que la Ley 5/2019, de 15 de marzo, que desarrolla, este real decreto se aplicará a todos los contratos de préstamo inmobiliario que recoge el artículo 2 de aquella.

El capítulo II establece los requisitos para la prestación de servicios de asesoramiento, en desarrollo del artículo 19 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo. Para instaurar la confianza, es fundamental garantizar en el sector un elevado grado de equidad, honestidad y profesionalidad, una gestión adecuada de los conflictos de intereses, en especial los derivados de la remuneración, y exigir que el asesoramiento se preste al servicio de los intereses de los prestatarios, fiadores o garantes.

El capítulo III regula, en primer lugar, los requisitos para la inscripción en el correspondiente registro de los prestamistas de crédito inmobiliario, en desarrollo del artículo 42 de la Ley de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, y, en segundo lugar, la información que debe facilitarse al prestatario durante la vigencia del contrato, en virtud de las potestades reglamentarias que concede al Gobierno la disposición final decimoquinta de la citada ley. Respecto de esta última, hace una referencia a las características generales que debe cumplir toda aquella información que, bien por establecerse en la Ley, en este real decreto, o en otra norma aplicable, bien por recogerse en el contrato de préstamo inmobiliario, debe remitirse al prestatario. Regula tanto aspectos formales, destacando la necesaria claridad y exactitud a que debe someterse la misma, como otros aspectos materiales tales como la información sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados durante el año anterior, modificaciones del tipo deudor, o información que permita a los herederos de un prestatario, fiador o garante, una vez acreditada tal condición, conocer el estado del préstamo inmobiliario frente al prestamista al tiempo del fallecimiento del causante. Con el fin de garantizar la adecuada protección de los ciudadanos, las obligaciones de información aquí recogidas, que se refieren exclusivamente al crédito inmobiliario, se ven complementadas por la correspondiente regulación sectorial que recoge las obligaciones de transparencia de otros productos que, eventualmente, puedan contratarse de manera conjunta.

El capítulo IV establece las especificidades y requisitos técnicos de los medios telemáticos que deberán emplearse para la remisión al notario de la documentación establecida en el artículo 14.1.g) de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, así como el procedimiento de remisión al notario por el prestamista, el intermediario de crédito o representante designado, en su caso, de la documentación necesaria para dar cumplimiento al principio de transparencia material contenido en el artículo 15 de dicha ley.

El real decreto se completa con diez disposiciones adicionales, dos transitorias, una derogatoria, y cinco disposiciones finales.

La disposición adicional primera determina las condiciones que debe cumplir el seguro de responsabilidad civil profesional o aval bancario de los intermediarios de crédito y su importe mínimo, mediante una remisión al correspondiente Reglamento Delegado (UE) n.º 1125/2014, de la Comisión, de 19 de septiembre de 2014, por el que se complementa la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación del importe mínimo del seguro de responsabilidad civil profesional u otra garantía comparable de que deben disponer los intermediarios de crédito.

La disposición adicional segunda prevé la cooperación entre el Banco de España y las autoridades competentes de las comunidades autónomas en lo que a las disposiciones de este real decreto se refiere.

La disposición adicional tercera habilita al Banco de España para establecer normas técnicas reguladoras de la forma de acceso a la Central de Información de Riesgos; la cuarta otorga a este real decreto el carácter de norma de ordenación y disciplina; y la quinta establece una serie de requisitos de gobernanza de obligado cumplimiento para los prestamistas de crédito inmobiliario, lo que supone el desarrollo del artículo 5 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

Por su parte, la disposición adicional sexta recoge la obligación que tienen los prestamistas, intermediarios de crédito, sus representantes designados y los grupos consolidables de todos ellos, cuya supervisión corresponda al Banco de España, de remitir con la forma y periodicidad que este requiera la información que considere necesaria para cumplir con su función de supervisión.

La disposición adicional séptima encarga la presentación en el plazo de un año de un informe de los Ministerios de Economía y Empresa y Justicia a la Comisión Delegada de Asuntos Económicos analizando el impacto de las previsiones de los artículos 11 y 12 de este real decreto.

La disposición final octava recoge el obligado cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos.

La disposición adicional novena recoge los requisitos específicos de información que deben suministrarse en lo relativo a los contratos de crédito inmobiliario en el marco de las comunicaciones a través de telefonía vocal previstas en el artículo 7.3 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, en los términos que determina la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014.

La disposición adicional décima regula el ejercicio de la libertad de establecimiento de los intermediarios de crédito inmobiliario en los términos definidos por la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014.

La disposición transitoria primera pretende clarificar la vigencia de determinadas disposiciones que se ven afectadas por los desarrollos aún no realizados de la disposición adicional decimoquinta de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

La disposición transitoria segunda prevé el régimen aplicable a las autorizaciones previstas en la disposición adicional primera del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

La disposición derogatoria única establece la derogación de las normas de igual o inferior rango que se opongan a este real decreto, incluida la disposición adicional primera el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

La disposición final primera establece el título competencial, recogiendo la competencia estatal exclusiva sobre legislación mercantil, legislación procesal, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica.

Por su parte, la disposición final segunda prevé la transposición del artículo 108.6 de la Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, por la que se establece un marco para la reestructuración y la resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, y por la que se modifican la Directiva 82/891/CEE del

Consejo, y las Directivas 2001/24/CE, 2002/47/CE, 2004/25/CE, 2005/56/CE, 2007/36/CE, 2011/35/UE, 2012/30/UE y 2013/36/UE, y los Reglamentos (UE) no 1093/2010 y (UE) no 648/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo. Dicho artículo 108.6 fue introducido por la Directiva (UE) 2017/2399, de 12 de diciembre de 2017, en cuanto a la jerarquía de pasivos en caso de concurso.

La disposición final tercera hace referencia a la transposición al ordenamiento jurídico español de la normativa de la Unión Europea.

Por último, la disposición final cuarta faculta a la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa para dictar cuantas disposiciones de carácter general y actos sean precisos para el desarrollo y aplicación de este real decreto, y la quinta establece la entrada en vigor del real decreto.

V

Este real decreto se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil, legislación procesal, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

La norma se adecua a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, a los que debe sujetarse el ejercicio de la potestad reglamentaria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En aplicación de los principios de necesidad y eficacia, la norma persigue un interés general al desarrollar reglamentariamente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, así como completar la transposición de la normativa de la Unión Europea. Asegurar unas normas mínimas, claras y precisas, para la prestación de los servicios de asesoramiento, es fundamental para la confianza del prestatario al que se le presta este servicio velando adecuadamente por su mejor interés. Por otro lado, es imprescindible el desarrollo del régimen jurídico de los prestamistas, en la forma que se establece en este real decreto, tanto para la seguridad jurídica de todas las partes intervinientes, como para el necesario conocimiento del prestatario tras la firma del contrato. Finalmente, la regulación de los medios telemáticos permitirá que operen eficazmente los mecanismos previstos en la Ley 5/2019, de 15 de marzo, para garantizar la transparencia material.

Asimismo, esta norma proporciona coherencia a nuestro ordenamiento jurídico y es el instrumento más adecuado para ello, dado que su aprobación es de obligado cumplimiento por mandato de la citada Ley y como consecuencia de la necesaria transposición de la Directiva 2014/17/UE, de 4 de febrero de 2014. Cumple, por tanto, con los principios de proporcionalidad y seguridad jurídica.

En aplicación del principio de transparencia, en el procedimiento de elaboración del presente real decreto se ha tenido en cuenta lo dispuesto en la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Se ha sometido a los procedimientos de consulta y audiencia públicas previstos, respectivamente, en el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y el artículo 26.6 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, posibilitando así la participación activa de los potenciales destinatarios. No obstante, dada la naturaleza de este real decreto, ha sido posteriormente declarada la urgencia en la tramitación del mismo por el Consejo de Ministros.

Finalmente, se encuentra acreditado el principio de eficiencia, porque la iniciativa normativa no impone cargas administrativas innecesarias o accesorias. Asimismo, el mandato de desarrollo de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, y de transposición de la Directiva 2014/17/UE, de 4 de febrero de 2014, se realiza con la mayor urgencia posible, en observancia de los principios de necesidad, proporcionalidad y eficacia.

El presente real decreto se dicta en virtud de la habilitación para el desarrollo normativo que se establece en la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, en sus artículos 14.1, 19.6, 36.2, 42.1 y en el apartado 1 de la disposición final decimoquinta.

En su virtud, a propuesta de las Ministras de Economía y Empresa y de Justicia, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 26 de abril de 2019,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

Este real decreto tiene por objeto el desarrollo de aquellas previsiones de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, preceptivas para la plena transposición de la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y de otras necesarias para garantizar los derechos reconocidos a los prestatarios, fiadores y garantes en la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

En concreto, establece los requisitos exigibles para la prestación de servicios de asesoramiento y para el registro de los prestamistas inmobiliarios; las obligaciones de información del prestamista inmobiliario al prestatario y la utilización de medios telemáticos en la remisión de documentación por el prestamista, el intermediario de crédito inmobiliario o representante designado al notario. Asimismo, determina las características exigibles al seguro de responsabilidad civil profesional o aval bancario de los intermediarios de crédito, y sus condiciones.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Las disposiciones de este real decreto serán de aplicación a las actividades desarrolladas en relación con los contratos de préstamo inmobiliario incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

CAPÍTULO II

Servicios de asesoramiento

Artículo 3. *Servicios de asesoramiento.*

1. El servicio de asesoramiento definido en el artículo 4.20 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, prestado por el prestamista, intermediario de crédito inmobiliario o representante designado constituirá una actividad distinta de las de concesión e intermediación de préstamos inmobiliarios y será objeto de un contrato específico en el marco previsto en el artículo 19 de dicha ley.

2. Únicamente cuando se preste el servicio de asesoramiento podrá emplearse en la publicidad y en la información precontractual las expresiones «asesor», «asesoría», «asesoramiento» o términos que resulten en la práctica análogos.

3. El prestamista, intermediario de crédito inmobiliario o representante designado que ofrezca préstamos inmobiliarios y no ofrezca servicio de asesoramiento deberá:

a) Señalar de forma expresa y clara en forma de información precontractual adicional que no está prestando el servicio de asesoramiento.

b) No incluir los vocablos «asesorar», «asesor», «asesoría», «asesoramiento» o términos que en la práctica resulten análogos en la publicidad, en la información precontractual y en el contrato de préstamo inmobiliario, salvo para indicar de forma clara y directa que ese servicio no se incluye entre los servicios que se prestan o van a prestarse.

4. El asesor que reciba retribución o cualquier forma de ventaja, directa o indirecta, o vinculada o no con los servicios de asesoramiento, de algún prestamista o de un tercero

distinto de la persona asesorada, deberá señalar expresamente en el contrato de asesoramiento este hecho, la periodicidad con la que el asesor vaya a recibir la ventaja del prestamista o del tercero y su cuantía o, cuando no se hubiese pactado cuantía expresa, la fórmula o criterio empleado para determinarla.

5. En ningún caso se entenderá que un prestamista de crédito inmobiliario está ofreciendo un servicio de asesoramiento, en los términos previstos en este artículo, en aquellos supuestos en los que los productos que se ofrecen al prestatario son únicamente los del propio prestamista.

Artículo 4. *Servicios de asesoramiento independiente.*

1. El prestamista, intermediario de crédito inmobiliario o representante designado que preste servicios de asesoramiento independiente deberá cumplir, además de los requisitos generales contemplados en el artículo 19 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, y en el artículo 3 de este real decreto, los siguientes requisitos:

a) Tener en cuenta un número suficientemente grande de contratos de préstamo disponibles en el mercado, y presentarle al potencial prestatario al menos 3 ofertas vinculantes de entidades prestamistas, sobre cuyas condiciones jurídicas y económicas le asesorará.

b) No percibir remuneración alguna por esos servicios de asesoramiento de uno o varios prestamistas o de cualquier tercero interesado en la operación.

2. Únicamente cuando se cumplan los requisitos establecidos en este artículo podrá emplearse en la publicidad, en la información precontractual o en el contrato de asesoramiento el adjetivo «independiente» tras las expresiones «asesor», «asesoría», «asesoramiento» o términos que resulten en la práctica análogos.

CAPÍTULO III

Obligaciones del prestamista

Sección 1.ª Registro de los prestamistas

Artículo 5. *Requisitos para la inscripción en el registro de los prestamistas de crédito inmobiliario.*

1. La inscripción de los prestamistas de crédito inmobiliario en el registro requerirá la previa verificación, por parte de la autoridad competente, del cumplimiento de los siguientes requisitos:

a) Que cuenten con los procedimientos escritos, así como con la capacidad técnica y operativa, para el adecuado cumplimiento de los requisitos de evaluación de la solvencia del prestatario y potencial prestatario a que se refiere el artículo 11, y de información al prestatario referidos en las letras a), b) d) y f) del artículo 35.1 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

b) Que dispongan de medios internos adecuados para la resolución de las quejas y reclamaciones que presenten los potenciales prestatarios o garantes que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, de sus normas de desarrollo, de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables.

c) Que hayan designado un representante ante el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias conforme a lo previsto en el artículo 35.1 del Reglamento de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, aprobado por el Real Decreto 304/2014, de 5 de mayo.

d) Que dispongan de un plan de formación en los conocimientos y competencias a que se refiere el artículo 16 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

2. Además, la autoridad competente verificará, respecto de las personas físicas establecidas como prestamistas de crédito inmobiliario o de los administradores de un prestamista de crédito inmobiliario con forma de persona jurídica, que:

a) Dispongan del nivel de conocimientos y competencia a que se refiere el artículo 16 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

b) Posean reconocida honorabilidad comercial y profesional, de conformidad con lo previsto en el artículo 30 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

c) Carezcan de antecedentes penales por haber cometido delitos graves, ya sea contra la propiedad, el patrimonio y el orden socioeconómico, de falsedad o cualquier otro cometido con ocasión del ejercicio de actividades financieras.

d) No hayan sido declarados con anterioridad en concurso de acreedores calificado como culpable, salvo que hayan sido rehabilitados.

Sección 2.ª Información que debe facilitarse al prestatario durante la vigencia del p réstamo

Artículo 6. *Características generales de la información.*

La información que, por estar prevista en el contrato de préstamo o en disposición normativa, deba ser facilitada al prestatario tras la firma del contrato para permitir su seguimiento, deberá cumplir las siguientes características:

a) Reflejar de manera clara y fiel los términos en que se desarrolla el contrato de préstamo.

b) No destacar ningún beneficio potencial del contrato de préstamo ni ocultar expresamente los riesgos inherentes al mismo.

c) Resultar oportuna y coherente con el contenido y los términos esenciales del contrato de préstamo sobre el que se traslada la información.

d) No omitir ni desnaturalizar ninguna información relevante.

Artículo 7. *Información periódica.*

1. Los prestamistas de crédito inmobiliario facilitarán a los prestatarios en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios, un documento de liquidación en el que se expresarán con claridad y exactitud:

a) El tipo de interés nominal aplicado en el periodo ya devengado y, en su caso, el que se vaya a aplicar en el periodo que se inicia.

b) Las comisiones aplicadas en el período al que se refiere el documento de liquidación, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo.

c) Cualquier otro gasto incluido en la liquidación.

d) Cuantos antecedentes sean precisos para que el prestatario pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular los costes asociados.

2. Los prestamistas de crédito inmobiliario remitirán a los prestatarios, durante el mes de enero de cada año, una comunicación en la que, de manera completa y detallada, se recoja la información sobre comisiones y gastos devengados, y tipos de interés efectivamente aplicados y cobrados a los préstamos inmobiliarios durante el año anterior.

Artículo 8. *Información sobre modificaciones del tipo de interés aplicable.*

1. En los casos en que pueda modificarse el tipo de interés aplicable al préstamo de conformidad con el artículo 21.1 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, el prestamista informará al prestatario de dicha modificación con una antelación mínima de quince días naturales antes de que esta se aplique. Dicha información incluirá:

a) La variación del coste total del préstamo que implica dicha modificación.

b) El importe de cada uno de los pagos que deban efectuarse tras la aplicación del nuevo tipo de interés.

c) Los detalles correspondientes al número o la frecuencia de los pagos, si éste se modifica por haberse acordado contractualmente.

2. En el caso de que el tipo de interés aplicable al préstamo pueda modificarse de conformidad con el artículo 21.1 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, y se determine mediante subasta en los mercados de capital, de forma que el prestamista no pueda informar de la variación al prestatario antes de que le sea aplicable, el prestamista informará al prestatario sobre el procedimiento de determinación del tipo de interés y la forma en que ello podría afectarle con una antelación a la subasta de al menos quince días naturales.

Artículo 9. *Información a sucesores mortis causa.*

1. Los prestamistas inmobiliarios deberán facilitar la información que permita a los sucesores de un prestatario, fiador o garante, una vez acreditada tal condición por cualquier medio admisible en Derecho, conocer el estado del préstamo inmobiliario frente a aquél al tiempo del fallecimiento del causante.

2. En ningún caso podrá exigirse la acreditación de la aceptación de la herencia a los efectos del suministro de la información a la que se refiere el párrafo anterior.

Artículo 10. *Requisitos de forma e información resaltada de las comunicaciones durante la vigencia del préstamo.*

1. Toda comunicación enviada por el prestamista durante la vigencia del contrato de préstamo se realizará en papel, formato electrónico o en otro soporte duradero, y estará redactada en términos fácilmente accesibles y comprensibles, especialmente para las personas con discapacidad, de manera claramente legible, siguiendo las reglas marcadas por el principio de diseño universal, en castellano o en cualquiera de las demás lenguas cooficiales de las respectivas comunidades autónomas en las que se preste el servicio, o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.

2. Con la finalidad de mejorar la comprensión por los prestatarios, fiadores o garantes de los elementos esenciales de la información recibida, la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa mediante orden o, con su habilitación expresa, el Banco de España podrá:

a) Establecer modelos normalizados, con un formato específico, electrónico o no, y con el tipo de letra o contenido especialmente resaltados.

b) Determinar cuáles pueden presentarse o enviarse de forma agrupada.

CAPÍTULO IV

Medios telemáticos para la remisión de documentación por el prestamista al notario

Artículo 11. *Principios y requisitos técnicos.*

1. Los medios telemáticos seguros empleados para la remisión al notario de la documentación relativa a la información general, precontractual y personalizada que se relaciona en las letras a) a g) del artículo 14.1 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo quedarán sujetos a los siguientes principios:

a) Deberán en todo momento asegurar la conexión con la totalidad de los notarios, en garantía del derecho a la libre elección.

b) Deberán permitir al prestatario mediante la exhibición del documento de identidad expedido a tal fin por autoridad competente, elegir en cualquier momento al notario que proceda a autorizar el acta a que se refieren los artículos 14 y 15 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, que será el mismo que, en su caso, proceda a autorizar la escritura de préstamo con garantía real inmobiliaria.

c) Deberán posibilitar el acceso permanente y la descarga o extracción de la documentación necesaria por dicho notario.

d) Deberán permitir al notario comprobar fehacientemente la fecha en que se incorporaron a la aplicación los documentos firmados por el prestatario.

2. Las plataformas que deberán emplear el prestamista, intermediario de crédito o representante designado y los notarios deberán disponer de mecanismos de autenticación que garanticen:

a) La exclusividad de su uso;
b) La identidad del usuario;
c) La integridad, autenticidad y no repudio de los mensajes mediante su firma con certificados electrónicos cualificados que incorporen además una marca de tiempo que pueda acreditar indubitadamente la fecha de cada comunicación, en particular de la remisión de cada uno de los documentos firmados por el prestatario;
d) La trazabilidad de las comunicaciones y documentos intercambiados entre prestamista y notario;
e) El uso de medidas de seguridad proporcionales y suficientes que aseguren la privacidad de los datos personales de los prestatarios mediante un canal de comunicación cifrado con prevención y detección de intrusos, monitorización de eventos y cifrado de copias de seguridad, y
f) La disposición de sistemas de auditoría avanzados sobre las acciones de acceso, modificación y eliminación de toda información relacionada con el servicio.

3. Corresponderá a la Dirección General de los Registros y del Notariado la inspección de las plataformas empleadas por el prestamista, intermediario de crédito o representante designado y los notarios, en particular a los efectos del cumplimiento por las mismas de los requisitos establecidos en este real decreto y demás disposiciones aplicables.

Artículo 12. *Procedimiento de remisión de documentación entre prestamista y notario.*

1. La documentación relativa a la información general, precontractual y personalizada que se relaciona en las letras a) a g) del artículo 14.1 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, deberá ser remitida por el prestamista, intermediario de crédito o representante designado al notario elegido por el prestatario, a través de los medios telemáticos previstos en el artículo anterior en los términos siguientes:

a) El prestamista, intermediario de crédito o representante designado remitirá dicha información incorporando mediante campos estructurados la relativa a la identidad de la entidad prestamista, de todos los prestatarios y garantes, y de la identificación y denominación de cada uno de los documentos precontractuales cuya remisión es obligatoria.
b) El prestatario comparecerá, personalmente o debidamente representado, de conformidad con el artículo 15.3 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, exhibiendo ante el notario de su elección un documento de identidad expedido a tal fin por autoridad competente.
c) El notario comprobará el número de documento de identidad del prestatario, así como la validez y corrección de la información comunicada por el prestamista, intermediario de crédito o su representante designado.
d) Si, como consecuencia de esta actuación de control y validación, el notario constatara la concurrencia de errores o carencias en materia de identificación o de información, comunicará esta incidencia al prestamista, intermediario de crédito o representante designado para su subsanación a través del medio telemático usado, no iniciándose el plazo de diez naturales a que se refiere el artículo 14 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, hasta que la incidencia quede subsanada.
e) El notario comprobará si se ha producido la subsanación de la documentación remitida, validándola en tal caso.
f) Validada la información, el notario, en el día y hora en que haya concertado la cita con el prestatario, sea en el mismo momento en que se haya extraído la información o sea para una fecha posterior, y, previo el preceptivo asesoramiento imparcial, redactará y autorizará el acta de transparencia, notificando a través de medios telemáticos seguros al prestamista, intermediario de crédito o representante designado el resultado positivo o negativo del acta.

Si el resultado fuera positivo, se concertará entre el prestamista, el prestatario y el notario la fecha y hora para el otorgamiento de la escritura de préstamo hipotecario. Tratándose de un acta de contenido negativo, el notario comunicará de forma extractada sus

circunstancias y reiterará al prestamista, intermediario de crédito o representante designado su derecho a obtener copia simple electrónica de la misma.

2. Los costes vinculados al desarrollo, implantación, servicio, mantenimiento y actualización tecnológica de los medios a que se refiere este real decreto en ningún caso serán, ni directa ni indirectamente, a cargo de los prestatarios o garantes.

3. Si el prestamista o el prestatario solicitara la remisión de copia electrónica simple o autorizada del acta a que se refieren los artículos 14 y 15 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, o de la escritura, el notario deberá realizar obligatoriamente dicha remisión cumpliendo los requisitos y procedimientos previstos en la normativa específica.

Disposición adicional primera. *Seguro de responsabilidad civil o aval bancario de los intermediarios de crédito.*

1. El importe mínimo del seguro de responsabilidad civil profesional o aval bancario de que deben disponer los intermediarios de crédito inmobiliario conforme a lo previsto en el artículo 36.1 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, será el establecido en el Reglamento Delegado (UE) No 1125/2014, de la Comisión, de 19 de septiembre de 2014, por el que se complementa la Directiva 2014/17/UE, de 4 de febrero de 2014, en lo relativo a las normas técnicas de regulación del importe mínimo del seguro de responsabilidad civil profesional u otra garantía comparable de que deben disponer los intermediarios de crédito.

2. Ese seguro o aval bancario deberá cubrir las responsabilidades derivadas del incumplimiento de los deberes de información a los prestatarios. Las excepciones que puedan corresponder al asegurador contra el intermediario de crédito asegurado, en ningún caso serán aplicables al prestatario. No obstante, en el caso de los intermediarios de crédito inmobiliario vinculados, el seguro o aval bancario puede ser aportado por un prestamista en cuyo nombre el intermediario de crédito esté facultado para actuar.

Disposición adicional segunda. *Cooperación del Banco de España con otras autoridades supervisoras competentes de las comunidades autónomas.*

1. El Banco de España cooperará con las autoridades supervisoras competentes de las comunidades autónomas siempre que sea necesario para llevar a cabo las funciones establecidas en virtud del artículo 5 de este real decreto, haciendo uso a tal fin de las facultades que les atribuya la Ley 5/2019, de 15 de marzo, este real decreto y su normativa de desarrollo.

El Banco de España prestará ayuda a las autoridades supervisoras competentes de las comunidades autónomas y en particular, intercambiará información y colaborará en toda investigación o en las actividades de supervisión.

Cuando el Banco de España intercambie información con otras autoridades supervisoras competentes con arreglo a la Ley 5/2019, de 15 de marzo, este real decreto y su normativa de desarrollo, podrá indicar en el momento de realizar la comunicación que dicha información solo puede divulgarse si cuenta con su consentimiento expreso, en cuyo caso la información únicamente podrá intercambiarse para los fines que haya autorizado.

El Banco de España podrá transmitir la información recibida a las demás autoridades supervisoras competentes. Sin embargo, solo podrá transmitir esa información a otros organismos o personas físicas o jurídicas cuando las autoridades supervisoras competentes que hayan transmitido la información den su consentimiento expreso y únicamente para los fines aprobados por dichas autoridades, excepto en circunstancias debidamente justificadas, en cuyo caso informará inmediatamente de ello a la autoridad competente que facilitó la información.

2. El Banco de España solo podrá negarse a dar curso a una solicitud de cooperación en una actividad de investigación o supervisión, o a intercambiar información conforme a lo previsto en esta disposición adicional, en caso de que:

a) La investigación, la verificación in situ, la actividad de supervisión o el intercambio de información puedan atentar contra la seguridad o el orden público.

b) Se haya incoado ya un procedimiento judicial o arbitral por los mismos hechos y contra las mismas personas.

c) O haya recaído sentencia firme con respecto a las mismas personas y los mismos hechos.

En caso de denegación, el Banco de España lo notificará debidamente a la autoridad competente solicitante, facilitando la mayor información posible al respecto.

Disposición adicional tercera. *Normas de acceso a la Central de Información de Riesgos.*

El Banco de España podrá establecer normas técnicas reguladoras de la forma de acceso a la Central de Información de Riesgos regulada en el capítulo VI de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

Estas normas deberán ser públicas, objetivas, no discriminatorias y proporcionadas y no podrán dificultar el acceso más de lo que sea necesario para prevenir riesgos específicos y para garantizar la estabilidad operativa de la Central de Información de Riesgos.

Disposición adicional cuarta. *Normas de ordenación y disciplina.*

Las disposiciones contenidas en este real decreto tendrán la consideración de normas de ordenación y disciplina a los efectos de lo previsto en el artículo 2.1.c) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Disposición adicional quinta. *Requisitos de gobernanza relativos a los contratos de crédito inmobiliario.*

Los prestamistas de crédito inmobiliario deberán implementar políticas y procedimientos internos que aseguren que los productos crediticios sujetos a la Ley 5/2019, de 15 de marzo, se diseñen y comercialicen minimizando los conflictos de interés, a partir de las necesidades, intereses y objetivos del público al que van destinados, cualquiera que sea el canal empleado. Igualmente, deberá ofrecerse toda la información necesaria sobre el producto al prestatario y, en su caso, al fiador o garante, durante el proceso de distribución.

Disposición adicional sexta. *Obligaciones de información al Banco de España.*

Los prestamistas, intermediarios de crédito, representantes designados y los grupos consolidables de todos ellos, cuya supervisión corresponda al Banco de España de conformidad con lo previsto en los artículos 33 y 43 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, deberán remitir con la forma y periodicidad que éste requiera, que será al menos anual, los estados e información que considere necesarios para cumplir con su función de supervisión. Estos estados e información tendrán carácter público o reservado, según establezca el Banco de España.

Disposición adicional séptima. *Informe de impacto sobre los medios telemáticos para la remisión de documentación por el prestamista al notario.*

En el plazo de un año desde su entrada en vigor, los Ministerios de Economía y Empresa y Justicia presentarán a la Comisión Delegada del Gobierno para Asuntos Económicos un informe relativo al impacto de la aplicación de los medios telemáticos para la remisión de documentación por el prestamista al notario regulados en los artículos 11 y 12 de este real decreto.

Disposición adicional octava. *Protección de datos personales.*

Los tratamientos de datos de carácter personal de las personas físicas se realizarán con estricta sujeción a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos y en el resto de la normativa sobre protección de datos personales.

Disposición adicional novena. *Información relativa a las comunicaciones a través de telefonía vocal.*

La descripción de las características principales del servicio financiero contemplada en el artículo 7.3.b).2.ª de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, contendrá, en lo que se refiere a los contratos de créditos inmobiliario contemplados en la Ley 5/2019, de 22 de marzo, la información prevista en los apartados 3 a 6 de la Parte A del anexo II de esa ley.

Disposición adicional décima. *Actividad transfronteriza de las sucursales de los intermediarios de crédito inmobiliario.*

Antes de que una sucursal de un intermediario de crédito de un Estado miembro de la Unión Europea comience a ejercer sus actividades en España, o en un plazo de dos meses a partir de la recepción de la notificación mencionada en el párrafo segundo del artículo 37.2 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, el Banco de España organizará la supervisión del intermediario de crédito de conformidad con los artículos 33, 34 y 41 de la citada ley y, en su caso, le indicará las especificidades del derecho nacional que deben tenerse en cuenta en el ejercicio de dichas actividades en España.

Disposición transitoria primera. *Aplicación transitoria del desarrollo reglamentario de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.*

El desarrollo reglamentario de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, se entenderá realizado por la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios en cuanto esta no sea contraria a dicha ley y este real decreto.

Disposición transitoria segunda. *Régimen aplicable a las solicitudes en curso de aprobación previa a que se refiere la disposición adicional primera del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio.*

En los procedimientos de aprobación previa a que se refiere la disposición adicional primera del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, ya iniciados en el momento de la entrada en vigor de este real decreto se producirá la desaparición sobrevenida del objeto, dada la supresión del requisito de autorización previa por este real decreto, y la resolución que recaiga en los mismos consistirá en la declaración de la circunstancia que concurre, con indicación de los hechos producidos y las normas aplicables de acuerdo con lo previsto en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y sin perjuicio de lo previsto en el artículo 24 de la misma.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

1. Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente real decreto.
2. Queda derogada, en particular, la disposición adicional primera del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil, legislación procesal, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

Disposición final segunda. *Modificación del Real Decreto 1012/2015, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, y por el que se modifica el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito.*

Se añade una disposición adicional cuarta al Real Decreto 1012/2015, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, y por el que se modifica el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre fondos de garantía de depósitos de entidades de crédito, con el siguiente tenor:

> **«Disposición adicional cuarta.** *Régimen aplicable en caso de concurso de una entidad.*
>
> A los efectos de la disposición adicional decimocuarta apartado 2.b) de la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, no se considerará que los instrumentos de deuda contienen derivados implícitos solamente por el hecho de estar referenciados a tipos de interés variable derivados de tipos de referencia de uso generalizado, o por no estar denominados en la moneda nacional del emisor, siempre que el capital, el reembolso y el interés estén denominados en la misma moneda.»

Disposición final tercera. *Incorporación de Derecho de la Unión Europea.*

Mediante este real decreto se transponen parcialmente la Directiva 2014/17/UE, de 4 de febrero de 2014, y la Directiva 2017/2399, de 12 de diciembre de 2017.

Disposición final cuarta. *Facultades de aplicación y desarrollo.*

Se faculta a la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa para dictar cuantas disposiciones de carácter general y actos sean precisas para el desarrollo y aplicación de este real decreto.

Disposición final quinta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el 16 de junio de 2019, a excepción de lo previsto en la disposición transitoria segunda, el apartado segundo de la disposición derogatoria única y la disposición final segunda, que entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Información relacionada

- Véase la Instrucción de la Dirección General de los Registros y del Notariado de 31 de julio de 2019, que aclara determinados aspectos del presente Real Decreto. Ref. BOE-A-2019-11298

§ 58

Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 151, de 25 de junio de 2011
Última modificación: 28 de marzo de 2014
Referencia: BOE-A-2011-10970

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren,

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley.

PREÁMBULO

I

Durante las tres últimas décadas, el mercado del crédito al consumo ha experimentado un importante desarrollo, a la vez que sus agentes y las técnicas financieras han evolucionado con gran rapidez.

Los primeros trabajos comunitarios en materia de crédito al consumo perseguían, básicamente, la armonización de las distorsiones de la competencia en el mercado común, aunque también se atendió a la protección social de la legislación crediticia. Resultado de estos trabajos ha sido la Directiva 87/102/CEE del Consejo, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo, que fue modificada por la Directiva 90/88/ CEE del Consejo, de 22 de febrero de 1990, sobre todo en lo que se refiere a la fórmula matemática y la composición del porcentaje anual de cargas financieras.

Ya en el año 1995, la Comisión, en el informe sobre la aplicación de la Directiva 87/102/CEE, propone modificar esta norma con el fin de adaptarla a la evolución de las técnicas financieras y elevar su nivel de protección del consumidor a la media de los Estados miembros. Con este propósito realiza una amplia consulta a las partes interesadas.

De los informes y consultas sobre la aplicación de esta norma comunitaria se desprende que existen diferencias sustanciales entre las legislaciones de los Estados miembros de la Unión Europea en el ámbito del crédito al consumo, debido a que éstas, además de utilizar los mecanismos de protección del consumidor previstos en la Directiva, utilizan otros en función de las distintas situaciones jurídicas o económicas nacionales existentes. Estas diferencias entorpecen el funcionamiento del mercado interior y reducen las posibilidades de los consumidores de acogerse directamente al crédito al consumo transfronterizo.

Además de estas consideraciones de homogeneidad de las legislaciones nacionales de contenido económico, es necesario desarrollar un mercado crediticio más transparente y eficaz dentro del espacio europeo para promover las actividades transfronterizas, y garantizar la confianza de los consumidores mediante unos mecanismos que les ofrezcan un grado de protección suficiente.

Al ser numerosas las modificaciones que habría que introducir en la Directiva 87/102/CEE como consecuencia de la evolución del sector del crédito al consumo, y en aras de la claridad de la legislación comunitaria, se ha optado por derogar dicha Directiva y reemplazarla por la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.

II

En la redacción de esta Ley, que tiene por objeto incorporar al ordenamiento jurídico interno la Directiva 2008/48/CE y que deroga la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, han sido determinantes los siguientes dos criterios:

De una parte, se ha de respetar la vocación de la Directiva, que impone una armonización total, de forma que los Estados miembros no pueden mantener o introducir disposiciones nacionales distintas a las disposiciones armonizadas establecidas en esta norma europea, si bien tal restricción no impide mantener o adoptar normas nacionales en caso de que no existan disposiciones armonizadas. La información normalizada europea sobre el crédito al consumo y, en particular, la tasa anual equivalente correspondiente al crédito, calculada de idéntica forma en toda la Unión Europea, dotan al mercado crediticio de una mayor transparencia, permite que las distintas ofertas puedan compararse y aumentan las posibilidades de los consumidores de acogerse al crédito al consumo transfronterizo.

También se pretende conservar aquellas previsiones de nuestro Derecho interno que ofrecen una mayor protección en el ámbito del crédito al consumo sin que vengan exigidas por la normativa comunitaria. Por ello, esta Ley recoge las previsiones de la Ley 7/1995 relativas a la oferta vinculante, a la eficacia de los contratos vinculados a la obtención de un crédito, al cobro indebido y a la penalización por falta de forma y por omisión de cláusulas obligatorias en los contratos. Asimismo, mantiene la aplicación parcial de la Ley a los contratos de crédito cuyo importe total es superior a 75.000 euros.

III

La Ley se aplica a aquellos contratos en que el prestamista concede o se compromete a conceder a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación. La consideración de consumidores se circunscribe a las personas físicas que actúan en un ámbito ajeno a su actividad empresarial o profesional.

La delimitación del ámbito objetivo de aplicación de esta Ley, así como la definición de los conceptos que en la misma se utilizan, responden al interés de adaptar la norma a la constante evolución de las técnicas financieras y a la conveniencia de que sus disposiciones puedan acoger futuras formas de crédito.

Con la finalidad de mejorar la información de los consumidores, la Ley incide en las actuaciones previas a la contratación del crédito. En concreto, regula de forma detallada la información básica que ha de figurar en la publicidad y las comunicaciones comerciales y en los anuncios de ofertas que se exhiban en los locales comerciales en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato de crédito.

Asimismo, establece una lista de las características del crédito sobre las que el prestamista, y en su caso el intermediario de crédito, ha de informar al consumidor antes de asumir éste cualquier obligación en virtud de un contrato u oferta de crédito, información precontractual que deberá ser facilitada en un impreso normalizado en los términos previstos en la Directiva. Además, obliga a los prestamistas, y en su caso a los intermediarios, a ayudar al consumidor en la decisión sobre el contrato de crédito que, de entre los productos propuestos, responde mejor a sus necesidades y situación financiera. Esta asistencia se concreta en la obligación de explicar al consumidor de forma personalizada las

características de los productos propuestos, así como la información precontractual correspondiente, y de advertirle de los riesgos en caso de impago o de endeudamiento excesivo, a fin de que éste pueda comprender las repercusiones del contrato de crédito en su situación económica.

Particular interés reviste la introducción de nuevas prácticas responsables en esta fase de la relación crediticia, concretamente, la obligación del prestamista de evaluar la solvencia del prestatario con carácter previo a la celebración del contrato de crédito, para lo cual podrá servirse de la información obtenida por sus propios medios y de la facilitada por el futuro prestatario, incluida la consulta de bases de datos. Si bien la realización de esta evaluación es obligatoria siempre, su alcance queda a criterio del prestamista en función de la relación comercial entre éste y su cliente. Las previsiones de esta Ley se circunscriben al contrato de crédito al consumo, conforme a la Directiva que se transpone, sin perjuicio de la legislación sectorial, en particular de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, que las entidades de crédito deberán observar respecto a la responsabilidad en el crédito y protección de los usuarios de servicios financieros.

Para garantizar la libre competencia entre prestamistas, las condiciones de acceso a las bases de datos sobre la solvencia patrimonial de los consumidores han de ser iguales para todos los prestamistas establecidos en la Unión Europea. Estas bases de datos se rigen por la normativa de protección de datos de carácter personal, con la particularidad del derecho del solicitante de un crédito, al que éste le sea denegado en base a la consulta de datos, a conocer de forma inmediata y gratuita los resultados de la consulta efectuada.

La mayor exigencia de información al consumidor sobre sus derechos y obligaciones se refleja en la regulación del contenido de los contratos, la cual se adapta a la especificidad de los distintos tipos de contrato de crédito.

En la fase de ejecución del contrato, la Ley regula el derecho de las partes a poner fin a un contrato de duración indefinida, así como el derecho del consumidor al reembolso anticipado del crédito y la posición del prestatario ante la cesión de los derechos del prestamista derivados de un contrato de crédito. Si bien estas dos últimas cuestiones ya están contempladas en la Ley 7/1995, ahora tienen su antecedente en la Directiva que se transpone. También introduce el derecho del consumidor a desistir del contrato de crédito, en cuya regulación se han seguido los criterios que rigen para el ejercicio de este derecho en la comercialización a distancia de servicios financieros.

La fórmula matemática para el cálculo de la tasa anual equivalente tiene por finalidad definir de forma clara y completa el coste total de un crédito para el consumidor y lograr que este porcentaje sea totalmente comparable en todos los Estados de la Unión Europea. La habilitación al Ministerio de Economía y Hacienda para establecer supuestos adicionales para el cálculo de la tasa anual equivalente facilita el ajuste de estas previsiones a ulteriores modificaciones que la Comisión acuerde en ejercicio de sus competencias.

En cuanto al régimen sancionador, el incumplimiento por entidades de crédito de las obligaciones impuestas por de esta Ley se sanciona conforme a lo establecido en la normativa sobre disciplina e intervención de las entidades de crédito. El incumplimiento por las demás personas físicas y jurídicas constituye infracción en materia de protección de los consumidores y usuarios.

Si bien el régimen sancionador tiene por finalidad garantizar la aplicación de toda la Ley, con el fin de promover unas prácticas responsables en la fase previa al contrato se incide con especial énfasis en el cumplimiento de las obligaciones relativas a la información precontractual y de evaluación de la solvencia del consumidor.

El régimen de impugnaciones abre la vía de reclamación extrajudicial para la resolución de los conflictos entre consumidores y prestamistas, así como intermediarios de crédito, e incorpora la regulación de las acciones de cesación frente a las conductas contrarias a esta Ley.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Contrato de crédito al consumo.*

1. Por el contrato de crédito al consumo un prestamista concede o se compromete a conceder a un consumidor un crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo, apertura de crédito o cualquier medio equivalente de financiación.

2. No se considerarán contratos de crédito a los efectos de esta Ley los que consistan en el suministro de bienes de un mismo tipo o en la prestación continuada de servicios, siempre que en el marco de aquéllos asista al consumidor el derecho a pagar por tales bienes o servicios a plazos durante el período de su duración.

Artículo 2. *Partes del contrato de crédito.*

1. A efectos de esta Ley, se entenderá por consumidor la persona física que, en las relaciones contractuales reguladas por esta Ley, actúa con fines que están al margen de su actividad comercial o profesional.

2. El prestamista es la persona física o jurídica que concede o se compromete a conceder un crédito en el ejercicio de su actividad comercial o profesional.

3. El intermediario de crédito es la persona física o jurídica que no actúa como prestamista y que en el transcurso de su actividad comercial o profesional, contra una remuneración que puede ser de índole pecuniaria o revestir cualquier otra forma de beneficio económico acordado:

1.º Presenta u ofrece contratos de crédito,

2.º asiste a los consumidores en los trámites previos de los contratos de crédito, distintos de los indicados en el inciso 1.º), o

3.º celebra contratos de crédito con consumidores en nombre del prestamista.

Artículo 3. *Contratos excluidos.*

Quedan excluidos de la presente Ley:

a) Los contratos de crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria.

b) Los contratos de crédito cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir.

c) Los contratos de crédito cuyo importe total sea inferior a 200 euros.

A estos efectos, se entenderá como única la cuantía de un mismo crédito, aunque aparezca distribuida en contratos diferentes celebrados entre las mismas partes y para la adquisición de un mismo bien o servicio, aun cuando los créditos hayan sido concedidos por diferentes miembros de una agrupación, tenga ésta o no personalidad jurídica.

d) Los contratos de arrendamiento o de arrendamiento financiero en los que no se establezca una obligación de compra del objeto del contrato por el arrendatario ni en el propio contrato ni en otro contrato aparte. Se considerará que existe obligación si el prestamista así lo ha decidido unilateralmente.

e) Los contratos de crédito concedidos en forma de facilidad de descubierto y que tengan que reembolsarse en el plazo máximo de un mes, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 7 del artículo 12 y en el artículo 19.

f) Los contratos de crédito concedidos libres de intereses y sin ningún otro tipo de gastos, y los contratos de crédito en virtud de los cuales el crédito deba ser reembolsado en el plazo máximo de tres meses y por los que sólo se deban pagar unos gastos mínimos. A estos efectos, los gastos mínimos no podrán exceder en su conjunto, excluidos los impuestos, del 1 por ciento del importe total del crédito, definido en la letra c) del artículo 6.

En los contratos vinculados a que se refiere el artículo 29 de esta Ley, se presumirá, salvo pacto en contrario, que el prestamista y el proveedor de bienes o de servicios han pactado una retribución por la que éste abonará a aquél una cantidad por la celebración del contrato de préstamo. En tal caso, el contrato de crédito al consumo no se considerará gratuito.

g) Los contratos de crédito concedidos por un empresario a sus empleados a título subsidiario y sin intereses o cuyas tasas anuales equivalentes sean inferiores a las del mercado, y que no se ofrezcan al público en general.

A estos efectos se entenderá por tasas anuales equivalentes inferiores a las del mercado las que sean inferiores al tipo de interés legal del dinero.

h) Los contratos de crédito celebrados con empresas de servicios de inversión o con entidades de crédito con la finalidad de que un inversor pueda realizar una operación relativa a uno o más de los instrumentos financieros enumerados en el artículo 2 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, cuando la empresa de inversión o la entidad de crédito que concede el crédito participe en la operación.

i) Los contratos de crédito que son el resultado de un acuerdo alcanzado en los tribunales.

j) Los contratos de crédito relativos al pago aplazado, sin intereses, comisiones ni otros gastos, de una deuda existente.

k) Los contratos de crédito para cuya celebración se pide al consumidor que entregue un bien al prestamista como garantía de seguridad y en los que la responsabilidad del consumidor está estrictamente limitada a dicho bien.

Artículo 4. *Aplicación parcial de la Ley.*

1. Se entiende que hay posibilidad de descubierto en aquel contrato de crédito explícito mediante el cual un prestamista pone a disposición de un consumidor fondos que superen el saldo en la cuenta a la vista del consumidor.

En el caso de los contratos en los que el crédito se conceda en forma de posibilidad de descubierto y que deban reembolsarse previa petición o en el plazo máximo de tres meses, solo serán aplicables los artículos 1 a 7, el apartado 1 y las letras a) y b) del apartado 2 del artículo 9, los artículos 12 a 15, los apartados 1 y 4 del artículo 16 y los artículos 17, 19, 29 y 31 a 36.

2. Se considera descubierto tácito aquel descubierto aceptado tácitamente mediante el cual un prestamista pone a disposición de un consumidor fondos que superen el saldo de la cuenta a la vista del consumidor o la posibilidad de descubierto convenida.

En el caso de los contratos de descubiertos tácitos, sólo serán aplicables los artículos 1 a 7, 20 y 34 a 36.

3. Se considera excedido tácito sobre los límites pactados en cuenta de crédito aquél excedido aceptado tácitamente mediante el cual un prestamista pone a disposición de un consumidor fondos que superen el límite pactado en la cuenta de crédito del consumidor.

En el caso de los contratos de excedidos tácitos sobre los límites pactados en cuenta de crédito, sólo serán aplicables los artículos 1 a 7, 20 y 34 a 36.

4. A los contratos de crédito que prevean que el prestamista y el consumidor pueden establecer acuerdos relativos al pago aplazado o los métodos de reembolso cuando el consumidor ya se encuentre en situación de falta de pago del contrato de crédito inicial, siempre que tales acuerdos puedan evitar la posibilidad de actuaciones judiciales relativas al impago y el consumidor no se vea sometido a condiciones menos favorables que las establecidas en el contrato de crédito inicial, sólo serán aplicables los artículos 1 a 7, 9, 12, 13 y 15, el apartado 1 del artículo 16, las letras a) a i), l) y r) del apartado 2 del artículo 16, el apartado 4 del artículo 16, los artículos 18, 20, 27 y 30 y los artículos 32 a 36.

Sin embargo, si el contrato entra dentro del ámbito de aplicación del apartado 1 del presente artículo, sólo serán aplicables las disposiciones previstas en dicho apartado.

5. En los contratos de crédito cuyo importe total sea superior a 75.000 euros sólo serán aplicables los artículos 1 a 11, 14, 15 y 32 a 36.

Artículo 5. *Carácter imperativo de las normas.*

1. Los consumidores no podrán renunciar a los derechos reconocidos en esta Ley.

2. La renuncia a los derechos reconocidos por esta Ley a los consumidores y los actos contrarios a la misma son nulos. Los actos realizados en fraude de ley serán sancionados como tales según lo dispuesto en el artículo 6 del Código Civil.

3. Las normas de protección a los consumidores contenidas en esta Ley serán de aplicación no sólo cuando el correspondiente contrato de crédito se rija por la legislación

española o ésta de cualquier otro modo resulte de aplicación, sino también cuando la ley elegida por las partes para regir el contrato sea la de un tercer Estado, siempre que el contrato tenga un vínculo estrecho con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

Se entenderá, en particular, que existe un vínculo estrecho cuando el prestamista o el intermediario de crédito ejerciere sus actividades en uno o varios Estados miembros del Espacio Económico Europeo o por cualquier medio de publicidad o comunicación dirigiere tales actividades a uno o varios Estados miembros y el contrato de crédito estuviere comprendido en el marco de esas actividades.

Artículo 6. *Contenido económico del contrato.*

A los efectos de esta Ley se entiende por:

a) Coste total del crédito para el consumidor: todos los gastos, incluidos los intereses, las comisiones, los impuestos y cualquier otro tipo de gastos que el consumidor deba pagar en relación con el contrato de crédito y que sean conocidos por el prestamista, con excepción de los gastos de notaría. El coste de los servicios accesorios relacionados con el contrato de crédito, en particular las primas de seguro, se incluye asimismo en este concepto si la obtención del crédito en las condiciones ofrecidas está condicionada a la celebración del contrato de servicios.

b) Importe total adeudado por el consumidor: la suma del importe total del crédito más el coste total del crédito para el consumidor.

c) Importe total del crédito: el importe máximo o la suma de todas las cantidades puestas a disposición del consumidor en el marco de un contrato de crédito.

d) Tasa anual equivalente: el coste total del crédito para el consumidor, expresado como porcentaje anual del importe total del crédito concedido, más los costes contemplados en el apartado 2 del artículo 32, si procede.

e) Tipo deudor: el tipo de interés expresado como porcentaje fijo o variable aplicado con carácter anual al importe del crédito utilizado.

f) Tipo deudor fijo: tipo deudor acordado por el prestamista y el consumidor en el contrato de crédito para la duración total del contrato de crédito o para períodos parciales, que se fija utilizando un porcentaje fijo específico. Si en el contrato de crédito no se establecen todos los tipos deudores fijos, el tipo deudor fijo se considerará establecido sólo para los períodos parciales para los que los tipos deudores se establezcan exclusivamente mediante un porcentaje fijo específico acordado al celebrarse el contrato de crédito.

Artículo 7. *Requisitos de la información.*

1. La información que con arreglo a esta Ley se ha de proporcionar al consumidor, ya sea con carácter previo al contrato, durante su vigencia o para su extinción, constará en papel o en cualquier otro soporte duradero. Por soporte duradero se entiende todo instrumento que permita al consumidor conservar la información que se le transmita personalmente de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adaptado a los fines de dicha información, y que permita la reproducción idéntica de la información almacenada.

2. El incumplimiento de los requisitos relativos a la información previa y al suministro de la misma que se establecen en los artículos 10 y 12, dará lugar a la anulabilidad del contrato. En caso de que se mantenga la eficacia del contrato, éste se integrará conforme a lo previsto en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y demás normas aplicables.

3. Lo dispuesto en esta Ley, en particular en los artículos 10 y 12, deberá entenderse sin perjuicio del necesario cumplimiento de las obligaciones de información establecidas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y sus disposiciones de desarrollo.

CAPÍTULO II

Información y actuaciones previas a la celebración del contrato de crédito

Artículo 8. *Oferta vinculante.*

El prestamista que ofrezca un crédito a un consumidor estará obligado a entregarle antes de la celebración del contrato, si el consumidor así lo solicita, un documento con todas las condiciones del crédito en términos idénticos a lo establecido en el artículo 10 para la información previa al contrato, como oferta vinculante que deberá mantener durante un plazo mínimo de catorce días naturales desde su entrega, salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a él.

Si esta oferta se hace al mismo tiempo que se comunica la información previa al contrato prevista en el artículo 10, deberá facilitarse al consumidor en un documento separado que podrá adjuntarse a la Información normalizada europea sobre crédito al consumo.

Artículo 9. *Información básica que deberá figurar en la publicidad.*

1. La información básica establecida en este artículo deberá incluirse en la publicidad y comunicaciones comerciales, así como en los anuncios y ofertas exhibidos en los locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato de crédito, siempre que indiquen el tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del crédito para el consumidor.

2. La información básica especificará los elementos siguientes de forma clara, concisa y destacada mediante un ejemplo representativo:

a) El tipo deudor fijo o variable, así como los recargos incluidos en el coste total del crédito para el consumidor.

b) El importe total del crédito.

c) La tasa anual equivalente, salvo en el caso de los contratos en los que el crédito se conceda en forma de posibilidad de descubierto y que deban reembolsarse previa petición o en el plazo de tres meses, indicados en el segundo párrafo del apartado 1 del artículo 4.

d) En su caso, la duración del contrato de crédito.

e) En el caso de los créditos en forma de pago aplazado de un bien o servicio en particular, el precio al contado y el importe de los posibles anticipos.

f) En su caso, el importe total adeudado por el consumidor y el importe de los pagos a plazos.

La información básica deberá publicarse con una letra que resulte legible y con un contraste de impresión adecuado.

3. Si se condicionara la concesión del crédito en las condiciones ofrecidas a la celebración de un contrato relativo a un servicio accesorio vinculado con el contrato de crédito, en particular un seguro, y el coste de ese servicio no pudiera determinarse de antemano, dicha condición deberá mencionarse de forma clara, concisa y destacada, junto con la tasa anual equivalente.

Artículo 10. *Información previa al contrato.*

1. El prestamista y, en su caso, el intermediario de crédito deberán facilitar de forma gratuita al consumidor, con la debida antelación y antes de que el consumidor asuma cualquier obligación en virtud de un contrato u oferta de crédito sobre la base de las condiciones del crédito ofrecidas por el prestamista y, en su caso, de las preferencias manifestadas y de la información facilitada por el consumidor, la información que sea precisa para comparar las diversas ofertas y adoptar una decisión informada sobre la suscripción de un contrato de crédito.

2. Esta información, en papel o en cualquier otro soporte duradero, se facilitará mediante la Información normalizada europea sobre el crédito al consumo que figura en el anexo II.

3. Dicha información deberá especificar:

a) El tipo de crédito.

b) La identidad y el domicilio social del prestamista, así como en su caso la identidad y el domicilio social del intermediario del crédito implicado.

c) El importe total del crédito y las condiciones que rigen la disposición de fondos.

d) La duración del contrato de crédito.

e) En caso de créditos en forma de pago diferido por un bien o servicio y de contratos de crédito vinculados, el producto o servicio y su precio al contado.

f) El tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo, y, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los períodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor.

Si se aplican diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias, la información arriba mencionada respecto de todos los tipos aplicables.

g) La tasa anual equivalente y el importe total adeudado por el consumidor, ilustrado mediante un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular dicha tasa.

Cuando el consumidor haya informado al prestamista sobre uno o más componentes de su crédito preferido, como por ejemplo la duración del contrato de crédito y su importe total, el prestamista deberá tener en cuenta dichos componentes.

Si el contrato de crédito prevé diferentes formas de disposición de fondos con diferentes tasas o tipos de préstamo, y el prestamista se acoge al supuesto contemplado en la parte II, letra b), del anexo I, deberá indicar que, para ese tipo de contrato de crédito, la tasa anual equivalente podría ser más elevada con otros mecanismos de disposición de fondos.

h) El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor y en su caso el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso.

i) En su caso, los gastos de mantenimiento de una o varias cuentas, si fuera necesario para registrar a la vez las operaciones de pago y de disposición del crédito, salvo que la apertura de la cuenta sea facultativa, los gastos relativos a la utilización de un medio de pago que permita efectuar a la vez las operaciones de pago y de disposición del crédito, así como cualquier gasto derivado del contrato de crédito y las condiciones en que dichos gastos podrán modificarse.

j) En su caso, la existencia de costes adeudados al notario por el consumidor al suscribir el contrato de crédito.

k) Los servicios accesorios al contrato de crédito, en particular de seguro, cuando la obtención del crédito o su obtención en las condiciones ofrecidas estén condicionadas a la suscripción del servicio accesorio. Deberán también facilitarse las condiciones que alternativamente se aplicarían al contrato de crédito al consumo si no se contrataran los servicios accesorios y, en particular, pólizas de seguros.

l) El tipo de interés de demora, así como las modalidades para su adaptación y, cuando procedan, los gastos por impago.

m) Una advertencia sobre las consecuencias en caso de impago.

n) Cuando proceda, las garantías exigidas.

o) La existencia o ausencia de derecho de desistimiento.

p) El derecho de reembolso anticipado y, en su caso, información sobre el derecho del prestamista a una compensación y sobre la manera en que se determinará esa compensación con arreglo al artículo 30.

q) El derecho del consumidor a ser informado de forma inmediata y gratuita del resultado de la consulta de una base de datos para la evaluación de su solvencia, conforme al artículo 15, apartado 2.

r) El derecho del consumidor a recibir gratuitamente, previa solicitud, una copia del proyecto del contrato de crédito, salvo que en el momento de la solicitud el prestamista no esté dispuesto a celebrar el contrato de crédito con el consumidor.

s) En su caso, el período de tiempo durante el cual el prestamista queda vinculado por la información precontractual.

4. Cualquier información adicional que el prestamista pueda comunicar al consumidor será facilitada en un documento aparte que podrá adjuntarse a la Información normalizada europea sobre el crédito al consumo.

5. Se considera que el prestamista ha cumplido los requisitos de información de los apartados 1, 2 y 3 del presente artículo y de los apartados 1 y 2 del artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, si facilita la Información normalizada europea sobre el crédito al consumo.

6. En el caso de comunicación a través de telefonía vocal a que se refiere la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, la descripción de las características principales del servicio financiero deberá incluir al menos los elementos considerados en el apartado 3, letras c), d), e), f), h) y k) del presente artículo, junto con la tasa anual equivalente ilustrada mediante un ejemplo representativo y el importe total adeudado por el consumidor.

7. Si el contrato se hubiera suscrito, a petición del consumidor, utilizando un medio de comunicación a distancia que no permita facilitar la información prevista en el apartado 3, en particular en el caso contemplado en el apartado 6, el prestamista facilitará al consumidor toda la información precontractual utilizando el formulario de Información normalizada europea sobre crédito al consumo inmediatamente después de la celebración del contrato.

8. Además de la Información normalizada europea sobre el crédito al consumo, se facilitará gratuitamente al consumidor, previa petición, una copia del proyecto del contrato de crédito, salvo cuando el prestamista no esté dispuesto, en el momento de la solicitud, a celebrar el contrato de crédito con el consumidor.

9. En el caso de los contratos de crédito en que los pagos efectuados por el consumidor no producen una amortización correspondiente del importe total del crédito, sino que sirven para reconstituir el capital en las condiciones y los períodos establecidos en el contrato de crédito o en un contrato accesorio, la información precontractual deberá incluir, además, una declaración clara y concisa de que tales contratos no prevén una garantía de reembolso del importe total del crédito del que se haya dispuesto en virtud del contrato, salvo que se conceda dicha garantía.

Artículo 11. *Asistencia al consumidor previa al contrato.*

Los prestamistas y, en su caso, los intermediarios de crédito facilitarán al consumidor explicaciones adecuadas de forma individualizada para que éste pueda evaluar si el contrato de crédito propuesto se ajusta a sus intereses, a sus necesidades y a su situación financiera, si fuera preciso explicando la información precontractual, las características esenciales de los productos propuestos y los efectos específicos que pueden tener sobre el consumidor, incluidas las consecuencias en caso de impago por parte del mismo.

Artículo 12. *Información previa a determinados contratos de crédito.*

1. El prestamista y, cuando proceda, el intermediario de crédito deberán facilitar de forma gratuita al consumidor, con la debida antelación y antes de que éste asuma cualquier obligación en virtud del contrato de crédito o una oferta relativa a los contratos de crédito previstos en el párrafo segundo del apartado 1 y en el apartado 4 del artículo 4, sobre la base de las condiciones del crédito ofrecidas por el prestamista y, en su caso, de las preferencias manifestadas por el consumidor y de la información facilitada por el mismo, la información que sea precisa para comparar las diversas ofertas y adoptar una decisión informada sobre la suscripción de un contrato de crédito.

2. Dicha información deberá especificar:

a) El tipo de crédito.

b) La identidad y el domicilio social del prestamista, así como, en su caso, la identidad y el domicilio social del intermediario del crédito implicado.

c) El importe total del crédito.

d) La duración del contrato de crédito.

e) El tipo deudor, las condiciones de aplicación de dicho tipo, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, los recargos aplicables desde la suscripción del contrato de crédito y, en su caso, las condiciones en las que puedan modificarse.

f) Las condiciones y procedimiento para poner fin al contrato de crédito.

g) Cuando así se contemple en los contratos de crédito a los que se refiere el párrafo segundo del apartado 1 del artículo 4, una indicación de que podrá exigirse al consumidor el reembolso de la totalidad del importe del crédito en cualquier momento.

h) El tipo de interés de demora, así como las modalidades para su adaptación y, cuando proceda, los gastos por impago.

i) El derecho del consumidor a ser informado de forma inmediata y gratuita del resultado de la consulta de una base de datos para la evaluación de su solvencia, conforme al apartado 2 del artículo 15.

j) En los contratos de crédito a los que se refiere el apartado 1 del artículo 4, los gastos aplicables desde el momento de la celebración de dichos contratos y, en su caso, las condiciones en que dichos gastos podrán modificarse.

k) Cuando proceda, el período de tiempo durante el cual el prestamista queda vinculado por la información precontractual.

3. Esta información se facilitará en papel o en cualquier otro soporte duradero, y figurará toda ella de manera igualmente destacada. Podrá facilitarse mediante la Información normalizada europea sobre el crédito al consumo que figura en el anexo III.

4. Se considerará que el prestamista ha cumplido los requisitos de información de los apartados anteriores y de los apartados 1 y 2 del artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, si ha facilitado la Información normalizada europea sobre el crédito al consumo.

5. En el caso de los contratos de crédito indicados en el apartado 4 del artículo 4, la información proporcionada al consumidor conforme a los apartados 1 y 2 del presente artículo incluirá además:

a) la tasa anual equivalente ilustrada mediante un ejemplo representativo que mencione todas las hipótesis utilizadas para calcularla;

b) el importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor y, cuando proceda, el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso, y

c) el derecho de reembolso anticipado y, en su caso, información sobre el derecho del prestamista a una compensación y sobre la manera en que se determinará esa compensación.

Sin embargo, si el contrato de crédito estuviera también comprendido en el ámbito de aplicación del párrafo segundo del apartado 1 del artículo 4, sólo serán aplicables las disposiciones mencionadas en los apartados 1 y 2 del presente artículo.

6. En el caso de las comunicaciones por telefonía vocal, y cuando el consumidor solicite disponer de la posibilidad de descubierto con efecto inmediato, la descripción de las principales características del servicio financiero incluirá al menos:

a) Para los contratos de crédito indicados en el párrafo segundo del apartado 1 del artículo 4, los elementos indicados en las letras c), e) y g) del apartado 2 de este artículo; y

b) para los contratos de crédito indicados en el apartado 4 del artículo 4, los elementos indicados en las letras c) y e) del apartado 2 de este artículo, el elemento indicado en la letra a) del apartado 5 de este artículo y la especificación de la duración del contrato de crédito.

7. En el caso de los contratos de crédito concedidos en forma de facilidad de descubierto y que deban ser reembolsados en el plazo máximo de un mes, la descripción de las principales características del servicio financiero incluirá al menos los elementos indicados en las letras c), e) y g) del apartado 2.

8. Además de la información a que aluden los apartados 1 a 6 de este artículo, se facilitará al consumidor, previa petición, una copia del proyecto del contrato de crédito que contenga la información contemplada en el artículo 16, cuando este último sea aplicable.

Lo establecido en el párrafo anterior no será de aplicación cuando el prestamista no esté dispuesto, en el momento de la solicitud, a celebrar el contrato de crédito con el consumidor.

9. Cuando el contrato se hubiera suscrito, a petición del consumidor, utilizando un medio de comunicación a distancia que no permita facilitar la información prevista en los apartados 1, 2 y 5, incluidos los casos mencionados en el apartado 6, se considerará que el prestamista ha cumplido sus obligaciones con arreglo a los apartados 1 y 5 si

inmediatamente después de la celebración del contrato de crédito facilita al consumidor la información contractual de acuerdo con el artículo 16, en la medida en que sea aplicable.

10. Si el prestamista vincula la obtención del crédito en las condiciones ofrecidas con la contratación de servicios accesorios, en particular un contrato de seguro, deberá informarse de esta circunstancia y de su coste, así como de las condiciones que alternativamente se aplicarían al contrato de crédito si no se contrataran los servicios accesorios y, en particular, el contrato de seguro.

Artículo 13. *Excepciones a los requisitos de información precontractual.*

Los artículos 10, 11 y 12 no se aplicarán a los proveedores de bienes o servicios que sólo actúen como intermediarios de crédito a título subsidiario, sin perjuicio de las obligaciones del prestamista de garantizar que el consumidor recibe la información y asistencia precontractual a que se refieren dichos artículos y sin las cuales no se podrá formalizar un contrato de crédito al consumo.

A los efectos de este artículo, se considera que los proveedores de bienes y servicios actúan como intermediarios de crédito a título subsidiario si su actividad como intermediarios no constituye el objeto principal de su actividad comercial, empresarial o profesional.

Artículo 14. *Obligación de evaluar la solvencia del consumidor.*

1. El prestamista, antes de que se celebre el contrato de crédito, deberá evaluar la solvencia del consumidor, sobre la base de una información suficiente obtenida por los medios adecuados a tal fin, entre ellos, la información facilitada por el consumidor, a solicitud del prestamista o intermediario en la concesión de crédito. Con igual finalidad, podrá consultar los ficheros de solvencia patrimonial y crédito, a los que se refiere el artículo 29 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en los términos y con los requisitos y garantías previstos en dicha Ley Orgánica y su normativa de desarrollo.

En el caso de las entidades de crédito, para la evaluación de la solvencia del consumidor se tendrán en cuenta, además, las normas específicas sobre gestión de riesgos y control interno que les son aplicables según su legislación específica.

2. Si las partes acuerdan modificar el importe total del crédito tras la celebración del contrato de crédito, el prestamista deberá actualizar la información financiera de que disponga sobre el consumidor y evaluar su solvencia antes de aumentar significativamente el importe total del crédito.

CAPÍTULO III

Acceso a ficheros

Artículo 15. *Acceso a ficheros.*

1. Los ficheros sobre solvencia patrimonial y crédito están sometidos a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, a las normas que la desarrollan y a lo establecido en este artículo.

2. Si la denegación de una solicitud de crédito se basa en la consulta de un fichero, el prestamista deberá informar al consumidor inmediata y gratuitamente de los resultados de dicha consulta y de los pormenores de la base de datos consultada.

3. La información a que se refiere el apartado anterior no se facilitará al consumidor en los supuestos en que una ley o una norma de la Unión Europea de aplicación directa así lo prevea, o sea contrario a objetivos de orden público o de seguridad pública.

4. Los responsables de los ficheros a que se refiere este artículo deberán facilitar a los prestamistas de los demás Estados miembros de la Unión Europea el acceso a las bases de datos para la evaluación de la solvencia de los consumidores, en condiciones no discriminatorias respecto de los prestamistas españoles.

CAPÍTULO IV

Información y derechos en relación con los contratos de crédito

Artículo 16. *Forma y contenido de los contratos.*

1. Los contratos de crédito sometidos a la presente Ley se harán constar por escrito en papel o en otro soporte duradero y se redactarán con una letra que resulte legible y con un contraste de impresión adecuado.

Todas las partes contratantes recibirán un ejemplar del contrato de crédito.

2. Además de las condiciones esenciales del contrato, el documento deberá especificar, de forma clara y concisa, los siguientes datos:

a) El tipo de crédito.

b) La identidad y el domicilio social de las partes contratantes, así como, si procede, la identidad y el domicilio social del intermediario de crédito.

c) La duración del contrato de crédito.

d) El importe total del crédito y las condiciones de disposición del mismo.

e) En el caso de créditos en forma de pago diferido de un bien o servicio o en el caso de contratos de crédito vinculados, el producto o servicio y su precio al contado.

f) El tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo y, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los períodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor y, si se aplican diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias, la información arriba mencionada respecto de todos los tipos aplicables.

g) La tasa anual equivalente y el importe total adeudado por el consumidor, calculados en el momento de la suscripción del contrato de crédito. Se mencionarán todas las hipótesis utilizadas para calcular dicho porcentaje.

h) El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el consumidor y, cuando proceda, el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso.

i) En caso de amortización del capital de un contrato de crédito de duración fija, el derecho del consumidor a recibir gratuitamente un extracto de cuenta, en forma de cuadro de amortización, previa solicitud y en cualquier momento a lo largo de toda la duración del contrato de crédito.

El cuadro de amortización indicará los pagos adeudados, así como los períodos y las condiciones de pago de tales importes. Este cuadro deberá contener un desglose de cada reembolso periódico que muestre la amortización del capital, los intereses calculados sobre la base del tipo deudor y, en su caso, los costes adicionales.

Cuando el tipo de interés no sea fijo o los costes adicionales puedan variar en virtud del contrato de crédito, en el cuadro de amortización figurará de forma clara y concisa la indicación de que los datos del cuadro solo serán válidos hasta la siguiente modificación del tipo deudor o de los costes adicionales en virtud del contrato de crédito.

j) Si deben pagarse recargos e intereses sin amortización de capital, una relación de los períodos y las condiciones de pago de los intereses deudores y de los gastos conexos recurrentes y no recurrentes.

k) Cuando proceda, los gastos de mantenimiento de una o varias cuentas que registren a la vez operaciones de pago y de disposición del crédito, salvo que la apertura de la cuenta sea opcional, los gastos relativos a la utilización de un medio de pago que permita efectuar tanto operaciones de pago como de disposición del crédito, así como los demás gastos derivados del contrato de crédito y las condiciones en que dichos costes pueden modificarse.

l) El tipo de interés de demora aplicable en el momento de la celebración del contrato de crédito y los procedimientos para su ajuste y, cuando proceda, los gastos por impago.

m) Las consecuencias en caso de impago.

n) Cuando proceda, una declaración que establezca el abono de gastos de notaría.

o) Las garantías y los seguros a los que se condicione la concesión del crédito, cuya contratación se ajustará a la legislación específica de los mismos.

p) La existencia o ausencia de derecho de desistimiento y el plazo y demás condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa a la obligación del consumidor de pagar el

capital dispuesto y los intereses de conformidad con el artículo 28, apartado 2, letra b), y el importe del interés diario.

q) Información sobre los derechos derivados del artículo 29, así como las condiciones para el ejercicio de dichos derechos.

r) El derecho de reembolso anticipado, el procedimiento aplicable, así como en su caso información sobre el derecho del prestamista a una compensación y sobre la manera en que se determinará esa compensación. Para el caso de reembolso anticipado y en caso de que el contrato de crédito tenga vinculado uno de seguro, el derecho del prestatario a la devolución de la prima no consumida en los términos que establezca la póliza.

s) El procedimiento que deberá seguirse para ejercer el derecho de poner fin al contrato de crédito.

t) La existencia o no de procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso para el consumidor, y, en caso de que existan, la forma en que el consumidor puede acceder a ellos.

u) Las demás condiciones del contrato, cuando proceda.

v) En su caso, nombre y dirección de la autoridad de supervisión competente.

3. En el supuesto contemplado en la letra i) del apartado anterior, el prestamista deberá poner gratuitamente a disposición del consumidor un extracto de cuenta en forma de cuadro de amortización en cualquier momento a lo largo de toda la duración del contrato de crédito.

4. En el caso de los contratos de crédito en que los pagos efectuados por el consumidor no producen una amortización correspondiente del importe total del crédito, sino que sirven para reconstituir el capital en las condiciones y los períodos establecidos en el contrato de crédito o en un contrato accesorio, la información contractual exigida en virtud del apartado 2 deberá incluir una declaración clara y concisa de que tales contratos no prevén una garantía de reembolso del importe total del crédito del que se haya dispuesto en virtud del contrato de crédito, salvo que se conceda dicha garantía.

Artículo 17. *Información que debe mencionarse en los contratos de crédito en forma de posibilidad de descubierto.*

Los contratos de crédito en forma de posibilidad de descubierto contemplados en el párrafo segundo del apartado 1 del artículo 4, se redactarán con una letra que resulte legible y con un contraste de impresión adecuado, debiendo especificarse, de forma clara y concisa, los siguientes datos:

a) El tipo de crédito.

b) La identidad y el domicilio social de las partes contratantes, así como, si procede, la identidad y el domicilio social del intermediario de crédito.

c) La duración del contrato de crédito.

d) El importe total del crédito y las condiciones de disposición del mismo.

e) El tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo y, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los períodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor y, si se aplican diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias, la información arriba mencionada respecto de todos los tipos aplicables.

f) El coste total del crédito para el consumidor, calculados en el momento de la suscripción del contrato de crédito y de conformidad con la letra a) del artículo 6.

g) La indicación de que al consumidor podrá exigírsele que reembolse la totalidad del importe del crédito en cualquier momento.

h) El procedimiento que deberá seguirse para ejercer el derecho de desistimiento del contrato de crédito.

i) Información sobre los gastos aplicables desde el momento de la celebración de dichos contratos de crédito y, en su caso, las condiciones en que dichos gastos podrán modificarse.

Artículo 18. *Información sobre el tipo deudor.*

1. El prestamista informará al consumidor de toda modificación del tipo deudor antes de que el cambio entre en vigor. La información detallará el importe de los pagos tras la entrada en vigor del nuevo tipo deudor, y, si cambiara el número o la frecuencia de los pagos, los correspondientes detalles.

2. No obstante, en el contrato de crédito las partes podrán acordar que la información indicada en el apartado 1 se proporcione al consumidor de forma periódica en los casos en que la modificación en el tipo deudor se deba a una modificación de un tipo de referencia, siempre y cuando el nuevo tipo de referencia sea publicado oficialmente por el Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España y la información al respecto esté disponible también en los locales del prestamista.

Artículo 19. *Obligación de información vinculada a los contratos de crédito en forma de posibilidad de descubierto.*

1. Si se concede un contrato de crédito en forma de posibilidad de descubierto, el prestamista deberá además informar al consumidor, con una periodicidad al menos trimestral, mediante un extracto de cuenta en papel o cualquier otro soporte duradero, de lo siguiente:

a) El período preciso al que se refiere el extracto de cuenta.
b) Los importes de los que se ha dispuesto y la fecha de disposición.
c) La fecha y el saldo del extracto anterior.
d) El nuevo saldo.
e) La fecha y el importe de los pagos efectuados por el consumidor.
f) El tipo deudor aplicado.
g) Los recargos que se hayan aplicado.
h) En su caso, el importe mínimo que deba pagarse.

2. Además, el consumidor será informado de los incrementos del tipo deudor o de los recargos que deba pagar antes de que las modificaciones en cuestión entren en vigor.

No obstante, las partes podrán acordar en el contrato de crédito que la información sobre las modificaciones del tipo deudor se proporcione del modo indicado en el apartado 1 en los casos en que la modificación en el tipo deudor se deba a una modificación de un tipo de referencia, siempre y cuando el nuevo tipo de referencia sea publicado oficialmente por el Ministerio de Economía y Hacienda o por el Banco de España, y la información al respecto esté disponible también en los locales del prestamista.

Artículo 20. *Descubierto tácito.*

1. En el caso de un contrato para abrir una cuenta a la vista, donde existe la posibilidad de que se permita al consumidor un descubierto tácito, el contrato contendrá la información a la que se refiere la letra e) del apartado 2 del artículo 12.

2. Además, el prestamista proporcionará en cualquier caso esa información de forma periódica.

3. En caso de descubierto tácito importante que se prolongue durante un período superior a un mes, el prestamista informará al consumidor sin demora de los siguientes extremos:

a) Del descubierto tácito.
b) Del importe del descubierto tácito.
c) Del tipo deudor.
d) De las posibles penalizaciones, gastos o intereses de demora aplicables.

4. En ningún caso podrá aplicarse a los créditos que se concedan en forma de descubiertos a los que se refiere este artículo un tipo de interés que dé lugar a una tasa anual equivalente superior a 2,5 veces el interés legal del dinero.

Artículo 21. *Penalización por falta de forma y por omisión de cláusulas obligatorias.*

1. El incumplimiento de la forma escrita a que se refiere el párrafo primero del apartado 1 del artículo 16 dará lugar a la anulabilidad del contrato.

2. En el supuesto de que el documento del contrato no contenga la mención a la tasa anual equivalente a la que se refiere la letra g) del apartado 2 del artículo 16, la obligación del consumidor se reducirá a abonar el interés legal en los plazos convenidos.

3. En el supuesto de que el documento del contrato no contenga la mención a que se refiere la letra h) del apartado 2 del artículo 16, y siempre que no exista omisión o inexactitud en el plazo, la obligación del consumidor se reducirá a pagar el precio al contado o el nominal del crédito en los plazos convenidos.

En el caso de omisión o inexactitud de los plazos, dicho pago no podrá ser exigido al consumidor antes de la finalización del contrato.

4. En el caso de que los datos exigidos en el apartado 2 del artículo 16 y en el artículo 17 figuren en el documento contractual pero sean inexactos, se modularán, en función del perjuicio que debido a tal inexactitud sufra el consumidor, las consecuencias previstas en los apartados 2 y 3 anteriores.

Artículo 22. *Modificación del coste total del crédito.*

1. El coste total del crédito no podrá ser modificado en perjuicio del consumidor, a no ser que esté previsto en acuerdo mutuo de las partes formalizado por escrito. Estas modificaciones deberán ajustarse a lo establecido en los apartados siguientes.

2. La variación del coste del crédito se deberá ajustar, al alza o a la baja, a la de un índice de referencia objetivo, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 85.3 del Texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

3. En el acuerdo formalizado por las partes se contendrán, como mínimo, los siguientes extremos:

a) Los derechos que contractualmente correspondan a las partes en orden a la modificación del coste total del crédito inicialmente pactado y el procedimiento a que ésta deba ajustarse.

b) El diferencial que se aplicará, en su caso, al índice de referencia utilizado para determinar el nuevo coste.

c) La identificación del índice utilizado o, en su defecto, una definición clara del mismo y del procedimiento para su cálculo. Los datos que sirvan de base al índice deberán ser agregados de acuerdo con un procedimiento objetivo.

4. Las modificaciones en el coste total del crédito distintas de las contempladas en el artículo 18 y en el apartado 2 del artículo 19 deberán ser notificadas por el prestamista al consumidor de forma individualizada. Esa notificación, que deberá efectuarse con la debida antelación, incluirá el cómputo detallado, según el procedimiento de cálculo acordado, que da lugar a esa modificación, e indicará el procedimiento que el consumidor podrá utilizar para reclamar ante el prestamista en caso de que discrepe del cálculo efectuado.

Artículo 23. *Liquidaciones a realizar por la ineficacia o resolución del contrato de adquisición.*

En caso de créditos concedidos para la adquisición de bienes determinados, cuando el prestamista o el vendedor recupere el bien como consecuencia de la nulidad o la resolución de los contratos de adquisición o financiación de dichos bienes, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones realizadas. En todo caso, el empresario o el prestamista a quien no sea imputable la nulidad del contrato tendrá derecho a deducir:

a) El 10 por 100 del importe de los plazos pagados en concepto de indemnización por la tenencia de las cosas por el comprador.

b) Una cantidad igual al desembolso inicial por la depreciación comercial del objeto. Cuando esta cantidad sea superior a la quinta parte del precio de venta, la deducción se reducirá a esta última.

Por el deterioro de la cosa vendida, si lo hubiere, podrá exigir el vendedor, además, la indemnización que en derecho proceda.

Artículo 24. *Obligaciones cambiarias.*

Cuando en la adquisición de bienes o servicios concurran las circunstancias previstas en el apartado 1 del artículo 29, si el consumidor y su garante se hubieran obligado

cambiariamente mediante la firma en letras de cambio o pagarés, podrán oponer al tenedor al que afecten las mencionadas circunstancias las excepciones que se basen en sus relaciones con el proveedor de los bienes o servicios correspondientes.

Artículo 25. *Cobro indebido.*

1. Todo cobro indebido derivado de un contrato de crédito devengará inmediatamente el interés legal. Si el interés contractual fuese superior al legal, devengará inmediatamente el primero.

2. Si el cobro indebido se hubiera producido por dolo o negligencia del prestamista, el consumidor tendrá el derecho a la indemnización de los daños y perjuicios causados, que en ningún caso será inferior al interés legal incrementado en cinco puntos o al del contrato, si es superior al interés legal, incrementado a su vez en cinco puntos.

Artículo 26. *Eficacia de los contratos de consumo vinculados a la obtención de un crédito.*

1. La eficacia de los contratos de consumo cuyo objeto sea la adquisición por parte de un consumidor de bienes o servicios, en los que el consumidor y el proveedor hayan acordado que el pago del precio por parte del consumidor se financie total o parcialmente mediante un contrato de crédito, quedará condicionada a la efectiva obtención de ese crédito. Será nulo el pacto en el contrato de consumo por el que se obligue al consumidor a un pago al contado o a otras fórmulas de pago, para el caso de que no se obtenga el crédito previsto.

Se tendrán por no puestas las cláusulas en las que el proveedor exija que el crédito para su financiación únicamente pueda ser otorgado por un determinado prestamista.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 29, la ineficacia del contrato de consumo determinará también la ineficacia del contrato de crédito destinado a su financiación, con los efectos previstos en el artículo 23.

3. En todo caso, deberá quedar documentalmente acreditada la identidad del proveedor de los bienes o servicios en el contrato de consumo y la del prestamista en el contrato de crédito, de forma que cada uno de ellos aparezca ante el consumidor como sujeto de las operaciones relacionadas con los respectivos contratos de los que es parte.

El consumidor dispondrá en todo momento de la opción de no concertar el contrato de crédito, realizando el pago en la forma que acuerde con el proveedor del contrato de consumo.

Artículo 27. *Contratos de crédito de duración indefinida.*

1. El consumidor podrá poner fin gratuitamente y en cualquier momento, por el procedimiento habitual o en la misma forma en que lo celebró, a un contrato de crédito de duración indefinida, a menos que las partes hayan convenido un plazo de notificación. El plazo de preaviso no podrá exceder de un mes.

2. Si así ha sido pactado en el contrato de crédito, el prestamista podrá poner fin por el procedimiento habitual a un contrato de crédito de duración indefinida dando al consumidor un preaviso de dos meses como mínimo, notificado mediante documento en papel o en otro soporte duradero.

3. Si así ha sido pactado en el contrato de crédito, el prestamista podrá, por razones objetivamente justificadas, poner fin al derecho del consumidor a disponer de cantidades de un contrato de crédito de duración indefinida.

El prestamista informará al consumidor de la terminación del contrato, indicando las razones de la misma mediante notificación en papel u otro soporte duradero, en la medida de lo posible antes de la terminación y, a más tardar, inmediatamente después de ella.

No se comunicará la información a que se refiere el párrafo anterior cuando su comunicación esté prohibida por una norma de la Unión Europea o sea contraria a objetivos de orden público o de seguridad pública.

4. Si se hubiera suscrito un contrato de seguro accesorio al de crédito, el contrato de seguro se extinguirá al mismo tiempo que éste y el consumidor tendrá derecho al reembolso de la parte de prima no consumida.

Artículo 28. *Derecho de desistimiento.*

1. El derecho de desistimiento de un contrato de crédito es la facultad del consumidor de dejar sin efecto el contrato celebrado, comunicándoselo así a la otra parte contratante en un plazo de catorce días naturales sin necesidad de indicar los motivos y sin penalización alguna.

El plazo para ejercer el derecho de desistimiento se iniciará en la fecha de suscripción del contrato de crédito o bien, si fuera posterior, en la fecha en que el consumidor reciba las condiciones contractuales y la información recogida en el artículo 16.

2. El consumidor que ejerza el derecho de desistimiento tendrá las obligaciones siguientes:

a) Comunicarlo al prestamista antes de que expire el plazo previsto en el apartado 1, ateniéndose a la información facilitada por este último de acuerdo con la letra p) del apartado 2 del artículo 16, por medios que permitan dejar constancia de la notificación de cualquier modo admitido en Derecho.

Se considerará que se ha respetado el plazo si la notificación se ha enviado antes de la expiración del plazo, siempre que haya sido efectuada mediante documento en papel o cualquier otro soporte duradero a disposición del prestamista y accesible para él.

b) Pagar al prestamista el capital y el interés acumulado sobre dicho capital entre la fecha de disposición del crédito y la fecha de reembolso del capital, sin ningún retraso indebido y a más tardar a los treinta días naturales de haber enviado la notificación de desistimiento al prestamista.

Los intereses adeudados se calcularán sobre la base del tipo deudor acordado.

El prestamista no tendrá derecho a reclamar al consumidor ninguna otra compensación en caso de desistimiento, excepto la compensación de los gastos no reembolsables abonados por el prestamista a la Administración Pública.

3. En caso de que un prestamista o un tercero proporcione un servicio accesorio relacionado con el contrato de crédito sobre la base de un acuerdo entre ese tercero y el prestamista, el consumidor dejará de estar vinculado por dicho servicio accesorio si ejerce su derecho de desistimiento respecto del contrato de crédito conforme a lo dispuesto en el presente artículo. En caso de que este servicio accesorio sea un contrato de seguro de vida, el derecho de desistimiento se regirá en lo que sea aplicable por lo establecido en el artículo 83.a) de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, y en el resto de casos, el consumidor tendrá derecho al reembolso de la parte de prima no consumida.

4. Si el consumidor tiene derecho de desistimiento con arreglo a los apartados anteriores, no se aplicarán los artículos 10 y 11 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, ni el artículo 110 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Artículo 29. *Contratos de crédito vinculados. Derechos ejercitables.*

1. Por contrato de crédito vinculado se entiende aquel en el que el crédito contratado sirve exclusivamente para financiar un contrato relativo al suministro de bienes específicos o a la prestación de servicios específicos y ambos contratos constituyen una unidad comercial desde un punto de vista objetivo.

2. Si el consumidor ha ejercido su derecho de desistimiento respecto a un contrato de suministro de bienes o servicios financiado total o parcialmente mediante un contrato de crédito vinculado, dejará de estar obligado por este último contrato sin penalización alguna para el consumidor.

3. El consumidor, además de poder ejercitar los derechos que le correspondan frente al proveedor de los bienes o servicios adquiridos mediante un contrato de crédito vinculado, podrá ejercitar esos mismos derechos frente al prestamista, siempre que concurran todos los requisitos siguientes:

a) Que los bienes o servicios objeto del contrato no hayan sido entregados en todo o en parte, o no sean conforme a lo pactado en el contrato.

b) Que el consumidor haya reclamado judicial o extrajudicialmente, por cualquier medio acreditado en derecho, contra el proveedor y no haya obtenido la satisfacción a la que tiene derecho.

Artículo 30. *Reembolso anticipado.*

1. El consumidor podrá liquidar anticipadamente, de forma total o parcial y en cualquier momento, las obligaciones derivadas del contrato de crédito. En tal caso, tendrá derecho a una reducción del coste total del crédito que comprenda los intereses y costes, incluso si éstos hubieran sido ya pagados, correspondientes a la duración del contrato que quede por transcurrir.

2. En caso de reembolso anticipado del crédito, el prestamista tendrá derecho a una compensación justa y justificada objetivamente por los posibles costes directamente derivados del reembolso anticipado del crédito, siempre que el reembolso anticipado se produzca dentro de un período en el cual el tipo deudor sea fijo.

Dicha compensación no podrá ser superior al 1 por 100 del importe del crédito reembolsado anticipadamente si el período restante entre el reembolso anticipado y la terminación acordada del contrato de crédito es superior a un año. Si el período no supera un año, la compensación no podrá ser superior al 0,5 por 100 del importe del crédito reembolsado anticipadamente.

3. No podrá reclamarse compensación alguna por reembolso anticipado:

a) Si el reembolso se ha efectuado en cumplimiento de un contrato de seguro destinado a garantizar el reembolso del crédito.

b) En caso de posibilidad de descubierto.

c) Si el reembolso anticipado se produce dentro de un período para el que no se haya fijado el tipo de interés deudor.

4. Si el prestamista demuestra la existencia de pérdidas producidas de forma directa como consecuencia del reembolso anticipado del crédito, podrá reclamar excepcionalmente una compensación más elevada que la establecida en el apartado 2 de este artículo.

Si la compensación reclamada por el prestamista supera las pérdidas sufridas realmente, el consumidor podrá exigir la reducción correspondiente.

En este caso, las pérdidas consistirán en aplicar a la cantidad anticipada la diferencia entre el tipo de interés acordado inicialmente y el tipo de interés al que el prestamista pueda prestar el importe del reembolso anticipado en el mercado en el momento de dicho reembolso, teniendo asimismo en cuenta el impacto del reembolso anticipado en los gastos administrativos. A estos efectos, se considerará como tipo de mercado el Euribor al plazo más cercano a la fecha de vencimiento del préstamo.

5. Ninguna compensación excederá del importe del interés que el consumidor habría pagado durante el período de tiempo comprendido entre el reembolso anticipado y la fecha pactada de finalización del contrato de crédito.

6. El reembolso anticipado de créditos que cuenten con un seguro vinculado a la amortización del crédito o a cuya suscripción se haya condicionado la concesión del crédito o su concesión en las condiciones ofrecidas, dará lugar a la devolución por parte de la entidad aseguradora al consumidor de la parte de prima no consumida.

Artículo 31. *Cesión de los derechos.*

1. Cuando los derechos del prestamista en virtud de un contrato de crédito o el propio contrato sean cedidos a un tercero, el consumidor tendrá derecho a oponer contra el tercero las mismas excepciones y defensas que le hubieren correspondido contra el acreedor originario, incluida la compensación.

2. Se informará al consumidor de la cesión indicada en el apartado anterior, excepto cuando el prestamista original, de acuerdo con el nuevo titular, siga prestando los servicios relativos al crédito al consumidor.

CAPÍTULO V

Tasa anual equivalente

Artículo 32. *Cálculo de la tasa anual equivalente.*

1. La tasa anual equivalente, que iguala sobre una base anual el valor actual de todos los compromisos existentes o futuros asumidos por el prestamista y por el consumidor, se calculará de acuerdo con la fórmula matemática que figura en la parte I del anexo I.

Los compromisos a que se refiere el párrafo anterior incluyen las disposiciones del crédito, los reembolsos y los gastos contemplados en la letra a) del artículo 6.

2. Para calcular la tasa anual equivalente se determinará el coste total del crédito para el consumidor, exceptuando los gastos que éste tendría que pagar por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones con arreglo al contrato de crédito y los gastos, distintos del precio de compra, que corran por cuenta del consumidor en la adquisición de bienes o servicios, tanto si la transacción se paga al contado como a crédito.

Los costes de mantenimiento de una cuenta que registre a la vez operaciones de pago y de disposición del crédito, los costes relativos a la utilización de un medio de pago que permita ambas operaciones, así como otros costes relativos a las operaciones de pago, se incluirán en el coste total del crédito para el consumidor, salvo en caso de que la apertura de la cuenta sea opcional y los costes de ésta se hayan especificado de forma clara y por separado en el contrato de crédito o cualquier otro contrato suscrito con el consumidor.

3. El cálculo de la tasa anual equivalente se realizará partiendo del supuesto básico de que el contrato de crédito se mantendrá vigente durante el período de tiempo acordado y que el prestamista y el consumidor cumplirán sus obligaciones en las condiciones y en los plazos que se hayan acordado en el contrato de crédito.

4. En los contratos de crédito que contengan cláusulas que permitan modificaciones del tipo deudor y, en su caso, los gastos incluidos en la tasa anual equivalente que no sean cuantificables en el momento del cálculo, la tasa anual equivalente se calculará partiendo del supuesto básico de que el tipo deudor y los demás gastos se mantendrán fijos al nivel inicial y se aplicarán hasta el término del contrato de crédito.

5. Si fuera necesario, la tasa anual equivalente se podrá calcular tomando como base los supuestos adicionales que figuran en el anexo I.

CAPÍTULO VI

Intermediarios de crédito

Artículo 33. *Obligaciones de los intermediarios de crédito respecto de los consumidores.*

1. Son obligaciones de los intermediarios de crédito:

a) Indicar en su publicidad y en la documentación destinada a los consumidores el alcance de sus funciones y representación, precisando en particular si trabajan en exclusiva con una o varias empresas o como intermediarios independientes.

b) En caso de que el consumidor deba pagar una remuneración al intermediario de crédito por sus servicios, informar de ella al consumidor y acordar con éste el importe de la misma, que deberá constar en papel u otro soporte duradero, antes de la celebración del contrato de crédito.

c) En caso de que el consumidor deba pagar una remuneración al intermediario de crédito por sus servicios, este último deberá comunicar el importe de la misma al prestamista, a efectos del cálculo de la tasa anual equivalente.

2. Lo dispuesto en el apartado anterior se entenderá sin perjuicio de las obligaciones señaladas en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, y sin perjuicio de las obligaciones señaladas en la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados, si se condicionara la concesión del crédito en las condiciones ofrecidas a la celebración de un contrato de seguro.

CAPÍTULO VII

Régimen sancionador

Artículo 34. *Infracciones y sanciones administrativas.*

1. El incumplimiento de las disposiciones de esta Ley por personas físicas y jurídicas distintas de las previstas en el apartado 2 será sancionado como infracción en materia de consumo, aplicándosele lo dispuesto en el régimen sancionador general de protección de los consumidores y usuarios previsto en el Título IV del libro primero del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y demás normas aplicables, así como en las normas establecidas en las leyes autonómicas correspondientes.

No obstante, el incumplimiento de las disposiciones relativas a la información previa al contrato, según establece el artículo 10, y la obligación de evaluar la solvencia del consumidor prevista en el artículo 14, siempre que no tengan carácter ocasional o aislado, se considerarán como infracciones graves, pudiendo ser en su caso consideradas como infracciones muy graves atendiendo a los criterios previstos en el artículo 50 del citado Texto Refundido.

2. En el caso de entidades de crédito, se considerarán normas de ordenación y disciplina las disposiciones contenidas en el capítulo I exceptuado el artículo 5, en el capítulo II, en el capítulo III exceptuado el apartado 1 del artículo 15, en el capítulo V, en el capítulo VI exceptuado el apartado 2 del artículo 33, en los artículos 16 a 20 y en el artículo 35 de la presente Ley. Su incumplimiento, siempre que no tenga carácter ocasional o aislado, será sancionado como infracción grave, de acuerdo con lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

3. En el expediente sancionador no podrán resolverse las cuestiones civiles o mercantiles que suscite el incumplimiento de las disposiciones de esta Ley.

4. Cuando el incumplimiento de los deberes de información a los que se refiere el apartado 3 del artículo 7 de esta Ley fuera constitutivo de infracción tipificada en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, será de aplicación el régimen de esta última, correspondiendo la competencia en materia sancionadora a la Agencia Española de Protección de Datos.

CAPÍTULO VIII

Régimen de impugnaciones

Artículo 35. *Reclamación extrajudicial.*

1. El prestamista, el intermediario de crédito y el consumidor podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante adhesión de aquéllos al Sistema Arbitral del Consumo o a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, que figuren en la lista que publica la Comisión Europea sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores y que respete los principios establecidos por la normativa europea, así como a los mecanismos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, en la medida en que el prestamista o el intermediario de crédito estén sometidos a los mecanismos previstos en ella.

2. Los órganos arbitrales de consumo o los órganos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, que intervengan en la resolución de estas reclamaciones, habrán de cooperar en la resolución de los conflictos de carácter transfronterizo que se produzcan a nivel intracomunitario, a través de la Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros o cualquier otro mecanismo habilitado al efecto.

Artículo 36. *Acción de cesación.*

Contra las conductas contrarias a esta Ley podrá ejercitarse la acción de cesación conforme a lo previsto en los artículos 53, apartados 1 y 2 del 54, 55 y 56 del texto refundido

de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y, en lo no previsto por ésta, será de aplicación la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.

A la acción de cesación frente a estas cláusulas o prácticas en el ámbito de aplicación de esta Ley, podrá acumularse, como accesoria, la de devolución de cantidades que se hubiesen cobrado en virtud de su aplicación y la de indemnización de daños y perjuicios que hubiere causado la aplicación de las mismas.

Disposición transitoria. *Contratos preexistentes.*

La presente Ley no se aplicará a los contratos de crédito en curso en la fecha de su entrada en vigor.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el párrafo anterior, los artículos 18, 19, 27 y 31, así como los apartados 2 y 3 del artículo 20 de esta Ley, serán de aplicación a los contratos de crédito de duración indefinida que hayan sido celebrados antes de la entrada en vigor de esta Ley.

Estos contratos deberán adaptarse a lo previsto en la presente Ley en el plazo de doce meses contados desde su fecha de entrada en vigor. Para ello, las entidades remitirán a sus clientes, a través del medio de comunicación pactado, las modificaciones contractuales derivadas de la aplicación de esta Ley, a fin de que puedan otorgar su consentimiento a los cambios introducidos. Si no hubiera sido pactado el medio de comunicación, la notificación se efectuará a través de un medio fiable e independiente de la entidad notificante, a efectos de acreditar la realización de la comunicación.

Si transcurridos tres meses desde la recepción de la comunicación el cliente no hubiera manifestado su oposición a dichos cambios, este consentimiento se considerará tácitamente concedido. Esta circunstancia, junto a la que se indica en el párrafo siguiente, figurará, de manera preferente y destacada, en la comunicación personalizada que la entidad haga llegar al cliente.

Cuando el cliente manifieste su disconformidad con las nuevas condiciones establecidas, podrá resolver, sin coste alguno a su cargo, los contratos hasta entonces vigentes.

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas las siguientes disposiciones:

a) La Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.
b) Cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a esta Ley.

Disposición final primera. *Normativa sectorial.*

Lo dispuesto en esta Ley será de aplicación a las entidades de crédito, sin perjuicio de la normativa sectorial que les sea aplicable siempre que no se oponga a las previsiones contenidas en aquélla.

Disposición final segunda. *Modificación de la Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a plazos de bienes muebles.*

Se modifican el artículo 2 y el apartado 7 del artículo 7 de la Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a plazos de bienes muebles, en los siguientes términos:

Uno. El artículo 2 tendrá la siguiente redacción:

> «Los contratos sujetos a esta Ley que también se encuentren incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley de Contratos de Crédito al Consumo se regirán por los preceptos de esta última.
>
> La presente Ley se aplicará con carácter supletorio a los contratos a que se refiere el párrafo anterior.»

Dos. El número 7 del artículo 7 tendrá la siguiente redacción:

> «La indicación de la tasa anual equivalente definida en el artículo 32 de la Ley de Contratos de Crédito al Consumo.»

Disposición final tercera. *Modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil.*

El artículo 519 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil, pasa a tener la siguiente redacción:

> **«Artículo 519.** *Acción ejecutiva de consumidores y usuarios fundada en sentencia de condena sin determinación individual de los beneficiados.*
>
> Cuando las sentencias de condena a que se refiere la regla primera del artículo 221 no hubiesen determinado los consumidores o usuarios individuales beneficiados por aquélla, el tribunal competente para la ejecución, a solicitud de uno o varios interesados y con audiencia del condenado, dictará auto en el que resolverá si, según los datos, características y requisitos establecidos en la sentencia, reconoce a los solicitantes como beneficiarios de la condena. Con testimonio de este auto, los sujetos reconocidos podrán instar la ejecución. El Ministerio Fiscal podrá instar la ejecución de la sentencia en beneficio de los consumidores y usuarios afectados.»

Disposición final cuarta. *Modificación de los supuestos para el cálculo de la tasa anual equivalente.*

Si los supuestos que figuran en el artículo 32 y en la parte II del anexo I de esta Ley no resultan suficientes para calcular la tasa anual equivalente de manera uniforme o no se ajustan ya a la situación comercial del mercado, por el Ministro de Economía y Hacienda podrán determinarse los supuestos adicionales necesarios para el cálculo de la tasa anual equivalente o modificar los ya existentes, de conformidad con lo previsto en el apartado 5 del artículo 19 de la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.

Disposición final quinta. *Título competencial.*

Esta Ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1. 6.ª, 8.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española.

Disposición final sexta. *Incorporación de Derecho de la Unión Europea.*

Mediante esta Ley se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2008/48/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de abril de 2008, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 87/102/CEE del Consejo.

Disposición final séptima. *Entrada en vigor.*

Esta Ley entrará en vigor a los tres meses de su completa publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

I. Ecuación de base que traduce la equivalencia de las disposiciones del crédito, por una parte, y de los reembolsos y pagos, por otra

La ecuación de base, que define la tasa anual equivalente (TAE), expresa la equivalencia anual entre, por un lado, la suma de los valores actualizados de las disposiciones del crédito y, por otro, la suma de los valores actualizados de los importes de los reembolsos y pagos de gastos, es decir:

m			m’	
$\sum$	$C_k (1 + X)^{-t_k}$	=	$\sum$	$D_\ell (1 + X)^{-s_\ell}$

$$\sum_{k=1} \quad \sum_{\ell = 1}$$

Donde:

– X es la TAE.

– m es el número de orden de la última disposición del crédito.

– k es el número de orden de una operación de disposición de crédito, por lo que $1 \leq k \leq m$.

– C_k es el importe de la disposición número k.

– t_k es el intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, entre la fecha de la primera operación de disposición y la fecha de cada una de las disposiciones siguientes, de modo que $t^1 = 0$.

– m' es el número de orden del último reembolso o pago de gastos.

– ℓ es el número de orden de un reembolso o pago de gastos.

– D_ℓ es el importe de un reembolso o pago de gastos.

– s_ℓ es el intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, entre la fecha de la primera disposición y la de cada reembolso o pago de gastos.

Observaciones:

a) Las sumas abonadas por cada una de las partes en diferentes momentos no son necesariamente iguales ni se abonan necesariamente a intervalos iguales.

b) la fecha inicial es la de la primera disposición de fondos.

c) Los intervalos entre las fechas utilizadas en los cálculos se expresarán en años o fracciones de año. Un año tiene 365 días (en el caso de los años bisiestos, 366), 52 semanas o doce meses normalizados. Un mes normalizado tiene 30,41666 días (es decir, 365/12), con independencia de que el año sea bisiesto o no.

d) El resultado del cálculo se expresará con una precisión de un decimal como mínimo. Si la cifra del decimal siguiente es superior o igual a 5, el primer decimal se redondeará a la cifra superior.

e) Se puede reformular la ecuación utilizando solamente un sumatorio y empleando la noción de flujos (A1), que serán positivos o negativos, es decir, respectivamente pagados o percibidos en los periodos 1 a k, y expresados en años, a saber:

$$S = \sum_{k=1}^{n} A_k (1 + X)^{-t_k}$$

Donde S es el saldo de los flujos actualizados, cuyo valor será nulo si se quiere conservar la equivalencia de los flujos.

II. Supuestos adicionales para calcular la tasa anual equivalente

Los supuestos adicionales para calcular la tasa anual equivalente serán los siguientes:

a) Si un contrato de crédito da al consumidor libertad de disposición de fondos, se considerará que el consumidor ha dispuesto del importe total del crédito inmediata y totalmente;

b) Si un contrato de crédito establece diferentes formas de disposición de fondos con diferentes tasas o tipos deudores, se considerará que se ha dispuesto del importe total del crédito al más alto de los tipos deudores y con las tasas más elevadas aplicadas a la categoría de transacción más comúnmente utilizada en ese tipo de contrato de crédito;

c) Si un contrato de crédito da al consumidor libertad de disposición de fondos en general, pero impone, entre las diferentes formas de disposición, una limitación respecto del importe y del período de tiempo, se considerará que se ha dispuesto del importe del crédito en la fecha más temprana prevista en el contrato de crédito y con arreglo a dichos límites de disposición de fondos;

d) En el caso de un crédito en forma de posibilidad de descubierto, se considerará que se ha dispuesto del importe total del crédito en su totalidad y por toda la duración del

contrato de crédito. Si la duración de la posibilidad de descubierto no se conoce, la tasa anual equivalente se calculará basándose en el supuesto de que la duración del crédito es de tres meses;

e) En el caso de un contrato de crédito de duración indefinida que no sea en forma de posibilidad de descubierto, se presumirá:

1.º Que el crédito se concede por un período de un año a partir de la fecha de la disposición de fondos inicial y que el pago final hecho por el consumidor liquida el saldo de capital, intereses y otros gastos, en su caso,

2.º Que el consumidor devuelve el crédito en doce plazos mensuales iguales, a partir de un mes después de la fecha de la disposición de fondos inicial; no obstante, en caso de que el capital tenga que ser reembolsado en su totalidad en un pago único, dentro de cada período de pago, se presumirá que se producen disposiciones y reembolsos sucesivos de todo el capital por parte del consumidor a lo largo del período de un año; los intereses y otros gastos se aplicarán de conformidad con estas disposiciones y reembolsos de capital y conforme a lo establecido en el contrato de crédito.

A los efectos del presente punto, se considerará contrato de crédito de duración indefinida un contrato de crédito que no tiene duración fija e incluye créditos que deben reembolsarse en su totalidad dentro o después de un período, pero que, una vez devueltos, vuelven a estar disponibles para una nueva disposición de fondos;

f) En el caso de contratos de crédito distintos de los créditos en forma de posibilidad de descubierto y de duración indefinida contemplados en los supuestos de las letras d) y e):

1.º Si no pueden determinarse la fecha o el importe de un reembolso de capital que debe efectuar el consumidor, se presumirá que el reembolso se hace en la fecha más temprana prevista en el contrato de crédito y conforme al importe más bajo establecido en el mismo,

2.º Si no se conoce la fecha de celebración del contrato de crédito, se presumirá que la fecha de la disposición inicial es la fecha que tenga como resultado el intervalo más corto entre esa fecha y la del primer pago que deba hacer el consumidor;

g) Cuando no puedan determinarse la fecha o el importe de un pago que debe efectuar el consumidor conforme al contrato de crédito o a los supuestos establecidos en las letras d), e) o f), se presumirá que el pago se hace con arreglo a las fechas y condiciones exigidas por el prestamista y, cuando estas sean desconocidas:

1.º Los gastos de intereses se pagarán junto con los reembolsos de capital,

2.º Los gastos distintos de los intereses expresados como una suma única se pagarán en la fecha de celebración del contrato de crédito,

3.º Los gastos distintos de los intereses expresados como varios pagos se pagarán a intervalos regulares, comenzando en la fecha del primer reembolso de capital y, si el importe de tales pagos no se conoce, se presumirá que tienen importes iguales,

4.º El pago final liquidará el saldo de capital, intereses y otros gastos, en su caso;

h) Si todavía no se ha acordado el límite máximo aplicable al crédito, se presumirá que es de 1.500,00 euros;

i) Si durante un período o por un importe limitados se proponen diferentes tipos deudores y tasas, se considerará que el tipo deudor y las tasas corresponden al tipo más alto de toda la duración del contrato de crédito;

j) En los contratos de crédito al consumo en los que se haya convenido un tipo deudor fijo en relación con el período inicial, finalizado el cual se determina un nuevo tipo deudor, que se ajusta periódicamente con arreglo a un indicador convenido, el cálculo de la tasa anual equivalente partirá del supuesto de que, al final del período de tipo deudor fijo, el tipo deudor es el mismo que en el momento de calcularse la tasa anual equivalente, en función del valor del indicador convenido en ese momento.

ANEXO II

Información normalizada europea sobre el crédito al consumo

1. Identidad y detalles de contacto del prestamista y/o del intermediario.

Prestamista Dirección Número de teléfono (*) Correo electrónico (*) Número de fax (*) Dirección de página web (*)	[Identidad] [Dirección social para uso del consumidor]
Si ha lugar, Intermediario del crédito Dirección Número de teléfono (*) Correo electrónico (*) Número de fax (*) Dirección de página web (*)	[Identidad] [Dirección social para uso del consumidor]

(*) Estos datos son facultativos para el prestamista.

Cuando se indique «si ha lugar», el prestamista tendrá que rellenar el apartado si la información es pertinente para el producto crediticio, pero si la información no es pertinente para el tipo de crédito de que se trate, deberá suprimir los datos correspondientes o la sección entera.

Las indicaciones que se hallan entre corchetes constituyen una explicación para el prestamista que han de ser sustituidas por la información correspondiente,

2. Descripción de las características principales del producto de crédito.

Tipo de crédito	
Importe total del crédito Es decir, el importe máximo o la suma de todas las cantidades puestas a disposición del consumidor en el marco de un contrato de crédito.	
Condiciones que rigen la disposición de fondos. Es decir, cuándo y cómo el consumidor obtendrá el dinero.	
Duración del contrato de crédito	
Los plazos y, en su caso, el orden en que se realizarán los pagos a plazos.	Deberá usted pagar lo siguiente: [el importe, el número y la frecuencia de los pagos que ha de hacer el consumidor] Intereses y/o gastos que deberá pagar el consumidor de la manera siguiente:
Importe total que deberá usted pagar Es decir, el importe del capital prestado más los intereses y posibles gastos relacionados con su crédito.	[Suma del importe total del crédito y de los gastos totales del crédito]
Si ha lugar, El crédito se concede en forma de pago diferido por un bien o servicio o está relacionado con el suministro de bienes específicos o con la prestación de un servicio. Nombre del producto/servicio Precio al contado	
Si ha lugar, Garantías requeridas Descripción de la garantía que usted ofrece en relación con el contrato de crédito.	[Tipo de garantía]
Si ha lugar, Los reembolsos no suponen la inmediata amortización del capital.	

3. Costes del crédito.

El tipo deudor o, si ha lugar, los diferentes tipos deudores que se aplican al contrato de crédito	[% - fijo o - variable (con el índice o tipo de referencia aplicable al tipo deudor inicial) - períodos]

Tasa anual equivalente (TAE) La TAE es el coste total del crédito expresado en forma de porcentaje anual del importe total del crédito. La TAE sirve para comparar diferentes ofertas.	[%. Aquí figurará un ejemplo representativo que incluya todos los supuestos utilizados para calcular la tasa]
¿Es obligatorio para obtener el crédito en sí, o en las condiciones ofrecidas, - tomar una póliza de seguros que garantice el crédito, u - otro servicio accesorio? Si los costes de estos servicios no son conocidos del prestamista, no se incluyen en la TAE.	Sí/no; [en caso afirmativo, tipo de seguro] Sí/no; [en caso afirmativo, tipo de servicio accesorio]
Costes relacionados	
Si ha lugar, para mantener una o varias cuentas se requiere registrar tanto las transacciones de pago como la disposición del crédito	
Si ha lugar, Importe de los costes por utilizar un medio de pago específico (por ejemplo, una tarjeta de crédito)	
Si ha lugar, Demás costes derivados del contrato de crédito.	
Si ha lugar, Condiciones en que pueden modificarse los gastos antes mencionados relacionados con el contrato de crédito	
Si ha lugar, Honorarios obligatorios de notaría.	
Costes en caso de pagos atrasados La no realización de un pago podrá acarrearle graves consecuencias (por ejemplo la venta forzosa) y dificultar la obtención de un crédito.	Usted deberá pagar […(tipo de interés aplicable y acuerdos para su ajuste y, si procede, gastos por impago)] por pagos atrasados.

4. Otros aspectos jurídicos importantes.

Derecho de desistimiento Usted tiene derecho a desistir del contrato de crédito en el plazo de 14 días naturales	Sí/no
Reembolso anticipado Usted tiene derecho a reembolsar anticipada-mente el crédito total o parcialmente en cualquier momento	
Si ha lugar, El prestamista tiene derecho a compensación en caso de reembolso anticipado	[Determinación de la compensación (método de cálculo) de acuerdo con el artículo 30 de la Ley de Contratos de Crédito al Consumo]
Consulta de una base de datos El prestamista tiene que informarle de inmediato y sin cargo del resultado de una consulta de una base de datos si se rechaza la solicitud de crédito sobre la base de una consulta de ese tipo. Esto no se aplica si la difusión de esa información está prohibida por una ley o por el Derecho de la Unión Europea o es contraria a los objetivos de orden público o de la seguridad pública.	
Derecho a un proyecto del contrato de crédito Usted tiene derecho, previa petición, a obtener de forma gratuita una copia del proyecto de contrato de crédito. Esta disposición no se aplicará si en el momento de la solicitud el prestamista no está dispuesto a celebrar con usted el contrato de crédito.	
Si ha lugar Período durante el cual el prestamista está vinculado por la información precontractual. Si ha lugar,	Esta información será válida desde … hasta …

5. Información adicional en caso de comercialización a distancia de servicios financieros.

a) Relativa al prestamista	

Si ha lugar, Representante del prestamista en su Estado miembro de residencia Dirección Número de teléfono (*) Correo electrónico (*) Número de fax (*) Dirección de la página web (*)	[Identidad] [Dirección social para uso del consumidor]
Si ha lugar, Registro	[El registro comercial en que está inscrito el prestamista y su número de registro o un medio de identificación equivalente en ese registro]
Si ha lugar, La autoridad de supervisión	
b) Relativa al contrato de crédito	
Si ha lugar, Ejercicio del derecho de desistimiento	[Instrucciones prácticas para ejercer el derecho de desistimiento indicando, entre otras cosas, el período para el ejercicio de dicho derecho; la dirección a la que debe enviarse la notificación del derecho de desistimiento; las consecuencias de no ejercer el derecho de desistimiento]
Si ha lugar, La legislación que el prestamista acepta como base para el establecimiento de relaciones con usted antes de la celebración del contrato de crédito.	
Si ha lugar, Cláusula sobre la legislación aplicable que rige en relación con el contrato de crédito y/o tribunal competente.	[Aquí figurará la cláusula pertinente]
Si ha lugar, Régimen lingüístico	La información y los términos contractuales se facilitarán en [lengua]. Con su consentimiento,
	durante la duración del contrato de crédito nos comunicaremos con usted en [lengua o lenguas]
c) Relativa al recurso	
Existencia y acceso a los procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso	[Si existe o no acceso a procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso para el consumidor que es parte en el contrato a distancia, y, de ser así, cómo puede el consumidor tener acceso a ellos]

(*) Estos datos son facultativos para el prestamista

ANEXO III

Información europea de créditos al consumo

Para:

1. Descubiertos.
2. Créditos al consumo ofrecidos por determinadas organizaciones de crédito (artículo 2, apartado 5, de la Directiva 2008/48/CE).
3. Conversión de la deuda.

1. Identidad y detalles de contacto del prestamista/intermediario del crédito.

Prestamista Dirección Número de teléfono (*) Correo electrónico (*) Número de fax (*) Dirección de la página web (*)	[Identidad] [Dirección social para uso del consumidor]
Si ha lugar Intermediario del crédito Dirección Número de teléfono (*) Correo electrónico (*) Número de fax (*) Dirección de la página web (*)	[Identidad] [Dirección social para uso del consumidor]

(*) Estos datos son facultativos para el prestamista

Cuando se indique «si ha lugar», el prestamista tendrá que rellenar el apartado si la información es pertinente para el producto crediticio, pero si la información no es pertinente para el tipo de crédito del que se trate, deberá suprimir los datos correspondientes o la sección entera.

Las indicaciones que se hallan entre corchetes constituyen una explicación para el prestamista que han de ser sustituidas por la información correspondiente.

2. Descripción de las características principales del producto de crédito.

Tipo de crédito	
Importe total del crédito Es decir, el importe máximo o la suma de todas las cantidades puestas a disposición del consumidor en el marco de un contrato de crédito.	
Duración del contrato de crédito	
Si ha lugar, Se le puede solicitar el reembolso del importe del crédito en su totalidad, previa petición, en cualquier momento.	

3. Costes del crédito.

Tipo deudor o, si ha lugar, los diferentes tipos deudores que se aplican al contrato de crédito	[% - fijo, o - variable (con el índice o tipo de referencia aplicable al tipo deudor inicial)]
Si ha lugar, Tasa anual equivalente (TAE) (*) La TAE es el coste total del crédito expresado en forma de porcentaje anual del importe total del crédito. La TAE sirve para comparar diferentes ofertas.	[% Aquí figurará un ejemplo representativo que incluya todos los supuestos utilizados para calcular la tasa]
Si ha lugar, Costes Si ha lugar, Condiciones en que estos gastos pueden modificarse	[Los costes aplicables en el momento en que se celebró el contrato de crédito]
Costes en caso de pagos atrasados	Usted deberá pagar [… (tipo de interés aplicable y acuerdos para su ajuste y, si procede, gastos por impago)] por pagos atrasados

(*) No aplicable a los contratos de crédito en forma de posibilidad de descubierto y que han de reembolsarse previa petición o en el plazo máximo de tres meses.

4. Otros aspectos jurídicos importantes.

Terminación del contrato de crédito	[Condiciones y procedimiento para poner fin al contrato de crédito]
Consulta de una base de datos El prestamista deberá informarle de inmediato y sin cargo del resultado de una consulta de una base de datos si se rechaza la solicitud de crédito sobre la base de una consulta de ese tipo. Esto no se aplica si la difusión de esa información está prohibida por una ley o por la legislación de la Unión Europea o es contraria a los objetivos de orden público o de seguridad pública.	
Si ha lugar, Período durante el cual el prestamista está vinculado por la información precontractual Si ha lugar,	Esta información será válida desde … hasta …

5. Información adicional si la información precontractual la proporcionan determinadas organizaciones de crédito (artículo 2, apartado 5, de la Directiva 2008/48/CE) o si se ofrece para un crédito al consumidor destinado a la conversión de una deuda.

Plazos y, cuando proceda, el orden en que se asignarán dichos plazos.	Se deberá pagar lo siguiente: [Ejemplo representativo de un cuadro de plazos que incluya el importe, el número y la frecuencia de pagos por parte del consumidor]
Importe total que deberá usted reembolsar	
Reembolso anticipado Usted tiene derecho a reembolsar anticipadamente el crédito total o parcialmente, en cualquier momento. Si ha lugar, El prestamista tiene derecho a compensación en caso de reembolso anticipado Si ha lugar,	[Determinación de la compensación (método de cálculo) con arreglo al artículo 30 de la Ley de Contratos de Crédito al Consumo]

6. Información adicional en caso de comercialización a distancia de servicios financieros.

a) Relativa al prestamista	
Si ha lugar, Representante del prestamista en el Estado miembro donde reside Dirección Número de teléfono (*) Correo electrónico (*) Número de fax (*) Página web (*)	[Identidad] [Dirección social que deberá utilizar el consumidor]
Si ha lugar, Registro	[El registro comercial en que está inscrito el prestamista y su número de registro o un medio de identificación equivalente en ese registro]
Si ha lugar, La autoridad de supervisión	
b) Relativa al contrato de crédito	
Derecho de desistimiento Tiene usted derecho a desistir del contrato de crédito en un plazo de 14 días naturales. Si ha lugar, Ejercicio del derecho de desistimiento	Sí/no [Instrucciones prácticas para ejercer el derecho de desistimiento indicando, entre otras cosas, la dirección a la que debe enviarse la notificación del derecho de desistimiento y las consecuencias de no ejercer el derecho de desistimiento]
Si ha lugar, La ley escogida por el prestamista como base para el establecimiento de relaciones con usted con anterioridad a la celebración del contrato de crédito	
Si ha lugar, Cláusula sobre la legislación aplicable al contrato de crédito y/o tribunal competente	[Aquí figurará la cláusula pertinente]
Si ha lugar, Régimen lingüístico	La información y los términos contractuales se facilitarán en [lengua]. Con su consentimiento, durante la duración del contrato de crédito nos comunicaremos con usted en [lengua o lenguas].
c) Relativa al recurso	
Existencia y acceso a los procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso	[Si existe o no acceso a procedimientos extrajudiciales de reclamación y recurso para el consumidor que es parte en el contrato a distancia, y, de ser así, cómo puede el consumidor tener acceso a ellos]

(*) Estos datos son optativos para el prestamista.

§ 59

Ley 28/1998, de 13 de julio, de Venta a Plazos de Bienes Muebles

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 167, de 14 de julio de 1998
Última modificación: 11 de octubre de 2011
Referencia: BOE-A-1998-16717

JUAN CARLOS I REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente Ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 50/1965, de 17 de julio, sobre Venta a Plazos de Bienes Muebles, constituyó dentro de nuestro ordenamiento un precedente fundamental en la legislación protectora de los consumidores, sin excluir al adquirente de bienes de equipo que se integran en procesos productivos. A través del sistema de aplazamiento de pago y de préstamos destinados a facilitar la adquisición de los bienes, se pretendió regular una serie de operaciones que hiciesen posible el acceso a los mismos concediendo unas importantes garantías al vendedor.

Es característico de la moderna legislación, y muy en especial de la que responde a la incorporación al Derecho interno de las Directivas dictadas en el ámbito de la Unión Europea, el incremento de la protección que se dispensa al consumidor de todo tipo de bienes y servicios. Precisamente, la presente Ley se dicta por imperativo de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, cuyo objeto fue incorporar al Derecho español la Directiva del Consejo de las Comunidades Europeas 87/102/CEE, de 22 de diciembre de 1986, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de crédito al consumo, y su posterior modificación por la Directiva 90/88/CEE, de 22 de febrero de 1990. De este modo, en la citada Ley de Crédito al Consumo se protege al consumidor a quien se concede un crédito para satisfacer necesidades personales mediante disposiciones que obligan al concedente a informar, en los términos legalmente previstos, acerca de las características y condiciones del crédito, y a mantener su oferta durante un plazo determinado. Asimismo, permite al consumidor, previo cumplimiento de los requisitos exigidos en el artículo 15 de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo, oponer excepciones derivadas del contrato frente al empresario con el que hubiere contratado y frente a aquél o aquéllos con los que de algún modo estuviera vinculado por la concesión del crédito y prohíbe exigir pago alguno al consumidor para el caso de que no se obtenga el crédito de financiación previsto. Otras disposiciones que, en definitiva, redundan en beneficio del consumidor son la definición de conceptos como coste total del crédito y tasa anual equivalente, información sobre los

anticipos en descubiertos y límite del interés aplicable a los créditos concedidos en forma de descubiertos en cuentas corrientes.

La necesidad de modificar la Ley 50/1965 viene determinada por la coincidencia parcial o superposición de su ámbito de aplicación con la Ley de Crédito al Consumo que, en su artículo 1, se refiere a la concesión de un «crédito bajo la forma de pago aplazado, préstamo». Esta superposición dio lugar a que la Ley de Crédito al Consumo tuviera en cuenta el texto que es hoy objeto de reforma. Tanto es así que la disposición final tercera de ésta, a cuyo mandato da cumplimiento la presente Ley, concede al Gobierno un plazo de seis meses para presentar a las Cortes Generales un proyecto de Ley de modificación de la Ley 50/1965, sobre la regulación de la venta a plazos de bienes muebles.

Tenía una especial relevancia el contenido de la disposición final segunda de la Ley de Crédito al Consumo que, en su párrafo primero, declaraba de aplicación preferente este texto y de aplicación supletoria la Ley 50/1965 cuando coincidían sus ámbitos. Asimismo, el párrafo segundo declaraba de aplicación necesaria a todos los contratos sujetos a la Ley 50/1965 determinados preceptos de la de Crédito al Consumo. Dada esta situación, la presente Ley parte del criterio básico de remitir a la Ley de Crédito al Consumo las medidas que tengan como finalidad fundamental el incremento del nivel de protección al consumidor y de centrar en la Ley de venta a plazos la regulación del contrato de compraventa de bienes muebles. De este modo, se ha introducido en su articulado un nuevo precepto que hace referencia expresa a este sistema de aplicación preferente y supletoria de ambos cuerpos legales, se ha incorporado el contenido de los artículos de la Ley de Crédito al Consumo que son de aplicación necesaria y se ha derogado su compleja disposición final segunda.

En la presente Ley de Venta a Plazos de Bienes Muebles se ha respetado, en gran medida, la estructura del texto y la redacción del articulado de la Ley 50/1965, también objeto de derogación. En cuanto a las modificaciones operadas por este texto, se advierte en primer lugar una reducción del número de preceptos que lo componen, toda vez que, como ya se ha apuntado, queda deferida a otros la defensa del consumidor y desaparecen artículos que en la actualidad quedaban absolutamente vacíos de contenido, tanto por la actual configuración administrativa como por la práctica económica de las ventas aplazadas con nuevos medios de pago. En segundo lugar, las modificaciones de mayor relevancia se centran en mantener el ámbito de aplicación de la Ley anterior y precisar que sólo los contratos que tengan por objeto bienes muebles identificables accederán al Registro previsto en la Ley y se beneficiarán de las garantías de su inscripción; en suprimir el desembolso inicial como condición necesaria para la perfección del contrato y en facilitar el procedimiento previsto para el cobro de los créditos nacidos de los contratos inscritos en el Registro a través de mecanismos como fijar el tipo de la primera subasta en el precio de venta al contado si, a este efecto, las partes no han fijado otro en el contrato.

En tercer lugar, hay numerosas remisiones a la Ley de Crédito al Consumo, tanto haciendo referencias expresas como trayendo a la Ley el contenido de aquellas disposiciones encaminadas a proteger al consumidor y que se han declarado de aplicación necesaria a las ventas a plazos. Así, se introduce como mención obligatoria del contrato la expresión de la tasa anual equivalente y su modificación conforme a la Ley de Crédito al Consumo; el régimen de penalizaciones que prevé para la omisión o expresión inexacta de cláusulas obligatorias; el de publicidad relativa al precio de las cosas ofrecidas en venta a plazos y el de deducciones a favor del vendedor o prestamista que, ante el incumplimiento de las obligaciones del comprador, haya optado por resolver el contrato. Finalmente, y salvo precisiones de menor entidad, se mantiene lo dispuesto por la ley anterior en cuanto a la definición de los contratos de préstamo de financiación, a la facultad de desestimiento del comprador, al Registro de reservas de dominio y prohibiciones de disponer, a la competencia judicial y facultad moderadora de Jueces y Tribunales y a la ineficacia de los pactos, cláusulas y condiciones que se dirijan a eludir su cumplimiento. Se prevé, asimismo, la inscripción del arrendamiento financiero, haciendo constar su especial y propia naturaleza jurídica, distinta de la compraventa a plazos; la anotación preventiva de demanda y embargo y, por otro lado, la integración del Registro regulado por el artículo 15, en el futuro Registro de Bienes Muebles.

Por último, dado que regula el régimen de perfeccionamiento, eficacia y ejecución de los contratos de ventas a plazos, la presente Ley se dicta al amparo de lo establecido en los

artículos 149.1, 6.ª, 8.ª y 11.ª de la Constitución, salvo aquellos aspectos que constituyan normas de publicidad e información a los consumidores.

CAPÍTULO I

Definiciones y ámbito de aplicación

Artículo 1. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente Ley tiene por objeto la regulación de los contratos de venta a plazos de bienes muebles corporales no consumibles e identificables, de los contratos de préstamo destinados a facilitar su adquisición y de las garantías que se constituyan para asegurar el cumplimiento de las obligaciones nacidas de los mismos.

2. A los efectos de esta Ley, se considerarán bienes identificables todos aquellos en los que conste la marca y número de serie o fabricación de forma indeleble o inseparable en una o varias de sus partes fundamentales, o que tengan alguna característica distintiva que excluya razonablemente su confusión con otros bienes.

Artículo 2. *Aplicación supletoria de la Ley.*

Los contratos sujetos a esta Ley que también se encuentren incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley de Contratos de Crédito al Consumo se regirán por los preceptos de esta última.

La presente Ley se aplicará con carácter supletorio a los contratos a que se refiere el párrafo anterior.

Artículo 3. *Definición del contrato de venta a plazos.*

A los efectos de esta Ley, se entenderá por venta a plazos el contrato mediante el cual una de las partes entrega a la otra una cosa mueble corporal y ésta se obliga a pagar por ella un precio cierto de forma total o parcialmente aplazada en tiempo superior a tres meses desde la perfección del mismo.

También se entenderán comprendidos en esta Ley los actos o contratos, cualquiera que sea su forma jurídica o la denominación que las partes les asignen, mediante las cuales las partes se propongan conseguir los mismos fines económicos que con la venta a plazos.

Artículo 4. *Contratos de préstamo de financiación para las ventas a plazos.*

1. Los préstamos destinados a facilitar la adquisición, a los que se refiere el artículo 1, podrán ser de financiación a vendedor o de financiación a comprador.

2. Tendrán la consideración de contratos de préstamo de financiación a vendedor:

a) Aquéllos en virtud de los cuales éste cede o subroga a un financiador en su crédito frente al comprador nacido de un contrato de venta a plazos con o sin reserva de dominio.

b) Aquéllos mediante los cuales dicho vendedor y un financiador se conciertan para proporcionar la adquisición del bien al comprador contra el pago de su coste de adquisición en plazo superior a tres meses.

3. Tendrán la consideración de contratos de préstamo de financiación a comprador, aquéllos configurados por vendedor y comprador, determinantes de la venta sujeta a esta Ley y en virtud de los cuales un tercero facilite al comprador, como máximo, el coste de adquisición del bien a que se refiere esta Ley, reservándose las garantías que se convengan, quedando obligado el comprador a devolver el importe del préstamo en uno o varios plazos superiores a tres meses.

Artículo 5. *Exclusiones.*

Quedan excluidos de la presente Ley:

1. Las compraventas a plazos de bienes muebles que, con o sin ulterior transformación o manipulación, se destinen a la reventa al público y los préstamos cuya finalidad sea financiar tales operaciones.

2. Las ventas y préstamos ocasionales efectuados sin finalidad de lucro.

3. Los préstamos y ventas garantizados con hipoteca o prenda sin desplazamiento sobre los bienes objeto del contrato.

4. Aquellos contratos de venta a plazos o préstamos para su financiación cuya cuantía sea inferior a la que se determine reglamentariamente.

5. Los contratos de arrendamiento financiero.

CAPÍTULO II

Régimen aplicable

Artículo 6. *Forma y eficacia.*

1. Para la validez de los contratos sometidos a la presente Ley será preciso que consten por escrito. Se formalizarán en tantos ejemplares como partes intervengan, entregándose a cada una de ellas su correspondiente ejemplar debidamente firmado.

2. La eficacia de los contratos de venta a plazos en los que se establezca expresamente que la operación incluye la obtención de un crédito de financiación quedará condicionada a la efectiva obtención de este crédito.

3. Será nulo el pacto incluido en el contrato por el que se obligue al comprador a un pago al contado o a otras fórmulas de pago para el caso de que no se obtenga el crédito de financiación previsto.

Se tendrán por no puestas las cláusulas en las que el vendedor exija que el crédito para su financiación únicamente pueda ser otorgado por un determinado concedente.

Artículo 7. *Contenido del contrato.*

Los contratos sometidos a la presente Ley, además de los pactos y cláusulas que las partes libremente estipulen, contendrán con carácter obligatorio las circunstancias siguientes:

1. Lugar y fecha del contrato.

2. El nombre, apellidos, razón social y domicilio de las partes y, en los contratos de financiación, el nombre o razón social del financiador y su domicilio. Se hará constar también el número o código de identificación fiscal de los intervinientes.

3. La descripción del objeto vendido, con las características necesarias para facilitar su identificación.

4. El precio de venta al contado, el importe del desembolso inicial cuando exista, la parte que se aplaza y, en su caso, la parte financiada por un tercero. En los contratos de financiación constará el capital del préstamo.

5. Cuando se trate de operaciones con interés, fijo o variable, una relación del importe, el número y la periodicidad o las fecha de los pagos que debe realizar el comprador para el reembolso de los plazos o del crédito y el pago de los intereses y los demás gastos, así como el importe total de estos pagos cuando sea posible.

6. El tipo de interés nominal. En el supuesto de operaciones concertadas a interés variable se establecerá la fórmula para la determinación de aquél.

7. La indicación de la tasa anual equivalente definida en el artículo 32 de la Ley de Contratos de Crédito al Consumo.

8. La relación de elementos que componen el coste total del crédito, con excepción de los relativos al incumplimiento de las obligaciones contractuales, especificando cuáles se integran en el cálculo de la tasa anual equivalente.

9. Cuando se pacte, la cesión que de sus derechos frente al comprador realice el vendedor, subrogando a un tercero, y el nombre o razón social y domicilio de éste; o la reserva de la facultad de ceder a favor de persona aún no determinada, cuando así se pacte.

10. La cláusula de reserva de dominio, si así se pactara, así como el derecho de cesión de la misma o cualquier otra garantía de las previstas y reguladas en el ordenamiento jurídico.

11. La prohibición de enajenar o de realizar cualquier otro acto de disposición en tanto no se haya pagado la totalidad del precio o reembolsado el préstamo, sin la autorización por escrito del vendedor o, en su caso, del financiador.

12. El lugar establecido por las partes a efectos de notificaciones, requerimientos y emplazamientos. Si no se consignara, las notificaciones, requerimientos y emplazamientos se efectuarán en el domicilio propio de cada obligado. También se hará constar un domicilio donde se verificará el pago.

13. La tasación del bien para que sirva de tipo, en su caso, a la subasta. También podrá fijarse una tabla o índice referencial que permita calcular el valor del bien a los efectos de lo señalado en el artículo 16.

14. La facultad de desistimiento establecida en el artículo 9.

Artículo 8. *Penalización por omisión o expresión inexacta de cláusulas obligatorias.*

1. La omisión de alguna de las circunstancias imperativas señaladas en los números4y5delartículo anterior, que no fuere imputable a la voluntad del comprador o prestatario, reducirá la obligación de éstos a pagar exclusivamente el importe del precio al contado o el nominal del crédito, con derecho a satisfacerlo en los plazos convenidos, exento de todo recargo por cualquier concepto.

En el caso de omisión o inexactitud de los plazos, dicho pago no podrá ser exigido al comprador antes de la finalización del contrato.

2. La omisión de las circunstancias señaladas en los números6y7delartículo anterior reducirá la obligación del comprador a abonar el interés legal en los plazos convenidos.

3. La omisión de la relación a que se refiere el número 8 del artículo anterior determinará que no será exigible al comprador el abono de los gastos no citados en el contrato, ni la constitución o renovación de garantía alguna.

4. En el caso de que los contenidos a que se refieren los dos apartados anteriores sean inexactos, se modularán, en función del perjuicio que debido a tal inexactitud sufra el comprador, las consecuencias previstas para su omisión.

5. La omisión o expresión inexacta de las demás circunstancias del artículo anterior podrá reducir la obligación del comprador a pagar exclusivamente el importe del precio al contado o, en su caso, del nominal del préstamo. Esta reducción deberá ser acordada por el Juez si el comprador justifica que ha sido perjudicado.

Artículo 9. *Facultad de desistimiento.*

1. El consumidor podrá desistir del contrato dentro de los siete días hábiles siguientes a la entrega del bien, comunicándolo mediante carta certificada u otro medio fehaciente al vendedor y, en su caso, al financiador, siempre que se cumplan todos los requisitos siguientes:

a) No haber usado del bien vendido más que a efectos de simple examen o prueba.

b) Devolverlo, dentro del plazo señalado anteriormente, en el lugar, forma y estado en que lo recibió y libre de todo gasto para el vendedor.

El deterioro de los embalajes, cuando fuese necesario para acceder al bien, no impedirá su devolución.

c) Proceder, cuando así se haya pactado, a indemnizar al vendedor en la forma establecida contractualmente, por la eventual depreciación comercial del bien.

Dicha indemnización no podrá ser superior a la quinta parte del precio de venta al contado. A este fin habrá de aplicarse el desembolso inicial si existiera.

d) Reintegrar el préstamo concedido en virtud de alguno de los contratos regulados en el artículo 4.3, en los términos acordados en los mismos para el caso de desistimiento.

2. Este derecho será irrenunciable, sin que la no constancia de tal cláusula en el contrato prive al comprador de la facultad de desistimiento.

Si como consecuencia del ejercicio de este derecho se resolviera el contrato de venta a plazos también se dará por resuelto el contrato de financiación al vendedor y, en tal caso, el financiador sólo podrá reclamar el pago a éste.

3. Una vez transcurrido el plazo para el ejercicio de la facultad de desistimiento surtirán los efectos derivados del contrato. No obstante, en cualquier momento de vigencia del

contrato, el comprador podrá pagar anticipadamente, de forma total o parcial, el precio pendiente de pago o reembolsar anticipadamente el préstamo obtenido, sin que en ningún caso puedan exigírsele intereses no devengados. En tal supuesto, el comprador sólo podrá quedar obligado a abonar, por razón del pago anticipado o reembolso, la compensación que para tal supuesto se hubiera pactado y que no podrá exceder del 1,5 por 100 del precio aplazado o del capital reembolsado anticipadamente en los contratos con tipo de interés variable y del 3 por 100 en los contratos con tipo de interés fijo. Salvo pacto, los pagos parciales anticipados no podrán ser inferiores al 20 por 100 del precio.

4. En caso de adquisición de vehículos de motor susceptibles de matriculación podrá excluirse mediante pacto el derecho de desistimiento, o modalizarse su ejercicio de forma distinta a lo previsto en esta Ley.

Artículo 10. *Incumplimiento del comprador.*

1. Si el comprador demora el pago de dos plazos o del último de ellos, el vendedor, sin perjuicio de lo que dispone el artículo siguiente, podrá optar entre exigir el pago de todos los plazos pendientes de abono o la resolución del contrato.

Cuando el vendedor optare por la resolución del contrato, las partes deberán restituirse recíprocamente las prestaciones realizadas. El vendedor o prestamista tendrá derecho:

a) Al 10 por 100 de los plazos vencidos en concepto de indemnización por la tenencia de las cosas por el comprador.

b) A una cantidad igual al desembolso inicial, si existiera, por la depreciación comercial del objeto. Cuando no exista el desembolso inicial, o éste sea superior a la quinta parte del precio de venta al contado, la deducción se reducirá a esta última.

Por el deterioro de la cosa vendida, si lo hubiere, podrá exigir el vendedor, además, la indemnización que en derecho proceda.

2. La falta de pago de dos plazos o del último de ellos dará derecho al tercero que hubiere financiado la adquisición en los términos del artículo 4 para exigir el abono de la totalidad de los plazos que estuvieren pendientes, sin perjuicio de los derechos que le correspondan como cesionario del vendedor y de lo dispuesto en el artículo siguiente.

Artículo 11. *Facultad moderadora de Jueces y Tribunales.*

Los Jueces y Tribunales, con carácter excepcional y por justas causas apreciadas discrecionalmente, tales como desgracias familiares, paro, accidentes de trabajo, larga enfermedad u otros infortunios, podrán señalar nuevos plazos o alterar los convenidos, determinando, en su caso, el recargo en el precio por los nuevos aplazamientos de pago.

Igualmente, tendrán facultades moderadoras de las cláusulas penales pactadas para el caso de pago anticipado o incumplimiento por parte del comprador.

Artículo 12. *Competencia judicial.*

(Derogado)

Artículo 13. *Publicidad.*

La publicidad relativa al precio de los bienes ofrecidos en venta a plazos deberá expresar el precio de adquisición al contado y el precio total a plazos. En caso de que se hubiera estipulado un tipo de interés variable, se fijará el precio estimado total según el tipo vigente en el momento de la celebración del contrato, haciendo constar expresamente que se ha calculado así.

En la publicidad y en los anuncios y ofertas exhibidos en locales comerciales, en los que se ofrezca un crédito o la intermediación para la celebración de un contrato sujeto a esta Ley deberá, en todo caso, indicarse el tipo de interés, así como la tasa anual equivalente, mediante un ejemplo representativo.

Artículo 14. *Cláusulas ineficaces.*

Se tendrán por no puestos los pactos, cláusulas y condiciones de los contratos regulados en la presente Ley que fuesen contrarios a sus preceptos o se dirijan a eludir su cumplimiento.

CAPÍTULO III

Otras disposiciones

Artículo 15. *Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles.*

1. Para que sean oponibles frente a terceros las reservas de dominio o las prohibiciones de disponer que se inserten en los contratos sujetos a la presente Ley, será necesaria su inscripción en el Registro a que se refiere el párrafo siguiente. La inscripción se practicará sin necesidad de que conste en los contratos nota administrativa sobre su situación fiscal.

El Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles se llevará por los Registradores de la Propiedad y Mercantiles y se sujetará a las normas que dicte el Ministerio de Justicia.

2. A todos los efectos legales se presumirá que los derechos inscritos en el Registro existen y pertenecen a su titular en la forma determinada por el asiento respectivo.

Igualmente se presumirá, salvo prueba en contrario, que los contratos inscritos son válidos.

Como consecuencia de lo dispuesto anteriormente, no podrá ejercitarse ninguna acción contradictoria del dominio de bienes muebles o de derechos inscritos a nombre de persona o entidad determinada sin que, previamente, o a la vez, se entable demanda de nulidad o cancelación de la inscripción correspondiente. Si la demanda contradictoria del dominio inscrito va dirigida contra el titular registral, se entenderá implícita la demanda aludida en el inciso anterior.

3. En caso de embargo preventivo o ejecución forzosa respecto de bienes muebles se sobreseerá todo procedimiento de apremio respecto de dichos bienes o sus productos o rentas tan pronto como conste en autos, por certificación del registrador, que sobre los bienes en cuestión constan inscritos derechos en favor de persona distinta de aquella contra la cual se decretó el embargo o se sigue el procedimiento, a no ser que se hubiese dirigido contra ella la acción en concepto de heredera de quien aparezca como dueño en el Registro. Al acreedor ejecutante le quedará reservada su acción para perseguir en el mismo juicio otros bienes del deudor y para ventilar en el juicio correspondiente el derecho que creyere asistirle en cuanto a los bienes respecto de los cuales se suspenda el procedimiento.

El que remate bienes sujetos a prohibición de disponer inscrita en el Registro en los términos de esta Ley los adquirirá con subsistencia de la obligación de pago garantizada con dicha prohibición, de la que responderá solidariamente con el primitivo deudor hasta su vencimiento.

Artículo 16. *Incumplimiento del deudor.*

1. El acreedor podrá recabar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos regulados por la presente Ley mediante el ejercicio de las acciones que correspondan en procesos de declaración ordinarios, en el proceso monitorio o en el proceso de ejecución, conforme a la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Únicamente constituirán título suficiente para fundar la acción ejecutiva sobre el patrimonio del deudor los contratos de venta a plazos de bienes muebles que consten en alguno de los documentos a que se refieren los números 4.º y 5.º del apartado segundo del artículo 517 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

2. En caso de incumplimiento de un contrato inscrito en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles y formalizado en el modelo oficial establecido al efecto, el acreedor podrá dirigirse directa y exclusivamente contra los bienes adquiridos a plazos, con arreglo al siguiente procedimiento:

a) El acreedor, a través de fedatario público competente para actuar en el lugar donde se hallen los bienes, donde haya de realizarse el pago o en el lugar donde se encuentre el domicilio del deudor, requerirá de pago a éste, expresando la cantidad total reclamada y la

causa del vencimiento de la obligación. Asimismo, se apercibirá al deudor de que, en el supuesto de no atender al pago de la obligación, se procederá contra los bienes adquiridos a plazos en la forma establecida en el presente artículo.

Salvo pacto en contrario, la suma líquida exigible en caso de ejecución será la especificada en la certificación expedida por el acreedor, siempre que se acredite, por fedatario público, haberse practicado aquella liquidación en la forma pactada por las partes en el contrato y que el saldo coincide con el que aparece en la cuenta abierta al deudor.

b) El deudor, dentro de los tres días hábiles siguientes a aquel en que sea requerido, deberá pagar la cantidad exigida o entregar la posesión de los bienes al acreedor o a la persona que éste hubiera designado en el requerimiento.

c) Si el deudor no pagase, pero voluntariamente hiciera entrega de los bienes adquiridos a plazos, se procederá a su enajenación en pública subasta, con intervención de Notario o Corredor de Comercio colegiado, según sus respectivas competencias.

En la subasta se seguirán, en cuanto fuesen de aplicación, las reglas establecidas en el artículo 1.872 del Código Civil y disposiciones complementarias, así como las normas reguladoras de la actividad profesional de Notarios y Corredores de Comercio. En la primera subasta servirá como tipo el valor fijado a tal efecto por las partes en el contrato.

No obstante lo dispuesto en los párrafos anteriores, el acreedor podrá optar por la adjudicación de los bienes para pago de la deuda sin necesidad de acudir a la pública subasta. En tal caso, será de aplicación lo dispuesto en la letra e) de este apartado.

d) Cuando el deudor no pagare la cantidad exigida ni entregare los bienes para la enajenación en pública subasta a que se refiere la letra anterior, el acreedor podrá reclamar del tribunal competente la tutela sumaria de su derecho, mediante el ejercicio de las acciones previstas en los números 10.º y 11.º del apartado primero del artículo 250 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

e) La adquisición por el acreedor de los bienes entregados por el deudor no impedirá la reclamación entre las partes de las cantidades que correspondan, si el valor del bien en el momento de su entrega por el deudor, conforme a las tablas o índices referenciales de depreciación establecidos en el contrato, fuese inferior o superior a la deuda reclamada.

En caso de no haberse pactado un procedimiento para el cálculo de la depreciación del bien, el acreedor deberá acreditarla en el correspondiente proceso declarativo.

f) La adquisición de los bienes subastados no impedirá la reclamación de las cantidades que correspondan, si el valor del bien obtenido en la subasta fuese inferior o superior a la deuda reclamada.

3. Cuando el bien vendido con pacto de reserva de dominio o prohibición de disponer, inscrito en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles, se hallare en poder de persona distinta al comprador, se requerirá a ésta, a través de fedatario público, para que, en un plazo de tres días hábiles, pague el importe reclamado o desampare el bien.

Si pagare, se subrogará en el lugar del acreedor satisfecho contra el comprador. Si desamparase el bien, se entenderán con él todas las diligencias del trámite ejecutorio, se siga éste ante fedatario público o en vía judicial, entregándosele el remanente que pudiera resultar después de pagado el actor.

Si el poseedor del bien se opone al pago o al desamparo, se procederá conforme a lo dispuesto en la letra d) y siguientes del apartado anterior.

4. Los requerimientos y notificaciones previstos en los apartados anteriores se efectuarán en el domicilio que a este efecto haya designado el comprador en el contrato inicial. Dicho domicilio podrá ser modificado ulteriormente, siempre que de ello se dé conocimiento al vendedor o acreedor y se haga constar en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles.

5. El acreedor, para el cobro de los créditos nacidos de los contratos otorgados en escritura pública o en póliza intervenida por Corredor de Comercio colegiado, así como de aquellos contratos formalizados en el modelo oficial establecido al efecto e inscritos en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles, gozará de la preferencia y prelación establecidos en los artículos 1.922.2. o y 1.926.1. a del Código Civil.

Cuando los contratos reúnan estos mismos requisitos formales, y se hubiera inscrito la reserva de dominio pactada, en los supuestos de quiebra o concurso de acreedores no se incluirán en la masa los bienes comprados a plazos mientras no esté satisfecho el crédito

garantizado, sin perjuicio de llevar a aquélla el sobrante del precio obtenido en la subasta. En los supuestos de suspensión de pagos el acreedor tendrá la condición de singularmente privilegiado, con derecho de abstención según los artículos 15 y 22 de la Ley de Suspensión de Pagos.

Disposición adicional primera. *Arrendamiento financiero.*

1. Los contratos de arrendamiento financiero, regulados en la disposición adicional séptima de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, que se refieran a bienes muebles que reúnan las características señaladas en el artículo 1, podrán ser inscritos en el Registro establecido en el artículo 15 de esta Ley.

2. El arrendador financiero podrá recabar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos regulados por la presente Ley mediante el ejercicio de las acciones que correspondan en procesos de declaración ordinarios, en el proceso monitorio o en el proceso de ejecución, conforme a la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Únicamente constituirán título suficiente para fundar la acción ejecutiva sobre el patrimonio del deudor los contratos de arrendamiento financiero que consten en alguno de los documentos a que se refieren los números 4.º y 5.º del apartado segundo del artículo 517 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

3. En caso de incumplimiento de un contrato de arrendamiento financiero que conste en alguno de los documentos a que se refieren los números 4.º y 5.º del apartado segundo del artículo 517 de la Ley de Enjuiciamiento Civil o que se haya inscrito en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles y formalizado en el modelo oficial establecido al efecto, el arrendador, podrá pretender la recuperación del bien conforme a las siguientes reglas:

a) El arrendador, a través de fedatario público competente para actuar en el lugar donde se hallen los bienes, donde haya de realizarse el pago o en el lugar donde se encuentre el domicilio del deudor, requerirá de pago al arrendatario financiero, expresando la cantidad total reclamada y la causa del vencimiento de la obligación.

Asimismo, se apercibirá al arrendatario de que, en el supuesto de no atender el pago de la obligación, se procederá a la recuperación de los bienes en la forma establecida en la presente disposición.

b) El arrendatario, dentro de los tres días hábiles siguientes a aquél en que sea requerido, deberá pagar la cantidad exigida o entregar la posesión de los bienes al arrendador financiero o a la persona que éste hubiera designado en el requerimiento.

c) Cuando el deudor no pagare la cantidad exigida ni entregare los bienes al arrendador financiero, éste podrá reclamar del tribunal competente la inmediata recuperación de los bienes cedidos en arrendamiento financiero, mediante el ejercicio de las acciones previstas en el número 11.º del apartado primero del artículo 250 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

d) El Juez ordenará la inmediata entrega del bien al arrendador financiero en el lugar indicado en el contrato. Todo ello, sin perjuicio del derecho de las partes a plantear otras pretensiones relativas al contrato de arrendamiento financiero en el proceso declarativo que corresponda.

La interposición de recurso contra la resolución judicial no suspenderá, en ningún caso, la recuperación y entrega del bien.

4. Los requerimientos y notificaciones, prevenidos en los apartados anteriores, se efectuarán en el domicilio del arrendatario financiero fijado en el contrato inicial.

Dicho domicilio podrá ser modificado ulteriormente siempre que de ello se dé conocimiento al arrendador y se haga constar en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles.

5. El arrendador financiero tendrá el derecho de abstención del convenio de acreedores, regulado en el artículo 22 de la Ley de Suspensión de Pagos, pudiendo ejercitar los derechos reconocidos en la Ley de forma separada.

En los supuestos de quiebra o concurso de acreedores, los bienes cedidos en arrendamiento financiero no se incluirán en la masa, debiéndose poner a disposición del arrendador financiero, previo reconocimiento judicial, de su derecho.

Lo dispuesto en los párrafos precedentes se entenderá, sin perjuicio del derecho del arrendador financiero, al cobro de las cuotas adeudadas en la fecha de la declaración del

estado legal de suspensión de pagos, quiebra, concurso de acreedores y quita y espera del arrendamiento financiero, en la forma prevista en la Ley para dichos supuestos.

6. Los contratos de arrendamiento financiero se inscribirán en una sección especial del Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles.

7. Lo previsto en los apartados 2, 3, 4 y 5 será de aplicación a los contratos de arrendamiento de bienes muebles.

Disposición adicional segunda. *Anotación preventiva de demanda y embargo.*

Cuando el mandamiento judicial ordene la práctica de una anotación preventiva de embargo o, en su caso, de demanda de propiedad, de un bien mueble no inscrito, el acreedor o demandante podrá solicitar del Juez, en el mismo procedimiento, que requiera del deudor o demandado la inscripción previa y el depósito o secuestro judicial del bien, bajo advertencia de que, en otro caso, dicha anotación abrirá folio en el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles para asegurar la ejecución de la resolución judicial.

Dicha anotación tendrá una vigencia de cuatro años y, una vez transcurrido dicho plazo, se cancelará de oficio o a instancia de cualquier interesado, si no consta en el Registro su prórroga.

Las mismas reglas se aplicarán a los procedimientos administrativos de apremio, conforme a su propia naturaleza.

Disposición adicional tercera. *Registro de Bienes Muebles.*

El Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles se integrará en el futuro Registro de Bienes Muebles, a cargo de los Registradores de la Propiedad y Mercantiles, conforme disponga su Reglamento.

Disposición adicional cuarta. *Sección de obras y grabaciones audiovisuales.*

Se crea una sección adicional en el Registro de Bienes Muebles destinada a la inscripción, con eficacia frente a terceros, de las obras y grabaciones audiovisuales, sus derechos de explotación y, en su caso, de las anotaciones de demanda, embargos, cargas, limitaciones de disponer, hipotecas, y otros derechos reales impuestos sobre las mismas, en la forma que se determine reglamentariamente.

Disposición transitoria única.

Los contratos de venta a plazos de bienes muebles, nacidos al amparo de la Ley 50/1965, de 17 de julio, se regirán por sus disposiciones. No obstante, los contratos inscritos en el Registro, que hayan nacido bajo el mandato de la Ley 50/1965, se regirán por la presente Ley en todo cuanto no se oponga a lo dispuesto en aquélla.

A los efectos de la aplicación a estos contratos del procedimiento previsto en el artículo 16.2 de esta Ley, servirá de tipo de la primera subasta el precio de venta al contado según conste estipulado en los mismos.

Disposición derogatoria única.

1. Se deroga la Ley 50/1965, de 17 de julio, sobre Venta a Plazos de Bienes Muebles.

2. Se deroga la disposición final segunda de la Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Crédito al Consumo.

3. Se deroga el Decreto 1193/1966, de 12 de mayo, por el que se dictan disposiciones complementarias de la Ley 50/1965, sobre Venta a Plazos de Bienes Muebles.

4. Queda en vigor la Orden de 15 de noviembre de 1982, por la que se aprobó la Ordenanza para el Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles, en todo aquello que no se oponga a la presente Ley.

5. Quedan sin efecto cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo establecido en esta Ley.

Disposición final primera. *Habilitación al Gobierno.*

El Gobierno, a propuesta conjunta de los Ministros de Justicia y de Economía y Hacienda, dictará las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de esta Ley.

Disposición final segunda. *Habilitación al Ministro de Justicia.*

El Ministro de Justicia dictará las disposiciones relativas a la organización y funcionamiento del Registro de Venta a Plazos de Bienes Muebles.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor a los sesenta días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 60

Ley de 16 de diciembre de 1954 sobre hipoteca mobiliaria y prenda sin desplazamiento de posesión

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 352, de 18 de diciembre de 1954
Última modificación: 25 de julio de 2015
Referencia: BOE-A-1954-15448

La presente Ley regula una norma de la garantía real que cuenta con importantes precedentes en nuestro Derecho y en el de otros países; pero al hacerlo no se sujeta estrictamente a los patrones clásicos y a tales precedentes, antes se desvía muchas veces de ellos, de manera que bien puede afirmarse entraña una trascendente y ponderada novedad legislativa. Esta novedad se refleja en la configuración técnica aceptada para la hipoteca mobiliaria y para la prenda sin desplazamiento de posesión, en los bienes que se sujetan a la garantía, en la extensión dada a ésta en algunos casos, en la regulación formal y registral de la nueva figura jurídica —que lleva a la creación de un Registro público para estos gravámenes—, en el desenvolvimiento del derecho real durante su existencia antes de llegar el momento de su ejecución, en su repercusión obligada respecto de terceras personas, en su desarrollo procesal, y, en fin, en la determinación de los derechos de preferencia y persecución típicos de todo derecho real y de tal dificultad en esta forma de garantía que han sido el obstáculo, hasta ahora insuperado, para la perfecta eficacia de los intentos legislativos sobre la materia.

Estas consideraciones, unidas a la necesidad de adoptar, en ocasiones, soluciones impuestas por la práctica y la técnica, obligan a explicar y fundamentar el desenvolvimiento dado en la Ley a la hipoteca mobiliaria y a la prenda sin desplazamiento de posesión.

Necesidad de la reforma

La configuración tradicional de los derechos reales de prenda e hipoteca, con su limitación respectiva a bienes muebles e inmuebles y con sus características de desplazamiento y no desplazamiento de la posesión, es, sin duda, insuficiente para satisfacer todas las necesidades de la garantía real. La doctrina científica puso de relieve los graves inconvenientes de la privación al deudor de la posesión de la prenda sobre todo en cosas muebles de gran valor destinadas a fines agrícolas o industriales; el desplazamiento de la posesión es perjudicial para el deudor, al privarle de bienes adecuados; para la economía nacional al paralizar elementos de trabajo y de producción y, con ellos, fuentes de riqueza; y aun para el propio acreedor al disminuir la capacidad económica del deudor y la posibilidad de hacer frente de un modo normal a sus obligaciones. La experiencia demostró que la prenda iba quedando reducida a cosas meramente suntuarias, por ser ineficaz respecto de cosas necesarias para el trabajo del hombre; y cuando la necesidad obligaba a pignorar estas últimas, los funestos resultados prácticos de la garantía hacían patente la necesidad de otra figura jurídica que salvara sus inconvenientes.

Por otra parte, la importancia adquirida por las cosas muebles al impulso del moderno desarrollo industrial y la aparición de nuevos bienes en el sentido jurídico, difícilmente catalogables entre las cosas muebles o inmuebles, hicieron pensar en la que se denominó prenda sin desplazamiento e hipoteca mobiliaria, como medio de hacer viable la garantía real para estos bienes, que por su valor o por su naturaleza se adaptaban con dificultad a los modelos clásicos.

Las legislaciones han resuelto el problema, por regla general, de un modo parcial y atendiendo a los diversos objetos susceptibles de garantía; la prenda sin desplazamiento e hipoteca mobiliaria fue aceptada en gran número de países bajo las formas de prenda agrícola, rural o agraria, ganadera, hotelera, de automóviles o de empresas o establecimientos mercantiles.

En nuestro Derecho se siguió inicialmente este mismo criterio y fueron objeto de regulación la prenda agrícola y ganadera (Real Decreto de veintidós de septiembre de mil novecientos diecisiete), la prenda aceitera (Decreto de veintinueve de noviembre de mil novecientos treinta y cinco) y la prenda industrial (Ley de diecisiete de mayo de mil novecientos cuarenta). Posteriormente, la Ley de cinco de diciembre de mil novecientos cuarenta y uno, que añadió al Código Civil los artículos mil ochocientos sesenta y tres bis a mil ochocientos setenta y tres bis, se inspiró en un criterio más comprensivo intentando una regulación de carácter más general, que, sin embargo, por diversas circunstancias, no ha llegado a tener en la práctica el desarrollo y la aplicación deseados por el legislador.

Naturaleza de la garantía

El primer problema que ha habido que resolver ha sido el de la naturaleza jurídica que se había de atribuir a esta nueva forma de garantía real. Podía seguirse el criterio de equipararla a la hipoteca, bien al modo de la hipoteca naval, alterando por disposición legal la naturaleza de los bienes al solo objeto del gravamen, bien introduciendo claramente la modalidad de la hipoteca mobiliaria. Podía también seguirse el criterio de asimilarla a la prenda en atención a la naturaleza de los bienes, eliminando el requisito de la entrega de la posesión bajo la forma de prenda sin desplazamiento. Todos estos sistemas tenían precedentes en la doctrina científica y en las legislaciones. En nuestro Derecho el predominante era, indudablemente, el último.

En primer término, nada resolvía en el orden teórico ni en el práctico seguir la ficción de la Ley de Hipoteca Naval, de considerar inmuebles los bienes muebles por naturaleza, al solo objeto de hacer posible su hipoteca. En el actual estado de la ciencia jurídica, se ha creído innecesario acudir a esa ficción.

Era, pues, preciso adoptar uno de los otros dos sistemas, y para ello se han tenido en cuenta, muy especialmente, las características sustantivas de la prenda y de la hipoteca.

La acción real ha tenido siempre, como elemento indispensable, la identidad de la cosa; por eso, teóricamente, no ha sido posible construir derechos reales perfectos sobre cosas genéricas ni sobre cosas futuras. El grado de perfección en cuanto a la identidad de la cosa y su reflejo consiguiente en documentos y Registros públicos, ha llevado a la Comisión a distinguir dos grupos de bienes: los de identificación semejante a la de los inmuebles y, por tanto, como éstos, claramente susceptibles de hipoteca, y los de identificación menos perfecta y, por consiguiente, de un derecho de más difícil persecución, que quedan dentro de la figura clásica de la prenda, si bien sustituyéndose por la publicidad registral el requisito del desplazamiento de posesión. Más que la instauración de dos figuras jurídicas nuevas se trata de trasplantar ciertos bienes muebles, que por su función económica lo merecen, y cuya perfección identificadora lo permite, al régimen jurídico de la hipoteca de los inmuebles, de tan notorio desenvolvimiento técnico y económico en España, todo ello partiendo de la misma naturaleza y cualidades de las cosas muebles sin forzadas ficciones de asimilación a los inmuebles.

La determinación de los bienes susceptibles de una y otra forma de garantía, no podía dejarse a la libre interpretación. Por tratarse de una regulación nueva, se ha estimado indispensable fijar con exactitud y de un modo completo los bienes sujetos a hipoteca mobiliaria y a prenda sin desplazamiento. Se señalan como susceptibles de la primera los establecimientos mercantiles, los automóviles y vehículos de motor, vagones y tranvías, las aeronaves, la maquinaria industrial y la propiedad intelectual e industrial, bienes, casi todos

ellos que en el actual estado de Derecho son de fácil identificación y, por tanto, susceptibles de ser perseguidos por acción real ilimitadamente. Y se han determinado como susceptibles de prenda: los frutos agrícolas, las cosechas, los productos y aprovechamientos forestales, los animales, ciertas máquinas, aperos y productos de las explotaciones agrícolas o ganaderas, las mercaderías y materias primas almacenadas y los cuadros, esculturas, porcelanas, libros y cualesquiera otros objetos de valor artístico o histórico, todos ellos bienes de más difícil identificación por sus cualidades específicas, por lo que, ante su fácil desaparición, transformación o confusión, los procedimientos ejecutivos, especialmente ágiles y rápidos, han de procurar, de modo inmediato, la reintegración posesoria a favor del acreedor, volviendo la prenda sin desplazamiento, por conversión procesal, a prenda desplazada.

Disposiciones comunes

Se inicia la Ley con unas normas de común aplicación a la hipoteca mobiliaria y a la prenda sin desplazamiento, con el fin de evitar repeticiones innecesarias. Dejando para los Títulos respectivos la determinación de los bienes que pueden ser objeto de una u otra figura jurídica, se ha creído conveniente no admitir la posibilidad de hipoteca o de prenda sin desplazamiento de bienes que, pudiendo serlo por su naturaleza, se hallan en situaciones jurídicas especiales; así ocurre con los bienes anteriormente hipotecados, pignorados o embargados, y con las cuotas indivisas de aquéllos. Aunque, en principio, no existe inconveniente teórico para admitirlas, se ha estimado que, desde un punto de vista práctico, debían excluirse, con el fin de dar a la nueva institución la mayor sencillez y seguridad posibles y evitar situaciones que conducirían a colisiones de derechos y que en el momento de la ejecución crearían un confusionismo perjudicial para el buen desarrollo de ambas. Tal vez, y ello se ha tenido muy en cuenta, se limiten las posibilidades de crédito, y por tal razón, acaso en ulteriores reformas legislativas pueda llegar a ser aconsejable la supresión de estas prohibiciones; pero, en la actualidad, es preferible establecerlas para asegurar el éxito de la institución.

Al mismo fundamento obedece la prohibición de la subhipoteca y la de constituir prenda sin desplazamiento sobre bienes susceptibles de hipoteca mobiliaria que se recogen más adelante.

Exigencia especial para que los bienes puedan ser objeto de hipoteca o de prenda sin desplazamiento es la de que el precio de adquisición, en su caso, esté totalmente pagado, a menos, que la hipoteca o la prenda se constituyan precisamente en garantía del precio aplazado. Se funda este requisito en la consideración de que las ventas a plazos, tan frecuentes en circunstancias normales, se verían entorpecidas, en perjuicio del comercio, si el vendedor tuviere el fundado temor de ver perjudicado su crédito por la constitución de una garantía sobre los bienes así vendidos. Dar preferencia al crédito por precio aplazado sobre la hipoteca o la prenda hubiera sido contrario a la naturaleza de uno y otro derecho. Exigir al vendedor, para estar debidamente garantizado, que acudiera siempre a la hipoteca o a la prenda, sería muy gravoso para el comprador y chocaría con la práctica usual en esta clase de ventas. De este modo, además, se eliminan los problemas que suscitarían los variados pactos que suelen acompañar a estas ventas aplazadas, especialmente la condición resolutoria y la reserva de dominio.

Seguidamente se configuran y desarrollan normas generales reguladoras de la hipoteca y de la prenda, de conformidad con las establecidas para la hipoteca sobre inmuebles en cuanto se refiere a su constitución, extensión a las indemnizaciones, garantía por intereses, cesión del crédito garantizado y derechos de persecución y preferencia.

Existen, sin embargo, algunas desviaciones que se han considerado necesarias y que son impuestas por la propia naturaleza de las cosas objeto de garantía. Así ocurre con el precepto que prohibe al deudor vender los bienes hipotecados o pignorados sin consentimiento del acreedor, que tiene su fundamento en que no es indiferente para éste la persona del tercer poseedor de los bienes muebles, ya que éstos exigen un cuidado y un celo especiales, muy superiores al de los inmuebles, para asegurar su conservación y el mantenimiento de su valor.

Son también especialidades las contenidas en los preceptos que regulan el derecho de preferencia y la prescripción de las acciones hipotecaria y pignoraticia. Respecto del primero,

la circunstancia de que nuestros Códigos Civil y de Comercio hacen separación cuidadosa en la prelación de créditos, según se refieran a bienes muebles o inmuebles, aconsejó equiparar la hipoteca y la prenda sin desplazamiento a la prenda común.

Con el fin de dar mayor agilidad a estas Instituciones, y recogiendo el precedente que ya se consignó en el artículo mil ochocientos sesenta y ocho bis del Código Civil, se autoriza la intervención de los Agentes de Cambio y Bolsa o Corredores de Comercio Colegiados, indistintamente con la de los Notarios, cuando se trate de operaciones bancarias y dentro del ámbito que señala el artículo noventa y tres del Código de Comercio para la actuación de tales Agentes.

Regulación general de la hipoteca

Se determinan, en primer término, los bienes que pueden ser objeto de hipoteca mobiliaria, partiendo de la idea de sujetar a esta forma de garantía únicamente los bienes susceptibles de identificación exteriorizada en el Registro y de recibir eficazmente la publicidad registral. Los requisitos exigidos a algunos de estos bienes para ser hipotecados se examinarán más adelante.

Tiene especial interés precisar qué bienes no son susceptibles de hipoteca mobiliaria: todos aquellos no incluidos en la enumeración del artículo doce. Para excluir su hipotecabilidad se ha tenido en cuenta, como razón fundamental, que, fuera de los enumerados, no existen, por el momento, otros que puedan adaptarse debidamente al régimen de Registro y que puedan ser, por tanto, hipotecados.

Hipoteca de establecimiento mercantil

La diversa terminología empleada en la doctrina científica para designar la empresa, hacienda, casa o establecimiento mercantil; las diferentes construcciones teóricas de la empresa, desde las que la consideran como un ente jurídico unitario al modo de una universalidad, hasta las negativas, que no admiten el concepto unitario de la empresa y la especial naturaleza de las cosas o elementos que la integran, son cuestiones que han sido objeto de muy detenido estudio por la evidente trascendencia que tienen para el desenvolvimiento de la hipoteca.

Se ha creído que debe consagrarse preferente atención al establecimiento, como base física de la empresa, como elemento más permanente de la misma y como bien que, en nuestra vida real, es por sí solo objeto de posible transmisión y tiene un valor intrínseco y objetivo, en cierto modo independiente de la actividad del comerciante y de los demás elementos de la empresa. Por estas razones, y habida cuenta de los precedentes de Derecho comparado y del proyecto de Código de mil novecientos veintiséis, el objeto fundamental y directo de la hipoteca es el establecimiento mercantil. Su hipotecabilidad no deriva de ser uno de los elementos de la empresa, sujeto al gravamen como los demás, sino que es la base del derecho real; es el soporte objetivo de la hipoteca, que, apoyada en él, puede extenderse a otros elementos de aquélla.

Para que el establecimiento sea hipotecable se precisan dos requisitos: que el hipotecante sea su titular –dueño o arrendatario– y que no tenga limitada la facultad de traspasar. La titularidad más frecuente del establecimiento mercantil deriva del arrendamiento; sin embargo, se ha estimado conveniente permitir al dueño que explota su propio local industrial o comercial, acogerse a esta forma de garantía, pues no debe ser para ello de peor condición el industrial o comerciante que desarrolla su actividad en un inmueble propio que el que lo hace en un local arrendado. La hipoteca constituida por el dueño sobre el establecimiento será por completo independiente de la que pudiera constituir sobre el inmueble de su propiedad; de aquí el precepto que establece que quien adquiera el establecimiento mercantil hipotecado, en virtud de ejecución, tendrá el carácter de arrendatario del local en los términos previamente establecidos en la escritura de constitución de la hipoteca. De esta suerte, a quien en su propio local ejerce la industria o el comercio se le ofrecen dos posibilidades de garantía: la hipoteca inmobiliaria sobre la finca y la mobiliaria sobre el establecimiento.

El segundo requisito es una simple aplicación del precepto general según el cual sólo los bienes enajenables son susceptibles de hipoteca.

La difícil cuestión de la extensión objetiva de la hipoteca de establecimiento mercantil ha dado lugar a las más arduas deliberaciones. Tras un detenido estudio de la naturaleza de los diversos elementos de la empresa, de las legislaciones que han regulado su prenda o hipoteca y de las variadas posiciones de la ciencia jurídica, se ha resuelto el problema a base de la siguiente distinción: Primero, extensión necesaria de la hipoteca: comprende el derecho de arrendamiento del local y sus instalaciones fijas y permanentes. Segundo, extensión normal de la hipoteca: Comprende los derechos de propiedad intelectual e industrial y el utillaje del establecimiento, elementos a los cuales se extiende la hipoteca, salvo que por pacto sean excluidos de ella. Tercero, extensión convencional: en virtud de pacto expreso podrá extenderse la hipoteca a las mercaderías y materias primas. Cuarto, extensión por subrogación: la hipoteca se extiende a las indemnizaciones concedidas o debidas al titular del establecimiento, como en los supuestos normales, con la especial regulación de una fuente de posible indemnización: la del propietario al arrendatario, conforme a la Ley de Arrendamientos Urbanos, para la determinación de la cual se da al acreedor una intervención que, sin disminuir los derechos de aquél, tiende a salvaguardar la eficacia de la garantía.

El problema que mayores dificultades ofrece es, sin duda alguna, el de las mercaderías y materias primas. Entre dos soluciones extremas –la de la legislación francesa, que excluye estos elementos de la hipoteca, y que tiene la ventaja de su simplicidad, pero el inconveniente de eliminar de la hipoteca una importante fuente de riqueza y de garantía, y la propugnada por un sector doctrinal, de incluirlas, neutralizando su constante movilidad por un sistema de subrogación real, que ofrece el gravísimo problema de las deudas procedentes de suministro de mercaderías y materias primas y el no menos importante de las repercusiones de la hipoteca sobre el crédito del comerciante– se ha adoptado una posición intermedia: quedan fuera de la hipoteca, normalmente, pero se pueden sujetar a ella en virtud de pacto expreso de acreedor y deudor, siempre que pertenezcan al hipotecante y su precio de adquisición esté totalmente satisfecho, regulándose, para el caso de existir el pacto, el alcance de la subrogación real. Con esta solución, se amplía la posibilidad de crédito sobre estos elementos, que pueden, en muchos casos, presentar un valor económico muy superior al del establecimiento; no se disminuye la capacidad crediticia del comerciante para la adquisición de nuevas mercaderías, al respetarse los créditos de los suministradores, mediante el requisito del total pago del precio para que las mercaderías queden afectas a la hipoteca, y el alcance de ésta se limita a una obligación de mantener el volumen pactado, para el cumplimiento de la cual se concede al acreedor la facultad de inspección y la de dar por vencida la obligación si dicho volumen disminuyere dentro de ciertos límites, dejando a salvo las normales fluctuaciones del comercio, y respetando la norma —fundamental para la vida mercantil— del artículo ochenta y cinco del Código de Comercio.

De los preceptos que regulan la extensión de la hipoteca se deduce que quedan excluidos de ella los elementos inmateriales del establecimiento; así ocurre con la organización y la clientela, elementos de muy difícil o imposible sujeción a las normas de una hipoteca.

Otra cuestión que provoca graves dificultades en la hipoteca de establecimiento mercantil es la de precisar las relaciones entre el acreedor, el hipotecante y el propietario de la finca. Dos aspectos ofrecen estas relaciones: la posición de las partes durante la vigencia de la hipoteca y la repercusión sobre ésta de la extinción del arrendamiento.

Para resolver el primer aspecto, se ha partido de un doble supuesto. El propietario de la finca puede haber consentido la hipoteca o no. Si la ha consentido, habrá de atenerse a lo estipulado en la escritura y, en su defecto, cuando se limitó a dar su consentimiento posteriormente, se enumeran las repercusiones que para él puede tener la hipoteca, dirigidas fundamentalmente a disminuir los supuestos de extinción del arrendamiento para asegurar la mayor estabilidad de aquélla, y se le conceden ciertas ventajas económicas y jurídicas que, sin ser demasiado gravosas para el hipotecante, sirven de compensación a las limitaciones que la hipoteca produce en su posición de propietario. En el caso de no haber intervenido éste en la escritura, ni consentido ulteriormente la hipoteca, sus derechos no deben sufrir alteración alguna por la constitución de ésta, razón por la cual la Ley respeta todos los que le concede la Ley de Arrendamientos Urbanos.

Para el supuesto de extinción del arrendamiento y las posibles indemnizaciones que el propietario haya de abonar al inquilino, se establece la necesidad de notificar al propietario la constitución de la hipoteca. Tal notificación es indispensable como medio de evitar que aquél, desconociendo la existencia del gravamen, y, por tanto, de buena fe, pague su indemnización al arrendatario, quien, silenciando la existencia de la carga, podría hacer ilusorio el derecho del acreedor. El propietario, una vez notificado, sufre algunas limitaciones impuestas por la naturaleza de las cosas y por el principio de la buena fe. Así ocurre con la obligación que se le impone de no entregar, sin consentimiento del acreedor o resolución judicial, las indemnizaciones que correspondan al arrendatario, y de comunicar a aquél las notificaciones prevenidas en el artículo ciento dos de la Ley de Arrendamientos Urbanos. Fuera de esto, la extinción del arrendamiento produce la de la hipoteca. Sin embargo, con el fin de asegurar en lo posible la estabilidad de ésta, se consignan algunas reglas especiales, como son: Primera, la facultad del acreedor de abonar las rentas impagadas por el deudor, establecida expresamente para evitar todo duda, aunque en definitiva es una simple aplicación del artículo mil ciento cincuenta y ocho del Código Civil. Segunda, la subrogación real preceptuada para el caso de resolución del arrendamiento por derribo del edificio, sustituyendo el arrendamiento por este derecho en la ejecución de la hipoteca. Tercera, la declaración de nulidad de la renuncia del arrendamiento por el arrendatario durante la subsistencia de la hipoteca, problema éste discutidísimo y que se ha resuelto de conformidad con la regla general del artículo cuarto del Código Civil.

Hipoteca de automóviles, vagones y tranvías

Las normas que regulan la hipoteca de automóviles —palabra que se emplea en la Ley en un sentido amplio, comprensivo de todos los vehículos de motor asimilados a aquéllos por la legislación vigente— tienen por finalidad:

Extender todo lo posible la publicidad, llevándola, no sólo al Registro de Hipotecas, sino además al Registro administrativo correspondiente y al permiso de circulación.

Garantizar la conservación del vehículo hipotecado, mediante la obligación de asegurarlo contra toda clase de riesgos, por ser éstos mucho más frecuentes en tales bienes que en los demás susceptibles de hipoteca.

Facilitar el derecho de persecución mediante la prohibición, que cuenta con precedentes en la legislación comparada de que el vehículo hipotecado sea trasladado a territorio extranjero, haciendo ilusorios los derechos del acreedor.

Hipoteca de aeronaves

En la hipoteca de aeronaves se han tenido presentes los actuales proyectos para la regulación jurídica de las mismas. En ellos se inspiran las normas sobre extensión y distribución de la hipoteca, prelación de créditos, hipoteca de aeronaves en construcción, etc. De acuerdo también con dichos precedentes, se asimila en gran parte esta hipoteca a la de buques y se lleva su inscripción al Registro Mercantil.

Hipoteca de maquinaria industrial

El objeto de hipoteca mobiliaria que más dificultades ha suscitado para su admisión, ha sido la maquinaria industrial. La diferente situación y destino en que puede encontrarse, y su más difícil perseguibilidad, han sido los problemas más graves que ha habido que resolver. Del segundo hay referencia en otro lugar de esta exposición.

La primera cuestión se ha resuelto a base de una distinción:

La maquinaria industrial puede hallarse: en tiendas o almacenes abiertos al público y dedicados a la venta de aquéllas, o en fábricas e industrias como elemento de trabajo o de producción.

En el primer caso, las máquinas tienen la cualidad de mercaderías, están destinadas a la venta y su comprador gozará de la prescripción instantánea establecida por el citado artículo ochenta y cinco del Código de Comercio. En consecuencia, resulta imposible el derecho de persecución. Por este motivo, la maquinaria cuando se halle en esta situación no es

susceptible de hipoteca. Puede, como mercancía, quedar sujeta a la que se constituya sobre establecimiento industrial o mercantil en que se fabrique o venda, en la cual se deja a salvo, según se ha expuesto anteriormente, la aplicación de las normas mercantiles en caso de venta. Lo que no puede ser objeto directo de una hipoteca.

En el segundo caso, en que la máquina aparece como un elemento de producción o de trabajo, ha sido admitida su hipoteca. Se ha estudiado detenidamente con arreglo a qué criterio había de calificarse la maquinaria como industrial para ser susceptible de hipoteca. Se ha tenido en cuenta el destino a un fin industrial y la afección efectiva a una determinada industria. El primero es un dato de carácter objetivo y la afección es un dato económico y jurídico, que, además de presuponer el destino, implica la efectiva caracterización de la máquina como elemento de trabajo o de producción. Los conceptos son análogos a los del número quinto del artículo trescientos treinta y cuatro del Código Civil, pero referidos, no a bienes inmuebles, sino a industrias; por esto será indiferente para la hipoteca mobiliaria que la finca en que se haya hecho la instalación sea o no propiedad del dueño de las máquinas; basta que sea suya la industria a que estas últimas estén afectadas.

De este modo la maquinaria industrial puede hallarse sujeta a hipoteca de tres maneras diferentes: a hipoteca mobiliaria, como objeto directo y autónomo de ella, conforme al capítulo quinto del título primero; a hipoteca de establecimiento mercantil, como consecuencia de la extensión de esta última, de acuerdo con el capítulo segundo del título primero y a hipoteca inmobiliaria, cuando concurran los requisitos exigidos por el artículo ciento once de la Ley Hipotecaria.

Hipoteca de propiedad intelectual e industrial

La hipoteca de estos derechos es de más fácil desenvolvimiento que la de los demás bienes, por su carácter esencialmente formal, por su perfecta adecuación a la vida registral y por ser, en su esencia, objeto de regulación en nuestro Derecho positivo. Los requisitos de la hipoteca se establecen de conformidad con las reglas generales de la hipoteca mobiliaria; sus efectos, de acuerdo con las normas vigentes que regulan estas propiedades especiales y la publicidad, se ha centralizado, estableciendo en Madrid el Registro de hipotecas de la propiedad intelectual e industrial, con lo cual se ha facilitado su desenvolvimiento al poner en relación este Registro único con los Registros administrativos.

La prenda sin desplazamiento de posesión

Se ha explicado anteriormente el criterio sobre la naturaleza de los derechos reales de prenda e hipoteca. Es consustancial con la hipoteca la publicidad registral; con la prenda, la publicidad posesoria.

La admisión de la prenda sin desplazamiento de posesión, a pesar de los escrúpulos de orden doctrinal y práctico que se presentaban, obliga a exponer los fundamentos que se han tenido en cuenta y que han sido objeto de una profunda meditación.

Según queda indicado, para la división de prenda e hipoteca y para la determinación de las cosas muebles susceptibles de esta última forma de garantía, se ha seguido la distinción entre cosas muebles susceptibles de identificación registral y cosas muebles que no lo son. Estas últimas son las que, en principio, deben ser los objetos propios de la prenda común con desplazamiento posesorio. Mas la extraordinaria variedad de la naturaleza física y del destino de las cosas muebles dificulta, o más bien imposibilita, la sumisión de todas a un tratamiento unitario.

Entre las cosas muebles no susceptibles de identificación registral —al menos de una perfecta identificación— existen algunas que, bien por ser instrumentos del trabajo propios del deudor —ganados, elementos agrícolas, por ejemplo—, bien por exigir cuidados y atenciones especiales —ganados no destinados al trabajo, sino a la producción y reproducción—, o por su carácter futuro —cosecha esperada—, o por otras consideraciones, no admiten o lo hacen con dificultad el desplazamiento posesorio. Estas cosas muebles no son susceptibles de hipotecar por su imperfecta identificación registral; tampoco lo son de prenda común por la imposibilidad física, jurídica o económica de su desplazamiento al acreedor o a un tercero.

La más grave consideración que se presentó al contemplar este supuesto fue la de que en el caso de limitar las formas de la garantía real mueble a la hipoteca y a la prenda común, se dejaban fuera de la posibilidad de ser objeto de garantía real a estos bienes inmuebles, solución que no se podía aceptar impunemente. En primer término, desde un punto de vista histórico, en este grupo se encuentran las primeras normas que aparecieron en la doctrina científica, en intentos legislativos de más de medio siglo de antigüedad y en la legislación positiva de la garantía mueble sin desplazamiento. En segundo lugar se privaba de la posibilidad de crédito —o se obligaba a acudir al crédito en condiciones moral y jurídicamente reprobables— a un amplio sector de la agricultura y la ganadería, que constituyen una de las más cuantiosas fuentes de la riqueza española. Por último, se dejaba incompleta la labor de la Ley y se creaba un importante vacío legislativo, suprimiendo algunos supuestos de garantía real, existentes en el Derecho actual, sin crear formas adecuadas en sustitución de las suprimidas.

Era, pues, necesaria la admisión de la garantía real sobre estas cosas muebles. Mas ello planteaba la difícil cuestión de la previa determinación de la naturaleza y de su catalogación entre la prenda y la hipoteca.

No es la hipoteca mobiliaria la forma adecuada para esta garantía. La posición respecto de la hipoteca ha sido la de admitirla únicamente en los casos en que la publicidad registral pudiera otorgar al acreedor una seguridad plena y eficaz. La publicidad que para este grupo de cosas muebles se puede conseguir es evidentemente débil, y, por la propia naturaleza de las cosas, no podría desenvolver sus efectos ni en la forma de la publicidad inmobiliaria, ni en la que la Ley regula para la hipoteca mobiliaria.

Tampoco era posible crear una figura jurídica nueva, con propia denominación o sin ella, que apareciere como un derecho real de garantía entre la prenda y la hipoteca. Esta solución hubiera sido poco prudente y tal vez de poca eficacia en la realidad de abandonar la institución a las dificultades de índole doctrinal, jurisprudencial y práctica que lleva consigo toda novedad legislativa.

En nuestro Derecho positivo, los casos actualmente regulados lo son bajo la forma de prenda, sin que en ellos se acuse más vacilación de tipo doctrinal que la de la Ley de 5 de diciembre de mil novecientos cuarenta y uno, que añadió los artículos «bis» al Código Civil. Por otra parte la terminología hoy vigente de prenda sin desplazamiento ofrece la ventaja de ser la usual, fácilmente comprensible por los particulares y por los organismos y funcionarios que han de aplicar la Ley. Por último, la configuración de este derecho como prenda permite su fácil engranaje en los preceptos que sobre prelación de créditos contienen los Códigos Civil y de Comercio, mientras que la creación de un derecho nuevo hubiera obligado a una revisión y modificación de tales normas.

La regulación de la prenda sin desplazamiento se ha hecho siguiendo fundamentalmente los precedentes del Derecho positivo vigente, especialmente el Real Decreto de prenda agrícola de veintidós de septiembre de mil novecientos diecisiete y los artículos «bis» del Código Civil, sin más alteraciones que las que se han estimado necesarias para modernizar y dar actualidad a aquellas disposiciones y para dotar a la institución de la mayor eficacia jurídica posible.

Subsisten las formas de prenda agrícola y ganadera, añadiéndose supuestos de prenda industrial o comercial y de objetos muebles con individualidad propia, bien sea ésta a base de determinadas características o derivada de la importancia artística o histórica de los objetos pignorados. Se regula la inscripción de la prenda, su extensión y los derechos y obligaciones de las partes; y se establecen procedimientos ejecutivos rápidos y sencillos para hacer efectivos los créditos garantizados.

En la regulación de la prenda se han tenido en cuenta los juicios adversos a la ficción del depósito en cosa propia, que han sido objeto de especial estudio, y se ha considerado que esta figura no es propiamente un depósito, sino una especial situación del deudor, análoga en algunos puntos a la del tercero depositario, pero siempre distinta con arreglo a la naturaleza de las cosas. Sin embargo, se ha mantenido la ficción del depósito, por ser tradicional en nuestro Derecho y por ser el medio quizá más expresivo de determinar dos aspectos de excepcional importancia en la prenda sin desplazamiento: la singular relevancia que en ella tiene la persona del deudor y la más enérgica responsabilidad de éste por actos que dificulten o impidan el ejercicio de los derechos del acreedor. Se sujeta al deudor a todas

las obligaciones y responsabilidades civiles y penales inherentes a la cualidad de depositario.

Otras formas de garantía real mobiliaria

Existen otras formas de garantía real sobre bienes muebles, que no han sido recogidas en la Ley en atención a la especialidad de las mismas; así ocurre con la prenda aceitera, regulada por el Decreto de veintinueve de noviembre de mil novecientos treinta y cinco y Ordenes de seis y diecisiete de enero de mil novecientos treinta y seis; la prenda industrial, regulada por Ley de diecisiete de mayo de mil novecientos cuarenta, y la prenda de resguardos de almacenes de depósitos o «warrant», regulada por el artículo ciento noventa y cuatro del Código de Comercio y el título segundo del Real Decreto de veintidós de septiembre de mil novecientos diecisiete.

El Registro

El problema de la publicidad ha sido resuelto a base de la creación de un Registro de hipoteca mobiliaria y prenda sin desplazamiento.

Este Registro, como es obligado, tiene carácter jurídico, depende del Ministerio de Justicia y de la Dirección General de los Registros y del Notariado, y queda a cargo de los Registradores de la Propiedad, si bien en cuanto a la hipoteca de aeronaves se llevará en los Registros Mercantiles, de conformidad con la asimilación establecida a la hipoteca naval.

Ha sido objeto de meditación el alcance que debería darse al nuevo Registro, en el sentido de si sería procedente establecer un sistema de Registro de Propiedad que, al modo de la propiedad inmueble, recogiera toda la historia jurídica de los bienes, incluso las transmisiones de dominio de los mismos, o un sistema de Registro de gravámenes, limitado a las finalidades de esta Ley. Aunque, en principio, se ha estimado que el sistema más completo hubiera sido el primero, se ha desistido de él en atención a las dificultades prácticas de su adaptación; toda vez que exigiría un cambio total y absoluto en el sistema de transmisión de propiedades y contratación de esta clase de bienes. Por esta razón se ha regulado solamente un Registro de gravámenes, si bien se estima procedente hacer constar el criterio favorable al Registro de la propiedad de los bienes muebles, al menos para algunos de ellos, como los establecimientos mercantiles y los automóviles.

El Registro de gravámenes podrá establecerse con un doble contenido: o limitado a las hipotecas o referido también a otros gravámenes, es decir, como Registro de hipotecas únicamente o como Registro de cargas en general. Se ha estudiado esta cuestión desde el punto de vista de los embargos, que son los supuestos más frecuentes.

Los embargos posteriores a la hipoteca es evidente que deben ser anotados en este Registro, pues la preferencia de la hipoteca sobre ellos y la consiguiente liquidación de cargas y gravámenes, en caso de ejecución, exige el conocimiento de los embargos posteriores, para evitar que sean ilusorios los derechos de los acreedores embargantes. También se han declarado anotables los embargos que se hagan sobre los bienes susceptibles de hipoteca mobiliaria y de prenda sin desplazamiento aunque no se hallen hipotecados. El fundamento está en el precepto según el cual se prohíbe la hipoteca y la prenda sin desplazamiento sobre los bienes que estuvieren embargados, en cuyo caso, si se constituyere, será nula. Mas, para garantía del acreedor, es necesario arbitrar un medio por el cual pueda conocer la posible existencia de aquellas afecciones judiciales, distinto de la obligada declaración del deudor. Este medio no puede ser otro que la anotación de los embargos.

De este modo, anotado un embargo, si posteriormente se constituye una hipoteca, carecerá ésta de toda efectividad y no será inscribible. Asimismo ocurrirá en la prenda. No obstante, si se hubiere decretado aquél por la Autoridad judicial, pero no se hubiere llevado al Registro, tanto la hipoteca como la prenda serán válidas y gozarán de rango preferente a ese embargo no acogido a su debido tiempo a la publicidad registral. La anotación no altera, pues, la naturaleza del embargo, ni añade nuevos derechos, privilegios o garantías a favor del acreedor; se limita a asegurarle frente a posibles gravámenes posteriores que de otro modo se antepondrían a él.

La organización del Registro ha ofrecido pocas dudas y dificultades. El sistema de Registro sobre la base de bienes (principio de especialidad) sólo es aconsejable para los susceptibles de hipoteca mobiliaria y no rige para los que pueden ser objeto de prenda sin desplazamiento que requieren una organización basada en el contrato y deben someterse a reglas que dimanan de su misma naturaleza y de su fácil movilidad.

Para el Registro se establecen en la Ley las bases fundamentales de la organización, la competencia, la calificación y la publicidad, las cuales habrán de ser desarrolladas con la necesaria minuciosidad en disposiciones ulteriores.

Procedimientos ejecutivos

Complemento necesario de la Ley son las disposiciones de carácter procesal contenidas en el Título Cuarto, en el cual se regulan los procedimientos de ejecución aplicables para la efectividad de los créditos garantizados.

Siguiendo la pauta de la Ley Hipotecaria, se han admitido tres procedimientos: Ejecutivo ordinario, Judicial sumario y Extrajudicial. Las líneas fundamentales de la regulación son análogas a las de dicha Ley, si bien imprimiendo mayor rapidez y brevedad a los trámites y suprimiendo algunos en atención a la diferente naturaleza de los bienes.

Se han proyectado también normas especiales para la ejecución en los casos en que el gravamen recaiga sobre automóviles o establecimientos mercantiles. Las de estos últimos dirigidas a mantener la unidad de los objetos a que se extiende la hipoteca y a salvaguardar el derecho de preferencia para adquisición de local que al propietario concede la Ley de Arrendamientos Urbanos.

Disposiciones adicionales

Por último, comprende la Ley algunas disposiciones adicionales encaminadas a aclarar algunos puntos concretos, y una final derogatoria, para dejar sin efecto la Ley de 1941, que introdujo los artículos mil ochocientos sesenta y tres «bis» al mil ochocientos setenta y tres «bis» del Código Civil y derogar determinados preceptos del Real Decreto de veintidós de septiembre de mil novecientos diecisiete. Tal es, a grandes rasgos, la Ley elaborada. La Ley de cinco de diciembre de mil novecientos cuarenta y uno ordenó que una disposición reglamentaria completara sus preceptos. Los obstáculos para adaptar los artículos «bis» del Código Civil a nuestro ordenamiento jurídico común, y la necesidad de regular algunos casos, de difícil encaje en aquel cuerpo legal y afectados por disposiciones o proyectos posteriores a aquella Ley, aconsejaron redactar esta Ley, en que se trata de reglar en la vida española la garantía mueble sin desplazamiento. Muchos problemas habrá que resolver en el porvenir sobre esta materia. Pero a la complejidad que tiene por su propia naturaleza no se podían añadir nuevas dificultades, y se ha tratado de simplificar su ordenación en el mayor grado posible. El tiempo y la aplicación de la Ley determinará si con ésta se ha conseguido la finalidad apetecida; encauzar y resolver una necesidad sentida en la práctica, defendida por la doctrina y abordada, hasta ahora sin positivos resultados, en anteriores intentos legislativos.

En su virtud, y de conformidad con la propuesta elaborada por las Cortes Españolas,

DISPONGO:

TÍTULO I

Disposiciones comunes a la hipoteca mobiliaria y a la prenda sin desplazamiento de posesión

Artículo primero.

Podrá constituirse hipoteca mobiliaria y prenda sin desplazamiento de posesión sobre los bienes enajenables que, respectivamente, se mencionan en esta Ley.

Si tales bienes estuvieren en proindivisión o pertenecieren en usufructo y en nuda propiedad a distintos titulares, sólo podrán hipotecarse o pignorarse en su totalidad y mediante el consentimiento de todos los partícipes.

Artículo segundo.

1. Carecerá de eficacia el pacto de no volver a hipotecar o pignorar los bienes ya hipotecados o pignorados, por lo que podrá constituirse hipoteca mobiliaria y prenda sin desplazamiento de posesión sobre bienes que ya estuvieren hipotecados o pignorados, aunque lo estén con el pacto de no volver a hipotecar o pignorar.

También podrá constituirse hipoteca mobiliaria o prenda sin desplazamiento sobre el mismo derecho de hipoteca o prenda y sobre bienes embargados o cuyo precio de adquisición no se hallare íntegramente satisfecho.

El presente apartado carecerá de efectos retroactivos.

Artículo tercero.

La hipoteca mobiliaria y la prenda sin desplazamiento se constituirán en escritura pública.

No obstante, la prenda sin desplazamiento podrá también constituirse mediante póliza intervenida por Agente de Cambio y Bolsa o Corredor de Comercio colegiado, cuando se trate de operaciones bancarias o se refiera a cualquiera de los supuestos comprendidos en el artículo noventa y tres del Código de Comercio.

La escritura o la póliza, en su caso, deberán ser inscritas en el Registro que por esta Ley se establece.

La falta de inscripción de la hipoteca o de la prenda en el Registro privará al acreedor hipotecario o pignoraticio de los derechos que, respectivamente, les concede esta Ley.

La inscripción no convalida los actos y contratos que sean nulos con arreglo a las Leyes. Los asientos practicados en los libros especiales de hipoteca y de prenda, que se han de llevar en el Registro de la Propiedad, están bajo la protección de los Tribunales y producirán todos sus efectos mientras no se cancelen o se declare su nulidad.

Artículo cuarto.

El deudor no podrá enajenar los bienes hipotecados o dados en prenda sin el consentimiento del acreedor.

Artículo quinto.

La hipoteca y la prenda se extenderá a toda clase de indemnizaciones que correspondan al hipotecante o pignorante, concedidas o debidas por razón de los bienes hipotecados o pignorados, si el siniestro o hecho que los motiva acaeciere después de la constitución de la hipoteca o prenda.

Si dichas indemnizaciones hubieren de pagarse antes del vencimiento de la obligación garantizada, el que haya de satisfacerlas entregará su importe con arreglo a lo convenido; en defecto de convenio, se consignará en la forma establecida en los artículos mil ciento setenta y seis y siguientes del Código Civil, siempre que en uno y otro caso hubiere sido notificado previamente de la existencia de la hipoteca o de la prenda.

Artículo sexto.

La falta de pago de la prima de seguro de los bienes hipotecados o pignorados, cuando proceda su aseguramiento, facultará al acreedor para dar por vencida la obligación o para abonar su importe por cuenta del obligado a su pago.

En este último supuesto, el importe de la prima, incrementado con el interés legal, podrá hacerse efectivo al mismo tiempo y con igual título que la obligación principal, pero dentro del límite máximo fijado para costas y gastos en la escritura de constitución de la hipoteca o de la prenda.

Artículo séptimo.

Podrá también constituirse hipoteca mobiliaria o prenda sin desplazamiento, en garantía de cuentas corrientes de crédito o de letras de cambio, con los requisitos que se establecen en los artículos ciento cincuenta y tres y ciento cincuenta y cuatro de la Ley Hipotecaria.

Artículo octavo.

El crédito garantizado con hipoteca mobiliaria o con prenda sin desplazamiento podrá enajenarse o cederse en todo o en parte por escritura, en todo caso, con los requisitos y efectos de los artículos ciento cuarenta y nueve y ciento cincuenta y uno de la Ley Hipotecaria.

El crédito garantizado con prenda sin desplazamiento y formalizado en póliza intervenida por Agente de Cambio y Bolsa o Corredor colegiado, podrá enajenarse o cederse total o parcialmente por documento intervenido también por Agente o Corredor.

La notificación al deudor deberá ser hecha en todos los casos por acta notarial

Los créditos garantizados con hipoteca mobiliaria o prenda sin desplazamiento podrán servir de cobertura a las emisiones de títulos del mercado secundario.

Artículo noveno.

Salvo pacto expreso, la hipoteca mobiliaria y la prenda sin desplazamiento, en garantía de una obligación que devengue intereses, asegurará, en perjuicio de tercero, además del principal, los intereses de los dos últimos años y la parte vencida de la anualidad corriente.

Artículo diez.

El acreedor hipotecario o pignoraticio gozará para el cobro de su crédito de la preferencia y prelación establecidas en los artículos mil novecientos veintidós, número segundo, y mil novecientos veintiséis, número primero, del Código Civil, dejando a salvo siempre la prelación por créditos laborales.

En caso de concurso, la preferencia y prelación del acreedor hipotecario o pignoraticio se regirán por lo establecido en la Ley Concursal.

Artículo once.

La acción hipotecaria y la pignoraticia prescribirán a los tres años, contados desde que puedan ser legalmente ejercitadas.

TÍTULO II

De la hipoteca mobiliaria

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo doce.

Únicamente podrán ser hipotecados:

Primero. Los establecimientos mercantiles.

Segundo. Los automóviles y otros vehículos de motor, así como los tranvías y vagones de ferrocarril, de propiedad particular.

Tercero. Las aeronaves.

Cuarto. La maquinaria industrial.

Quinto. La propiedad intelectual y la industrial.

No podrá hipotecarse el derecho real de hipoteca mobiliaria ni los bienes comprendidos en los artículos cincuenta y dos, cincuenta y tres y cincuenta y cuatro.

Artículo trece.

Además de las circunstancias exigidas por la legislación notarial, la escritura de hipoteca mobiliaria deberá contener las siguientes:

Primera. Las que identifiquen la personalidad del acreedor, del deudor y, en su caso, del dueño de los bienes hipotecados.

Segunda. Descripción de los bienes que se hipotequen, especificando su naturaleza, cantidad, calidad, signos distintivos y demás particularidades que en cada caso sirvan para identificarlos o individualizarlos.

Tercera. Título de adquisición de los bienes y declaración del hipotecante de que no están hipotecados, pignorados ni embargados.

Cuarta. Importe, en moneda nacional, del principal garantizado, plazo para su devolución, tipo de interés si se pactare y cantidad que se señale para costas y gastos.

Quinta. Fijación de un domicilio para requerimientos y notificaciones al deudor y, en su caso, al hipotecante no deudor.

Artículo catorce.

En la hipoteca conjunta de varios establecimientos mercantiles, vehículos de motor, vagones, tranvías, aeronaves o derechos de propiedad intelectual o industrial, deberá distribuirse entre ellos la responsabilidad real por principal y, en su caso, por intereses y costas.

Artículo quince.

La hipoteca en garantía de títulos al portador o transmisibles por endoso se constituirá por escritura, sujetándose a lo dispuesto en los artículos ciento cincuenta y cuatro y ciento cincuenta y cinco de la Ley Hipotecaria.

Artículo dieciséis.

La hipoteca mobiliaria sujeta, directa e inmediatamente, los bienes sobre los que se impone, cualquiera que sea su poseedor, al cumplimiento de la obligación para cuya seguridad fue constituida.

Artículo diecisiete.

El hipotecante conservará los bienes hipotecados, principales y accesorios, con la diligencia de un buen padre de familia, haciendo en ellos cuantas reparaciones y reposiciones fueren menester.

Artículo dieciocho.

La depreciación de los bienes hipotecados, excepto cuando provenga de caso fortuito, concederá al acreedor el derecho a pedir se intervenga judicialmente la administración de tales bienes, presentando los justificantes necesarios al efecto.

El Secretario judicial citará a las partes para que comparezcan ante el Juez dentro del tercer día, y en las veinticuatro horas siguientes a la comparecencia con o sin asistencia del deudor, en vista de lo alegado y probado, y discrecionalmente el Juez dictará auto declarando haber o no lugar a la intervención, nombrando en su caso Interventor. Acordará, asimismo, que se requiera al deudor a fin de que se abstenga de ejecutar acto alguno en los bienes sin previo conocimiento del Interventor en la forma prevenida en el artículo 631 y concordantes de la Ley de Enjuiciamiento Civil, pudiendo liberarse el deudor de esta medida de aseguramiento si para responder de la depreciación sufrida presta caución suficiente, fijada en su cuantía por el Juez.

CAPÍTULO II

De la hipoteca de establecimientos mercantiles

Artículo diecinueve.

Para que puedan ser hipotecados los establecimientos mercantiles deberán estar instalados en local de negocio del que, el titular, sea dueño o arrendatario, con facultad de traspasar.

Artículo veinte.

La hipoteca comprenderá, necesariamente, el derecho de arrendamiento sobre el local si lo tuviere el hipotecante y, en su defecto, los establecidos en el artículo veintiocho de esta Ley. Asimismo comprenderá las instalaciones fijas o permanentes siempre que pertenezcan al titular del establecimiento.

Artículo veintiuno.

También comprenderá la hipoteca, si no se estableciere otra cosa, los siguientes bienes, que se describirán en la escritura pública correspondiente:

a) El nombre comercial, rótulo del establecimiento, marcas distintivas y demás derechos de propiedad industrial e intelectual.
b) Las máquinas, mobiliario, utensilios y demás instrumentos de producción y trabajo.

Los bienes a que se refiere este artículo quedarán afectos a la hipoteca siempre que se den las circunstancias siguientes: Que sean de la propiedad del titular del establecimiento; que su precio de adquisición esté pagado, y que se hallen destinados de modo permanente a satisfacer las necesidades de la explotación mercantil o industrial.

Artículo veintidós.

La hipoteca se extenderá, mediante pacto, a las mercaderías y materias primas destinadas a la explotación propia del establecimiento cuando concurrieran los dos primeros requisitos exigidos en el párrafo último del artículo anterior.

Quedarán a salvo los derechos del comprador, de conformidad con el artículo ochenta y cinco del Código de Comercio, pero el deudor viene obligado a tener en el establecimiento mercaderías o materias primas en cantidad y valor igual o superior al que se haya determinado en la escritura de hipoteca, reponiéndolas debidamente con arreglo a los usos del comercio.

El acreedor tendrá derecho a inspeccionar el giro y tráfico del establecimiento, en la forma y plazo estipulados, sin estorbar, en ningún caso, su normal desenvolvimiento.

Artículo veintitrés.

Se entenderán incluidas en el artículo quinto las indemnizaciones que debe satisfacer el arrendador del inmueble al arrendatario con arreglo a la Ley de Arrendamientos Urbanos.

El arrendador no quedará liberado, en cuanto a las cantidades debidas al arrendatario, si el acreedor hipotecario que le hubiese notificado oportunamente su crédito no presta su conformidad al acuerdo que fije el importe de dichas indemnizaciones.

El acreedor tendrá, en todo caso, personalidad para exigir la intervención de la Junta de Estimación.

Artículo veinticuatro.

La escritura de constitución de hipoteca deberá contener, además de las circunstancias expresadas en el artículo trece, las relativas a la renta y demás estipulaciones del arrendamiento, a todos los efectos legales, y en especial a los del artículo veintiocho.

La hipoteca constituida se notificará por acta notarial al arrendador o al propietario del local en que se hallare instalado el establecimiento que se hipoteca. Esta notificación se hará a instancia del acreedor o del deudor.

Artículo veinticinco.

El acreedor podrá ejercitar los derechos que correspondan al arrendatario para exigir que cesen las perturbaciones de hecho o de derecho, o para que se ejecuten las reparaciones necesarias en el local arrendado, cuando el deudor o hipotecante no las ejercitare, siempre que hubieren transcurrido ocho días desde que fue requerido para ello por el acreedor.

Artículo veintiséis.

El propietario del local de negocio a quien se le hubiere notificado la constitución de la hipoteca deberá trasladar al acreedor las notificaciones previstas en los artículos ciento dos y siguientes de la Ley de Arrendamientos Urbanos.

Artículo veintisiete.

El hipotecante está obligado a continuar el comercio o industria en el establecimiento hipotecado con arreglo a los usos del comercio y a participar al acreedor, dentro de los ocho días, cualquier acto o novedad dañosa.

Artículo veintiocho.

Si la hipoteca se hubiere constituido por el mismo propietario del local, el adjudicatario, en caso de ejecución, adquirirá, de pleno derecho, la cualidad de arrendatario con sujeción a lo pactado en la escritura de hipoteca.

Artículo veintinueve.

El acreedor podrá, aunque no haya transcurrido el plazo estipulado en el contrato, dar por vencida la obligación por cualquiera de las siguientes causas:

Primera. Modificación de la clase de comercio o industria del establecimiento hipotecado, si no se pactare otra cosa.

Segunda. Incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo veintisiete y en especial la falta de pago del alquiler, cargas sociales y fiscales y primas de seguros.

Tercera. Enajenación por el deudor, sin consentimiento del acreedor, de alguno de los bienes hipotecados, excepto las mercaderías, de conformidad con el artículo veintidós.

Cuarta. Extinción del derecho de arrendamiento del local.

Quinta. Resolución por sentencia firme del contrato de arrendamiento.

Sexta. El término del contrato por cualquiera otra causa reconocida en la Ley.

Séptima. El transcurso de seis meses desde la notificación notarial por el arrendador de la resolución gubernativa que acuerde la demolición del inmueble.

Octava. La disminución en un veinticinco por ciento del valor de las mercaderías o materias primas hipotecadas, si el deudor no las repusiere, de conformidad con el artículo veintidós.

Novena. Cualquiera otra causa especialmente fijada por la Ley o estipulada en la escritura de hipoteca al efecto de dar por vencida la obligación.

Artículo treinta.

El acreedor que abonare los descubiertos mencionados en el número segundo del artículo veintinueve podrá hacer efectivo su importe, con los intereses legales, al mismo tiempo que la deuda garantizada dentro de la cantidad máxima señalada para costas y gastos en la escritura de hipoteca.

Artículo treinta y uno.

El arrendador que hubiere dado su conformidad con la hipoteca tendrá derecho al aumento de la renta vigente en un cinco por ciento, con independencia de lo que le corresponde según la Ley de Arrendamientos Urbanos. Si posteriormente se traspasare el local, el arrendador tendrá derecho a incrementar en un diez por ciento la participación que

le corresponda en el traspaso con arreglo a dicha Ley. Ambos derechos serán ejercitables después de la constitución de cada hipoteca consentida.

Esta conformidad podrá prestarse en el momento de constituirse la hipoteca o en escritura posterior.

La sentencia declarando la resolución del contrato de arrendamiento por cualquiera de las causas señaladas en los números segundo al quinto y décimo del artículo ciento cuarenta y nueve de la Ley de Arrendamientos Urbanos, deberá ser notificada en forma auténtica por el arrendador al acreedor, así que fuere firme, y no será ejecutiva hasta que transcurran treinta días a partir de la notificación.

Durante este plazo podrá el acreedor hacer efectiva la acción hipotecaria.

El propietario del inmueble tendrá el derecho de retracto respecto de la adquisición que hiciere el adjudicatario en la subasta, y si no la ejercitare tendrá los derechos establecidos en el párrafo primero de este artículo.

Si el acreedor no entabla el procedimiento ejecutivo dentro del indicado plazo de treinta días, el arrendador recuperará el local objeto del arrendamiento resuelto y el acreedor podrá ejercitar la acción hipotecaria sobre los restantes bienes hipotecados.

Artículo treinta y dos.

El arrendador que no hubiere dado su conformidad a la hipoteca, con arreglo al artículo anterior, podrá ejercitar libremente las acciones resolutorias reconocidas en los números segundo a quinto y décimo del artículo ciento cuarenta y nueve de la Ley de Arrendamientos Urbanos. El acreedor podrá mostrarse parte en el procedimiento.

El deudor que maliciosamente hubiere dado lugar a dicha resolución incurrirá en la responsabilidad civil y en la penal que procediere.

Extinguido, por cualquier causa, el derecho de arrendamiento del hipotecante sobre el local, subsistirá íntegramente la hipoteca sobre los demás bienes hipotecados.

Artículo treinta y tres.

No surtirá efecto alguno en perjuicio del acreedor la renuncia de los derechos derivados del contrato de arrendamiento hecha por el arrendatario durante la subsistencia de la hipoteca, si ésta se hubiere notificado en la forma prevista en el artículo veinticuatro.

CAPÍTULO III

De la hipoteca de automóviles y otros vehículos de motor, tranvías y vagones de ferrocarril de propiedad particular

Artículo treinta y cuatro.

Se consideran vehículos de motor, además de los automóviles, los camiones, autocares, autobuses, tractores, motocicletas y cualesquiera otros susceptibles de matrícula en el correspondiente Registro Administrativo.

También serán hipotecables los tranvías, trolebuses y vagones de ferrocarril de propiedad particular.

Artículo treinta y cinco.

La escritura de hipoteca contendrá, aparte de las circunstancias generales, las siguientes:

Primera. Clase de vehículo y marca de fábrica.

Segunda. Número del motor y del bastidor.

Tercera. Matrícula del vehículo.

Cuarta. Número de cilindros y potencia en HP.

Quinta. Categoría y número del permiso de circulación y lugar y fecha en que fue expedido.

Sexta. Toneladas de carga máxima si se tratase de camiones.

Si se tratase de vagones, se expresará si son abiertos o cerrados y la clase de servicio a que se destinen. De ser abiertos, se consignará si son plataforma o bordes; y de ser cerrados, si son cubas, jaulas o simplemente cerrados. Se identificarán, además, por la serie y número de ejes, número dentro de su serie, carga, casa constructora, año de la construcción y las demás circunstancias que en cada caso se estimen precisas.

Si el objeto hipotecado fuese un tranvía, se hará constar su serie y número, la constructora, año de la construcción, servicio a que esté destinado, número que le corresponda y las demás circunstancias que contribuyan a su mejor identificación.

El Notario, en el momento del otorgamiento de la escritura, hará la anotación correspondiente en el permiso de circulación del vehículo.

Artículo treinta y seis.

Los vehículos hipotecados deberán ser asegurados contra los riesgos de robo, hurto, extravío, sustracción o menoscabo, por una cantidad igual o superior al importe total de la responsabilidad hipotecaria.

Artículo treinta y siete.

Los vehículos que tuvieren anotada la hipoteca en el permiso de circulación no podrán salir del territorio nacional sin consentimiento del acreedor.

Las Aduanas españolas exigirán, a tal efecto, el citado permiso de circulación.

CAPÍTULO IV

De la hipoteca de aeronaves

Artículo treinta y ocho.

Podrán ser hipotecadas las aeronaves de nacionalidad española siempre que se hallaren inscritas en la sección correspondiente del Registro Mercantil de la provincia donde estén matriculadas.

En cuanto a las aeronaves extranjeras, se estará a los convenios internacionales y al principio de reciprocidad.

La aeronave en construcción podrá hipotecarse cuando se hubiere invertido un tercio de la cantidad total presupuestaria. La inscripción provisional en el Registro Mercantil deberá convertirse en definitiva una vez terminada la construcción.

Artículo treinta y nueve.

La hipoteca comprenderá, salvo pacto en contrario, la célula, motores, hélices, aparatos de radio y navegación, herramientas, accesorios, mobiliario y, en general, pertrechos y enseres destinados al servicio de la aeronave, aunque sean separables de ésta.

Los repuestos de almacén quedarán hipotecados con la aeronave, siempre que consten inventariados en la escritura de hipoteca.

Artículo cuarenta.

La escritura de hipoteca contendrá, además de las circunstancias generales, las siguientes:

Primera. Número que tuviere la aeronave en su registro de matrícula.

Segunda. Fase de construcción en que se hallare, en su caso.

Tercera. Marcas de fábrica y de nacionalidad y cuantas características la identifiquen.

Cuarta. Domicilio de la aeronave.

Quinta. Especificación de todos los seguros concertados y en especial los de carácter obligatorio.

Artículo cuarenta y uno.

Sólo gozarán de preferencia sobre la hipoteca mobiliaria las remuneraciones debidas por salvamento y gastos absolutamente necesarios para la conservación de la aeronave, por

orden cronológico inverso, siempre que se anoten en el Registro Mercantil correspondiente dentro de los tres meses siguientes a aquel en que se hubieren terminado dichas operaciones o reparaciones.

CAPÍTULO V

De la hipoteca de maquinaria industrial

Artículo cuarenta y dos.

Podrán ser hipotecadas las máquinas, instrumentos o utensilios instalados y destinados por su propietario a la explotación de una industria y que directamente concurran a satisfacer las necesidades de la explotación misma. Dicha industria deberá figurar anotada en el censo industrial o minero a nombre del hipotecante.

A los efectos de esta hipoteca, se considerarán también como máquinas las calderas de vapor, los hornos que no forman parte del inmueble, las instalaciones químicas y los demás elementos materiales fijos afectos a la explotación de la industria.

Artículo cuarenta y tres.

La escritura de hipoteca contendrá, además de las circunstancias generales, las siguientes:

Primera. Reseña de las máquinas, instrumentos o utensilios, con expresión de sus características de fábrica, número, tipo y cuantas peculiaridades contribuyan a su identificación.

Segunda. Lugar del emplazamiento e industria a que se destinen.

Tercera. Aplicación de cada máquina o utensilio y su estado de conservación o grado de deterioro.

Artículo cuarenta y cuatro.

El dueño de las máquinas y demás bienes hipotecados tendrá la obligación de conservarlos en el lugar y en el estado en que se encontraren, y responderá civil y, en su caso, criminalmente del incumplimiento de aquélla.

Podrá, sin embargo, usar normalmente dichos bienes conforme a su destino, pero sin merma de su integridad.

El mal uso o la resistencia del deudor a la inspección de la cosa por el acreedor o persona que éste designe, conferirá al acreedor derecho a dar por vencida la obligación hipotecaria.

CAPÍTULO VI

De la hipoteca de propiedad intelectual e industrial

Artículo cuarenta y cinco.

1. Podrán sujetarse a hipoteca mobiliaria los derechos protegidos por la legislación de Propiedad Industrial tales como las patentes, topografías de productos semiconductores, marcas, nombres comerciales, diseños industriales, variedades vegetales y otras cualesquiera modalidades típicas, de conformidad con su Ley reguladora.

2. Podrá constituirse la garantía hipotecaria tanto por el propietario como por el licenciatario con facultad de ceder su derecho a tercero, tanto sobre el derecho en sí como sobre la solicitud de concesión del derecho. Pueden dar en garantía hipotecaria sus respectivos derechos los licenciatarios que sean titulares de licencias en su totalidad o en alguna de las facultades que integran el derecho de exclusiva, para todo el territorio nacional o para una parte del mismo; con la condición de licencia exclusiva o no exclusiva.

3. No son susceptibles de hipoteca mobiliaria los derechos de propiedad industrial registrables pero no registrados, los derechos personalísimos, carentes de contenido

patrimonial o no enajenables y, en general, los que no sean susceptibles de apropiación individual.

4. La garantía se extiende a los derechos y mejoras resultantes de la adición, modificación o perfeccionamiento de los derechos registrados.

5. Inmediatamente después de haber practicado los asientos respectivos en el Registro de Bienes Muebles, el Registrador remitirá de oficio certificación de su contenido a la Oficina Española de Patentes y Marcas para su constancia registral en esta última y la coordinación entre sendos servicios de publicidad. La garantía registral se reputa constituida a los efectos previstos en esta Ley desde que quedare inscrita en el Registro de Bienes Muebles.

6. Respecto a los nombres de dominio en internet se estará a lo que dispongan las normas de su correspondiente Registro no pudiéndose gravar con hipoteca mobiliaria los derechos no susceptibles de enajenación voluntaria de conformidad con lo previsto en la normativa aplicable.

7. Las normas del presente Capítulo establecen las reglas comunes para las hipotecas mobiliarias sobre derechos de propiedad industrial y sobre las hipotecas mobiliarias sobre derechos protegidos por la legislación de propiedad intelectual a los que se refiere el artículo siguiente.

Artículo cuarenta y seis.

1. Podrá imponerse hipoteca mobiliaria tanto sobre los derechos de explotación de la obra como sobre todos aquellos derechos y modalidades de la propiedad intelectual de contenido patrimonial que sean susceptibles de transmisión inter vivos conforme a su Ley reguladora. También podrán sujetarse a hipoteca mobiliaria los derechos de explotación de una obra cinematográfica en los términos previstos en la Ley.

2. Podrá constituirse la garantía tanto por el propietario como por el cesionario, en exclusiva o como cesionario parcial, siempre que aquel tuviere facultad de enajenar su derecho a tercero.

3. No son susceptibles de hipoteca mobiliaria los derechos de propiedad intelectual registrables pero no registrados así como los derechos personalísimos tales como el llamado derecho moral de autor, los no enajenables y en general los que no sean susceptibles de apropiación individual.

4. A menos que otra cosa se pacte en el contrato, la garantía sobre la obra original no se extiende a las traducciones y adaptaciones; las revisiones, actualizaciones o anotaciones; los compendios, resúmenes o extractos; los arreglos musicales o cuales quiera transformaciones de la obra. Dichas transformaciones podrán ser objeto de otras tantas garantías separadas.

5. Inmediatamente después de haber practicado los asientos respectivos en el Registro de Bienes Muebles, el Registrador remitirá de oficio certificación de su contenido al Registro público competente donde figurase inscrita la modalidad de Propiedad Industrial objeto de la garantía para su constancia registral y la coordinación entre sendos servicios de publicidad. La hipoteca mobiliaria se reputa constituida a los efectos previstos en esta Ley desde que quedare inscrita en el Registro de Bienes Muebles.

Artículo cuarenta y siete.

La escritura de hipoteca contendrá, además de las circunstancias generales, las siguientes:

Primera. Naturaleza, especie y demás características de los bienes que se hipotequen.

Segunda. Fecha y número de inscripción, renovación, rehabilitación o prórroga en el Registro especial.

Tercera. Licencias, autorizaciones o concesiones otorgadas por su titular a terceras personas.

Cuarta. Justificación de hallarse al corriente en el pago del canon, si lo hubiere.

Artículo cuarenta y ocho.

El titular no podrá renunciar a su derecho ni ceder su uso o explotación, total o parcial, sin consentimiento del acreedor.

Exceptúase el titular de una película cinematográfica, que podrá hacer cesión parcial de su derecho de explotación, limitada a determinadas regiones cinematográficas españolas, previa cancelación parcial del crédito hipotecario en la proporción fijada en la escritura de constitución, o en su defecto, a la señalada por la entidad oficial y organismos competentes.

La cesión hecha sin la previa cancelación parcial no perjudicará los derechos del acreedor y hará al cedente y cesionario responsables «in solidum» hasta el importe de la indicada proporción.

Artículo cuarenta y nueve.

El acreedor que en virtud del pacto adquiera la facultad de cobrar el importe de los derechos del titular, en su totalidad o en una determinada proporción, imputará las sumas percibidas al pago de intereses, y en lo que excediere, a la amortización del capital. A estos fines, el citado pacto deberá notificarse auténticamente a la Sociedad de Autores.

Artículo cincuenta.

El acreedor podrá obtener, si el titular del bien hipotecado no lo hiciere, la renovación, rehabilitación o prórrogas necesarias para el mantenimiento de los derechos hipotecados, así como también podrá abonar el importe del canon correspondiente, con los efectos del párrafo segundo del artículo sexto.

Artículo cincuenta y uno.

El acreedor podrá dar por vencida la obligación hipotecaria antes del cumplimiento de su término:

Primero. Por falta de pago del canon correspondiente.

Segundo. Por falta de explotación de la patente en un período superior a seis meses, o por falta de uso de las marcas durante cuatro años consecutivos, a no ser que se hubiere estipulado otra cosa.

TÍTULO III

De la prenda sin desplazamiento

Artículo cincuenta y dos.

Podrán constituir prenda sin desplazamiento los titulares legítimos de explotaciones agrícolas, forestales y pecuarias sobre los siguientes bienes:

Primero. Los frutos pendientes y las cosechas esperadas dentro del año agrícola en que se celebre el contrato.

Segundo. Los frutos separados o productos de dichas explotaciones. Si no estuvieren almacenados, se determinará el lugar en que hubieren de depositarse.

Tercero. Los animales, así como sus crías y productos.

Cuarto. Las máquinas y aperos de las referidas explotaciones.

Artículo cincuenta y tres.

También podrá constituirse prenda sin desplazamiento sobre los bienes que a continuación se expresan, aunque no formen parte de las explotaciones a que se refiere el artículo anterior:

Primero. Las máquinas y demás bienes muebles identificables por características propias, como marca y número de fabricación, modelo y otras análogas, que no reúnan los requisitos exigidos en el artículo cuarenta y dos.

Segundo. Las mercaderías y materias primas almacenadas.

Artículo cincuenta y cuatro.

De igual manera serán susceptibles de prenda sin desplazamiento las colecciones de objetos de valor artístico e histórico, como cuadros, esculturas, porcelanas o libros, bien en su totalidad o en parte; también podrán serlo dichos objetos, aunque no formen parte de una colección.

Podrán sujetarse a prenda sin desplazamiento los créditos y demás derechos que correspondan a los titulares de contratos, licencias, concesiones o subvenciones administrativas siempre que la Ley o el correspondiente título de constitución autoricen su enajenación a un tercero. Una vez constituida la prenda, el Registrador comunicará de oficio esta circunstancia a la Administración Pública competente mediante certificación emitida al efecto.

Los derechos de crédito, incluso los créditos futuros, siempre que no estén representados por valores y no tengan la consideración de instrumentos financieros a los efectos de lo previsto en el Real Decreto Ley 5/2005, de 11 de marzo, de reformas urgentes para el impulso a la productividad y para la mejora de la contratación pública, podrán igualmente sujetarse a prenda sin desplazamiento. Para su eficaz constitución deberán inscribirse en el Registro de Bienes Muebles.

Artículo cincuenta y cinco.

No podrá constituirse prenda sin desplazamiento sobre los bienes expresados en el artículo doce o que por pacto hubieren sido hipotecados con arreglo al artículo ciento once de la Ley Hipotecaria.

Tampoco podrá constituirse prenda ordinaria sobre bienes que se hallen pignorados con arreglo a esta Ley.

Artículo cincuenta y seis.

La constitución de la prenda no perjudicará, en ningún caso, los derechos legítimamente adquiridos, en virtud de documento de fecha auténtica anterior, por terceras personas sobre los bienes pignorados y sin perjuicio de la responsabilidad, civil y criminal, en que incurriere el que defraudase a otro ofreciendo en prenda como libres las cosas que sabía estaban gravadas o fingiéndose dueño de las que no le pertenecen.

Artículo cincuenta y siete.

Además de las circunstancias generales, la escritura o la póliza de prenda contendrán:

Primero. Descripción de los bienes que se pignoran, con expresión de su naturaleza, cantidad, calidad, estado y demás circunstancias que contribuyan a individualizarlos o identificarlos.

Segundo. Determinación, en su caso, del inmueble en que se situaren esos bienes por su origen, aplicación, almacenamiento o depósito.

Tercero. La obligación del dueño de conservarlos y de tenerlos a disposición del acreedor, para que éste pueda, en cualquier momento, inspeccionarlos y comprobar la existencia y estado de los mismos, en la forma pactada o, en su defecto, conforme al artículo sesenta y tres.

Cuarto. Los seguros concertados, con referencia a la póliza correspondiente.

Artículo cincuenta y ocho.

El deudor podrá devolver al acreedor, en cualquier tiempo, el importe del principal, con los intereses devengados hasta el día.

Artículo cincuenta y nueve.

El dueño de los bienes pignorados, a todos los efectos legales, tendrá la consideración de depositario de los mismos, con la consiguiente responsabilidad civil y criminal, no obstante su derecho a usar de los mismos sin menoscabo de su valor.

El acreedor podrá exigir, a la muerte de dicho depositario legal, que los bienes pignorados se entreguen materialmente en depósito a otra persona.

Artículo sesenta.

Los bienes pignorados no se podrán trasladar del lugar en que se encuentren, según la escritura o póliza, sin consentimiento del acreedor.

Artículo sesenta y uno.

Son de cuenta del deudor las expensas o gastos necesarios para la debida conservación, reparación, administración y recolección de los bienes pignorados.

Artículo sesenta y dos.

Si el deudor hiciere mal uso de los bienes o incumpliere las obligaciones establecidas en los artículos anteriores, el acreedor podrá exigir la devolución de la cantidad adecuada o la inmediata venta de la prenda, sin perjuicio de las responsabilidades que procedieren.

La pérdida o deterioro de dichos bienes dará derecho a la indemnización correspondiente, exigible a los responsables del daño y, en su caso, a la entidad aseguradora.

Artículo sesenta y tres.

El acreedor podrá comprobar la existencia de los bienes pignorados e inspeccionar el estado de los mismos. La resistencia del dueño de los bienes al cumplimiento de este deber, después de haber sido requerido notarial o judicialmente al efecto, facultará al acreedor para solicitar del Juzgado competente, acreditando ese requerimiento y la subsistencia de la prenda inscrita a su favor, que se le autorice, con intervención judicial, para penetrar en el local o lugar donde los bienes estuvieren depositados. El Juez, sin más trámites, lo decretará así, y la resolución judicial servirá de mandamiento para que, en unión del acreedor, se practique la diligencia acordada.

Lo dispuesto en los párrafos que anteceden se entiende, sin perjuicio del vencimiento de la obligación garantizada, desde el requerimiento.

Artículo sesenta y cuatro.

En caso de abandono de los bienes pignorados, se entenderá vencida la obligación, y podrá el acreedor encargarse de la conservación, administración y, en su caso, de la recolección de dichos bienes, bajo su exclusiva responsabilidad, del modo y forma pactado en la escritura o póliza de constitución de la prenda.

Artículo sesenta y cinco.

Cuando el deudor, con consentimiento del acreedor, decidiere vender, en todo o en parte, los bienes pignorados, tendrá el último derecho preferente para adquirirlos por dación en pago, siempre que el precio convenido para esa proyectada venta fuere inferior al total importe del crédito, y quedará subsistente por la diferencia.

Artículo sesenta y seis.

No obstante lo establecido en el párrafo primero del artículo 10, serán satisfechos con prelación al crédito pignoraticio:

1.º Los créditos debidamente justificados por semillas, gastos de cultivo y recolección de las cosechas o frutos.

2.º Los de alquileres o rentas de los últimos doce meses de la finca en que se produjeren, almacenaren o depositaren los bienes pignorados.

En caso de concurso, se estará a lo dispuesto en la Ley Concursal.

TÍTULO IV

Registro de hipoteca mobiliaria y de prenda sin desplazamiento

Disposiciones generales

Artículo sesenta y siete.

Bajo la dependencia del Ministerio de Justicia y de la Dirección General de los Registros y del Notariado, y a cargo de los Registradores de la Propiedad, se llevarán los siguientes libros especiales:

«Diario de Hipoteca Mobiliaria y de Prenda sin desplazamiento de posesión».

«Inscripciones de Hipoteca Mobiliaria» e «Inscripciones de Prenda sin desplazamiento de posesión».

Artículo sesenta y ocho.

En los libros expresados en el artículo anterior se inscribirán o, en su caso, anotarán:

a) Los títulos de constitución de la hipoteca mobiliaria o de la prenda sin desplazamiento, o bien su modificación. En ningún caso será necesaria, en dichos Registros, previa inscripción alguna a favor de la persona que otorgue los títulos mencionados, salvo cuando se trate de aeronaves.

b) Los de cesión por actos intervivos y los de cancelación de los mencionados créditos hipotecarios y pignoraticios, cuando éstos estuvieren previamente inscritos a favor del disponente.

c) Los de adjudicación «mortis causa» a favor de persona determinada en la forma prevista en el artículo catorce de la Ley Hipotecaria. Pero no será precisa la adjudicación e inscripción a favor de los herederos para inscribir los títulos de cesión o cancelación que todos ellos otorguen sustituyendo a su causante, siempre que el crédito conste inscrito a nombre de éste. Tampoco necesitarán dicha previa adjudicación ni inscripción a su favor los herederos para el ejercicio de toda clase de acciones ante los Tribunales derivadas de crédito perteneciente a su causante.

d) Los mandamientos judiciales de embargo y los de su cancelación sobre bienes susceptibles de gravamen hipotecario o pignoraticio o sobre los créditos inscritos, así como aquellos a que diere lugar la presentación de la demanda de nulidad del título inscrito.

e) Las resoluciones judiciales firmes que declaren la nulidad del título, rescisión, revocación, resolución o cancelación de las hipotecas o prendas inscritas.

Artículo sesenta y nueve.

Los títulos expresados en el artículo anterior se inscribirán en el correspondiente Registro de la Propiedad, conforme a las siguientes reglas:

Primera. Los de hipoteca de los establecimientos mercantiles y los de maquinaria industrial, en el Registro en cuya demarcación radique el inmueble en que estén instaladas.

Segunda. Los de automóviles y otros vehículos de motor, en el Registro de la capital de la provincia donde estén matriculados. Los de tranvías en el Registro que corresponda al punto de arranque de la línea, y los de vagones en el domicilio del propietario.

Tercera. Los de propiedad intelectual e industrial en el Registro de la Propiedad de Madrid que determine el Ministerio.

Cuarta. Los de aeronaves en la Sección correspondiente del Registro Mercantil de la provincia donde se hallaren matriculadas.

Artículo setenta.

Los de prenda sin desplazamiento de posesión se inscribirán en el respectivo Registro de la Propiedad conforme a las siguientes reglas:

Primera. Los de prenda de frutos pendientes, cosechas esperadas y la de maquinaria y aperos comprendidos en el número cuarto del artículo cincuenta y dos, en el Registro en

cuya circunscripción territorial se halle la finca en que se produjeren o se verifique la explotación a que estuvieren afectos.

Segunda. Los de prenda de productos de explotaciones agrícolas, frutos separados o mercaderías y materias primas almacenadas, en el Registro correspondiente al lugar en que se halle el almacén donde estén depositados o hubieren de depositarse.

Tercera. Los de prenda de animales, sus crías y productos, en el Registro donde se halle la finca a cuya explotación estuvieron adscritos o donde se hallen las cuadras, establos, viveros, criaderos, etc.

Cuarta. Los de prenda de bienes u objetos de valor artístico o histórico, máquinas o aparatos que no estén afectos a explotaciones agrícolas, forestales o pecuarias, bienes muebles de características propias, en el Registro correspondiente al domicilio del pignorante.

Quinta. Cuando la finca radique en territorio perteneciente a dos o más Registros se practicará la inscripción en cada uno de ellos.

Artículo setenta y uno.

En el Libro Diario se hará constar, por orden riguroso de entrada, el día y la hora de la presentación de los títulos referentes a hipotecas mobiliarias y prendas sin desplazamiento, debiéndose practicar las inscripciones correspondientes en el plazo de treinta días, a contar desde esa presentación.

Artículo setenta y dos.

Los Registradores calificarán, bajo su responsabilidad, en los documentos presentados:

a) La legalidad de las formas extrínsecas.

b) La capacidad y la facultad de disposición de los otorgantes, así como la competencia del Juez, Tribunal o funcionarios autorizantes.

c) La legalidad del contenido de los documentos. El Registrador se limitará en este punto a examinar si el referido contenido infringe o no, de una manera clara, directa y concreta, alguna disposición legal de carácter imperativo. El Registrador hará constar la disposición legal y el número del artículo o párrafo de la misma infringido, en la forma antes dicha.

Artículo setenta y tres.

La calificación del Registrador que suspenda o deniegue cualquier operación referente a la hipoteca mobiliaria o a la prenda sin desplazamiento de posesión, si aquél no accediera a reformarla, podrá ser recurrida por los interesados al amparo del artículo sesenta y seis y concordantes del Reglamento del Registro Mercantil.

Artículo setenta y cuatro.

Las escrituras de constitución de hipoteca se inscribirán destinándose, a cada bien hipotecado, un asiento separado y especial, en folio independiente, y figurando todos los asientos relativos a dicho bien, mientras no se cancele la hipoteca y otros gravámenes, bajo un solo número, a continuación unos de otros, sin solución de continuidad. Cancelados todos estos gravámenes se extinguirá el número y se cerrará el folio.

Cada escritura o pólizas de constitución de prenda sin desplazamiento se inscribirá separadamente, en un solo asiento, cualesquiera que sean los bienes que comprende.

Artículo setenta y cinco.

Cuando se hipoteque un establecimiento mercantil o maquinaria industrial o se pignoren bienes susceptibles, uno y otros, de extenderse a ellos la hipoteca del inmueble donde están instalados, conforme al artículo ciento once de la Ley Hipotecaria, se hará constar la constitución de la hipoteca o de la prenda, al margen de la inscripción de dominio del inmueble a favor del que hipoteca o pignora. Igual nota se extenderá al margen de la inscripción de la concesión del tranvía cuando se hipotequen éstos.

Extendida esa nota marginal, la hipoteca mobiliaria o la prenda serán preferentes, en cuanto a dichos bienes, respecto a cualquier hipoteca inmobiliaria o gravamen que se inscriba posteriormente con pacto de extensión a los mismos.

Si en el Registro apareciere inscrito, a favor del que hipoteca o pignora, el derecho de arrendamiento del local donde radique el establecimiento mercantil o las máquinas hipotecadas o los bienes pignorados, se extenderá, igualmente, nota al margen de la inscripción correspondiente, en la que se hará constar la constitución de la hipoteca mobiliaria o de la prenda. Extendida esta nota surtirá los efectos señalados en el párrafo anterior.

Las referidas notas marginales se extenderán o cancelarán por los mismos títulos de constitución o cancelación de la hipoteca o de la prenda.

Artículo setenta y seis.

La hipoteca que se constituyere sobre automóviles u otros vehículos de motor, vagones, tranvías, propiedad intelectual, propiedad industrial, aeronaves y maquinaria industrial, será comunicada de oficio por los Registradores de la Propiedad o Mercantiles una vez inscrita a los jefes o encargados de los Registros especiales, quienes acusarán recibo y verificarán las anotaciones que correspondan.

La falta de toma de razón en los Registros especiales no alterará en ningún caso los efectos de la inscripción en el Libro de hipoteca mobiliaria.

Artículo setenta y siete.

Las inscripciones se cancelarán en la forma prevenida en los artículos ochenta y dos y ochenta y tres de la Ley Hipotecaria. Cuando lo sean de hipotecas mobiliarias en garantía de títulos endosables y al portador, su cancelación se hará por cualquiera de los medios establecidos en el artículo 156 de la misma Ley.

Cuando la inscripción hubiera tenido lugar mediante documento intervenido por Agente de Cambio y Bolsa o Corredor de Comercio colegiado, para su cancelación será suficiente documento intervenido también por Agente o Corredor.

Artículo setenta y ocho.

Los Registros de Hipoteca mobiliaria y de Prenda sin desplazamiento serán públicos. Esta publicidad se hará efectiva:

a) Mediante manifestación directa de los libros al interesado, quien podrá tomar por escrito los datos que necesite.

b) Por simple nota informativa, facilitada por la oficina; y

c) Por certificación de los asientos expedida por el Registrador.

Artículo setenta y nueve.

Las inscripciones de hipoteca caducarán y se cancelarán de oficio o a instancia de parte, una vez transcurridos seis años, y las de prenda, una vez transcurridos tres años, contados, en ambos casos, a partir de la fecha del vencimiento de la obligación garantizada.

Artículo ochenta.

Una disposición general del Ministerio de Justicia determinará los requisitos y circunstancias de los libros y de las inscripciones, así como los libros auxiliares que deberán llevarse y cuanto sea necesario para el inmediato funcionamiento del Registro de Hipoteca mobiliaria y de Prenda sin desplazamiento de posesión.

TÍTULO V

De los procedimientos para hacer efectivos los créditos garantizados

Disposición general

Artículo ochenta y uno.

Sin perjuicio de los procedimientos establecidos en la Ley de Enjuiciamiento Civil, el acreedor podrá hacer efectivo su crédito mediante los que se regulan en la presente Ley.

A los efectos de esta Ley, tercer poseedor es el que adquiera, de conformidad con el artículo cuarto, los bienes hipotecados o pignorados, o sea con el consentimiento del acreedor.

CAPÍTULO I

Normas procesales aplicables a la hipoteca mobiliaria

Sección 1.ª Procedimiento judicial sumario

Artículo ochenta y dos.

(Derogado)

Artículo ochenta y tres.

(Derogado)

Artículo ochenta y cuatro.

(Derogado)

Artículo ochenta y cinco.

(Derogado)

Sección 2.ª Venta extrajudicial

Artículo ochenta y seis.

Para que sea aplicable el procedimiento de venta extrajudicial será necesario:

1.º Que en la escritura de constitución de la hipoteca se designe por el deudor, o por el hipotecante no deudor, en su caso, un mandatario que le represente, en su día, en la venta de los bienes hipotecarios. Este mandatario podrá ser el propio acreedor.

2.º Que asimismo se haga constar el precio en el que los interesados tasan los bienes. El tipo de subasta pactado no podrá ser distinto del que se fije, en su caso, para el procedimiento judicial.

3.º Que se fije por el deudor, o hipotecante no deudor en su caso, un domicilio para requerimientos y notificaciones. También podrá designarse una dirección electrónica, en cuyo caso los requerimientos y notificaciones se harán, además, en esa forma.

En todo lo no especialmente regulado en esta Ley, se aplicará supletoriamente a la venta forzosa extrajudicial derivada de la hipoteca mobiliaria y prenda sin desplazamiento, las normas sobre subasta electrónica contenidas en la legislación procesal.

Artículo ochenta y siete.

El procedimiento extrajudicial se ajustará necesariamente a las siguientes reglas:

1.ª Sólo podrá ser seguido ante Notario competente para actuar en el lugar donde radiquen los bienes hipotecados o de un distrito colindante a él.

2.ª Se iniciará por un requerimiento dirigido por el acreedor al Notario que, previo el cumplimiento de los requisitos de este artículo, proceda a la venta de los bienes en pública subasta.

En el requerimiento hará constar el acreedor la cantidad exacta que sea objeto de la reclamación, por principal e intereses, y la causa del vencimiento, entregando al Notario el título o títulos de su crédito, revestidos de todos los requisitos exigidos por la Ley de Enjuiciamiento Civil, para que tengan carácter ejecutivo.

Este requerimiento se hará constar en acta.

3.ª A solicitud del acreedor, el Notario requerirá de pago al deudor, y, en su caso, al hipotecante no deudor o al tercer poseedor, con expresión de la causa del vencimiento y de la cantidad total reclamada, y se hará constar que si no se hiciere el pago se procederá a la subasta de los bienes hipotecados, sin necesidad de nuevas notificaciones ni requerimientos.

Los requeridos, dentro de los cinco días siguientes al del requerimiento, deberán pagar o entregar la posesión material de los bienes hipotecados al acreedor o mandatario designado en la escritura de constitución de la hipoteca.

Cuando el deudor incumpliere la obligación de entregar la posesión de los bienes, el Notario no seguirá adelante con el procedimiento de venta si así lo solicitare el acreedor, quien podrá también, para hacer efectivo su crédito, acudir a cualquiera de los procedimientos judiciales, sin perjuicio de ejercitar las acciones civiles y criminales que le correspondan.

4.ª A instancia del acreedor, a la que se acompañará el requerimiento de pago, el Registrador expedirá certificación literal del asiento de la hipoteca, en la que se expresará que se halla subsistente y sin cancelar o, en su caso, la cancelación o modificaciones que constaren en el Registro, y se relacionarán los asientos posteriores.

El Registrador hará constar, al margen de la inscripción de hipoteca, que ha expedido la certificación expresando su fecha, la iniciación del procedimiento y el Notario ante quien se sigue.

Cuando de la certificación del Registro aparezca algún asiento con posterioridad a la inscripción de la hipoteca, se notificará al deudor y a su titular la existencia del procedimiento para que pueda, si le conviniere, intervenir en la subasta o satisfacer antes del remate el importe del crédito, intereses y costas. En este último caso, los acreedores quedarán subrogados en los derechos del actor y se hará constar el pago y la subrogación al margen de la inscripción de la hipoteca en que dichos acreedores se subroguen y de los respectivos asientos, mediante presentación en el Registro del acta notarial de entrega de las cantidades adeudadas o del mandamiento judicial, en su caso.

5.ª Transcurridos cinco días desde la práctica del requerimiento, se procederá a la subasta, cuya convocatoria se anunciará en el "Boletín Oficial del Estado". La subasta se celebrará de forma electrónica en el Portal de Subastas de la Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. La subasta admitirá posturas durante un plazo mínimo de veinte días naturales desde su apertura y no se cerrará hasta transcurrida una hora desde la realización de la última postura, aunque ello conlleve la ampliación del plazo inicial de veinte días a que se refiere este artículo por un máximo de 24 horas.

6.ª La realización del valor del bien se llevará a cabo a través de una única subasta para la que servirá de tipo el valor de tasación establecido en la escritura de constitución de hipoteca. No obstante, si se presentaran posturas por un importe igual o superior al 70 por ciento del valor por el que el bien hubiera salido a subasta, se entenderá adjudicada la finca a quien presente la mejor postura.

Cuando la mejor postura presentada fuera inferior al 70 por ciento del tipo señalado para la subasta, podrá el deudor presentar, en plazo de diez días, tercero que mejore la postura, ofreciendo cantidad igual o superior al 70 por ciento del valor de tasación o que, aun inferior a dicho importe, resulte suficiente para lograr la completa satisfacción del derecho del acreedor.

Transcurrido el expresado plazo sin que el deudor o el titular registral del dominio de los bienes realice lo previsto en el párrafo anterior, el acreedor podrá pedir, dentro del término de cinco días, la adjudicación del bien o bienes por el 70 por ciento del valor en que hubiera

salido a subasta, o por la cantidad que se le deba por todos los conceptos, siempre que dicha cantidad sea superior al 60 por ciento del valor de tasación y a la mejor postura.

Si el acreedor no hiciese uso de la mencionada facultad, se entenderá rematado el bien por quien haya presentado la mejor postura, siempre que la cantidad que haya ofrecido supere el 50 por ciento del valor de tasación o, siendo inferior, cubra, al menos, la cantidad reclamada por todos los conceptos.

Si en la subasta no hubiere ningún postor podrá el acreedor, en el plazo de diez días, pedir la adjudicación por cantidad igual o superior al 50 por ciento de su valor de tasación o por la cantidad que se le deba por todos los conceptos.

7.ª El acreedor ejecutante podrá concurrir a la subasta como licitador, siempre que existan otros licitadores, sin necesidad de consignar cantidad alguna. Todos los demás licitadores deberán depositar, para tomar parte en la subasta, el 5 por 100 del valor de tasación. La consignación podrá realizarse consintiendo su reserva a los efectos de la regla siguiente.

8.ª Terminada la subasta con adjudicación al mejor postor, depositará éste en poder del Notario, dentro del segundo día, la diferencia entre el depósito previo y el precio de adjudicación, y se devolverá a los demás licitadores el depósito que hubieren constituido. Si el adjudicatario no consignare aquella cantidad, será adjudicado el bien al postor que siguiese al primero en el orden de sus posturas y que hubiera consentido la reserva de su consignación. Las consignaciones de aquellos postores que no hubieran acudido a satisfacer la diferencia, se destinarán al pago de los gastos del procedimiento y el exceso, si lo hubiere, al pago del crédito e intereses.

Cuando el adjudicatario fuere el propio acreedor, deberá consignar la diferencia entre la cantidad reclamada y el precio de la adjudicación, y si no lo hiciere será responsable de los gastos de la subasta celebrada y de las posteriores que fueren necesarias.

9.ª La cantidad obtenida en la subasta se destinará, una vez satisfechos todos los gastos del procedimiento, al pago del crédito por principal e intereses.

El exceso se entregará, por el Notario, al hipotecante o al tercer poseedor si no existieren otras personas que hubieren trabado embargo sobre ellos o interpuesto reclamación judicial, y si las hubiere, se depositará a su disposición en un establecimiento público destinado al efecto.

10.ª La adjudicación de los bienes se hará constar en escritura pública otorgada por el adjudicatario y el deudor, o el hipotecante no deudor o tercer poseedor, según proceda, o su respectivo causahabiente y, si estos últimos no hubieren comparecido, la otorgará en su nombre el mandatario designado al efecto.

En esta escritura pública se harán constar los trámites observados, el precio de la adjudicación, su pago por el adjudicatario, el pago hecho al acreedor y el destino dado al exceso, si lo hubiere.

Si el adjudicatario fuere el mismo acreedor y hubiere sido además nombrado mandatario, podrá otorgar la escritura pública en este doble concepto, haciéndose constar lo antes dicho.

La escritura pública de adjudicación será título bastante para acreditar la propiedad de los bienes y para practicar la cancelación de la hipoteca y de los asientos posteriores, si en ella constare el pago hecho al acreedor y el destino dado al exceso si lo hubiere.

Si el rematante fuere copropietario o tercer poseedor de los bienes subastados, una vez consignado el importe del remate, el Notario limitará la adjudicación a las demás participaciones indivisas que se ejecuten o, sin verificarla, declarará terminado el procedimiento, según los casos. Una copia del acta de la subasta, cuando no exista adjudicación, será igualmente título bastante para practicar la cancelación de la hipoteca y de los asientos posteriores, si en ella constare el pago hecho al acreedor y el destino dado al exceso si lo hubiere.

11.ª Si la subasta quedara desierta y el acreedor no pidiere la adjudicación, se dará por terminado el procedimiento sin efecto, y quedará expedito el derecho de aquél para ejercitarlo en procedimiento judicial correspondiente.

Si el precio de los bienes rematados fuere insuficiente para pagar el crédito total del acreedor, conservará éste su derecho por la diferencia.

12.ª Los trámites del procedimiento, excepción hecha de la escritura de adjudicación de los bienes, se harán constar por diligencias a continuación del acta de iniciación a que se refiere la regla segunda.

Esta acta se incorporará al protocolo en la fecha que corresponda a la última diligencia practicada. Otorgada la escritura pública de adjudicación, se hará constar por nota en dicha acta.

13.ª El adjudicatario de los bienes será puesto en posesión de los mismos por la persona que la tuviere, conforme a la regla tercera. Si no le fueren entregados, podrá pedir la posesión judicial de los mismos conforme a la Ley de Enjuiciamiento Civil, sin perjuicio de las sanciones civiles o penales que pudiera ejercitar contra quien se hubiere negado injustamente a la entrega.

Artículo ochenta y ocho.

El procedimiento de venta extrajudicial sólo podrá suspenderse por alguna de las causas siguientes:

Primera. Que se presentare certificación del Registro acreditativa de estar cancelada la hipoteca o presentada escritura pública de carta de pago o cancelación de aquélla.

Segunda. Cuando se acredite documentalmente la existencia de causa criminal sobre cualquier hecho de apariencia delictiva que determine la falsedad del título en virtud del cual se proceda, la invalidez o ilicitud del procedimiento de venta.

Tercera. Si constare al Notario la declaración de concurso del deudor, aunque ya estuvieran publicados los anuncios de la subasta del bien. En este caso sólo se alzará la suspensión cuando se acredite, mediante testimonio de la resolución del Juez del concurso, que los bienes o derechos no están afectos, o no son necesarios para la continuidad de la actividad profesional o empresarial del deudor.

Cuarta. Si se interpusiera demanda de tercería de dominio, acompañando inexcusablemente con ella título de propiedad, anterior a la fecha de la escritura de hipoteca. Si se tratare de bienes susceptibles de inscripción en algún Registro, dicho título habrá de estar inscrito también con fecha anterior a la hipoteca. La suspensión subsistirá hasta el término de juicio de tercería.

Quinta. Si se acreditare, con certificación del Registro correspondiente, que los mismos bienes están sujetos a otra hipoteca mobiliaria o afectos a hipoteca inmobiliaria, en virtud del artículo 111 de la Ley Hipotecaria, vigentes o inscritas antes de la que motivare el procedimiento. Estos hechos se pondrán en conocimiento del Juzgado correspondiente, a los efectos prevenidos en el artículo 1862 del Código Civil.

En los dos casos precedentes, si la causa de la suspensión afectare sólo a parte de los bienes comprendidos en la hipoteca mobiliaria, podrá seguir el procedimiento respecto de los demás, si así lo solicitare el acreedor.

También se suspenderá la venta extrajudicial cuando cualquiera de las partes acredite haber planteado ante el Juez que sea competente el carácter abusivo de alguna de las cláusulas contractuales del préstamo hipotecario que constituya el fundamento de la venta extrajudicial o que hubiese determinado la cantidad exigible. Una vez sustanciada la cuestión, y siempre que, de acuerdo con la resolución judicial correspondiente, no se trate de una cláusula abusiva que constituya el fundamento de la ejecución o hubiera determinado la cantidad exigible, el Notario podrá proseguir la venta extrajudicial a requerimiento del acreedor.

Verificada alguna de las circunstancias previstas en los apartados 1 y 2, el Notario acordará la suspensión del procedimiento hasta que, respectivamente, terminen el procedimiento criminal o el procedimiento registral si no se declarase la falsedad o no se inscribiese la cancelación de la hipoteca.

La suspensión de la subasta por un periodo superior a 15 días llevará consigo la liberación de las consignaciones o devolución de los avales prestados, retrotrayendo la situación al momento inmediatamente anterior a la publicación del anuncio. La reanudación de la subasta se realizará mediante una nueva publicación del anuncio y una nueva petición de información registral como si de una nueva subasta se tratase.

Si la reclamación del acreedor y la iniciación de la venta extrajudicial tuvieran su base en alguna causa que no sea el vencimiento del plazo o la falta de pago de intereses o de cualquier otra prestación a que estuviere obligado el deudor, se suspenderá dicho procedimiento siempre que con anterioridad a la subasta se hubiere hecho constar en el Registro la oposición al mismo, formulada en juicio declarativo. A este efecto, el Juez, al mismo tiempo que ordene la anotación preventiva de la demanda, acordará que se notifique al Notario la resolución recaída.

Reglas especiales

Artículo ochenta y nueve.

En la hipoteca de establecimientos mercantiles se observarán, además de las reglas establecidas anteriormente, las siguientes:

Primera. Se notificará por acta notarial al arrendador del inmueble la iniciación del procedimiento.

Segunda. Las posturas que se hagan en las subastas serán unitarias por la totalidad de los bienes comprendidos en la hipoteca, sin distribuir entre ellos la cantidad ofrecida.

Se entenderá que los solicitantes aceptan todas las obligaciones que al adquirente del local del negocio impone la Ley de Arrendamientos Urbanos.

Tercera. Hecha la adjudicación al mejor postor, o al acreedor, en su caso, se considerará precio de traspaso del local la parte correspondiente del de adjudicación, según la proporción que exista entre el tipo total fijado en la escritura para el establecimiento mercantil y la parte de él que en la misma se señaló para el traspaso del local.

En el acto de la adjudicación se hará constar el importe de la participación del propietario en el precio de traspaso, participación que el Juez o Notario retendrá, y al resto se le dará el destino que proceda.

Cuarta. Hecho el remate y consignado, en su caso, el precio, se notificará al arrendador o al tercer poseedor de la finca dentro de los ocho días siguientes, haciéndole saber el resultado de la subasta, el precio total del remate, la parte que de él corresponde al traspaso del local, la participación provisionalmente retenida a su favor en el Juzgado o Notaría, y que tal notificación se efectúa para que pueda ejercitar el derecho de preferente adquisición que le reconoce la Ley de Arrendamientos Urbanos o percibir su participación en el precio del traspaso.

Quinta. Practicada la notificación se procederá, según los casos, en la siguiente forma:

a) Si el propietario optare por percibir su participación, se le entregará por el Juzgado o Notario, y se dictará auto o se autorizará escritura adjudicando los bienes a favor del rematante.

b) Si el propietario ejercitare su derecho de preferencia, consignará el importe correspondiente en poder del Juzgado o Notario, para reembolso al adjudicatario. En este supuesto, se adjudicará el local al propietario de la finca, y el resto de los bienes, al rematante.

Ejercitado el derecho de preferencia, si el precio pagado por el arrendador fuera suficiente para cubrir la cantidad reclamada y los gastos, podrá el adjudicatario, dentro de los tres días siguientes, renunciar a la adjudicación de los restantes bienes, que quedarán para el deudor, devolviéndose a aquél el total que hubiere consignado.

c) Si transcurriera el plazo señalado por la Ley de Arrendamientos Urbanos sin que el propietario de la finca hubiere ejercitado sus derechos, se dictará el auto u otorgará la escritura de adjudicación y se devolverá al adjudicatario la cantidad retenida como participación de aquél en el precio de traspaso. El adjudicatario se atendrá a lo dispuesto en la Ley de Arrendamientos Urbanos.

Artículo noventa.

Cuando la hipoteca hubiere vencido en virtud de la causa séptima del artículo veintinueve de esta Ley, la transmisión del establecimiento mercantil comprenderá el derecho del arrendatario a volver al inmueble cuando fuere reedificado.

Artículo noventa y uno.

En la hipoteca que recayere sobre un vehículo de motor, el Juez, al admitir la demanda, decretará el secuestro o depósito judicial del vehículo, que se precintará y no podrá ser utilizado, salvo que ello no fuere posible por disposiciones especiales, en cuyo caso se nombrará un interventor. No será de aplicación, en este caso, lo dispuesto en la regla tercera del artículo ochenta y cuatro, salvo si el acreedor prestare fianza suficiente.

CAPÍTULO II

Normas procesales aplicables a la prenda sin desplazamiento

Sección 1.ª Procedimiento judicial sumario

Artículo noventa y dos.

(Derogado)

Artículo noventa y tres.

(Derogado)

Sección 2.ª Procedimiento extrajudicial

Artículo noventa y cuatro.

Para la venta en subasta notarial de los bienes pignorados, el acreedor, por Notario hábil para actuar en el lugar donde se hallen, estén almacenados o se encuentren depositados, requerirá el pago al deudor, expresando la cantidad total reclamada y la causa del vencimiento de la obligación, haciendo constar que, si no se efectuare el pago, se procederá a la subasta de los bienes sin necesidad de nuevas notificaciones ni requerimientos.

El requerido, dentro de los tres días siguientes, deberá pagar o entregar la posesión de los bienes pignorados al acreedor o a la persona que éste haya designado al efecto en el acto del requerimiento.

Cuando el deudor incumpliera la obligación de entregar la posesión de los bienes, el Notario no seguirá adelante su actuación, y el acreedor podrá, para hacer efectivo su crédito, acudir a cualquiera de los procedimientos judiciales, sin perjuicio de ejercitar las acciones civiles y criminales que le correspondan.

Si el deudor no pagare, pero entregare la posesión de los bienes, el Notario procederá a la enajenación de éstos en la forma prevenida en el artículo mil ochocientos setenta y dos del Código Civil.

Artículo noventa y cinco.

Cuando los bienes ejecutados consistan en frutos pendientes o cosechas esperadas, podrán aplazarse las subastas hasta que se haya verificado la recolección de los mismos.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.

En los plazos de días señalados en esta Ley se computarán solamente los hábiles.

Segunda.

Las escrituras públicas previstas en la presente Ley podrán inscribirse sin el previo pago de los impuestos de Derechos reales y Timbre, siempre que el importe de las liquidaciones de los mismos que hubieren de practicarse por todos conceptos sean afianzadas sin restricciones, mediante carta u otro medio escrito, por un Banco Oficial o de la Banca privada inscrita. El Registrador, al practicar así la inscripción, dará cuenta de oficio a la Oficina Liquidadora competente.

Tercera.

En el caso de insuficiencia de los preceptos de esta Ley se aplicarán subsidiariamente los de la legislación hipotecaria en cuanto sean compatibles con la naturaleza de los bienes y con lo prevenido en los artículos anteriores.

Cuarta.

Se autoriza al Gobierno, a propuesta del Ministro de Justicia, para determinar la fecha de entrada en vigor de esta Ley, lo que habrá de efectuarse dentro del plazo de cuatro meses, a partir del día de su promulgación, y para dictar las disposiciones que estime precisas para su debida ejecución y cumplimiento.

DISPOSICIÓN FINAL DEROGATORIA

Quedan derogados los artículos mil ochocientos sesenta y tres bis a mil ochocientos setenta y tres bis del Código Civil, la Ley de cinco de diciembre de mil novecientos cuarenta y uno, el Título Primero y las Disposiciones adicionales del Real Decreto de veintidós de septiembre de mil novecientos diecisiete y las demás disposiciones legales que se opongan a la presente Ley, salvo las especialmente aplicables al Servicio Nacional de Crédito Agrícola.

§ 61

Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 284, de 24 de noviembre de 2018
Última modificación: 28 de diciembre de 2023
Referencia: BOE-A-2018-16036

I

La existencia de un mercado de servicios de pago adecuado constituye un requisito básico en la construcción de un mercado único eficiente dentro de la Unión Europea. Para ello, la regulación de los servicios de pago ha de promover, en particular, un entorno que propicie el desarrollo ágil de las transacciones de pago, unas reglas comunes respecto a su operatividad, un abanico suficientemente amplio de opciones de pago para los usuarios y unas normas de protección efectiva a los usuarios de servicios de pago. La seguridad y la homogeneidad en los procesos de pago son piezas clave en la mejora de la eficiencia y la reducción de los costes de dichos procesos, tanto a nivel nacional como en aquellos pagos realizados entre Estados miembros.

La Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, puso los cimientos para asentar las bases comunes en la regulación de la prestación de servicios de pago dentro de nuestro ordenamiento jurídico, transponiendo el contenido de la Directiva 2007/64/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE. Además de establecer un marco de protección homogéneo para los usuarios de servicios de pago, dicha ley facilitó considerablemente la aplicación operativa de los instrumentos de pago en euros dentro de la zona única de pagos, la *Single Euro Payments Area* o SEPA.

Consolidada la zona única de pagos, se hace preciso avanzar en la adaptación de la regulación a los nuevos cambios tecnológicos que permiten a los usuarios disponer de forma más fiable de nuevos servicios de pago y nuevos agentes que van implantándose de forma cada vez más intensa, especialmente en el contexto de un mercado más amplio que el nacional.

El aprovechamiento de las innovaciones producidas en los últimos años y la necesidad de generar un entorno más seguro y fiable para su desarrollo se encuentran en la base de la aprobación de la nueva Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE, en sustitución de la del 2007, que junto al Reglamento (UE) 2015/751 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, sobre las tasas de intercambio aplicadas a las operaciones de pago con tarjeta, forman las piezas de ensamblaje del nuevo marco regulador de los servicios de pago. Este

nuevo marco europeo, que este real decreto-ley incorpora parcialmente a nuestro ordenamiento jurídico, tiene como principales objetivos facilitar y mejorar la seguridad en el uso de sistemas de pago a través de internet, reforzar el nivel de protección al usuario contra fraudes y abusos potenciales, respecto del previsto en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, así como promover la innovación en los servicios de pago a través del móvil y de internet.

Caracterizan este nuevo marco aspectos nacidos de la experiencia en la aplicación del anterior, en cada uno de los tres aspectos básicos que regula: los servicios a prestar, la transparencia frente al usuario y las obligaciones de las partes intervinientes.

II

Este real decreto-ley se articula sobre la base de un esquema muy similar al de la Directiva que principalmente transpone, opción esta que, además de mejorar el grado de armonización y homogeneidad con el marco europeo común, facilita la sistematicidad en la interpretación del conjunto normativo. Así, el real decreto-ley se estructura en cinco títulos, con un total de 72 artículos, tres disposiciones adicionales, nueve transitorias, una derogatoria y trece finales.

El título preliminar contiene las disposiciones generales que regulan los aspectos principales del texto legal. Desde el punto de vista objetivo, se delimita el ámbito de aplicación por lo que concierne a los servicios de pago.

Entre los servicios de pago regulados por este real decreto-ley se incluyen dos nuevos: iniciación de pagos e información sobre cuentas. Ambos servicios suponen el acceso de terceros a las cuentas de los usuarios de servicios de pago.

Los servicios de iniciación de pagos permiten a su proveedor dar al beneficiario de la orden de pago la seguridad de que el pago se ha iniciado. La finalidad de esta operativa es dar un incentivo al beneficiario para que entregue el bien o preste el servicio sin dilación desde el momento en el que se da la orden de pago. Tales servicios ofrecen una solución tanto a los comerciantes como a los usuarios de servicios de pago y garantizando la posibilidad de hacer compras en línea aun cuando no posean tarjetas de pago.

Los servicios de información sobre cuentas proporcionan al usuario del servicio de pago información agregada en línea sobre una o varias cuentas de pago mantenidas en sus proveedores de servicios de pago, lo que permite al usuario del servicio de pago tener en todo momento una información global e inmediata de su situación financiera.

Ninguno de estos dos servicios ha sido objeto hasta ahora de una regulación específica en el ordenamiento jurídico español. En un contexto de crecimiento de la oferta, esta circunstancia ha planteado cierta inseguridad jurídica en aspectos tan relevantes como la protección de los usuarios de servicios de pago, los parámetros de seguridad con los que dichos servicios son prestados, así como la responsabilidad, la competencia y el régimen de protección de datos.

Por otro lado, desde el punto de vista del ámbito objetivo de aplicación, se mantiene el principio de que el real decreto-ley es de aplicación a todos los servicios que se prestan en territorio español, cualquiera que sea el origen o el destino final de las operaciones. Por tanto, se establece un sólo sistema para los proveedores que estén sujetos a la Ley española, sin afectar a las operaciones que tuvieran lugar únicamente en territorio del resto de los Estados miembros de la Unión Europea.

El real decreto-ley establece un sistema de autorización para el acceso a la prestación de servicios de pago, de conformidad con lo establecido en la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, al igual que ya hacía la Directiva 2007/64/CE. Ambas normas consideran necesario el establecimiento de un régimen prudencial por el que se introduce una licencia única para ciertos proveedores de servicios de pago no vinculados a la captación de depósitos o a la emisión de dinero electrónico. Tal autorización está sujeta a una serie de requisitos estrictos y exhaustivos, uniformes en toda la Unión Europea.

Además, se amplía la protección prevista para los consumidores a las microempresas en relación con la transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, resolución y modificación del contrato marco y los derechos y obligaciones en relación con la prestación y utilización de servicios de pago. No obstante, se excepciona a las microempresas de la aplicación del derecho a ordenar la devolución de los

adeudos domiciliados como consecuencia de una operación de pago autorizada iniciada por un beneficiario o a través del mismo, durante un plazo de ocho semanas contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta. El motivo es que la atribución de tal derecho a las microempresas distorsionaría el sistema de gestión de los adeudos domiciliados, ocasionando a las microempresas perjuicios derivados del riesgo de crédito que tendrían que asumir los proveedores de servicios de pago en dicho periodo.

Respecto del título I, que establece las líneas generales del régimen de autorizaciones de entidades de pago, la novedad más relevante se encuentra en el hecho de que se transfieren al Banco de España las competencias relativas a su tramitación y el otorgamiento, que hasta este momento venía ostentando el Ministerio de Economía y Empresa. El Banco de España, que anteriormente debía emitir un informe preceptivo dentro de dicho procedimiento, ahora asume la responsabilidad última de otorgar la correspondiente autorización.

Con bastante frecuencia, los proveedores de servicios de pago acogidos a una exclusión del ámbito de aplicación de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, no consultaban a las autoridades competentes para determinar si sus actividades estaban incluidas o excluidas del ámbito de aplicación de dicha ley, sino que se basaban en sus propios análisis. Esto dio lugar a enormes disparidades en la aplicación de ciertas exclusiones, también entre los distintos Estados miembros de la Unión Europea. Para evitar los problemas derivados de ello, este real decreto-ley obliga a notificar al Banco de España los servicios de pago que se prestan acogiéndose a las exclusiones recogidas en el artículo 4.k), incisos 1.º y 2.º, y l), de modo que éste pueda evaluar si se cumplen o no los requisitos establecidos para ser excluidos de la aplicación del real decreto-ley y garantizar, de esta forma, una interpretación homogénea.

En el título II se mantiene en líneas generales para todos los servicios de pago el sistema de transparencia en cuanto a las condiciones y los requisitos de información aplicables a dichos servicios, dando siempre un margen notable a la libertad contractual.

En el título III se establecen los derechos y las obligaciones de los proveedores y de los usuarios en relación con servicios de pago. El cambio más relevante introducido en este título deriva de la regulación de los servicios de iniciación de pagos y de información sobre cuentas de pago, en particular sobre la delimitación de las responsabilidades derivadas del uso de ambos servicios. Además, se introduce un nuevo capítulo que regula los riesgos operativos y de seguridad de los proveedores de servicios de pago.

El título IV recoge el régimen sancionador aplicable a los proveedores de servicios de pago que se integra dentro del correspondiente a la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, a través de la disposición final sexta.

En cuanto a las disposiciones adicionales primera a tercera, mantienen el régimen aplicable a los adeudos o abonos correspondientes a operaciones distintas de las de pago, el relativo a la retirada de efectivo en cajeros automáticos y las facultades del Banco de España como autoridad competente para determinar la información que deben remitirle los proveedores de servicios de pago.

Las disposiciones transitorias primera a novena buscan la adaptación de las entidades de pago y entidades de dinero electrónico a la nueva regulación contenida en el título I, y en particular de aquellas empresas que venían prestando los servicios de iniciación de pagos e información sobre cuentas de pago.

La disposición final primera actualiza la lista de sistemas de pagos y de liquidación de valores tras la integración de la comunidad española en la plataforma paneuropea TARGET2-Securities.

La disposición final segunda modifica la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, para adaptar nuestro ordenamiento al Reglamento (UE) n.º 2017/1131, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017 sobre fondos del mercado monetario, que establece una regulación armonizada para este tipo de fondos de inversión y que impone a los Estados miembros la obligación de establecer un régimen sancionador. Desde el 21 de julio de 2018 dicho Reglamento es de aplicación, por lo que se incluye el régimen sancionador de los incumplimientos de dicha norma europea en la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva con vistas a

establecer los tipos infractores que reflejen los incumplimientos de las obligaciones del Reglamento.

La disposición final tercera adapta a las exigencias de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 la regulación sobre comercialización a distancia de servicios financieros.

La disposición final cuarta modifica la Ley de Sociedades de Capital añadiendo un nuevo supuesto en el que no es posible la separación del accionista por falta de distribución de dividendos para el caso de los socios de las entidades de crédito y otras entidades financieras que no sean sociedades cotizadas sujetas al Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

La disposición final quinta modifica la normativa sobre las entidades de dinero electrónico en el sentido establecido por la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015.

La disposición final sexta modifica el régimen sancionador de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, para adaptarla a la actividad de prestación de servicios de pago y completar la adaptación de la normativa a la Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE y homologar el régimen sancionador español al de otros Estados Miembros y el Banco Central Europeo. Destaca especialmente la habilitación de un canal adecuado para que toda persona que disponga de conocimiento o sospecha fundada de incumplimiento de las obligaciones en materia de supervisión prudencial de entidades de crédito previstas en dicha ley y su normativa de desarrollo tenga la posibilidad y el derecho a comunicarlo al Banco de España con las debidas garantías (también conocido como *whistleblowing*).

Esta misma disposición final también realiza ajustes en materia de supervisión y sanción de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, que garanticen una mejor transposición de la mencionada Directiva 2013/36/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013. En concreto, se trata de concretar que todos los centros de actividad establecidos en territorio español por entidades de crédito europeas cuya administración central se encuentre en otro Estado miembro se considerarán una única sucursal, y de asegurar el adecuado intercambio de información entre el Banco de España y otras autoridades competentes de la Unión Europea, en el caso de entidades españolas controladas por una entidad matriz de la Unión Europea.

La disposición final séptima modifica la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, para atribuir al Banco de España la autorización de los establecimientos financieros de crédito híbridos. En la medida que los Establecimientos Financieros de Crédito híbridos prestan servicios de pago, esta modificación es coherente con el hecho de que se le atribuyan al Banco de España las competencias en autorización de las entidades de pago en este real decreto-ley.

La disposición final octava modifica la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, en lo que se refiere a la definición de sucursales en España de entidades sujetas a dicha ley. Esta modificación pretende transponer correctamente lo previsto para las sucursales de entidades establecidas fuera de la Unión Europea en la Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, por la que se establece un marco para la reestructuración y la resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, y por la que se modifican la Directiva 82/891/CEE del Consejo, y las Directivas 2001/24/CE, 2002/47/CE, 2004/25/CE, 2005/56/CE, 2007/36/CE, 2011/35/UE, 2012/30/UE y 2013/36/UE, y los Reglamentos (UE) n.º 1093/2010 y (UE) n.º 648/2012. En este sentido, se hace también necesaria la modificación del artículo 53 para aclarar que el FROB podrá recaudar contribuciones de las sucursales en España de entidades establecidas fuera de la Unión Europea. Asimismo, esta disposición final contiene previsiones para clarificar las facultades del FROB como autoridad de resolución ejecutiva en el momento de llevar a cabo una

resolución, con respecto a las limitaciones y requisitos exigidos en la normativa societaria, de acuerdo con la Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014.

La disposición final novena modifica el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre. Los objetivos que se persiguen con esta modificación son los siguientes: en primer lugar, se lleva a cabo una adecuación formal y técnica de algunas de sus disposiciones. En segundo lugar, se adapta la norma a distintos reglamentos europeos recientes cuya entrada en vigor y aplicación efectiva ya se ha producido, en concreto:

– el Reglamento (UE) n.º 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, sobre los índices utilizados como referencia en los instrumentos financieros y en los contratos financieros o para medir la rentabilidad de los fondos de inversión, y por el que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE y el Reglamento (UE) n.º 596/2014;

– el Reglamento (UE) n.º 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, sobre el abuso de mercado y por el que se derogan la Directiva 2003/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, y las Directivas 2003/124/CE, 2003/125/CE y 2004/72/CE de la Comisión;

– el Reglamento (UE) n.º 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de noviembre de 2014 sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros; y

– el Reglamento (UE) n.º 2015/2365 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre transparencia de las operaciones de financiación de valores y de reutilización y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

En tercer lugar, se completa la transposición de dos Directivas parcialmente transpuestas. Por una parte, la Directiva de Ejecución (UE) 2015/2392 de la Comisión, de 17 de diciembre de 2015, relativa al Reglamento (UE) n.º 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a la comunicación de posibles infracciones o infracciones reales de dicho Reglamento a las autoridades competentes; y la Directiva 2013/36/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013 relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE.

De esta forma, la norma vertebradora de la regulación aplicable a los mercados de valores queda plenamente adaptada al Derecho europeo vigente, asegurando que la Comisión Nacional del Mercado de Valores cuenta con todos los instrumentos de supervisión necesarios para garantizar el buen funcionamiento de dichos mercados y la adecuada protección del inversor.

Las disposiciones finales décima a decimotercera recogen los títulos competenciales, la declaración de incorporación de Derecho de la Unión Europea, la habilitación para el desarrollo reglamentario y la entrada en vigor.

III

Concurren en este caso circunstancias de extraordinaria y urgente necesidad que justifican la aprobación de esta norma como real decreto-ley.

En primer lugar, urge completar la transposición de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, dado que el plazo de transposición no sólo está vencido, sino que la Comisión Europea ha remitido carta de emplazamiento por infracción por falta de transposición al Reino de España.

Pero, además, urge completar la transposición de la Directiva (UE) 2015/2366 para evitar graves perjuicios a las entidades de crédito y entidades de pago españolas, así como a los usuarios de servicios de pago. La incertidumbre regulatoria a la que están sometidas estas empresas por la falta de transposición en plazo les produce un importante coste y una incertidumbre que afecta a su competitividad en los mercados europeos, incertidumbre que no es disipada mediante el llamado efecto directo de las Directivas.

Asimismo, la falta de transposición de dicha Directiva en plazo está afectando a la capacidad de atracción del mercado español como mercado en el que se puedan instalar nuevos proveedores de servicios de pago procedentes de otros países. En un contexto de creciente movilidad de estas empresas, muchas de las cuales están valorando en la actualidad el traslado de su domicilio social a otros Estados miembros de la Unión Europea, la existencia de un marco regulatorio cierto y estable deviene una condición absolutamente imprescindible que determina sus decisiones de inversión.

La falta de trasposición también concurre en relación con la Directiva de ejecución (UE) 2015/2392 de la Comisión, de 17 de diciembre de 2015, relativa al Reglamento (UE) n.º 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a la comunicación de posibles infracciones o infracciones reales de dicho Reglamento a las autoridades competentes, puesto que la Comisión Europea ha remitido carta de emplazamiento por infracción al Reino de España por falta de transposición e incluso se ha sustanciado procedimiento de infracción ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

Urge asimismo modificar la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, en primer lugar para completar la trasposición de la Directiva 2013/36/UE, en la medida en que la Comisión Europea ha suspendido la ejecución del recurso de incumplimiento condicionada a la aprobación urgente de esta modificación. Es necesario asimismo acometer estas modificaciones con prontitud para garantizar el nivel de eficacia y homogeneidad con la normativa de otros países miembros de la Unión Europea proyectado por la Directiva. Precisamente, a este último aspecto responde también el ajuste del régimen sancionador que se realiza, que también emana de la mencionada Directiva 2013/36/UE, y que se homologa con el de los países de nuestro entorno y con el del Banco Central Europeo.

En la misma línea de asegurar la adecuada aplicación en España de la normativa de solvencia de la Unión Europea, se modifica la Ley de Sociedades de Capital para garantizar el cumplimiento de las condiciones impuestas por el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio en lo que se refiere a los requisitos de solvencia. Esta modificación resulta urgente y necesaria dada la publicación del informe de la Autoridad Bancaria Europea de 20 de julio de 2018 de seguimiento de los instrumentos de capital ordinario de nivel 1 emitidos por entidades de la UE, interpretando dicho Reglamento, según el cual los instrumentos de capital de las entidades financieras sujetos a ciertas cláusulas como la que se regula podrían no ser computables a efectos de los requisitos de solvencia contenidos en el mismo. Así, urge acometer la mencionada reforma para garantizar la adecuada protección de la solvencia de las entidades financieras y, por tanto, de la estabilidad financiera y de la protección del valor a largo plazo del capital en manos de los accionistas.

Igualmente, resulta de extraordinaria y urgente necesidad la adaptación del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores a los Reglamentos (UE) n.º 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, sobre los índices utilizados como referencia en los instrumentos financieros y en los contratos financieros o para medir la rentabilidad de los fondos de inversión, y por el que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE y el Reglamento (UE) n.º 596/2014; el Reglamento (UE) n.º 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, sobre el abuso de mercado y por el que se derogan la Directiva 2003/6/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, y las Directivas 2003/124/CE, 2003/125/CE y 2004/72/CE de la Comisión; el Reglamento (UE) n.º 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de noviembre de 2014 sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros; y el Reglamento (UE) n.º 2015/2365 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre transparencia de las operaciones de financiación de valores y de reutilización y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012. Esta adaptación se lleva a cabo a través de la disposición final novena, introduciendo coherencia y seguridad jurídica en nuestro ordenamiento a través de la adaptación del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores (especialmente de su régimen sancionador) a Reglamentos europeos ya vigentes. Aunque estos Reglamentos ya eran de directa aplicación, resulta extraordinaria y urgentemente necesario adaptar el ordenamiento nacional a los mismos para introducir certidumbre en los

operadores y en la labor supervisora de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, de forma que tenga todas las herramientas de supervisión necesarias para garantizar el buen funcionamiento de los mercados de valores dentro del texto legislativo que vertebra los mismos. Esto mismo es aplicable a la adaptación de la Ley 35/2003 de Instituciones de Inversión Colectiva al Reglamento (UE) n.º 2017/1131 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017, sobre fondos del mercado monetario. Además, es importante destacar a estos efectos que los siguientes Reglamentos de la UE imponían la obligación a los Estados miembros de notificar a la Comisión Europea antes de una fecha determinada las sanciones administrativas que hubiesen incorporado en sus ordenamientos jurídicos para garantizar su eficacia. Dichas fechas límite eran las siguientes: Reglamento (UE) n.º 2016/1011, el 1 de enero de 2018; Reglamento (UE) n.º 1286/2014, el 31 de diciembre de 2016; Reglamento (UE) n.º 2015/2365, el 13 de julio de 2017; y el Reglamento (UE) n.º 2017/1131, el 21 de julio de 2018.

Además, la disposición final novena realiza algunas adaptaciones técnicas del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores. La necesidad de estas adaptaciones se ha puesto de manifiesto tras llevar a cabo su modificación por parte del Real Decreto-ley 14/2018, de 28 de septiembre, por el que se modifica el texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, y buscan dar plena efectividad a las novedades introducidas en la norma de referencia en materia de mercado de valores. El Real Decreto-ley 14/2018, avanzó en la incorporación a nuestro ordenamiento jurídico del paquete normativo MIFID II y su aprobación resultó de extraordinaria y urgente necesidad en primer lugar porque el plazo de transposición de la Directiva estaba vencido y la Comisión Europea había demandado al Reino de España ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea por falta de transposición completa de esta Directiva, en segundo lugar para evitar graves perjuicios derivados de la incertidumbre regulatoria a las empresas de servicios y actividades de inversión españolas, en tercer lugar porque la falta de transposición en plazo estaba afectando a la capacidad de atracción del mercado español como mercado en el que se puedan instalar nuevas empresas de servicios y actividades de inversión, y en cuarto lugar por la extraordinaria y urgente necesidad de dotar a la Comisión Nacional del Mercado de Valores de las nuevas facultades de supervisión y de las herramientas de cooperación interadministrativas que MIFID II otorgaba a los organismos públicos supervisores de las empresas de servicios y actividades de inversión y mercados de valores de la Unión Europea.

Por otra parte, urge corregir errores detectados en la transposición nacional de la Directiva 2014/59/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, por la que se establece un marco para la reestructuración y la resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión. La definición que hasta la fecha contenía la Ley 11/2015, de 18 de junio, que la transpone, no permitía al FROB recaudar las contribuciones al Fondo de Resolución Nacional correspondientes a las sucursales de entidades de terceros países no comunitarios en España.

En segundo lugar, la Ley 11/2015, de 18 de junio, en relación a dicha Directiva, debe recoger adecuadamente la previsión de que las autoridades de resolución cuenten en todo momento con los poderes necesarios para llevar a cabo su cometido. Así, el régimen de resolución de las entidades de crédito y empresas de servicios de inversión en crisis se caracteriza por ser un procedimiento administrativo, especial y completo, que procura la máxima celeridad en la intervención de la entidad, en aras de facilitar la continuidad de sus funciones esenciales, al tiempo que se minimiza el impacto de su inviabilidad en el sistema económico y en los recursos públicos. Asegurar la estabilidad financiera y evitar el riesgo de contagio son igualmente esenciales en la correcta ejecución de la resolución de una entidad. Para todo ello, la celeridad en el proceso es esencial.

Respecto a las modificaciones que se realizan en la Ley 41/1999 para actualizar la lista de sistemas de pagos y de compensación y liquidación de valores. Hay que tener en cuenta dos elementos que unidos justifican la extraordinaria y urgente necesidad de la modificación. Por una parte, los objetivos de la Directiva 98/26/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo, sobre la firmeza de la liquidación en los sistemas de pagos y de liquidación de valores que se transpone en esta Ley 41/1999 son principalmente tres. En primer lugar reducir los riesgos jurídicos que lleva aparejada la participación en sistemas de pagos y de

liquidación de valores, sobre todo en lo que se refiere a la firmeza de las liquidaciones, la validez legal de los acuerdos de compensación y la exigibilidad jurídica de las garantías aportadas por los participantes para responder de sus obligaciones, así como minimizar las perturbaciones financieras que pudieran ocasionarse por no contar con los instrumentos jurídicos adecuados, sobre todo en los casos de insolvencia. En segundo lugar, garantizar que en el mercado interior puedan efectuarse pagos sin impedimento alguno, contribuyendo así al funcionamiento eficiente y económico de los mecanismos de pagos transfronterizos en la Unión Europea. Por último, la norma pretende contribuir, mediante la aceptación de garantías constituidas con fines de política monetaria, a la consecución de la mayor estabilidad monetaria y al desarrollo del marco jurídico necesario para que el Sistema Europeo de Bancos Centrales y el Banco Central Europeo puedan llevar a cabo su política monetaria.

Por otra parte, la reciente reforma del sistema de compensación, liquidación y registro de valores y la integración de la comunidad española en la plataforma paneuropea de liquidación TARGET2-Securities hacen que sea extraordinariamente urgente actualizar la lista de sistemas a los que se aplican las reglas de la Ley 41/1999 y la protección que otorga a las operaciones que se liquidan en dichos sistemas. De lo contrario, no se podrán cumplir adecuadamente los objetivos de la directiva, de capital importancia para el buen funcionamiento del mercado interior de servicios financieros.

Además, este real decreto-ley no afecta al ordenamiento de las instituciones básicas del Estado, a los derechos, deberes y libertades de los ciudadanos regulados en el Título I de la Constitución, al régimen de las Comunidades Autónomas ni al Derecho electoral general.

IV

Este real decreto-ley responde a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia, tal y como exige el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Por lo que se refiere a los principios de necesidad y eficacia, este real decreto-ley es el instrumento óptimo para llevar a cabo la transposición de aquellas materias de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 que requieran norma con rango de ley, así como la de aquellas otras Directivas cuya transposición parcial también se produce con esta norma, o bien, de determinadas adaptaciones que se realizan en normas nacionales al objeto de ajustarse a los Reglamentos comunitarios citados. En efecto, en todos estos casos, la necesidad surge principalmente de la obligación de realizar las actuaciones y ajustes para adaptar el derecho nacional al Derecho de la Unión, al objeto de lograr la mayor eficacia en el cumplimiento de los fines que se persiguen. Además de los objetivos específicos del mercado de pagos que busca lograr este real decreto-ley, en el resto de adaptaciones efectuadas se intenta mejorar la supervisión tanto en materia de solvencia, como en protección del inversor y de la integridad de los mercados, mejorando su eficacia; el establecimiento de canales de denuncia; la mejora de los procedimientos de resolución; y, en definitiva, una mayor armonización al marco legal común comunitario, lo que no hace sino mejorar la eficacia y la seguridad jurídica en estas materias.

En cuanto al principio de proporcionalidad, este real decreto-ley sigue el principio que guía la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 que se transpone parcialmente, en el sentido de guardar el necesario equilibrio entre proporcionar un marco legal adecuado, ágil y que favorezca el desarrollo y la innovación en el mercado de servicios de pagos, de un lado, y garantizar un nivel de protección adecuado a los usuarios de servicios de pago, de otro. Lo mismo cabe decir del resto de los aspectos que desarrolla este real decreto-ley, bien en la transposición de directivas, bien en los ajustes introducidos como consecuencia de reglamentos comunitarios, al establecer la regulación imprescindible para poder llevar a cabo los fines contenidos en los mismos. En la adaptación a nuestro ordenamiento de este derecho comunitario se ha buscado evitar imponer una mayor carga o restricciones a los interesados, más allá de las que señalan estas normas comunitarias.

El principio de seguridad jurídica queda reforzado con este real decreto-ley, toda vez que, dado lo profuso de las modificaciones que hubiera sido necesario acometer, se ha optado por elaborar una Ley de Servicios de Pago de nueva planta. De esta forma se mejora el conocimiento y comprensión de la norma por parte de sus destinatarios, facilitando su interpretación y aplicación frente a la alternativa de un texto modificativo. Por otro lado, la armonización de nuestro ordenamiento jurídico con el derecho comunitario en todas las materias transpuestas o adaptadas, no hace sino fortalecer la seguridad jurídica en las mismas.

En aplicación del principio de transparencia, tanto en la fase de consulta pública como en la de audiencia pública sobre la transposición de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, los interesados han tenido acceso tanto al documento de apoyo, como al anteproyecto articulado en la página web del Ministerio de Economía y Empresa. De ambos procedimientos se han recibido numerosas observaciones que se han tenido en cuenta en la elaboración de este texto. De igual manera, en el caso concreto modificación del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, recogido en la disposición final novena, el mismo fue sometido tanto a consulta como a audiencia pública.

Por último, en relación con el principio de eficiencia, este real decreto-ley no impone carga administrativa alguna adicional que no sea estrictamente necesaria para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas de las normas que transpone o adapta, aprobándose además las mismas con la mayor urgencia posible, lo que no hace sino redundar en su mayor eficiencia.

Este real decreto-ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1. 6.ª, 11.ª, y 13.ª de la Constitución Española que atribuye al Estado las competencias exclusivas sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

En su virtud, haciendo uso de la autorización contenida en el artículo 86 de la Constitución Española, a propuesta de la Ministra de Economía y Empresa, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 23 de noviembre de 2018,

DISPONGO:

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. El objeto de este real decreto-ley es la regulación de los servicios de pago, relacionados en el apartado 2, que se presten con carácter profesional en territorio español, incluyendo la forma de prestación de dichos servicios, el régimen jurídico de las entidades de pago, el régimen de transparencia e información aplicable a los servicios de pago, así como los derechos y obligaciones respectivas tanto de los usuarios de los servicios de pago como de los proveedores de los mismos.

2. Los servicios de pago que regula este real decreto-ley son:

a) Los servicios que permiten el ingreso de efectivo en una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.

b) Los servicios que permiten la retirada de efectivo de una cuenta de pago y todas las operaciones necesarias para la gestión de una cuenta de pago.

c) La ejecución de operaciones de pago, incluida la transferencia de fondos, a través de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago del usuario u otro proveedor de servicios de pago:

1.º Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes.

2.º Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar.

3.º Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.

d) La ejecución de operaciones de pago cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para un usuario de servicios de pago:

1.º Ejecución de adeudos domiciliados, incluidos los adeudos domiciliados no recurrentes,
2.º Ejecución de operaciones de pago mediante tarjeta de pago o dispositivo similar,
3.º Ejecución de transferencias, incluidas las órdenes permanentes.

e) La emisión de instrumentos de pago o adquisición de operaciones de pago.
f) El envío de dinero.
g) Los servicios de iniciación de pagos.
h) Los servicios de información sobre cuentas.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación a los servicios de pago.*

1. Este real decreto-ley se aplicará a los servicios de pago prestados dentro de España.

Los títulos II y III se aplicarán a las operaciones de pago efectuadas en una moneda de un Estado miembro de la Unión Europea cuando tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como el del beneficiario, o el único proveedor de servicios de pago que intervenga en la operación de pago, estén situados en España. En las operaciones de pago efectuadas en una moneda de un Estado miembro de la Unión Europea en las que uno de los proveedores esté situado en España y el otro u otros lo estén en otro Estado miembro de la Unión Europea, se aplicarán los títulos II y III a las partes de tales operaciones de pago llevadas a cabo en España.

Respecto de aquellas partes de las operaciones de pago efectuadas en una moneda que no sea la de un Estado miembro que se lleven a cabo en España, cuando al menos uno de los proveedores de servicios de pago que intervengan en la operación de pago esté situado en España y el otro esté situado en la Unión Europea, se aplicarán el título II, salvo la información que se deba facilitar al usuario de servicios de pago conforme a lo que reglamentariamente se determine sobre el plazo máximo de ejecución del servicio de pago tanto en operaciones de pago singulares como en aquellas reguladas por un contrato marco, y el título III, salvo los artículos 53 a 57.

A aquellas partes de la operación de pago, cualquiera que sea la moneda en la que se efectúe, que se lleven a cabo en España, en las que alguno de los proveedores de servicios de pago esté situado fuera de la Unión Europea, se les aplicarán el título II, salvo la información que se deba facilitar al usuario de servicios de pago conforme a lo que reglamentariamente se determine sobre el plazo máximo de ejecución del servicio de pago tanto en operaciones de pago singulares como en aquellas reguladas por un contrato marco, los requisitos necesarios para la devolución de los fondos, y la información previa relativa al plazo máximo de ejecución de cada operación de pago en el seno de un contrato marco, y el título III, salvo el artículo 35.2, 35.3 y los artículos 48, 49 y 53, el artículo 55.1, y los artículos 60 y 63.

2. Los proveedores de servicios de pago no discriminarán a los usuarios de servicios de pago que residan legalmente en la Unión por razón de nacionalidad, lugar de residencia, nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad género, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social o razón contemplada en el artículo 21 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, cuando soliciten o accedan a una cuenta de pago. Las condiciones aplicables a la posesión de una cuenta de pago no serán en modo alguno discriminatorias.

3. Este real decreto-ley se aplicará sin perjuicio de lo previsto en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, en aquellos casos en que un instrumento o servicio de pago incluya la concesión de un crédito de esa naturaleza.

Artículo 3. *Definiciones.*

A efectos de este real decreto-ley, se entenderá por:

1. Adeudo domiciliado: servicio de pago destinado a efectuar un cargo en la cuenta de pago del ordenante, en el que la operación de pago es iniciada por el beneficiario sobre la

base del consentimiento dado por el ordenante al beneficiario, al proveedor de servicios de pago del beneficiario o al proveedor de servicios de pago del propio ordenante.

2. Adquisición de operación de pago: un servicio de pago prestado por un proveedor de servicios de pago que ha convenido mediante contrato con un beneficiario en aceptar y procesar las operaciones de pago, de modo que se produzca una transferencia de fondos al beneficiario.

3. Agente: una persona física o jurídica que presta servicios de pago en nombre de una entidad de pago.

4. Autenticación: procedimiento que permita al proveedor de servicios de pago comprobar la identidad de usuario de un servicio de pago o la validez de la utilización de determinado instrumento de pago, incluida la utilización de credenciales de seguridad personalizadas del usuario.

5. Autenticación reforzada de cliente: la autenticación basada en la utilización de dos o más elementos categorizados como conocimiento (algo que solo conoce el usuario), posesión (algo que solo posee el usuario) e inherencia (algo que es el usuario), que son independientes –es decir, que la vulneración de uno no compromete la fiabilidad de los demás–, y concebida de manera que se proteja la confidencialidad de los datos de identificación.

6. Beneficiario: la persona física o jurídica que sea el destinatario previsto de los fondos que hayan sido objeto de una operación de pago.

7. Contenido digital: bien o servicio producido y suministrado en formato digital, cuya utilización o consumo se limita al empleo de un dispositivo técnico y no incluye en modo alguno la utilización o consumo de bienes o servicios físicos.

8. Consumidor: una persona física que, en los contratos de servicios de pago objeto de este real decreto-ley, actúa con fines ajenos a su actividad económica, comercial o profesional.

9. Contrato marco: un contrato de servicio de pago que rige la ejecución futura de operaciones de pago individuales y sucesivas, y que puede estipular la obligación de abrir una cuenta de pago y las correspondientes condiciones para ello.

10. Credenciales de seguridad personalizadas: elementos personalizados que el proveedor de servicios de pago proporciona al usuario de servicios de pago a efectos de autenticación.

11. Cuenta de pago: una cuenta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago que sea utilizada para la ejecución de operaciones de pago.

12. Datos de pago sensibles: datos, incluidas las credenciales de seguridad personalizadas, que pueden ser utilizados para cometer un fraude. Por lo que respecta a las actividades de los proveedores de servicios de iniciación de pagos y los proveedores de servicios de información sobre cuentas, el nombre del titular de la cuenta y el número de la misma no constituyen datos de pago sensibles.

13. Día hábil: día de apertura comercial, a los efectos necesarios para la ejecución de una operación de pago, de los proveedores de servicios de pago del ordenante o del beneficiario que intervienen en la ejecución de la operación de pago. En el caso de cuentas de pago contratadas telemáticamente, se seguirá el calendario correspondiente a la plaza en la que esté ubicada la sede social del proveedor de servicios de pago con el que se hubieren contratado.

14. Emisión de instrumentos de pago: servicio de pago en el cual un proveedor de servicios de pago se compromete mediante contrato a proporcionar a un ordenante un instrumento de pago que permite iniciar y procesar las operaciones de pago del ordenante.

15. Entidad de pago: una persona jurídica a la cual se haya otorgado autorización para prestar y ejecutar servicios de pago en toda la Unión Europea, en los términos previstos en el artículo 11.

16. Estado miembro de acogida: el Estado miembro de la Unión Europea distinto del Estado miembro de la Unión Europea de origen en el cual el proveedor de servicio de pago tiene un agente o una sucursal o presta servicios de pago.

17. Estado miembro de origen: uno de los siguientes:

a) El Estado miembro de la Unión Europea en el que el proveedor de servicio de pago tenga fijado su domicilio social o;

b) Si el proveedor de servicio de pago no posee domicilio social con arreglo a la legislación nacional, el Estado miembro de la Unión Europea en el que tenga fijada su administración central.

18. Fecha de valor: fecha utilizada por un proveedor de servicios de pago como referencia para el cálculo del interés sobre los fondos abonados o cargados a una cuenta de pago.

19. Fondos: los billetes y monedas, dinero bancario o dinero electrónico, entendido como todo valor monetario almacenado por medios electrónicos o magnéticos que represente un crédito sobre el emisor, que se emita al recibo de fondos con el propósito de efectuar operaciones de pago y que sea aceptado por una persona física o jurídica distinta del emisor de dinero electrónico.

20. Fondos propios: fondos según la definición del artículo 4, apartado 1, punto 118, del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012, donde al menos el 75 por ciento del capital de nivel 1 adopta la forma del capital ordinario de nivel 1 a que se refiere el artículo 50 de dicho Reglamento, y el capital de nivel 2 no excede de un tercio del capital de nivel 1.

21. Grupo: un grupo de empresas en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio o de los artículos 4, 5, 6 y 7 del Reglamento Delegado (UE) N.º 241/2014 de la Comisión, de 7 de enero de 2014, por el que se completa el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación aplicables a los requisitos de fondos propios de las entidades, que estén vinculadas entre sí por una relación a tenor del artículo 10.1 o del 113.6 o 113.7 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

22. Identificador único: una combinación de letras, números o signos especificados por el proveedor de servicios de pago al usuario de dichos servicios, que este último debe proporcionar a fin de identificar de forma inequívoca al otro usuario del servicio de pago o la cuenta de pago de ese otro usuario en una operación de pago.

23. Instrumento de pago: cualquier dispositivo personalizado o conjunto de procedimientos acordados entre el usuario de servicios de pago y el proveedor de servicios de pago y utilizados para iniciar una orden de pago.

24. Medio de comunicación a distancia: cualquier medio que, sin la presencia física simultánea del proveedor de servicios de pago y del usuario de servicios de pago, pueda emplearse para la celebración de un contrato de servicios de pago.

25. Microempresa: una empresa, considerando como tal tanto a las personas físicas que realizan una actividad profesional o empresarial como a las personas jurídicas, que, en la fecha de celebración del contrato de servicios de pago ocupa a menos de diez personas y cuyo volumen de negocios anual o cuyo balance general anual no supera los dos millones de euros, de conformidad con lo establecido en los artículos 1 y 2, apartados 1 y 3, del anexo de la Recomendación de la Comisión, de 6 de mayo de 2003, sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

26. Operación de pago: una acción, iniciada por el ordenante o por cuenta de éste, o por el beneficiario, consistente en ingresar, transferir o retirar fondos, con independencia de cualesquiera obligaciones subyacentes entre el ordenante y el beneficiario.

27. Operación remota de pago: operación de pago iniciada a través de internet o de un dispositivo que pueda utilizarse para la comunicación a distancia.

28. Orden de pago: toda instrucción cursada por un ordenante o beneficiario a su proveedor de servicios de pago por la que se solicite la ejecución de una operación de pago.

29. Ordenante: la persona física o jurídica titular de una cuenta de pago que autoriza una orden de pago a partir de dicha cuenta o, en el caso de que no exista una cuenta de pago, la persona física o jurídica que dicta una orden de pago.

30. Entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas: persona física o jurídica que se haya registrado para ejercer a título profesional únicamente las actividades a

que se refiere el artículo 1.2.h), en los términos previstos en el artículo 15 y que ostenta la condición de proveedor de servicios de pago.

31. Proveedor de servicios de iniciación de pagos: el proveedor de servicios de pago que ejerce a título profesional las actividades a que se refiere el artículo 1.2.g).

32. Proveedor de servicios de pago: las entidades y organismos contemplados en los apartados 1 y 2 del artículo 5, y las personas físicas o jurídicas que se acojan a las exenciones previstas en los artículos 14 y 15.

33. Proveedor de servicios de pago gestor de cuenta: un proveedor de servicios de pago que facilita a un ordenante una o varias cuentas de pago y se encarga de su mantenimiento.

34. Red de comunicaciones electrónicas: una red según se define en el apartado 31 del anexo II de la Ley 9/2014, de 9 de mayo, General de Telecomunicaciones.

35. Servicio de comunicaciones electrónicas: un servicio según se define en el apartado 35 del anexo II de la Ley 9/2014, de 9 de mayo.

36. Servicio de envío de dinero: un servicio de pago que permite recibir fondos de un ordenante sin que se cree ninguna cuenta de pago a nombre del ordenante o del beneficiario, con el único fin de transferir una cantidad equivalente a un beneficiario o a otro proveedor de servicios de pago que actúe por cuenta del beneficiario o recibir fondos por cuenta del beneficiario y ponerlos a disposición de éste.

37. Servicio de pago: una o más actividades empresariales enumeradas en el artículo 1.2 de este real decreto-ley.

38. Servicio de información sobre cuentas: servicio en línea cuya finalidad consiste en facilitar información agregada sobre una o varias cuentas de pago de las que es titular el usuario del servicio de pago bien en otro proveedor de servicios de pago, bien en varios proveedores de servicios de pago.

39. Servicio de iniciación del pago: servicio que permite iniciar una orden de pago, a petición del usuario del servicio de pago, respecto de una cuenta de pago abierta con otro proveedor de servicios de pago.

40. Sistema de pago: un sistema de transferencia de fondos regulado por disposiciones formales y normalizadas, y dotado de normas comunes para el tratamiento, liquidación o compensación de operaciones de pago.

41. Soporte duradero: un instrumento que permita al usuario de servicios de pago almacenar la información que le ha sido transmitida personalmente, de manera fácilmente accesible para su futura consulta, durante un período de tiempo adecuado para los fines de dicha información, y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada.

42. Sucursal: un centro de actividad, distinto de la administración central, que constituye una parte de una entidad de pago, desprovisto de personalidad jurídica, y que efectúa directamente todas o algunas de las operaciones inherentes a la actividad de la entidad de pago. Todos los centros de actividad establecidos en un mismo Estado miembro por una entidad de pago cuya administración central esté en otro Estado miembro se considerarán una única sucursal.

43. Tipo de cambio de referencia: tipo de cambio empleado como base para calcular cualquier cambio de divisas, ya sea facilitado por el proveedor del servicio de pago o proceda de una fuente accesible al público.

44. Tipo de interés de referencia: tipo de interés empleado como base para calcular intereses que deban aplicarse y procedente de una fuente accesible al público que pueda ser verificada por las dos partes en un contrato de servicios de pago.

45. Transferencia: servicio de pago destinado a efectuar un abono en una cuenta de pago de un beneficiario mediante una operación de pago o una serie de operaciones de pago con cargo a una cuenta de pago de un ordenante por el proveedor de servicios de pago que mantiene la cuenta de pago del ordenante, y prestado sobre la base de las instrucciones dadas por el ordenante.

46. Usuario de servicios de pago: la persona física o jurídica que hace uso de un servicio de pago, ya sea como ordenante, beneficiario o ambos.

Artículo 4. *Exclusiones a la aplicación.*

Este real decreto-ley no se aplicará a las siguientes actividades:

a) las operaciones de pago efectuadas exclusivamente en efectivo y directamente del ordenante al beneficiario, sin intervención de ningún intermediario;

b) las operaciones de pago del ordenante al beneficiario a través de un agente comercial autorizado mediante acuerdo para negociar o concluir la compra o venta de bienes o servicios por cuenta exclusiva del ordenante o del beneficiario;

c) el transporte físico, como actividad profesional, de billetes y monedas, incluidos su recogida, tratamiento y entrega;

d) las operaciones de pago consistentes en la recogida y entrega no profesionales de dinero en efectivo realizadas en el marco de actividades no lucrativas o benéficas;

e) los servicios en los que el beneficiario proporciona dinero en efectivo al ordenante como parte de una operación de pago, a instancia expresa del usuario del servicio de pago inmediatamente antes de la ejecución de una operación de pago, mediante el pago destinado a la compra de bienes o servicios;

f) las operaciones de cambio de divisas «efectivo por efectivo» (cambio de billetes), en las que los fondos no se mantengan en una cuenta de pago;

g) las operaciones de pago realizadas por medio de cualquiera de los siguientes documentos girados contra un proveedor de servicios de pago a fin de poner fondos a disposición del beneficiario:

1.º Cheques en papel regulados por el Convenio de Ginebra de 19 de marzo de 1931 que establece una Ley uniforme sobre cheques,

2.º Cheques en papel similares a los contemplados en el inciso anterior y regulados por el Derecho de Estados miembros que no sean parte en el Convenio de Ginebra de 19 de marzo de 1931 que establece una Ley uniforme sobre cheques,

3.º Efectos en papel con arreglo al Convenio de Ginebra de 7 de junio de 1930 que establece una Ley uniforme sobre letras de cambio y pagarés,

4.º Efectos en papel similares a los contemplados en el inciso anterior y regulados por el Derecho de los Estados miembros que no sean partes en el Convenio de Ginebra de 7 de junio de 1930 que establece una Ley uniforme sobre letras de cambio y pagarés,

5.º Vales en papel,

6.º Cheques de viaje en papel,

7.º Giros postales en papel, según la definición de la Unión Postal Universal;

h) las operaciones de pago realizadas por medio de un sistema de compensación y liquidación de pagos o valores o entre agentes de compensación y liquidación, entidades de contrapartida central, cámaras de compensación o bancos centrales y otros participantes en el sistema, y proveedores de servicios de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8;

i) las operaciones de pago relacionadas con la gestión de carteras, incluyendo dividendos, réditos u otras distribuciones, o con amortizaciones o ventas, realizadas por personas mencionadas en la letra h) o por empresas de servicios de inversión, entidades de crédito, instituciones de inversión colectiva y sus Gestoras, Planes y Fondos de Pensiones y sus Gestoras y cualquier otra entidad autorizada a custodiar instrumentos financieros;

j) los servicios prestados por proveedores de servicios técnicos como soporte a la prestación de servicios de pago, sin que dichos proveedores lleguen a estar en ningún momento en posesión de los fondos que deban transferirse, incluidos el tratamiento y almacenamiento de datos, los servicios de confianza y de protección de la intimidad, la autenticación de datos y entidades, el suministro de tecnología de la información y el suministro de redes de comunicación, suministro y mantenimiento de terminales y dispositivos empleados para los servicios de pago, con exclusión de los servicios de iniciación de pagos y servicios de información sobre cuentas;

k) los servicios basados en instrumentos de pago específicos que solo se pueden utilizar de forma limitada y que cumplan alguna de las condiciones siguientes:

1.º Instrumentos que permiten al titular adquirir bienes o servicios únicamente en los locales del emisor o dentro de una red limitada de proveedores de servicios en virtud de un acuerdo comercial directo con un emisor profesional, de acuerdo con las condiciones que se establezcan reglamentariamente;

2.º Instrumentos que únicamente pueden utilizarse para adquirir una gama muy limitada de bienes o servicios;

3.º Instrumentos cuya validez está limitada al territorio nacional, facilitados a petición de una empresa o entidad del sector público, que están regulados por una autoridad pública con fines sociales o fiscales específicos y que sirven para adquirir bienes y servicios concretos de proveedores que han suscrito un acuerdo comercial con el emisor.

l) las operaciones de pago de un proveedor de redes o servicios de comunicación electrónica, incluyendo operaciones entre personas distintas del proveedor y el suscriptor, efectuadas con carácter adicional a la prestación de servicios de comunicación electrónica en favor de un suscriptor de la red o servicio:

1.º para la compra de contenido digital y servicios de voz, con independencia del dispositivo utilizado para dicha compra o consumo del contenido digital y cargadas en la factura correspondiente, o;

2.º realizadas desde o a través de un dispositivo electrónico y cargadas en la factura correspondiente, en el marco de una actividad benéfica o para el encargo, adquisición o validación de billetes o entradas de servicios de transporte, entretenimiento, aparcamiento, espectáculos y cualquier otro que se determine reglamentariamente excluidos los bienes físicos, siempre que ninguna operación de pago a las que se refieren los incisos 1.º y 2.º supere la cuantía de 50 euros y cumpla una de las condiciones siguientes:

i. Que el importe acumulado de las operaciones de pago de un suscriptor no exceda de 300 euros al mes, o;

ii. Que, en caso de que el suscriptor tenga un contrato de prepago con el proveedor de la red o servicio de comunicación electrónica, el importe acumulado de las operaciones de pago no exceda de 300 euros al mes;

m) las operaciones de pago efectuadas entre proveedores de servicios de pago, sus agentes o sucursales por cuenta propia;

n) las operaciones de pago y servicios conexos entre las empresas de un mismo grupo sin intermediación alguna de un proveedor de servicios de pago distinto de la de una empresa que pertenezca al mismo grupo;

ñ) los servicios de retirada de efectivo en cajeros automáticos prestados por los proveedores que actúen en nombre de uno o varios emisores de tarjetas y que no sean parte del contrato marco con el usuario de servicios de pago que retire dinero de una cuenta de pago, siempre y cuando dichos proveedores no presten otros servicios de pago contemplados en el artículo 1.2. No obstante, se deberá facilitar al cliente la información relativa a toda comisión o gasto aplicable a la retirada de fondos con anterioridad a dicha retirada, así como a la recepción del efectivo una vez llevada a cabo la operación, todo ello en el marco de lo previsto en los artículos 29 y 30 y sus normas de desarrollo respecto de los gastos aplicables a las operaciones de pago singulares y a los servicios de cambio de divisa, incluyendo la información relativa al tipo de cambio que se empleará para la conversión de la operación de pago.

Artículo 5. *Reserva de actividad.*

1. Sin perjuicio de las disposiciones establecidas para la prestación de servicios transfronterizos en el artículo 22 de este real decreto-ley por otros proveedores de servicios de pago de la Unión Europea, solo podrán prestar, con carácter profesional, los servicios de pago relacionados en el artículo 1 las siguientes categorías de proveedores de servicios de pago:

a) Las entidades de crédito a que se refiere el artículo 1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, incluidas las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras, tanto si las administraciones centrales de esas sucursales están ubicadas en el interior de la Unión Europea como si lo están fuera de ella.

b) Las entidades de dinero electrónico a que se refiere el artículo 2.1 b) de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico, incluidas las sucursales en España de entidades de dinero electrónico extranjeras, tanto si las administraciones centrales de esas sucursales están ubicadas en el interior de la Unión Europea como si lo están fuera de ella,

en la medida en que los servicios de pago prestados por las sucursales estén vinculados a la emisión de dinero electrónico.

c) Las entidades de pago, reguladas en el título I y las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15.

d) La Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A., respecto de los servicios de pago para cuya prestación se encuentra facultada en virtud de su normativa específica.

2. A los efectos de este real decreto-ley, también se considerarán proveedores de servicios de pago, cuando no actúen en su condición de autoridades públicas:

a) el Banco Central Europeo, el Banco de España y los demás bancos centrales nacionales;

b) la Administración General del Estado, las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales.

3. Se prohíbe prestar cualquiera de los servicios de pago enumerados en el artículo 1 a toda persona física o jurídica que no sea proveedor de servicios de pago ni esté explícitamente excluida del ámbito de aplicación de este real decreto-ley.

Artículo 6. *Deber de notificación.*

1. Los proveedores de servicios de pago que ejerzan alguna de las actividades contempladas en el artículo 4, letra k), incisos 1.º o 2.º, o que ejerzan las dos actividades, y que hayan ejecutado en los 12 meses precedentes operaciones de pago por un valor total superior a un millón de euros deberán enviar al Banco de España, una notificación que contenga una descripción de los servicios ofrecidos y en la que se precise a cuáles de las exclusiones contempladas en el artículo 4, letra k), incisos 1.º o 2.º, se considera sujeto el ejercicio de tal actividad.

Basándose en dicha notificación, el Banco de España adoptará una decisión motivada, atendiendo a los criterios contemplados en el artículo 4, letra k), en caso de que la actividad no cumpla los criterios para ser excluida del ámbito de aplicación del real decreto-ley, e informará de ello al interesado.

2. Las personas que ejerzan alguna de las actividades contempladas en el artículo 4, letra l) deberán enviar anualmente al Banco de España, a lo largo del primer trimestre, una notificación y un informe anual de un experto independiente externo que certifique que tal actividad se ajusta a los límites indicados en el artículo 4, letra l).

3. El Banco de España informará a la Autoridad Bancaria Europea (ABE) de las actividades notificadas en virtud de los apartados 1 y 2, indicando a qué exclusión están acogidas dichas actividades.

4. La descripción de las actividades notificadas con arreglo a los apartados 1 y 2 se hará pública en el registro señalado en el artículo 13.

Artículo 7. *Servicio de información sobre cuentas.*

Los usuarios de servicios de pago tendrán derecho a recurrir a servicios que permitan acceder a la información sobre cuentas, salvo que no se pueda acceder en línea a la correspondiente cuenta de pago.

La prestación de servicios de información sobre cuentas no se supeditará a la existencia de una relación contractual a tal fin entre los proveedores de servicios de información sobre cuentas y los proveedores de servicios de pago gestores de cuentas.

Artículo 8. *Acceso a los sistemas de pago.*

1. Las normas de acceso a los sistemas de pago de los proveedores de servicios de pago autorizados que sean personas jurídicas serán objetivas, no discriminatorias y proporcionadas y no dificultarán el acceso más de lo que sea necesario para prevenir riesgos específicos, tales como riesgos de liquidación, riesgos operativos y riesgos de explotación, y garantizar la estabilidad operativa y financiera del sistema de pago.

En particular, los sistemas de pago no podrán imponer a los proveedores de servicios de pago, a los usuarios de servicios de pago o a otros sistemas de pago, ninguno de los requisitos siguientes:

a) normas que restrinjan la participación efectiva en otros sistemas de pago;

b) normas que discriminen entre los proveedores de servicios de pago registrados en relación con los derechos, obligaciones y facultades de los participantes; ni,

c) cualquier restricción basada en el estatuto institucional.

2. El apartado 1 no será aplicable a:

a) los sistemas de pago reconocidos con arreglo a lo dispuesto en la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores;

b) los sistemas de pago integrados exclusivamente por proveedores de servicios de pago que pertenezcan a un grupo.

A efectos de lo previsto en el apartado 1.a), cuando un participante en un sistema de pago reconocido permita cursar órdenes de transferencia a través del sistema a un proveedor de servicios de pago autorizado o registrado que no participe en dicho sistema, dicho participante deberá ofrecer esta misma posibilidad de manera objetiva, proporcionada y no discriminatoria, previa solicitud, a otros proveedores de servicios de pago autorizados o registrados con arreglo al apartado 1. En caso de denegación, el participante expondrá al proveedor de servicios de pago solicitante los motivos detallados de la misma.

3. Los apartados 1.b) y c), no serán aplicables a los sistemas de pago en que un único proveedor de servicios de pago, ya sea como entidad única o como grupo actúe o pueda actuar como proveedor del servicio de pago del ordenante y del beneficiario y sea responsable exclusivo de la gestión del sistema.

4. Los sistemas de pago a los que sea de aplicación el apartado 1, que tengan su administración central, en España o que estén gestionados por una sociedad o entidad española, estarán obligados a comunicar al Banco de España sus normas de acceso. El Banco de España hará públicos los sistemas de pago que le hayan comunicado aquellas normas.

5. El Banco de España, en ejercicio de sus funciones de vigilancia del funcionamiento de los sistemas de pago se encargará de supervisar el cumplimiento de lo establecido en este artículo, resultando de aplicación lo establecido en el artículo 16 de la Ley 13/1994, de 1 de junio, de autonomía del Banco de España.

Artículo 9. *Acceso a cuentas abiertas en entidades de crédito.*

Las entidades de pago tendrán acceso a los servicios de cuentas de pago de las entidades de crédito de forma objetiva, no discriminatoria y proporcionada. Dicho acceso será lo suficientemente amplio como para permitir que las entidades de pago presten servicios de pago sin obstáculos y con eficiencia.

En caso de denegación por una entidad de crédito de la solicitud de apertura de una cuenta de pago por parte de una entidad de pago o de la resolución unilateral por una entidad de crédito del contrato marco de una entidad de pago, la entidad de crédito remitirá de forma inmediata al Banco de España y a la entidad de pago la decisión debidamente motivada y basada, en particular, en un análisis de los riesgos específicos de la entidad de pago concreta de que se trate o en la falta de adecuación a los criterios objetivos, no discriminatorios y proporcionados que la entidad de crédito haya hecho públicos de forma previa y general.

TÍTULO I

Régimen jurídico de las entidades de pago

Artículo 10. *Entidad de pago y actividades.*

1. La denominación «entidad de pago», así como su abreviatura «EP», quedará reservada a las entidades definidas en el artículo 3.15, las cuales podrán incluirlas en su denominación social, en la forma en que reglamentariamente se determine.

2. Las entidades de pago no podrán llevar a cabo la captación de depósitos u otros fondos reembolsables del público en la forma prevista en el artículo 3.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, ni emitir

dinero electrónico. Los fondos recibidos por dichas entidades de los usuarios de servicios de pago para la prestación de servicios de pago no constituirán depósitos, dinero electrónico u otros fondos reembolsables.

Artículo 11. *Autorización.*

1. La autorización para operar como entidad de pago podrá contemplar todos o alguno de los servicios de pago citados en el artículo 1.2, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 15 para el caso de que se preste únicamente el servicio previsto en la letra h) del artículo 1.2.

2. Corresponderá al Banco de España, previo informe del Servicio ejecutivo de la Comisión de prevención del blanqueo de capitales e infracciones monetarias en los aspectos de su competencia, autorizar la creación de las entidades de pago. La solicitud de autorización deberá ser resuelta dentro de los tres meses siguientes a su recepción o al momento en que se complete la documentación necesaria para adoptar la decisión. La solicitud de autorización se entenderá desestimada por silencio administrativo si transcurrido ese plazo máximo no se hubiera notificado resolución expresa, sin perjuicio del deber de dictar resolución expresa y notificarla. La denegación de la autorización deberá ser motivada.

El régimen de autorización de las entidades de pago se orientará al mantenimiento del mayor nivel posible de competencia en la prestación de servicios de pago y el procedimiento de autorización estará presidido por los principios de celeridad, antiformalista y economía procedimental.

El Banco de España comunicará a la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional la apertura del procedimiento de autorización, indicando los elementos esenciales del expediente que se ha de tramitar, y la finalización del mismo, así como cualquier otra información que reglamentariamente se determine.

2. Los requisitos exigibles para la autorización lo serán también, en los términos que se indiquen reglamentariamente, para conservarla.

3. La autorización de entidades de pago requerirá que su administración central, su domicilio social y una parte de sus actividades de prestación de servicios de pago se encuentren en España.

4. Se faculta al Gobierno para establecer el régimen jurídico aplicable a la autorización, registro, condiciones y ámbito geográfico del ejercicio de la actividad de las entidades de pago, en particular, las exigencias de fondos propios y garantías, seguridad y control de riesgos, así como los requisitos de los que puedan quedar excepcionados en función de su actividad, tamaño y volumen de operaciones.

5. En caso de que se produzca cualquier cambio que afecte a la exactitud de la información y la documentación aportada en el procedimiento de autorización, la entidad de pago informará de ello sin demora al Banco de España.

Artículo 12. *Denegación de la autorización.*

La autorización para operar como entidad de pago se denegará cuando:

a) La entidad de pago carezca de procedimientos de gobierno corporativo adecuados, incluida una buena organización administrativa y contable o de procedimientos de control interno idóneos, que garanticen la gestión sana y prudente de la entidad.

A estos efectos, las entidades de pago dispondrán, en condiciones proporcionadas al carácter, escala y complejidad de sus actividades, de una estructura organizativa adecuada, con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes, así como de procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que estén o puedan estar expuestos, junto con mecanismos adecuados de control interno, incluidos procedimientos administrativos y contables sólidos. Tales métodos, procedimientos y mecanismos serán exhaustivos y proporcionados a la naturaleza, escala y complejidad de la actividad desarrollada por la entidad.

b) Si, atendiendo a la necesidad de garantizar una gestión sana y prudente de la entidad, no se considera adecuada la idoneidad de los accionistas que vayan a tener una participación significativa. Entre otros factores, la idoneidad se apreciará en función de:

1.º La honorabilidad comercial y profesional de los accionistas, conforme al artículo 24.3.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y su desarrollo reglamentario. Esta honorabilidad se presumirá cuando los accionistas sean Administraciones públicas.

2.º Los medios patrimoniales con que cuentan dichos accionistas para atender los compromisos asumidos.

3.º La falta de transparencia en la estructura del grupo al que eventualmente pueda pertenecer la entidad, o la existencia de graves dificultades para inspeccionar u obtener la información necesaria sobre el desarrollo de sus actividades.

c) Sus administradores y directores generales responsables de la gestión y de los servicios de pago no tengan la honorabilidad comercial y profesional requerida, conforme al artículo 24.3.a) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, o carezcan de la experiencia o los conocimientos mínimos necesarios.

d) Existan vínculos estrechos, según se definen en el artículo 4, apartado 1, punto 38, del Reglamento (UE) 575/2013, entre la entidad de pago y otras personas físicas o jurídicas, que obstaculicen el ejercicio efectivo de las funciones de supervisión.

e) El buen ejercicio de la función de supervisión se vea obstaculizado por las disposiciones legales, reglamentarias o administrativas del Derecho de un tercer país, aplicables a una o varias de las personas físicas o jurídicas con las que la entidad de pago mantenga vínculos estrechos, o por problemas relacionados con la aplicación de dichas disposiciones legales, reglamentarias o administrativas.

f) Incumpla los requisitos de capital social mínimo.

g) La información y las pruebas que acompañen a la solicitud no obtengan una valoración favorable respecto del cumplimiento de todos los requisitos establecidos en este real decreto-ley o en su desarrollo reglamentario para la autorización de las entidades de pago.

Artículo 13. *Registro.*

1. Una vez obtenida la autorización y tras su constitución e inscripción en el Registro Mercantil, las entidades de pago deberán, antes de iniciar sus actividades, quedar inscritas en el registro especial del Banco de España. En dicho registro se harán constar los servicios de pago para los que se haya habilitado a cada entidad de pago, sus agentes, los países en los que pretenda actuar, así como, en su caso, la revocación de su autorización y aquella información que se establezca reglamentariamente.

2. Igualmente, figuraran inscritas en dicho registro las personas físicas o jurídicas que disfruten de las exclusiones de autorización previstas en las letras k), incisos 1.º o 2.º, y l) del artículo 4, así como, en su caso, la revocación de la exención. El Banco de España notificará a la Autoridad Bancaria Europea la información que consigne en este registro, siendo responsable de la exactitud de la misma. El registro será público y accesible a través de internet.

Artículo 14. *Régimen de exención de las entidades de pago.*

1. La personas físicas o jurídicas que presten los servicios de pago enumerados en las letras a) a f) del artículo 1.2 quedarán exentas del régimen previsto en este título, si bien deberán inscribirse, previa verificación por el Banco de España de los requisitos recogidos en este artículo, en el registro especial al que se refiere el artículo 13, y les será de aplicación lo previsto en los artículos 20, 23, 26, y 27, siempre que:

a) el valor total medio de las operaciones de pago ejecutadas en los 12 meses precedentes por la persona de que se trate, incluidos los posibles agentes con respecto a los cuales asume plena responsabilidad, no exceda de 3.000.000 euros mensuales. Dicho requisito evaluará con respecto a la cuantía total de las operaciones de pago prevista en su plan de negocios, a menos que el Banco de España exija la modificación de dicho plan, y

b) ninguna de las personas físicas responsables de la gestión o el ejercicio de la actividad haya sido condenada por delitos de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo u otros delitos de carácter financiero.

2. Toda persona acogida al régimen de registro de conformidad con el apartado anterior:

a) Estará obligada a fijar su administración central, o lugar de residencia en España.

b) Será tratada como entidad de pago, si bien no podrá ejercer los derechos de establecimiento y libre prestación de servicios en el territorio de la Unión Europea.

c) Comunicará al Banco de España todo cambio de su situación que ataña a las condiciones especificadas en el apartado 1.

d) Deberá solicitar la autorización prevista en el artículo 11 en el plazo de 30 días naturales a contar desde el momento en el que el valor total medio de las operaciones de pago ejecutadas en los 12 meses precedentes exceda de 3.000.000 euros mensuales.

3. El Banco de España podrá revocar la inclusión de las personas señaladas en el apartado 1 en el registro cuando dejen de cumplirse las condiciones establecidas en este artículo. Dicha revocación será inscrita en el registro y notificada, de forma motivada, a la Autoridad Bancaria Europea.

4. El Banco de España informará anualmente al Ministerio de Economía y Empresa del número de personas físicas y jurídicas a las que aplique el régimen previsto en este artículo y comunicará el valor total de las operaciones de pago ejecutadas a 31 de diciembre de cada año natural, de acuerdo con lo señalado en el apartado 1.a).

5. El régimen de registro previsto en este artículo se entenderá sin perjuicio del cumplimiento de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y su desarrollo reglamentario.

6. Se faculta al Gobierno para establecer el régimen jurídico aplicable al registro y condiciones del ejercicio de la actividad de las personas a las que se refiere el apartado 1.

Artículo 15. *Entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas.*

1. Las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas se sujetarán, en la forma que se determine reglamentariamente, al procedimiento de inscripción en el registro especial del Banco de España al que se refiere el artículo 13. En ese registro figurarán además de las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas, sus agentes y sucursales en otros Estados.

Las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas serán tratadas como entidades de pago, si bien no les será de aplicación lo previsto en los artículos 10.1, 11, 12, 14, 16.1, 17, 18, 19, 20 y 21 y los títulos II y III, salvo lo establecido en los artículos 29, 39, 41 y 66 a 68 en la forma que reglamentariamente se determine.

2. Las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas tendrán su administración central, su domicilio social o, en su caso, su lugar de residencia y una parte de sus actividades de prestación de servicios de pago en España.

Los requisitos exigibles para el registro lo serán también, en los términos que se indiquen reglamentariamente, para conservarlo. En caso de que se produzca cualquier cambio que afecte a la exactitud de la información y la documentación aportada en la solicitud de registro como entidad prestadora del servicio de información sobre cuentas, la entidad informará de ello sin demora al Banco de España.

3. Se faculta al Gobierno para establecer el régimen jurídico aplicable al registro, condiciones y ámbito geográfico del ejercicio de la actividad de las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas. El régimen de registro de entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas se orientará al mantenimiento del mayor nivel posible de competencia en la prestación de servicios de pago y el procedimiento de registro estará presidido por los principios de celeridad, antiformalista y economía procedimental.

Artículo 16. *Seguro de responsabilidad civil profesional o garantía equivalente.*

1. Las entidades de pago que soliciten autorización para prestar los servicios de pagos señalados en el artículo 1.2.g) estarán obligadas, como condición para su autorización, a tener un seguro de responsabilidad civil profesional, que cubra los territorios en los que ofrezcan servicios, o alguna otra garantía equivalente, a juicio del Banco de España, de que pueden hacer frente a las responsabilidades a que se refieren los artículos 45, 61 y 63.

2. Las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas quedarán obligadas, como condición para su registro, a tener un seguro de responsabilidad civil

profesional, que cubra los territorios en los que ofrezcan servicios, o alguna otra garantía equivalente, a juicio del Banco de España, de que pueden hacer frente a las responsabilidades que les incumben respecto del proveedor de servicios de pago gestor de cuenta o del usuario de servicios de pago, derivadas del acceso no autorizado o fraudulento a información de la cuenta de pago o de la utilización no autorizada o fraudulenta de dicha información.

3. El Banco de España podrá determinar los criterios que deban utilizarse para estipular el importe mínimo del seguro de responsabilidad civil profesional u otra garantía equivalente a que se refieren los apartados 1 y 2.

Artículo 17. *Régimen de control de participaciones significativas.*

1. A los efectos de este real decreto-ley se entenderá por participación significativa en una entidad de pago aquella que alcance, de forma directa o indirecta, al menos el 10 por ciento del capital o los derechos de voto de la entidad, y aquéllas que, sin llegar al porcentaje señalado, permitan ejercer una influencia notable en la entidad. Se podrá determinar reglamentariamente, habida cuenta de las características de los distintos tipos de entidades de pagos, cuándo se deberá presumir que una persona física o jurídica puede ejercer una influencia notable.

2. Las entidades de pago deberán comunicar al Banco de España, en la forma y plazos que éste establezca, la información sobre su estructura de capital.

Toda persona física o jurídica que, por sí sola o actuando de forma concertada con otras, haya decidido adquirir o incrementar, directa o indirectamente, una participación significativa en el sentido del artículo 4, apartado 1, punto 36, del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, en una entidad de pago, de tal manera que la proporción de derechos de voto o de capital poseída pase a ser igual o superior al 20, 30 o 50 por ciento, o que, en virtud de la adquisición, pudiera llegar a controlar la entidad de pago, deberá notificar su intención previamente y por escrito al Banco de España, indicando la cuantía de la participación prevista e incluyendo toda la información que fuera pertinente a juicio del Banco de España. Dicha información deberá ser pertinente para la evaluación, y proporcional y adecuada a la naturaleza del adquirente potencial y de la adquisición propuesta. Lo anterior se aplicará asimismo a toda persona física o jurídica que decida deshacerse, directa o indirectamente, de una participación significativa o reducirla de tal manera que la proporción de derechos de voto o de capital poseída pase a ser inferior al 20, 30 o 50 por ciento, o que pudiera dejar de tener el control efectivo de la entidad de pago.

3. En el caso de que el control de una entidad de pago vaya a ser ejercido por una persona física o jurídica, se trate o no de una entidad regulada, domiciliada o autorizada en un país que no sea miembro de la Unión Europea, cabrá exigir de quienes la controlen la prestación de una garantía, en los términos que prevea el Banco de España, que alcance a la totalidad de las actividades de pago de la entidad que se pretende crear.

4. A los efectos de este artículo, se entenderá que existe control cuando concurra alguno de los supuestos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio.

5. Sin perjuicio de lo previsto en este artículo, a las entidades de pago les resultará de aplicación el régimen en materia de participaciones significativas previsto para las entidades de crédito en el título I, capítulo III, de la Ley 10/2014, de 26 de junio, en el título I, capítulo II, del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, y en sus normas de desarrollo, con las especialidades que reglamentariamente puedan establecerse.

6. Las medidas de intervención y de sustitución previstas en el artículo 20 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades de crédito, podrán aplicarse a las entidades de pago.

Artículo 18. *Revocación de la autorización de las entidades de pago y del registro de las entidades reguladas en los artículos 14 y 15.*

1. La autorización concedida a una entidad de pago y el registro de las entidades reguladas en los artículos 14 y 15 sólo podrá ser revocado, motivadamente, en los siguientes supuestos:

a) Si no hace uso de la autorización o registro en un plazo de doce meses.

b) Si interrumpe de hecho las actividades autorizadas o registradas durante un período superior a seis meses.

c) Si se acredita que obtuvo la autorización o registro por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular.

d) Si incumple las condiciones que motivaron la autorización o registro o no informa al Banco de España de todo cambio significativo a este respecto.

e) Por incumplimiento de las previsiones del artículo 16 sobre el seguro de responsabilidad civil u otra garantía comparable.

f) Por renuncia expresa a la autorización o registro.

g) Cuando pueda constituir una amenaza para la estabilidad del sistema de pagos o poner en peligro la confianza en el mismo en caso de seguir prestando servicios de pago.

h) Como sanción.

La revocación podrá referirse a todos o sólo a algunos de los servicios de pago previamente autorizados o registrados. En este último caso, la autorización o registro permanecerá vigente aunque limitada a los servicios de pago restantes. Dicha circunstancia se hará constar en los registros correspondientes.

2. El Banco de España será competente para acordar la revocación. La revocación de la autorización o registro estará sujeta al mismo procedimiento previsto para la autorización o registro, con las especialidades que reglamentariamente puedan establecerse.

3. Cuando el Banco de España tenga conocimiento de que a una entidad de pago o una entidad prestadora del servicio de información sobre cuentas de otro Estado miembro que opera en España le ha sido revocada su autorización o registro, acordará de inmediato las medidas pertinentes para que la entidad no inicie nuevas actividades de pago, así como para salvaguardar los intereses de los usuarios de pago.

4. La revocación se hará constar en todos los registros públicos correspondientes y, tan pronto como sea notificada a la entidad, conllevará la imposibilidad de iniciar nuevas operaciones de pago en aquellos servicios de pago que sean objeto de revocación, sin perjuicio de la ejecución de las ya iniciadas. Igualmente, la entidad de pago cuya autorización sea revocada deberá suprimir inmediatamente de su denominación social la expresión entidad de pago si se hubiera incluido en la misma.

5. Cuando se hubiese acordado la revocación de la autorización de una entidad de pago o el registro de una entidad prestadora del servicio de información sobre cuentas, el Banco de España informará de ello a las autoridades supervisoras competentes de los Estados miembros donde aquella actúe en régimen de libertad de establecimiento y de libre prestación de servicios.

Artículo 19. *Capital y fondos propios.*

1. Las entidades de pago deberán mantener en todo momento, un capital inicial que incluya uno o más de los elementos a los que se refiere el artículo 26, apartado 1, letras a) a e), del Reglamento (UE) n.º 575/2013, con arreglo a lo siguiente:

a) en caso de que la entidad de pago solo preste el servicio de pago a que se refiere el artículo 1.2.f), su capital no será en ningún momento inferior a 20.000 EUR;

b) en caso de que la entidad de pago preste el servicio de pago a que se refiere el artículo 1.2.g), su capital no será en ningún momento inferior a 50.000 EUR;

c) en caso de que la entidad de pago preste cualquiera de los servicios de pago a que se refieren las letras a) a e) del artículo 1.2, su capital no será en ningún momento inferior a 125.000 EUR.

Además del capital mínimo exigible, las entidades de pago que presten todos o alguno de los servicios recogidos en las letras a) a f) del artículo 1.2 deberán mantener en todo momento un volumen suficiente de fondos propios en relación con los indicadores de negocio de conformidad con el método que éstas elijan de entre los que se establezcan reglamentariamente.

2. En relación con las obligaciones mencionadas en el apartado anterior, el Banco de España:

a) Podrá exceptuar a las entidades de pago que estén incluidas en la supervisión consolidada de la entidad de crédito matriz en virtud de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito del cumplimiento individual de las exigencias de fondos propios establecidas, cuando se satisfagan las condiciones recogidas en el artículo 7 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013.

b) Podrá exigir, sobre la base de la evaluación de los procesos de gestión del riesgo, de la base de datos de los riesgos de pérdidas y de los mecanismos de control internos de la entidad de pago, que la entidad de pago posea una cifra de fondos propios hasta un 20 por ciento superior, o permitir que la entidad de pago posea una cifra de fondos propios hasta un 20 por ciento inferior a la que resulte de las exigencias mínimas de capital requeridas a la entidad conforme a las normas del apartado 1 de este precepto.

c) Adoptará las medidas necesarias para impedir el uso múltiple de los elementos que puedan considerarse como fondos propios cuando la entidad de pago pertenezca al mismo grupo de otra entidad de pago, entidad de crédito, empresa de inversión, empresa de gestión de activos o empresa de seguros. El presente apartado se aplicará también cuando una entidad de pago tenga carácter híbrido y realice actividades distintas de la prestación de servicios de pago. En particular, el Banco de España podrá exigir el cumplimiento a nivel consolidado o subconsolidado de los requerimientos del apartado 1, que las participaciones de dichas entidades se deduzcan para el cálculo de los fondos propios o se incluyan ponderadas de manera adecuada para el cálculo de los requerimientos de capital o que se adopten cualesquiera otras medidas adecuadas.

d) Podrá adoptar las medidas necesarias para garantizar la existencia de capital suficiente para los servicios de pago, en particular, cuando las actividades de la entidad de pago en relación con servicios distintos de los pagos perjudiquen o puedan perjudicar la solidez financiera de la misma.

3. Cuando una entidad de pago no alcance los niveles mínimos de fondos propios establecidos de conformidad con este artículo, la entidad deberá destinar a la formación de reservas los porcentajes de sus beneficios o excedentes líquidos que reglamentariamente se determinen, sometiendo a tal efecto su distribución a la previa autorización del Banco de España.

Artículo 20. *Actividades.*

1. Además de la prestación de los servicios de pago que se contemplan en el artículo 1.2 de este real decreto-ley, las entidades de pago estarán habilitadas para llevar a cabo las siguientes actividades:

a) la prestación de servicios operativos o servicios auxiliares estrechamente relacionados, tales como la garantía de la ejecución de operaciones de pago, servicios de cambio de divisas, actividades de custodia y almacenamiento y tratamiento de datos;

b) la gestión de sistemas de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8;

c) las actividades empresariales distintas de la prestación de servicios de pago, con arreglo a la legislación nacional y de la Unión Europea aplicable.

No obstante, cuando una entidad de pago que realice los servicios señalados en los apartados a) a g) del artículo 1.2 realice simultáneamente otras actividades económicas distintas de los servicios de pago, y dichas actividades perjudiquen o puedan perjudicar la solidez financiera de la entidad de pago o puedan crear graves dificultades para el ejercicio de su supervisión el Banco de España podrá exigirle que constituya una entidad separada para la prestación de los servicios de pago.

2. Las entidades de pago únicamente podrán mantener cuentas de pago que se utilicen de forma exclusiva para operaciones de pago. Dichas cuentas quedarán sujetas a las restantes limitaciones operativas que reglamentariamente se determinen para asegurar su finalidad.

3. Las entidades de pago podrán conceder créditos en relación con los servicios de pago contemplados en las letras d) y e) del artículo 1.2 únicamente si se cumplen las siguientes condiciones:

a) Que no constituya su actividad principal y se trate de un crédito concedido exclusivamente en relación con la ejecución de una operación de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa de crédito al consumo respecto a la concesión de créditos mediante tarjeta de crédito;

b) Que el crédito concedido en relación con el pago, ejecutado con arreglo al artículo 22 sea reembolsado dentro de un plazo corto que, en ningún caso, supere los doce meses;

c) Que dicho crédito no se conceda con cargo a los fondos recibidos o en posesión a efectos de la ejecución de una operación de pago; y,

d) Que los fondos propios de la entidad de pago sean en todo momento adecuados, conforme a los criterios que a tal efecto establezca el Banco de España, teniendo en cuenta la cuantía total de los créditos concedidos.

Artículo 21. *Protección de los fondos de los usuarios de servicios de pago.*

1. Las entidades de pago que presten los servicios de pago a que se refieren las letras a) a f) del artículo 1.2 protegerán los fondos recibidos de los usuarios de servicios de pago o recibidos a través de otro proveedor de servicios de pago para la ejecución de las operaciones de pago, sujetándose a uno de los dos procedimientos siguientes:

a) Los fondos no se confundirán en ningún momento con los fondos de ninguna persona física o jurídica que no sean usuarios de servicios de pago en cuyo nombre se dispone de los fondos y, en caso de que todavía estén en posesión de la entidad de pago y aún no se hayan entregado al beneficiario o transferido a otro proveedor de servicios de pago al final del día hábil siguiente al día en que se recibieron los fondos, se depositarán en una cuenta separada en una entidad de crédito o se invertirán en activos seguros, líquidos y de bajo riesgo en los términos que se establezcan reglamentariamente.

Una vez depositados los fondos en una cuenta separada, los fondos quedarán protegidos y los usuarios de servicios de pago, en caso de concurso de la entidad de pago, gozarán de un derecho absoluto de separación sobre las cuentas y activos mencionados en el párrafo precedente, con respecto a posibles reclamaciones de otros acreedores de la entidad de pago.

b) Los fondos estarán cubiertos por una póliza de seguro u otra garantía comparable de una compañía de seguros o de una entidad de crédito que no pertenezcan al mismo grupo que la propia entidad de pago, por una cantidad equivalente a la que habría sido separada en caso de no existir la póliza de seguro u otra garantía comparable, que se hará efectiva en caso de que la entidad de pago sea incapaz de hacer frente a sus obligaciones financieras.

El procedimiento adoptado por la entidad se hará público en la forma que se determine reglamentariamente y figurará en el registro especial a que se refiere el artículo 13.

2. En caso de que una entidad destine una fracción de los fondos a los que se refiere el apartado anterior a operaciones de pago futuras, y el resto se utilice para servicios distintos de los servicios de pago, la fracción destinada a operaciones de pago futuras también estará sujeta a los requisitos establecidos en el apartado 1. En caso de que dicha fracción sea variable o no se conozca con antelación, se aplicará el presente apartado sobre la base de una hipótesis acerca de la fracción representativa que se destinará a servicios de pago, siempre que esa fracción representativa pueda ser objeto, a satisfacción del Banco de España, de una estimación razonable a partir de datos históricos.

Artículo 22. *Solicitud de ejercicio del derecho de establecimiento y libre prestación de servicios.*

1. Cuando una entidad de pago o una entidad prestadora del servicio de información sobre cuentas española pretenda prestar servicios de pago por primera vez en otro Estado miembro, bien ejerciendo el derecho de libertad de establecimiento o bien en régimen de libre prestación de servicios, deberá comunicarlo previamente al Banco de España, en la forma y con el contenido que este determine. A la comunicación acompañará, al menos, la siguiente información:

a) El nombre, la dirección y el número de registro en el Banco de España de la entidad.

b) El Estado o Estados miembros en los que se proponga operar.

c) El servicio o servicios de pago que vayan a prestarse.

d) En caso de que la entidad se proponga utilizar a agentes, la información sobre los mismos que reglamentariamente se determine.

e) En caso de que la entidad se proponga operar a través de una sucursal, la siguiente información:

1.º) Un plan de negocios que incluya un cálculo de las previsiones presupuestarias para los tres primeros ejercicios, que demuestre que la entidad podrá emplear sistemas, recursos y procedimientos adecuados y proporcionados para operar correctamente, en relación con el ejercicio de actividades de servicios de pago en el Estado o Estados miembros en los que se proponga operar.

2.º) Una descripción de los métodos de gobierno empresarial y de los mecanismos de control interno de la entidad, incluidos procedimientos administrativos, de gestión del riesgo y contables, que demuestre que dichos métodos de gobierno empresarial, mecanismos de control y procedimientos son proporcionados, apropiados, sólidos y adecuados, en relación con el ejercicio de actividades de servicios de pago en el Estado o Estados miembros en los que se proponga operar.

3.º) Una descripción de la estructura organizativa de la sucursal.

4.º) La identidad de los responsables de la gestión de la sucursal.

Asimismo, si la entidad se propone externalizar funciones operativas relacionadas con los servicios de pago a otras entidades del Estado o Estados miembros en los que se proponga operar, deberá informar de ello al Banco de España.

Una vez analizada y valorada de forma positiva la documentación requerida, el Banco de España comunicará toda la información anterior en el plazo de un mes a contar desde la fecha en la que la hayan recibido a las autoridades competentes del Estado o Estados miembros en los que la entidad se proponga operar e informará a la entidad de que ha transmitido la información.

Si las autoridades competentes del Estado miembro de acogida informaran al Banco de España de un motivo razonable de inquietud que les suscite el proyecto de contratar a un agente o establecer una sucursal, en particular en relación con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo a efectos de la Directiva (UE) 2015/849, y el Banco de España no estuviera de acuerdo con la evaluación de las autoridades competentes del Estado miembro de acogida, deberá notificar a estas últimas las razones de su decisión.

El Banco de España denegará en el plazo máximo de tres meses el registro del agente o la sucursal, o suprimirá la inscripción en el registro si ya se hubiera practicado, cuando la valoración de su situación, en particular a la luz de la información recibida de las autoridades competentes del Estado miembro de acogida, sea desfavorable.

Esta decisión se comunicará por el Banco de España a la autoridad competente del Estado miembro de acogida y a la entidad de pago.

El agente o sucursal podrá comenzar sus actividades en el correspondiente Estado o Estados miembros de acogida una vez inscrito en el registro a que se refiere el artículo 13.

La entidad notificará al Banco de España la fecha a partir de la cual comienza a ejercer sus actividades a través del agente o sucursal en el correspondiente Estado miembro de acogida. El Banco de España informará de ello a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida.

Las entidades comunicarán sin demora al Banco de España toda modificación pertinente de la información comunicada de conformidad con este apartado.

Las entidades autorizadas en España que se hayan acogido, total o parcialmente, a las exenciones permitidas por el artículo 32 de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior, no podrán prestar servicios de pago en otro Estado miembro de la Unión Europea ejerciendo el derecho de libertad de establecimiento o en régimen de libre prestación de servicios.

2. Las entidades autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea, que no se hayan acogido, total o parcialmente, a las exenciones permitidas por el artículo 32 de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior, podrán prestar en España, bien

mediante la apertura de una sucursal, bien en régimen de libre prestación de servicios, directamente o a través de agentes, los servicios de pago contemplados en el artículo 1.2.

Recibida una comunicación de la autoridad supervisora del Estado miembro de origen de la entidad, que contenga, al menos, la información prevista en el apartado 1 anterior, y cumplidos los demás requisitos que reglamentariamente se determinen, el Banco de España comunicará en el plazo de un mes a las autoridades del Estado miembro de origen la información oportuna sobre el proyecto de la entidad de prestar servicios de pago al amparo del ejercicio de la libertad de establecimiento o de la libre prestación de servicios. En particular, el Banco de España informará a las del Estado miembro de origen de todo motivo razonable de inquietud que suscite el proyecto de contratar a un agente o establecer una sucursal, en particular en relación con el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo a efectos de la Directiva (UE) 2015/849.

Si, tras las comunicaciones entre ambas autoridades, la autoridad competente del Estado miembro de origen estima favorablemente la solicitud, se procederá a inscribir el agente o la sucursal en el correspondiente registro especial del Banco de España, momento a partir del cual podrá la entidad iniciar sus actividades en España.

3. Reglamentariamente se determinará la forma de proceder en el caso de que la entidad pretenda efectuar cambios que entrañen modificación de las informaciones comunicadas al Banco de España.

4. Las entidades a las que se refiere el apartado 2 deberán respetar en el ejercicio de su actividad en España las disposiciones dictadas por razones de interés general, ya sean éstas de ámbito estatal, autonómico o local.

5. Respecto a la prestación de servicios de pago transfronterizos por las entidades de crédito se estará a lo dispuesto en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

6. La prestación de servicios de pago en terceros países, incluso mediante la creación o adquisición de filiales, quedará sujeta, en los términos que reglamentariamente se determinen, a la previa autorización del Banco de España.

7. Los apartados anteriores se entenderán sin perjuicio de las competencias atribuidas a las autoridades supervisoras por la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y sus disposiciones de desarrollo, y sin perjuicio de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2015/847 del parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de mayo de 2015, relativo a la información que acompaña a las transferencias de fondos y por el que se deroga el Reglamento (CE) n.º 1781/2006.

Artículo 23. *Utilización de agentes y delegación de la prestación de funciones de las entidades de pago y entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas.*

1. Reglamentariamente se fijará el régimen de actuación y los requisitos que deban reunir quienes actúen con carácter habitual como agentes de las entidades de pago y de las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas autorizadas en España y las condiciones a que estarán sometidos en el ejercicio de su actividad, tanto respecto de los que actúen en España, como de los de las entidades autorizadas en España que actúen en otros países. En particular, la entidad autorizada en España que tenga el propósito de prestar servicios de pago a través de un agente deberá comunicar al Banco de España la siguiente información:

a) nombre y domicilio del agente;

b) una descripción de los mecanismos de control interno que vaya a utilizar el agente a fin de cumplir las obligaciones de prevención del blanqueo de capitales y a la financiación del terrorismo, descripción que se actualizará sin demora en caso de que se introduzcan modificaciones de importancia en los datos comunicados en la notificación inicial;

c) la identidad de los administradores y personas responsables de la gestión del agente al que vaya a recurrirse para la prestación de servicios de pago, y, para los agentes que no sean proveedores de servicios de pago, una prueba de su honorabilidad y profesionalidad, si el agente es una persona física, o de la honorabilidad de sus administradores y personas responsables de la gestión si es una persona jurídica;

d) los servicios de pago de la entidad que se encomendarán al agente; y

e) el número o código de identificación único del agente, si ha lugar.

2. En un plazo de dos meses a partir de la recepción de la información a que se refiere el apartado 1, el Banco de España comunicará a la entidad si el agente ha sido incluido o no en el registro a que se refiere el artículo 13. Los agentes podrán comenzar a prestar servicios de pago una vez inscritos en el registro.

Si el Banco de España considera que la información que se le ha facilitado es incorrecta, tomará las disposiciones adicionales oportunas para verificarla antes de inscribir al agente en el registro.

Si, tras las disposiciones de verificación adoptadas, el Banco de España sigue dudando de que la información que se le ha proporcionado en virtud de lo dispuesto en el apartado 1 sea correcta, denegará la inclusión del agente de que se trate en el registro contemplado en el artículo 13 e informará de ello a la entidad sin demora indebida.

3. Si la entidad desea prestar servicios de pago en otro Estado miembro mediante la contratación de un agente deberá seguir los procedimientos establecidos en el artículo 22.

4. Reglamentariamente se establecerán las condiciones en las que las entidades podrán delegar la prestación de funciones operativas relacionadas con los servicios de pago. En todo caso, cuando una entidad pretenda externalizar dichas funciones, deberá informar de ello al Banco de España.

La externalización de funciones operativas importantes, incluidos los sistemas informáticos, deberá realizarse de modo tal que no afecte significativamente ni a la calidad del control interno de la entidad ni a la capacidad de las autoridades competentes para controlar y hacer un seguimiento a posteriori del cumplimiento por la entidad de todas las obligaciones que establece este real decreto-ley.

Se considerará que una función operativa es importante si una anomalía o deficiencia en su ejecución puede afectar de manera sustancial a la capacidad de la entidad para cumplir permanentemente las condiciones que se derivan de su autorización, o sus demás obligaciones en el marco de este real decreto-ley, o afectar a los resultados financieros, a la solidez o a la continuidad de sus servicios de pago.

5. Las entidades serán plenamente responsables de los actos de sus empleados y de cualesquiera agentes, personas físicas o jurídicas, a las que se hayan externalizado sus actividades.

6. La entidad autorizada en España comunicará sin demora al Banco de España toda modificación relativa al recurso a entidades a las que se externalicen actividades y a agentes, incluidos nuevos agentes.

7. Las entidades se asegurarán de que los agentes que actúen en su nombre informen de ello a los usuarios de servicios de pago.

8. Las entidades que ejerzan actividades en territorio nacional por medio de agentes en régimen de libertad de establecimiento y cuya administración central esté situada en otro Estado miembro deberán nombrar y comunicar al Banco de España, dentro de los supuestos y condiciones que determine la Comisión Europea mediante normas técnicas de regulación, un punto de contacto central situado en España, con el fin de garantizar una comunicación fluida y una notificación adecuada de la información exigida por este real decreto-ley y su normativa de desarrollo, sin perjuicio de las disposiciones contra el blanqueo de dinero y contra la financiación del terrorismo, y de facilitar la supervisión por las autoridades competentes de los Estados miembros de origen y de acogida, en particular mediante la transmisión a dichas autoridades de los documentos y la información que estas soliciten.

Artículo 24. *Conservación de la información.*

Las entidades de pago conservarán todos los documentos necesarios a efectos del presente Título durante, al menos, seis años, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como en otras disposiciones nacionales o de la Unión Europea aplicables.

Artículo 25. *Contabilidad y auditoría.*

1. Se faculta al titular del Ministerio de Economía y Empresa para establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos de los estados financieros públicos y reservados

de las entidades de pago, disponiendo la frecuencia, forma y plazo con que los correspondientes datos deberán ser suministrados al Banco de España y hacerse públicos con carácter general por las propias entidades de pago. En el ejercicio de esta facultad, para el cual podrá habilitarse al Banco de España, no existirán más restricciones que la exigencia de que los criterios de publicidad sean homogéneos para todas las entidades de pago.

2. Las entidades de pago deberán someter sus cuentas anuales a la auditoría de cuentas prevista en el artículo 1.2 de la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, de conformidad con lo previsto en su Disposición Adicional primera.

3. Será de aplicación a los auditores de las entidades de pago lo dispuesto en la Disposición Adicional séptima de la Ley 22/2015. La obligación de informar que allí se establece se entenderá referida al Banco de España.

4. Las entidades de pago que lleven a cabo otras actividades económicas distintas de la prestación de servicios de pago deberán informar separadamente en la memoria de las cuentas anuales de los activos, pasivos, ingresos y gastos de la actividad relativa, de un lado, a los servicios de pago y, de otro, a las actividades auxiliares o vinculadas a ellos, y la relativa a las restantes actividades no relacionadas con ellos.

Artículo 26. *Supervisión.*

1. Corresponderá al Banco de España el control e inspección de los proveedores de servicios de pago de las letras c) y d) del artículo 5.1 cuando lleven a cabo la prestación de servicios de pago y su inscripción en el registro que se creará al efecto. El citado control e inspección se realizará de forma proporcionada, suficiente y adecuada para los riesgos a los que se encuentran expuestas las entidades de pago, en el marco de lo establecido por el Título III de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, con las adaptaciones que reglamentariamente se determinen. Esta competencia se extenderá a cualquier oficina, centro o agente dentro o fuera del territorio español y, en la medida en que el cumplimiento de las funciones encomendadas al Banco de España lo exija, a las sociedades que se integren en el grupo de la afectada y a cualquier entidad en que se hayan externalizado actividades.

A estos efectos, el Banco de España podrá recabar de las entidades y personas sujetas a su supervisión cuanta información sea necesaria para comprobar el cumplimiento de la normativa de ordenación y disciplina a que aquellas estén sujetas. Con el fin de que el Banco de España pueda obtener dicha información, o confirmar su veracidad, las entidades y personas mencionadas quedan obligadas a poner a disposición del Banco cuantos libros, registros y documentos considere precisos, incluidos los programas informáticos, ficheros y bases de datos, sea cual sea su soporte, físico o virtual. Igualmente, podrá efectuar inspecciones in situ en los proveedores de servicios de pago a que se refiere el apartado 1, en cualesquiera agentes o sucursales que presten servicios de pago bajo la responsabilidad del proveedor de servicios de pago o en cualquier entidad a la que se hayan externalizado actividades.

También podrá emitir recomendaciones o guías adaptadas a las necesidades y al régimen propio de los proveedores de servicios de pago de las letras c) y d) del artículo 5.1 cuando lleven a cabo la prestación de servicios de pago de acuerdo con lo previsto en el artículo 54 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

2. El Banco de España deberá informar a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida siempre que desee efectuar inspecciones in situ en el territorio de este último.

El Banco de España podrá encomendar a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida la realización de inspecciones in situ en la entidad de que se trate.

3. El Banco de España podrá, en el ejercicio de sus propias competencias de control, en particular en lo que se refiere al adecuado funcionamiento del sistema de pagos, inspeccionar los agentes y sucursales de entidades autorizadas en otros Estados miembros de la Unión Europea. Asimismo, podrá asumir la realización de las inspecciones que en relación con esas sucursales le hayan sido encomendadas por las autoridades supervisoras del Estado miembro donde la entidad haya sido autorizada.

Todo lo anterior se entiende con independencia de las competencias del propio Banco de España o de otras autoridades españolas responsables de que la actividad de la sucursal se realice de conformidad con las normas de interés general aplicables.

4. Para el adecuado ejercicio de sus funciones, el Banco de España podrá recabar de los agentes y sucursales de las entidades autorizadas en otros Estados miembros de la Unión Europea que operen en España la información periódica que precise sobre sus actividades en España.

También podrá recabar, a efectos estadísticos e informativos, aquella información que sea necesaria para supervisar el cumplimiento de los títulos II y III de este real decreto-ley cuando se trate de agentes y sucursales que ejerzan actividades de prestación de servicios de pago en régimen de libertad de establecimiento.

Toda entidad que tenga en territorio español agentes o sucursales estará obligada a facilitar al Banco de España la información, puntual o periódica, que éste le requiera para el cumplimiento de su función de supervisión.

5. El Banco de España supervisará las medidas adoptadas por las entidades para asegurar que los agentes o terceros a los que recurra en España para la realización de funciones operativas cumplan las obligaciones establecidas en este real decreto-ley y su desarrollo reglamentario.

6. La supervisión del Banco de España podrá alcanzar igualmente a las personas españolas que controlen entidades de otros Estados miembros de la Unión Europea, dentro del marco de la colaboración con las autoridades responsables de la supervisión de dichas entidades.

7. Las resoluciones que dicte el Banco de España en el ejercicio de las funciones a que se refieren los apartados anteriores serán susceptibles de recurso de alzada ante el titular del Ministerio de Economía y Empresa.

8. Las medidas de intervención y de sustitución previstas en el Capítulo V del Título III y el artículo 20 de Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, podrán aplicarse a los proveedores de servicios de pago de las letras c) y d) del artículo 5.1 cuando lleven a cabo la prestación de servicios de pago, con las especificidades que reglamentariamente puedan establecerse.

9. Si el Banco de España determina que la actividad prestada en régimen de libre prestación de servicios, los agentes o sucursales en territorio español de una entidad autorizada por otro Estado miembro incumplen las disposiciones de este real decreto-ley o su desarrollo reglamentario, informará de ello sin demora a la autoridad competente del Estado miembro de origen, al objeto de que ésta, tras evaluar la información recibida, pueda adoptar todas las medidas oportunas para garantizar que la entidad ponga fin a la irregularidad de que se trate.

10. En situaciones de urgencia que requieran una intervención inmediata a fin de hacer frente a una amenaza grave para los intereses colectivos de los usuarios de servicios de pago, el Banco de España podrán adoptar medidas cautelares temporales, paralelamente a la cooperación transfronteriza entre autoridades competentes y en espera de que las autoridades competentes del Estado miembro de origen tomen, en su caso, las medidas previstas en el apartado anterior. Tales medidas deberán ser adecuadas y proporcionadas a su objetivo y no deberán dar preferencia a los usuarios de los servicios de pago de la entidad españoles sobre los usuarios de dichos servicios de otros Estados miembros.

Cuando proceda a tenor de la situación de urgencia, el Banco de España informará a las autoridades competentes del Estado miembro de origen y las autoridades competentes de cualquier otro Estado miembro afectado, así como a la Comisión Europea y a la ABE, y en todo caso sin demora injustificada, de las medidas cautelares adoptadas y de los motivos de la adopción de dichas medidas.

Artículo 27. *Información y secreto profesional.*

1. En el ejercicio de sus funciones de supervisión e inspección de las entidades de pago, el Banco de España colaborará con las autoridades que tengan encomendadas funciones semejantes en otros Estados y podrá comunicar informaciones relativas a la dirección, gestión y propiedad de estas entidades, así como las que puedan facilitar el control de solvencia de las mismas y su supervisión o sirva para evitar, perseguir o sancionar

conductas irregulares; igualmente, podrá suscribir, a tal efecto, acuerdos de colaboración con dichas autoridades.

En el caso de que las autoridades competentes no pertenezcan a otro Estado miembro, el suministro de estas informaciones exigirá que exista reciprocidad y que las autoridades competentes se hallen sujetas al deber de secreto profesional en condiciones que, como mínimo, sean equiparables a las establecidas por las leyes españolas.

En el caso de que las autoridades competentes pertenezcan a otro Estado miembro, el Banco de España facilitará a las interesadas, por propia iniciativa, cualquier información que sea esencial para el ejercicio de sus tareas de supervisión, y, cuando se le solicite, toda información pertinente a iguales fines.

2. Será asimismo de aplicación, con las adaptaciones que reglamentariamente se determinen, lo dispuesto en el Capítulo III del título III de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, tanto a los efectos previstos en el apartado anterior como a los restantes contemplados en el propio artículo.

3. Adicionalmente, el Banco de España podrá intercambiar información que sea relevante para el ejercicio de sus respectivas competencias con:

a) El Banco Central Europeo y los bancos centrales nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea, en su calidad de autoridades monetarias y de supervisión, y, en su caso, con otras autoridades públicas responsables de la vigilancia de los sistemas de pago y liquidación, y de la autorización y supervisión de las entidades de pago.

b) La Autoridad Bancaria Europea, en su función de contribuir al funcionamiento consecuente y coherente de los mecanismos de supervisión a que se refiere el artículo 1, apartado 5, letra a), del Reglamento (UE) n.º 1093/2010.

c) Otras autoridades pertinentes designadas en virtud de este real decreto-ley, del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y sus disposiciones de desarrollo y de otras disposiciones de Derecho de la Unión Europea aplicables a los proveedores de servicios de pago.

4. El artículo 82 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, será de aplicación, con las adaptaciones que reglamentariamente puedan adoptarse, respecto de los datos, documentos e informaciones que obren en poder del Banco de España en virtud del ejercicio de la función supervisora de las entidades de pago.

TÍTULO II

Transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, resolución y modificación del contrato marco

Artículo 28. *Ámbito de aplicación.*

1. El presente título será de aplicación a las operaciones de pago singulares, a los contratos marco y a las operaciones de pago sujetas a dichos contratos.

2. Cuando el usuario del servicio de pago no sea un consumidor ni microempresa, las partes en las operaciones y contratos mencionados en el apartado anterior podrán acordar que no se aplique, en todo o en parte, este título y sus disposiciones de desarrollo.

Artículo 29. *Transparencia de las condiciones y los requisitos de información aplicables a los servicios de pago.*

1. El proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago, de un modo fácilmente accesible para él, toda la información y condiciones relativas a la prestación de los servicios de pago que en desarrollo de este real decreto-ley se fijen.

2. Cuando una cuenta de pago se ofrezca como parte de un paquete, junto con otro producto o servicio no asociado a una cuenta de pago, el proveedor de servicios de pago informará al usuario de servicios de pago si es o no posible obtener la cuenta de pago sin adquirir el paquete y, en caso afirmativo, le facilitará por separado información sobre los costes y las comisiones asociadas a cada uno de los otros productos y servicios ofrecidos en ese paquete que pueda adquirirse por separado.

3. El titular del Ministerio de Economía y Empresa determinará los requisitos de información y demás condiciones aplicables a las operaciones de pago singulares y a las operaciones de pago reguladas por un contrato marco, las excepciones al régimen general de información para los instrumentos de pago de escasa cuantía y al dinero electrónico, así como el contenido mínimo del contrato marco y del folleto informativo, junto con sus modalidades de difusión.

Artículo 30. *Gastos de información.*

1. El proveedor de servicios de pago no podrá cobrar al usuario del servicio de pago por el suministro de la información indicada en el presente título y sus disposiciones de desarrollo.

2. El proveedor de servicios de pago y el usuario de servicios de pago podrán acordar que se cobren gastos por la comunicación de información adicional a la exigida por norma legal o reglamentaria o con mayor frecuencia que la exigida por las mismas, o por la transmisión de ésta por medios de comunicación distintos de los especificados en el contrato marco, siempre y cuando la información se facilite a petición del usuario del servicio de pago.

3. Cuando el proveedor de servicios de pago pueda cobrar los gastos en concepto de información con arreglo a lo dispuesto en el apartado 2, esos gastos serán razonables y acordes con los costes efectivamente soportados por el proveedor de servicios de pago.

Artículo 31. *Carga de la prueba en relación con los requisitos de información.*

La carga de la prueba del cumplimiento de los requisitos en materia de información establecidos en el presente título y sus disposiciones de desarrollo recaerá sobre el proveedor de servicios de pago.

Artículo 32. *Resolución del contrato marco.*

1. El usuario del servicio de pago podrá resolver el contrato marco en cualquier momento, sin necesidad de preaviso alguno. El proveedor de servicios de pago procederá al cumplimiento de la orden de resolución del contrato marco antes de transcurridas 24 horas desde la recepción de la solicitud del usuario.

2. En caso de que se trate del contrato marco de una cuenta de pago, el proveedor de servicios de pago pondrá a disposición del usuario del servicio de pago el saldo que, en su caso, la misma presentase a su favor, y el usuario deberá entregar al proveedor de servicios de pago, para su inutilización, todos los instrumentos de pago asociados a la cuenta de pago.

No obstante, no se aplicará lo previsto en el apartado 1 si el usuario tuviera contratado con el proveedor de servicios de pagos otro producto o servicio financiero para cuya gestión sea necesario mantener abierta una cuenta de pago con el proveedor de servicios de pago, o en aquellos otros supuestos que se determinen reglamentariamente.

En estos casos, el proveedor de servicios de pago no podrá modificar unilateralmente el coste de la cuenta de pago o introducir concepto alguno del que se derive un coste para el usuario superior al vigente en el momento de la solicitud de resolución prevista en el apartado 1, siempre que el usuario de servicios de pago no utilice la cuenta de pago para finalidades distintas de las relacionadas con el producto o servicio financiero para cuya gestión se mantiene abierta.

3. La resolución de un contrato marco será gratuita para el usuario de servicios de pago a no ser que el contrato haya estado en vigor durante menos de seis meses. En este último caso, cualquier comisión o gasto aplicable por la resolución del contrato marco será adecuado y acorde con los costes.

4. De acordarse así en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago podrá resolver un contrato marco celebrado por un período indefinido si avisa con una antelación mínima de dos meses.

5. De las comisiones y los gastos que se cobren periódicamente por los servicios de pago, el usuario de servicios de pago solo abonará la parte proporcional adeudada hasta la resolución del contrato. Cuando dichas comisiones y gastos se hayan pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional a la duración del plazo que cubra la comisión o gasto de que se trate.

6. Los preceptos de este artículo se entenderán sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Civil sobre los derechos de las partes a solicitar la declaración de nulidad del contrato marco. Asimismo, se aplicarán supletoriamente las previsiones del Código Civil sobre la resolución de las obligaciones contractuales.

Artículo 33. *Modificación de las condiciones del contrato marco.*

1. El proveedor de servicios de pago deberá proponer cualquier modificación de las condiciones contractuales y de la información y las condiciones a las que se refiere el artículo 29 de manera clara, individualizada, sin acumularla a otra información o a publicidad, y en papel u otro soporte duradero, en la forma que se determine por el titular del Ministerio de Economía y Empresa, y con una antelación no inferior a dos meses respecto de la fecha en que entre en vigor la modificación propuesta. El usuario de servicios de pago podrá aceptar o rechazar las modificaciones del contrato marco antes de la fecha propuesta para su entrada en vigor por el mismo medio que le sean notificadas.

No obstante, se podrán aplicar de manera inmediata todas aquellas modificaciones que, inequívocamente, resulten más favorables para los usuarios de servicios de pago.

Todas las modificaciones propuestas deberán destacarse con claridad. Cuando se haya convenido así, el proveedor de servicios de pago informará al usuario de servicios de pago de que cabe considerar que ha aceptado la modificación de las condiciones de que se trate en caso de no comunicar al proveedor de servicios de pago su no aceptación con anterioridad a la fecha propuesta de entrada en vigor. Esta advertencia se destacará, en su caso, tanto en el contrato marco como en la comunicación que conforme a este apartado se remita al cliente. En tal supuesto, el proveedor de servicios de pago especificará que el usuario de servicios de pago tendrá el derecho a resolver el contrato marco sin coste alguno y con efecto a partir de cualquier momento anterior a la fecha en que se habría aplicado la modificación, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 32.2 y 32.3.

2. Las modificaciones de los tipos de interés o de cambio podrán aplicarse de inmediato y sin previo aviso, siempre que así se haya acordado en el contrato marco y que las variaciones se basen en los tipos de interés o de cambio de referencia acordados. El usuario de servicios de pago será informado de toda modificación del tipo de interés lo antes posible, a menos que las partes hayan acordado una frecuencia específica o un procedimiento de comunicación o puesta a disposición de la información. No obstante, los cambios en los tipos de interés o de cambio que sean más favorables para los usuarios de servicios de pago podrán aplicarse sin previo aviso.

3. Las modificaciones de los tipos de interés o de cambio utilizados en las operaciones de pago se aplicarán y calcularán de una forma neutra y que no resulte discriminatoria con respecto a los usuarios de servicios de pago.

TÍTULO III

Derechos y obligaciones en relación con la prestación y utilización de servicios de pago

CAPÍTULO I

Disposiciones comunes

Artículo 34. *Ámbito de aplicación y excepciones.*

1. Cuando el usuario de servicios de pago no sea un consumidor ni una microempresa, las partes podrán convenir que no se apliquen, total o parcialmente, los artículos 35.1, 36.3, 44, 46, 48, 52, 60 y 61 del presente título. También podrán convenir las partes que no se aplique total o parcialmente el artículo 49 y un plazo distinto del que se establece en el artículo 43 cuando el usuario de servicios de pago no sea un consumidor.

2. En caso de dinero electrónico e instrumentos de pago que, con arreglo al contrato marco, solo afecten a operaciones de pago individuales no superiores a 30 euros, o que tengan un límite de gasto de 150 euros o bien permitan almacenar fondos que no exceden en ningún momento la cantidad de 150 euros los proveedores de servicios de pago podrán convenir con sus usuarios de servicios de pago que:

a) no se apliquen el artículo 41.b), el artículo 42, apartado 1, letras c) y d), ni el artículo 46, apartado 3, si el instrumento de pago no permite su bloqueo ni impedir futuras utilizaciones;

b) no se apliquen los artículos 44, 45 ni el artículo 46, apartados 1 y 3, si el instrumento de pago se utiliza de forma anónima o el proveedor de servicios de pago es incapaz, por otros motivos intrínsecos del propio instrumento de pago, de demostrar que la operación de pago ha sido autorizada;

c) no obstante lo dispuesto en el artículo 51, apartado 1, el proveedor de servicios de pago no tenga la obligación de notificar al usuario del servicio de pago su rechazo de la orden de pago si la no ejecución resulta evidente en el contexto de que se trate;

d) no obstante lo dispuesto en el artículo 52, el ordenante no pueda revocar la orden de pago una vez que la haya transmitido o haya dado su consentimiento para efectuar la operación de pago al beneficiario;

e) no obstante lo dispuesto en los artículos 55 y 56, se apliquen otros períodos de ejecución.

3. Para las operaciones de pago a nivel nacional, los límites del apartado anterior se elevarán al doble de las cantidades allí indicadas. Para los instrumentos de pago en modalidad de prepago los límites serán de 500 euros.

4. Cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante no tenga capacidad para bloquear la cuenta o el instrumento de pago no se aplicará lo dispuesto en los artículos 445 y 456 de este Real Decreto-ley, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan, al dinero electrónico, tal y como se define en el apartado segundo del artículo 1.2 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.

Artículo 35. *Gastos y comisiones aplicables.*

1. Las comisiones percibidas por servicios de pago serán las que se fijen libremente entre proveedor de servicios de pago y sus clientes. Sólo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos. Los proveedores de servicios de pago no podrán establecer comisiones para la prestación del servicio de retirada de efectivo en ventanilla cuando se trate de personas mayores de sesenta y cinco años o con discapacidad reconocida igual o superior al 33 por ciento.

El proveedor de servicios de pago no podrá cobrar al usuario del servicio de pago por el cumplimiento de sus obligaciones de información o por las medidas correctivas o preventivas contempladas en este Título, salvo que se hubiera pactado otra cosa de conformidad con lo previsto en los artículos 30.2, 51.1, 52.5 y el último párrafo del artículo 59.2. En esos casos,

los gastos serán recogidos en el contrato entre el usuario y el proveedor de servicios de pago y serán adecuados y acordes con los costes efectivamente soportados por el proveedor de servicios de pago.

2. En toda prestación de servicios de pago en la que tanto el proveedor de servicios de pago del ordenante como el del beneficiario estén situados en España, o uno de los proveedores esté situado en España y el otro u otros lo estén en otro Estado miembro de la Unión Europea, o en las que solo intervenga un proveedor de servicios de pago que esté situado en España, el beneficiario pagará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago y el ordenante abonará los gastos cobrados por su proveedor de servicios de pago.

3. Los beneficiarios de las operaciones de pago no podrán exigir al ordenante el pago de gastos o cuotas adicionales por la utilización de cualesquiera instrumentos de pago.

4. Los beneficiarios de las operaciones de pago podrán ofrecer al ordenante una reducción en el precio u otra ventaja que le incite de algún otro modo a utilizar un instrumento de pago concreto.

CAPÍTULO II

Autorización de operaciones de pago

Artículo 36. *Consentimiento y retirada del consentimiento.*

1. Las operaciones de pago se considerarán autorizadas cuando el ordenante haya dado el consentimiento para su ejecución. A falta de tal consentimiento la operación de pago se considerará no autorizada. El consentimiento para la ejecución de una operación de pago podrá darse también por conducto del beneficiario o del proveedor de servicios de iniciación de pagos.

El ordenante y su proveedor de servicios de pago acordarán la forma en que se dará el consentimiento, así como el procedimiento de notificación del mismo.

2. El consentimiento podrá otorgarse con anterioridad a la ejecución de la operación o, si así se hubiese convenido, con posterioridad a la misma, conforme al procedimiento y límites acordados entre el ordenante y su proveedor de servicios de pago.

3. El ordenante podrá retirar el consentimiento en cualquier momento, pero no después de la irrevocabilidad a que se refiere el artículo 52. Cuando el consentimiento se hubiese dado para una serie de operaciones de pago, su retirada implicará que toda futura operación de pago que estuviese cubierta por dicho consentimiento se considerará no autorizada.

Artículo 37. *Confirmación de la disponibilidad de fondos.*

1. Los proveedores de servicios de pago gestores de cuenta, previa solicitud de un proveedor de servicios de pago que emita instrumentos de pago basados en tarjetas, confirmarán inmediatamente la disponibilidad de fondos en la cuenta de pago del ordenante para la ejecución de una operación de pago basada en una tarjeta, siempre que se cumplan todas las condiciones siguientes:

a) que la cuenta de pago del ordenante sea accesible en línea en el momento de la solicitud;

b) que el ordenante haya dado consentimiento explícito al proveedor de servicios de pago gestor de cuenta para que responda a las solicitudes de proveedores de servicios de pago específicos de facilitar confirmación de que el importe correspondiente a una operación de pago basada en una tarjeta determinada está disponible en la cuenta de pago del ordenante;

c) que el consentimiento a que hace referencia la letra b) debe darse antes de que se realice la primera solicitud de confirmación.

2. El proveedor de servicios de pago podrá solicitar la confirmación a que hace referencia el apartado 1 cuando se cumplan todas las condiciones siguientes:

a) que el ordenante haya dado consentimiento explícito al proveedor de servicios de pago que solicite dicha confirmación;

b) que el ordenante haya iniciado la operación de pago basada en una tarjeta por el importe en cuestión utilizando un instrumento de pago basado en tarjeta emitido por el proveedor de servicios de pago;

c) que el proveedor de servicios de pago se identifique ante el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta antes de cada solicitud de confirmación, y se comunique de manera segura con el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, de conformidad con lo previsto en el Reglamento Delegado 2018/389 y a los criterios que, dentro de las disposiciones de la Autoridad Bancaria Europea que le resulten aplicables, determine el Banco de España.

3. De conformidad con la normativa de protección de datos personales, la confirmación a que hace referencia el apartado 1 consistirá únicamente en una simple respuesta de «sí» o «no» y no en un extracto del saldo de cuenta. Esa respuesta no se conservará ni utilizará para fines distintos de la ejecución de la operación de pago con tarjeta.

4. La confirmación a que hace referencia el apartado 1 no permitirá al proveedor de servicios de pago gestor de cuenta bloquear fondos en la cuenta de pago del ordenante.

5. El ordenante podrá solicitar al proveedor de servicios de pago gestor de cuenta que le comunique la identificación del proveedor de servicios de pago y la respuesta facilitada.

6. El presente artículo no se aplicará a las operaciones de pago iniciadas mediante instrumentos de pago basados en tarjetas en los que se almacene dinero electrónico tal como se define en la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.

Artículo 38. *Normas de acceso a la cuenta de pago en caso de servicios de iniciación de pagos.*

1. Siempre que se pueda acceder en línea a la correspondiente cuenta de pago, todo ordenante podrá recurrir a un proveedor de servicios de iniciación de pagos para obtener los servicios de pago a que se refiere el artículo 1.2.g).

2. Si el ordenante da su consentimiento explícito para que se efectúe un pago de conformidad con el artículo 36, el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta tomará las disposiciones indicadas en el apartado 4 para garantizar que el ordenante pueda ejercer su derecho a utilizar el servicio de iniciación de pagos.

3. El proveedor de servicios de iniciación de pagos:

a) en ningún momento entrará en poder de los fondos del ordenante en relación con la prestación del servicio de iniciación de pagos;

b) garantizará que las credenciales de seguridad personalizadas del usuario de servicios de pago no sean accesibles a terceros, con excepción del usuario y del emisor de las credenciales de seguridad personalizadas, y que las transmite a través de canales seguros y eficientes;

c) garantizará que cualquier otra información sobre el usuario de servicios de pago obtenida al prestar servicios de iniciación de pagos se facilita exclusivamente al beneficiario y únicamente con el consentimiento explícito del usuario de servicios de pago;

d) cada vez que se inicie un pago, se identificará ante el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta del titular de la cuenta y se comunicará de manera segura con el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, el ordenante y el beneficiario, conforme a lo previsto en el Reglamento Delegado 2018/389 y a los criterios que, dentro de las disposiciones de la Autoridad Bancaria Europea que le resulten aplicables, determine el Banco de España;

e) no almacenará datos de pago sensibles del usuario de servicios de pago;

f) no solicitará al usuario de servicios de pago ningún dato distinto de los necesarios para prestar el servicio de iniciación del pago;

g) no utilizará, almacenará o accederá a ningún dato para fines distintos de la prestación del servicio de iniciación de pagos expresamente solicitado por el ordenante;

h) no modificará el importe, el destinatario ni ningún otro elemento de la operación.

4. El proveedor de servicios de pago gestor de cuenta:

a) establecerá una comunicación segura con los proveedores de servicios de iniciación de pagos, de conformidad con lo previsto en el artículo 68 y en las normas técnicas de la ABE que resulten aplicables;

b) inmediatamente después de la recepción de la orden de pago procedente de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, facilitará al proveedor de servicios de iniciación de pagos o pondrá a su disposición toda la información sobre el inicio de la operación de pago y toda la información a la que tenga acceso con relación a la ejecución de la operación de pago al proveedor de servicios de iniciación de pagos;

c) tratará las órdenes de pago transmitidas a través de los servicios de un proveedor de servicios de iniciación de pagos sin discriminación alguna con respecto a las órdenes de pago transmitidas directamente por el ordenante, salvo por causas objetivas, en particular en lo que se refiere a los plazos, la prioridad o los gastos aplicables.

5. La prestación de servicios de iniciación de pagos no se supeditará a la existencia de una relación contractual a tal fin entre los proveedores de servicios de iniciación de pagos y los proveedores de servicios de pago gestores de cuentas.

Artículo 39. *Normas de acceso a la información sobre cuentas de pago y uso de dicha información en caso de servicios de información sobre cuentas.*

1. El proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas:

a) prestará sus servicios exclusivamente sobre la base del consentimiento explícito del usuario del servicio de pago;

b) garantizará que las credenciales de seguridad personalizadas del usuario de servicios de pago no sean accesibles a terceros, con excepción del usuario y del emisor de las credenciales de seguridad personalizadas, y que, cuando las transmita el proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas, la transmisión se realice a través de canales seguros y eficientes;

c) en cada comunicación, se identificará ante el proveedor o proveedores de servicios de pago gestores de cuenta del usuario de servicios de pago y se comunicará de manera segura con el proveedor o proveedores de servicios de pago gestores de cuenta y el usuario del servicio de pago, de conformidad con lo previsto en el Reglamento Delegado 2018/389 y a los criterios que, dentro de las disposiciones de la Autoridad Bancaria Europea que le resulten aplicables, determine el Banco de España;

d) accederá únicamente a la información de las cuentas de pago designadas por el usuario y las operaciones de pago correspondientes;

e) no solicitará datos de pago sensibles vinculados a las cuentas de pago;

f) no utilizará, almacenará o accederá a ningún dato, para fines distintos de la prestación del servicio de información sobre cuentas expresamente solicitado por el usuario del servicio de pago, de conformidad con las normas sobre protección de datos.

3. En lo que se refiere a las cuentas de pago, el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta:

a) establecerá una comunicación segura con los proveedores de servicios de información sobre cuentas, y

b) tratará las peticiones de datos transmitidas a través de los servicios de un proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas sin discriminación alguna, salvo por causas objetivas.

Artículo 40. *Limitaciones a la utilización del instrumento de pago y al acceso a las cuentas de pago por proveedores de servicios de pago.*

1. Cuando se emplee un instrumento de pago específico a fin de notificar el consentimiento, el ordenante y el proveedor de servicios de pago podrán acordar un límite de gasto aplicable a las operaciones de pago ejecutadas mediante dicho instrumento de pago.

2. Siempre que se haya acordado en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago podrá reservarse el derecho de bloquear el instrumento de pago por razones objetivamente justificadas relacionadas con la seguridad del instrumento de pago, la sospecha de una utilización no autorizada o fraudulenta del mismo o, en caso de que esté asociado a una línea de crédito, un aumento significativo del riesgo de que el ordenante pueda ser incapaz de hacer frente a su obligación de pago.

3. En los supuestos previstos en el apartado anterior, el proveedor de servicios de pago informará al ordenante, en la forma convenida, del bloqueo del instrumento de pago y de los motivos para ello. Esta comunicación se producirá con carácter previo al bloqueo y, de no resultar posible, inmediatamente después del mismo, a menos que la comunicación de tal información resulte comprometida por razones de seguridad objetivamente justificadas o fuese contraria a cualquier otra disposición normativa.

4. El proveedor de servicios de pago desbloqueará el instrumento de pago o lo sustituirá por otro nuevo una vez que hayan dejado de existir los motivos para bloquear su utilización. Lo anterior se entenderá sin perjuicio del derecho del usuario a solicitar el desbloqueo en tales circunstancias. El desbloqueo del instrumento de pago o su sustitución por uno nuevo se realizará sin coste alguno para el usuario del servicio de pago.

5. Un proveedor de servicios de pago gestor de cuenta podrá denegar el acceso a una cuenta de pago a un proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas o un proveedor de servicios de iniciación de pagos por razones objetivamente justificadas y debidamente documentadas relacionadas con el acceso no autorizado o fraudulento a la cuenta de pago por parte del proveedor de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas o el proveedor de servicios de iniciación de pagos, en particular con la iniciación no autorizada o fraudulenta de una operación de pago. En tales casos, el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta informará al ordenante, de la manera convenida, de la denegación del acceso a la cuenta de pago y de los motivos para ello. Esa información será facilitada al ordenante, de ser posible, antes de denegar el acceso y, a más tardar, inmediatamente después de la denegación, a menos que la comunicación de tal información ponga en peligro medidas de seguridad objetivamente justificadas o esté prohibida por otras disposiciones legales.

El proveedor de servicios de pago gestor de cuenta permitirá el acceso a la cuenta de pago una vez dejen de existir los motivos para denegar el acceso.

6. En los casos contemplados en el apartado 5, el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta comunicará inmediatamente al Banco de España el incidente relacionado con el proveedor de servicios de servicios de pago que preste el servicio de información sobre cuentas o el proveedor de servicios de iniciación de pagos. La información incluirá los datos pertinentes del caso y los motivos para tomar medidas. El Banco de España evaluará el caso y, cuando sea necesario, adoptará las medidas adecuadas.

Artículo 41. *Obligaciones del usuario de servicios de pago en relación con los instrumentos de pago y las credenciales de seguridad personalizadas.*

El usuario de servicios de pago habilitado para utilizar un instrumento de pago:

a) utilizará el instrumento de pago de conformidad con las condiciones que regulen la emisión y utilización del instrumento de pago que deberán ser objetivas, no discriminatorias y proporcionadas y, en particular, en cuanto reciba un instrumento de pago, tomará todas las medidas razonables a fin de proteger sus credenciales de seguridad personalizadas;

b) en caso de extravío, sustracción o apropiación indebida del instrumento de pago o de su utilización no autorizada, lo notificará al proveedor de servicios de pago o a la entidad que este designe, sin demora indebida en cuanto tenga conocimiento de ello.

Artículo 42. *Obligaciones del proveedor de servicios de pago en relación con los instrumentos de pago.*

1. El proveedor de servicios de pago emisor de un instrumento de pago:

a) Se cerciorará de que las credenciales de seguridad personalizadas del instrumento de pago solo sean accesibles para el usuario de servicios de pago facultado para utilizar dicho instrumento, sin perjuicio de las obligaciones que incumben al usuario de servicios de pago con arreglo al artículo 41.

b) Se abstendrá de enviar instrumentos de pago que no hayan sido solicitados, salvo en caso de que deba sustituirse un instrumento de pago ya entregado al usuario de servicios de pago.

Esta sustitución podrá venir motivada por la incorporación al instrumento de pago de nuevas funcionalidades, no expresamente solicitadas por el usuario, siempre que en el

contrato marco se hubiera previsto tal posibilidad y la sustitución se realice con carácter gratuito para el cliente.

c) Garantizará que en todo momento estén disponibles medios adecuados y gratuitos que permitan al usuario de servicios de pago efectuar una notificación en virtud del artículo 41.b), o solicitar un desbloqueo con arreglo a lo dispuesto en el artículo 40.4. A este respecto, el proveedor de servicios de pago facilitará, también gratuitamente, al usuario de dichos servicios, cuando éste se lo requiera, medios tales que le permitan demostrar que ha efectuado dicha comunicación, durante los 18 meses siguientes a la misma.

d) Ofrecerá al usuario de servicios de pago la posibilidad de efectuar una notificación en virtud del artículo 41.b), gratuitamente y cobrar, si acaso, únicamente los costes de sustitución directamente imputables al instrumento de pago.

e) Impedirá cualquier utilización del instrumento de pago una vez efectuada la notificación en virtud del artículo 41.b).

2. El proveedor de servicios de pago soportará los riesgos derivados del envío de un instrumento de pago al usuario de servicios de pago o del envío de cualesquiera elementos de seguridad personalizados del mismo.

Artículo 43. *Notificación y rectificación de operaciones de pago no autorizadas o ejecutadas incorrectamente.*

1. El usuario de servicios de pago obtendrá la rectificación por parte del proveedor de servicios de pago de una operación de pago no autorizada o ejecutada incorrectamente únicamente si el usuario de servicios de pago se lo comunica sin demora injustificada, en cuanto tenga conocimiento de cualquiera de dichas operaciones que sea objeto de reclamación, incluso las cubiertas por el artículo 60, y, en todo caso, dentro de un plazo máximo de trece meses contados desde la fecha del adeudo.

Los plazos para la notificación establecidos en el párrafo primero no se aplicarán cuando el proveedor de servicios de pago no le haya proporcionado ni puesto a su disposición la información sobre la operación de pago con arreglo a lo establecido en el título II.

2. Cuando intervenga un proveedor de servicios de iniciación de pagos, el usuario de servicios de pago deberá obtener la rectificación del proveedor de servicios de pago gestor de cuenta en virtud del apartado 1, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 45.2, y el artículo 60.1.

Artículo 44. *Prueba de la autenticación y ejecución de las operaciones de pago.*

1. Cuando un usuario de servicios de pago niegue haber autorizado una operación de pago ya ejecutada o alegue que ésta se ejecutó de manera incorrecta, corresponderá al proveedor de servicios de pago demostrar que la operación de pago fue autenticada, registrada con exactitud y contabilizada, y que no se vio afectada por un fallo técnico u otra deficiencia del servicio prestado por el proveedor de servicios de pago.

Si el usuario de servicios de pago inicia la operación de pago a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, corresponderá a éste demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias vinculadas al servicio de pago del que es responsable.

2. A los efectos de lo establecido en el apartado anterior, el registro por el proveedor de servicios de pago, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, de la utilización del instrumento de pago no bastará, necesariamente, para demostrar que la operación de pago fue autorizada por el ordenante, ni que éste ha actuado de manera fraudulenta o incumplido deliberadamente o por negligencia grave una o varias de sus obligaciones con arreglo al artículo 41.

3. Corresponderá al proveedor de servicios de pago, incluido, en su caso, el proveedor de servicios de iniciación de pagos, probar que el usuario del servicio de pago cometió fraude o negligencia grave.

4. El proveedor de servicios de pago conservará la documentación y los registros que le permitan acreditar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en este Título y sus disposiciones de desarrollo y las facilitará al usuario en el caso de que así le sea solicitado,

durante, al menos, seis años. No obstante, el proveedor de servicios de pago conservará la documentación relativa al nacimiento, modificación y extinción de la relación jurídica que le une con cada usuario de servicios de pago al menos durante el periodo en que, a tenor de las normas sobre prescripción puedan resultarles conveniente para promover el ejercicio de sus derechos contractuales o sea posible que les llegue a ser exigido el cumplimiento de sus obligaciones contractuales.

Lo dispuesto en este apartado se entiende sin perjuicio de lo establecido en la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, así como en otras disposiciones nacionales o de la Unión Europea aplicables.

Artículo 45. *Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas.*

1. Sin perjuicio del artículo 43 de este real decreto-ley, en caso de que se ejecute una operación de pago no autorizada, el proveedor de servicios de pago del ordenante devolverá a éste el importe de la operación no autorizada de inmediato y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente a aquel en el que haya observado o se le haya notificado la operación, salvo cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante tenga motivos razonables para sospechar la existencia de fraude y comunique dichos motivos por escrito al Banco de España, en la forma y con el contenido y plazos que éste determine. En su caso, el proveedor de servicios de pago del ordenante restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no será posterior a la fecha de adeudo del importe devuelto.

2. Cuando la operación de pago se inicie a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta devolverá inmediatamente y, en cualquier caso, a más tardar al final del día hábil siguiente, el importe de la operación de pago no autorizada y, en su caso, restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación no autorizada.

Si el responsable de la operación de pago no autorizada es el proveedor de servicios de iniciación de pagos, deberá resarcir de inmediato al proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, a petición de este, por las pérdidas sufridas o las sumas abonadas para efectuar la devolución al ordenante, incluido el importe de la operación de pago no autorizada. De conformidad con el artículo 44.1, corresponderá al proveedor de servicios de iniciación de pagos demostrar que, dentro de su ámbito de competencia, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias vinculadas al servicio de pago del que es responsable.

3. Podrán determinarse otras indemnizaciones económicas de conformidad con la normativa aplicable al contrato celebrado entre el ordenante y el proveedor de servicios de pago o el contrato celebrado entre el ordenante y el proveedor de servicios de iniciación de pagos, en su caso.

Artículo 46. *Responsabilidad del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas.*

1. No obstante lo dispuesto en el artículo 45, el ordenante podrá quedar obligado a soportar, hasta un máximo de 50 euros, las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas resultantes de la utilización de un instrumento de pago extraviado, sustraído o apropiado indebidamente por un tercero, salvo que:

a) al ordenante no le resultara posible detectar la pérdida, la sustracción o la apropiación indebida de un instrumento de pago antes de un pago, salvo cuando el propio ordenante haya actuado fraudulentamente, o

b) la pérdida se debiera a la acción o inacción de empleados o de cualquier agente, sucursal o entidad de un proveedor de servicios de pago al que se hayan externalizado actividades.

El ordenante soportará todas las pérdidas derivadas de operaciones de pago no autorizadas si el ordenante ha incurrido en tales pérdidas por haber actuado de manera fraudulenta o por haber incumplido, deliberadamente o por negligencia grave, una o varias de las obligaciones que establece el artículo 41. En esos casos, no será de aplicación el importe máximo contemplado en el párrafo primero.

En todo caso, el ordenante quedará exento de toda responsabilidad en caso de sustracción, extravío o apropiación indebida de un instrumento de pago cuando las operaciones se hayan efectuado de forma no presencial utilizando únicamente los datos de pago impresos en el propio instrumento, siempre que no se haya producido fraude o negligencia grave por su parte en el cumplimiento de sus obligaciones de custodia del instrumento de pago y las credenciales de seguridad y haya notificado dicha circunstancia sin demora.

2. Si el proveedor de servicios de pago del ordenante no exige autenticación reforzada de cliente, el ordenante solo soportará las posibles consecuencias económicas en caso de haber actuado de forma fraudulenta. En el supuesto de que el beneficiario o el proveedor de servicios de pago del beneficiario no acepten la autenticación reforzada del cliente, deberán reembolsar el importe del perjuicio financiero causado al proveedor de servicios de pago del ordenante.

3. Salvo en caso de actuación fraudulenta, el ordenante no soportará consecuencia económica alguna por la utilización, con posterioridad a la notificación a que se refiere el artículo 41.b), de un instrumento de pago extraviado o sustraído.

4. Si el proveedor de servicios de pago no tiene disponibles medios adecuados para que pueda notificarse en todo momento el extravío o la sustracción de un instrumento de pago, según lo dispuesto en el artículo 42.1.c), el ordenante no será responsable de las consecuencias económicas que se deriven de la utilización de dicho instrumento de pago, salvo en caso de que haya actuado de manera fraudulenta.

Artículo 47. *Operaciones de pago en las cuales el importe de la operación no se conoce con antelación.*

1. Si una operación de pago es iniciada por el beneficiario o a través del beneficiario en el contexto de una operación de pago basada en una tarjeta, cualquiera que sea el canal utilizado, y el importe exacto se desconoce en el momento en que el ordenante da su consentimiento para la ejecución de la operación de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante solo podrá bloquear fondos en la cuenta de pago del ordenante si este último ha consentido en la cantidad exacta de fondos que ha de bloquearse.

2. El proveedor de servicios de pago del ordenante liberará los fondos bloqueados en la cuenta de pago del ordenante con arreglo al apartado 1 sin demora una vez que haya recibido la información referente al importe exacto de la operación de pago y, como muy tarde, inmediatamente después de haber recibido la orden de pago.

Artículo 48. *Devoluciones por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.*

1. El ordenante tendrá derecho a obtener de su proveedor de servicios de pago, con fecha valor no posterior a la del adeudo, la devolución de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago autorizadas, iniciadas por un beneficiario o a través de él, que hayan sido ejecutadas siempre que se satisfagan las siguientes condiciones:

a) que la autorización no especificase, en el momento en que se dio, el importe exacto de la operación de pago;

b) que el importe supere el que el ordenante podía esperar razonablemente teniendo en cuenta las anteriores pautas de gasto, las condiciones del contrato marco y las circunstancias pertinentes al caso.

A petición del proveedor de servicios de pago, corresponderá al ordenante demostrar que se cumplen tales condiciones.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4 del presente artículo, además del derecho reconocido en el apartado 1, en relación con los adeudos domiciliados contemplados en el artículo 1 del Reglamento (UE) n.º 260/2012 del Parlamento Europeo y

del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009, el ordenante tendrá un derecho incondicional de devolución dentro de los plazos establecidos en el artículo 49.

3. A efectos del apartado 1.b), anterior, el ordenante no podrá invocar motivos relacionados con el cambio de divisa cuando se hubiera aplicado el tipo de cambio de referencia acordado con su proveedor de servicios de pago.

4. En todo caso, el ordenante y el proveedor de servicios de pago podrán convenir en el contrato marco que aquél no tenga derecho de reembolso cuando:

a) el ordenante haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago directamente al proveedor de servicios de pago, y

b) en su caso, el proveedor de servicios de pago o el beneficiario hayan proporcionado o puesto a disposición del ordenante, en la forma acordada, información relativa a la futura operación de pago al menos con cuatro semanas de antelación a la fecha prevista.

Artículo 49. *Solicitudes de devolución por operaciones de pago iniciadas por un beneficiario o a través del mismo.*

1. El ordenante podrá solicitar la devolución a que se refiere el artículo 48 por una operación de pago autorizada iniciada por un beneficiario o a través del mismo, durante un plazo de ocho semanas contadas a partir de la fecha de adeudo de los fondos en su cuenta.

2. En el plazo de diez días hábiles desde la recepción de una solicitud de devolución, el proveedor de servicios de pago deberá devolver el importe íntegro de la operación de pago o bien comunicar al ordenante las razones objetivas que justifican su denegación de devolución, e indicar en este caso los procedimientos de reclamación, judiciales y extrajudiciales, a disposición del usuario, para el caso de que el ordenante no esté conforme con las razones ofrecidas.

En el caso de adeudos domiciliados a los que se refiere el artículo 48.2, el proveedor de servicios de pago no podrá denegar la devolución, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 48.4.

CAPÍTULO III

Ejecución de operaciones de pago

Sección 1.ª Órdenes de pago e importes transferidos

Artículo 50. *Recepción de órdenes de pago.*

1. El momento de recepción de una orden de pago será aquel en que la misma es recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante, con independencia de que haya sido transmitida directamente por el ordenante, por cuenta de éste por un proveedor de servicios de iniciación, o indirectamente a través del beneficiario. No se adeudará la cuenta del ordenante antes de la recepción de la orden de pago.

Si el momento de la recepción no es un día hábil para el proveedor de servicios de pago del ordenante, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil. El proveedor de servicios de pago podrá establecer, poniéndolo en conocimiento del ordenante, una hora límite próxima al final del día hábil a partir de la cual cualquier orden de pago que se reciba se considerará recibida el siguiente día hábil.

2. Si el usuario de servicios de pago que inicia la orden de pago y el proveedor de servicios de pago acuerdan que la ejecución de la orden de pago comience en una fecha específica o al final de un período determinado, o bien el día en que el ordenante haya puesto fondos a disposición del proveedor de servicios de pago, se considerará que el momento de recepción a efectos del artículo 55 es el día acordado. Si este día no fuese un día hábil para el proveedor de servicios de pago, la orden de pago se considerará recibida el siguiente día hábil.

Artículo 51. *Rechazo de órdenes de pago.*

1. Si el proveedor de servicios de pago rechaza ejecutar una orden de pago o iniciar una operación de pago, deberá notificar al usuario de servicios de pago dicha negativa, los motivos de la misma y el procedimiento para rectificar los posibles errores de hecho que la hayan motivado, salvo que otra norma prohíba tal notificación.

La notificación se realizará o hará accesible del modo convenido lo antes posible y, en cualquier caso, dentro del plazo de ejecución al que se refiere el artículo 55.

El contrato marco podrá contener una cláusula que permita al proveedor de servicios de pago cobrar una comisión razonable por esta notificación cuando la negativa estuviera objetivamente justificada.

2. En caso de que se cumplan todas las condiciones fijadas en el contrato marco entre el ordenante y el proveedor de servicios de pago gestor de la cuenta, éste no podrá negarse a ejecutar una orden de pago autorizada, con independencia de que la misma haya sido iniciada por el ordenante, por cuenta de él por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, por un beneficiario o a través del mismo, salvo que lo prohíba una disposición normativa.

3. A los efectos de lo establecido en los artículos 55 y 60, las órdenes de pago cuya ejecución haya sido rechazada no se considerarán recibidas.

Artículo 52. *Irrevocabilidad de una orden de pago.*

1. El usuario de servicios de pago no podrá revocar una orden de pago después de ser recibida por el proveedor de servicios de pago del ordenante, salvo que se especifique otra cosa en el presente artículo.

2. Cuando la operación de pago sea iniciada por un proveedor de servicios de iniciación de pagos, o por el beneficiario o a través de él, el ordenante no revocará la orden de pago una vez haya dado al proveedor de servicios de iniciación de pagos su consentimiento para iniciar la operación de pago o una vez haya dado su consentimiento para que se ejecute la operación de pago al beneficiario.

3. No obstante, en los casos de adeudo domiciliado y sin perjuicio de los derechos de devolución fijados en este real decreto-ley, el ordenante podrá revocar una orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido para el adeudo de los fondos en la cuenta del ordenante.

4. En el caso en que el momento de recepción se corresponda con una fecha previamente acordada entre el usuario de servicios de pago que inicia la orden y su proveedor de servicios de pago, aquél podrá revocar la orden de pago a más tardar al final del día hábil anterior al día convenido.

5. Una vez transcurridos los plazos establecidos en los apartados 1 a 4 anteriores, la orden de pago podrá revocarse únicamente si así se ha convenido entre el usuario de servicios de pago y los correspondientes proveedores de tales servicios de pago. En los casos indicados en los apartados 2 y 3 anteriores será necesario, además, el consentimiento del beneficiario. De haberse convenido así en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago correspondiente podrá cobrar gastos por la revocación.

Artículo 53. *Importes transferidos e importes recibidos.*

1. Con carácter general, los proveedores de servicios de pago del ordenante y del beneficiario y todos los posibles intermediarios que intervengan en la operación de pago deberán transferir la totalidad del importe de la operación de pago absteniéndose de deducir gasto alguno del importe transferido.

2. No obstante, el beneficiario y el proveedor de servicios de pago podrán acordar que éste deduzca sus propios gastos del importe transferido antes de abonárselo al beneficiario. En este caso, el importe total de la operación de pago, junto con los gastos, aparecerán por separado en la información facilitada al beneficiario.

3. Si se deducen del importe transferido otros gastos distintos de los contemplados en el apartado anterior, el proveedor de servicios de pago del ordenante garantizará la recepción por el beneficiario del importe total de las operaciones de pago iniciadas por el ordenante.

En el caso de operaciones de pago iniciadas por el beneficiario o realizadas a través de él, el proveedor de servicios de pago del ordenante garantizará que el beneficiario reciba el importe total de la operación de pago.

Sección 2.ª Plazo de ejecución y fecha de valor

Artículo 54. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente Sección se aplicará:

a) a las operaciones de pago realizadas en euros;
b) las operaciones de pago nacionales en la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro;
c) las operaciones de pago que solo impliquen una conversión de moneda entre el euro y la moneda de un Estado miembro que no forme parte de la zona del euro, siempre que la correspondiente conversión se lleve a cabo en el Estado miembro que no forme parte de la zona del euro y, en el caso de operaciones de pago transfronterizas, la transferencia transfronteriza se realice en euros.

2. Las previsiones que se establecen son asimismo de aplicación para las restantes operaciones de pago, salvo acuerdo en contrario entre el usuario de servicios de pago y su proveedor de servicios de pago, salvo lo dispuesto en el artículo 58 que no es disponible por las partes. No obstante, cuando el usuario de servicios de pago y su proveedor de servicios de pago acuerden un plazo de ejecución superior al previsto en el artículo 55, en las operaciones de pago dentro de la Unión Europea, dicho plazo no excederá de cuatro días hábiles a contar desde el momento de la recepción de la orden de pago.

Artículo 55. *Operaciones de pago a una cuenta de pago.*

1. El proveedor de servicios de pago del ordenante, tras el momento de recepción de la orden de pago con arreglo al artículo 50, garantizará que el importe de la operación de pago es abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, como máximo al final del día hábil siguiente. No obstante, el plazo señalado podrá prolongarse en un día hábil para las operaciones de pago iniciadas en papel.
2. El proveedor de servicios de pago del beneficiario establecerá la fecha de valor y de disponibilidad de la cantidad de la operación de pago en la cuenta de pago del beneficiario tras haber recibido los fondos de conformidad con el artículo 58.
3. El proveedor de servicios de pago del beneficiario transmitirá una orden de pago iniciada por el beneficiario o a través de él al proveedor de servicios de pago del ordenante dentro de los plazos convenidos entre el beneficiario y el proveedor de servicios de pago, de forma que, por lo que se refiere a los adeudos domiciliados y a las operaciones con tarjeta, permita la ejecución del pago en la fecha convenida.

Artículo 56. *Beneficiarios no titulares de cuentas de pago en el proveedor de servicios de pago.*

Cuando el beneficiario no sea titular de una cuenta de pago en el proveedor de servicios de pago, el proveedor de servicios de pago que reciba los fondos para el beneficiario deberá ponerlos a disposición de éste en el plazo establecido en el artículo 55.

Artículo 57. *Efectivo ingresado en una cuenta de pago.*

Cuando un consumidor o microempresa ingrese efectivo en una cuenta de pago en un proveedor de servicios de pago en la moneda de esa cuenta de pago, podrá disponer del importe ingresado desde el mismo momento en que tenga lugar la recepción de los fondos. La fecha de valor del ingreso será la del día en que se realice el mismo.
En caso de que el usuario de servicios de pago no sea un consumidor o una microempresa, se podrá establecer que se disponga del importe ingresado como máximo al día hábil siguiente al de la recepción de los fondos. Igual fecha valor habrá de otorgarse, en ese caso, a los fondos ingresados.

Artículo 58. *Fecha de valor y disponibilidad de los fondos.*

1. La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior al día hábil en que el importe de la operación de pago se abonó en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario.

El proveedor de servicios de pago del beneficiario se asegurará de que el importe de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicho importe haya sido abonado en la cuenta del proveedor de servicios de pago del beneficiario, si por parte del proveedor de servicios de pago del beneficiario:

a) no hay conversión de moneda, o

b) hay conversión de moneda entre el euro y la divisa de un Estado miembro o entre las divisas de dos Estados miembros.

La obligación impuesta en el presente apartado será aplicable también a los pagos efectuados en el ámbito interno de un proveedor de servicios de pago.

2. La fecha de valor del cargo en la cuenta de pago del ordenante no será anterior al momento en que el importe de la operación de pago se cargue en dicha cuenta.

Sección 3.ª Responsabilidad

Artículo 59. *Identificadores únicos incorrectos.*

1. Cuando una orden de pago se ejecute de acuerdo con el identificador único, se considerará correctamente ejecutada en relación con el beneficiario especificado en dicho identificador.

2. Si el identificador único facilitado por el usuario de servicios de pago es incorrecto, el proveedor no será responsable, con arreglo al artículo 60, de la no ejecución o de la ejecución defectuosa de la operación de pago.

No obstante, el proveedor de servicios de pago del ordenante se esforzará razonablemente por recuperar los fondos de la operación de pago. El proveedor de servicios de pago del beneficiario cooperará en estos esfuerzos también comunicando al proveedor de servicios de pago del ordenante toda la información pertinente para el cobro de los fondos.

En caso de que no sea posible recobrar los fondos con arreglo al párrafo primero, el proveedor de servicios de pago del ordenante facilitará al ordenante, previa solicitud por escrito, toda la información de que disponga que sea pertinente para que el ordenante interponga una reclamación legal a fin de recuperar los fondos.

De haberse convenido así en el contrato marco, el proveedor podrá cobrar gastos al usuario del servicio de pago por la recuperación de los fondos.

3. Cuando el usuario de servicios de pago facilitara información adicional a la requerida por su proveedor para la correcta iniciación o ejecución de las órdenes de pago, el proveedor de servicios de pago únicamente será responsable, a los efectos de su correcta realización, de la ejecución de operaciones de pago de acuerdo con el identificador único facilitado por el usuario de servicios de pago.

Artículo 60. *Responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de no ejecución o de ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago.*

1. En el caso de las órdenes de pago iniciadas directamente por el ordenante, y sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 43, 59 y 64, el proveedor de servicios de pago del ordenante será responsable frente al ordenante de la correcta ejecución de la operación de pago, a menos que el proveedor de servicios de pago del ordenante pueda demostrar al ordenante y, en su caso, al proveedor de servicios de pago del beneficiario, que este último proveedor recibió el importe de la operación de pago de conformidad con el artículo 55. En tal caso, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta ejecución de la operación de pago.

Cuando sea responsable el proveedor de servicios de pago del ordenante con arreglo a lo dispuesto en el párrafo primero, devolverá sin demora injustificada al ordenante la cantidad correspondiente a la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma

defectuosa y, en su caso, restablecerá el saldo de la cuenta de pago a la situación en que hubiera estado si no hubiera tenido lugar la operación de pago defectuosa.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

Cuando sea responsable el proveedor de servicios de pago del beneficiario con arreglo a lo dispuesto en el párrafo primero, pondrá inmediatamente a disposición del beneficiario el importe correspondiente a la operación de pago y, en su caso, abonará el importe correspondiente en la cuenta de pago del beneficiario.

La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha en que se habría atribuido la fecha de valor al importe en caso de ejecución correcta de la operación, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 58.

Cuando una operación de pago se ejecute con retraso, el proveedor de servicios de pago del beneficiario asegurará que, previa solicitud del proveedor de servicios de pago del ordenante que actúe en su nombre, la fecha de valor del abono en la cuenta de pago del beneficiario no sea posterior a la fecha que se habría atribuido al importe en caso de ejecución correcta de la operación.

En el caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de manera defectuosa en la que el ordenante haya iniciado la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante, previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine con arreglo al presente apartado, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al ordenante los resultados. No se cobrará por ello ningún gasto al ordenante.

2. En el caso de órdenes de pago iniciadas por el beneficiario o a través de él, y sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 43, 59 y 64, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la correcta transmisión de la orden de pago al proveedor de servicios de pago del ordenante, de conformidad con el artículo 55.3. Cuando el proveedor de servicios de pago del beneficiario sea responsable con arreglo a lo dispuesto en el presente párrafo, devolverá inmediatamente el importe de la orden de pago al proveedor del servicio de pago del ordenante.

Cuando la transmisión de la orden de pago se efectúe con retraso, la fecha de valor correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha de valor que hubiera tenido en caso de ejecución correcta de la operación.

Además, y sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 43, 59, y 64, el proveedor de servicios de pago del beneficiario será responsable frente al beneficiario de la tramitación de la operación de pago de conformidad con las obligaciones que le incumben con arreglo al artículo 58. Cuando el proveedor de servicios de pago del beneficiario sea responsable con arreglo a lo dispuesto en el presente párrafo, velará por que el importe de la operación de pago esté a disposición del beneficiario inmediatamente después de que dicho importe sea abonado en su propia cuenta. La fecha de valor correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario no será posterior a la fecha de valor que habría tenido en caso de ejecución correcta de la operación.

En caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa con respecto a la cual el proveedor de servicios de pago del beneficiario no sea responsable, según lo dispuesto en los párrafos primero y tercero, el proveedor de servicios de pago del ordenante será responsable frente al ordenante. Cuando el proveedor de servicios de pago del ordenante incurra así en responsabilidad, devolverá al ordenante, según proceda y sin demora injustificada, el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el adeudo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación de pago defectuosa. La fecha de valor del abono en la cuenta de pago del ordenante no será posterior a la fecha en que se haya efectuado el adeudo del importe.

La obligación en virtud del párrafo cuarto no se aplicará al proveedor de servicios de pago del ordenante si dicho proveedor puede demostrar que el proveedor de servicios de pago del beneficiario ha recibido el importe de la operación de pago, incluso si el pago simplemente se ha ejecutado con retraso. En tal caso, el proveedor del servicio de pago del beneficiario atribuirá una fecha de valor al importe correspondiente al abono del importe en la cuenta de pago del beneficiario que no será posterior a la fecha de valor que habría tenido en caso de ejecución correcta de la operación.

En el caso de una operación de pago no ejecutada o ejecutada de manera defectuosa en la que la orden de pago haya sido iniciada por el beneficiario o a través de él, el proveedor de servicios de pago del beneficiario, previa petición y con independencia de la responsabilidad que se determine con arreglo al presente apartado, tratará inmediatamente de rastrear la operación de pago y notificará al beneficiario los resultados. No se cobrará por ello ningún gasto al beneficiario.

Artículo 61. *Responsabilidad del proveedor de servicios de iniciación de pagos por no ejecución o ejecución defectuosa de operaciones de pago.*

1. En lo que respecta a las operaciones de pago iniciadas por el ordenante a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 43 y 59, devolverá al ordenante el importe de la operación de pago no ejecutada o ejecutada de forma defectuosa y, en su caso, restituirá la cuenta de pago en la cual se haya efectuado el cargo al estado en el que se habría encontrado de no haberse efectuado la operación defectuosa.

Corresponderá al proveedor de servicios de iniciación de pagos demostrar que el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta del ordenante había recibido la orden de pago de conformidad con el artículo 50 y que, dentro de su ámbito de competencia, la operación de pago fue autenticada y registrada con exactitud y no se vio afectada por un fallo técnico u otras deficiencias vinculadas a la no ejecución, la ejecución defectuosa o la ejecución con retraso de la operación.

2. Si el responsable de la no ejecución, la ejecución defectuosa o la ejecución con retraso de la operación de pago es el proveedor de servicios de iniciación de pagos, deberá resarcir de inmediato al proveedor de servicios de pago gestor de cuenta, a petición de este, por las pérdidas sufridas o las sumas abonadas para efectuar la devolución al ordenante.

Artículo 62. *Indemnización adicional.*

Sin perjuicio de las indemnizaciones adicionales que pudieran determinarse de conformidad con la normativa aplicable al contrato celebrado entre el usuario y su proveedor, cada proveedor de servicios de pago será responsable frente a su respectivo usuario de todos los gastos que ocasionen y sean de su responsabilidad de conformidad con lo dispuesto en el artículo 60 y 61, así como de los intereses que hubieran podido aplicarse al usuario como consecuencia de la no ejecución o de la ejecución defectuosa o con retraso de operaciones de pago.

Artículo 63. *Derecho de resarcimiento.*

En caso de que la responsabilidad de un proveedor de servicios de pago con arreglo a los artículos 45, 60 y 61 sea atribuible a otro proveedor de servicios de pago o a un intermediario, aquel podrá repetir contra el proveedor o intermediario responsable las posibles pérdidas ocasionadas, así como las cantidades abonadas. Ello sin perjuicio de otras compensaciones suplementarias que pudieran establecerse de conformidad con los acuerdos concluidos entre el proveedor de servicios de pago y sus intermediarios, y con la legislación aplicable a los acuerdos concluidos entre ambas partes.

Habrá asimismo lugar a indemnización en caso de que alguno de los proveedores de servicios de pago no haga uso de la autenticación reforzada de clientes.

Artículo 64. *Ausencia de responsabilidad cuando concurran circunstancias excepcionales e imprevisibles.*

La responsabilidad establecida con arreglo a los Capítulos II y III de este Título no se aplicará en caso de circunstancias excepcionales e imprevisibles fuera del control de la parte que invoca acogerse a estas circunstancias, cuyas consecuencias hubieran sido inevitables a pesar de todos los esfuerzos en sentido contrario, o en caso de que a un proveedor de servicios de pago se le apliquen otras obligaciones legales.

CAPÍTULO IV

Protección de datos

Artículo 65. *Protección de datos.*

1. El tratamiento y cesión de los datos relacionados con las actividades a las que se refiere este real decreto-ley se encuentran sometidos a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE y en la normativa española de protección de datos, y en la normativa nacional que lo desarrolla.

CAPÍTULO V

Riesgos operativos y de seguridad

Artículo 66. *Gestión de riesgos operativos y de seguridad.*

1. Los proveedores de servicios de pago establecerán un marco, de conformidad con lo que disponga el Banco de España, con medidas paliativas y mecanismos de control adecuados para gestionar los riesgos operativos y de seguridad relacionados con los servicios de pago que prestan. Como parte de ese marco, los proveedores de servicios de pago establecerán y mantendrán procedimientos eficaces de gestión de incidentes, en particular para la detección y la clasificación de los incidentes operativos y de seguridad de carácter grave.

2. Los proveedores de servicios de pago proporcionarán al Banco de España, con la periodicidad y forma que éste determine, al menos una vez al año, una evaluación actualizada y completa de los riesgos operativos y de seguridad asociados a los servicios de pago que prestan y de la adecuación de las medidas paliativas y los mecanismos de control aplicados en respuesta a tales riesgos.

Artículo 67. *Notificación de incidentes.*

1. Los proveedores de servicios de pago notificarán al Banco de España, de forma inmediata y en la forma que este determine, los incidentes operativos o de seguridad graves.

Si el incidente de seguridad afectara o pudiera afectar a los intereses financieros de los usuarios de sus servicios de pago, el proveedor de servicios de pago les informará sin dilación indebida del incidente y de todas las medidas paliativas disponibles que pueden adoptar para mitigar las consecuencias adversas del incidente.

2. El Banco de España facilitará sin dilación indebida los detalles pertinentes del incidente a la Autoridad Bancaria Europea (ABE) y al Banco Central Europeo (BCE). El Banco de España, tras evaluar la importancia del incidente para otras autoridades nacionales, les informará según corresponda.

El Banco de España colaborará con la ABE y el BCE en la valoración de la importancia que pueda tener el incidente para otras autoridades pertinentes de la Unión Europea y nacionales y les notificarán el incidente según corresponda.

3. Cuando el Banco de España sea notificado por otra autoridad competente en la forma señalada en el apartado anterior tomará, en su caso, las medidas necesarias para proteger la seguridad inmediata del sistema financiero.

4. Los proveedores de servicios de pago facilitarán al Banco de España, en la forma y con la periodicidad que este determine, al menos anualmente, datos estadísticos sobre fraude relacionado con diferentes medios de pago. Dicha información será facilitada por el Banco de España en forma agregada a la ABE y al BCE.

5. El Banco de España colaborará con el Instituto Nacional de Ciberseguridad con la finalidad de elevar la confianza digital. En particular, le trasladará los incidentes de seguridad más frecuentes y significativos comunicados por los proveedores de servicios de pago conforme a lo previsto en los apartados anteriores, con los criterios y la periodicidad que se acuerde entre ambas instituciones.

Artículo 68. *Autenticación.*

1. Los proveedores de servicios de pago aplicarán la autenticación reforzada de clientes, en la forma, con el contenido y con las excepciones previstas en la correspondiente norma técnica aprobada por la Comisión Europea, cuando el ordenante:

a) acceda a su cuenta de pago en línea;
b) inicie una operación de pago electrónico;
c) realice por un canal remoto cualquier acción que pueda entrañar un riesgo de fraude en el pago u otros abusos.

2. En lo que se refiere a la iniciación de las operaciones de pago electrónico mencionada en el apartado 1, letra b) respecto de las operaciones remotas de pago electrónico, los proveedores de servicios de pago aplicarán una autenticación reforzada de clientes que incluya elementos que asocien dinámicamente la operación a un importe y un beneficiario determinados.

3. En los casos a los que se refiere el apartado 1, los proveedores de servicios de pago contarán con medidas de seguridad adecuadas para proteger la confidencialidad y la integridad de las credenciales de seguridad personalizadas de los usuarios de los servicios de pago.

4. Los apartados 2 y 3 se aplicarán asimismo cuando los pagos se inicien a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos. Los apartados 1 y 3 se aplicarán asimismo cuando la información se solicite a través de un proveedor de servicios de pago que preste servicios de información sobre cuentas.

5. El proveedor de servicios de pago gestor de cuenta permitirá al proveedor de servicios de iniciación de pagos y al proveedor de servicios de pago que preste servicios de información sobre cuentas utilizar los procedimientos de autenticación facilitados al usuario de servicios de pago por el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta de conformidad con los apartados 1 y 3 y cuando intervenga el proveedor de servicios de iniciación de pagos, de conformidad con los apartados 1, 2 y 3.

6. No obstante, no será preciso aplicar la autenticación reforzada de clientes a la que se refiere el apartado 1 a los supuestos indicados en el artículo 98.1.b) de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015.

CAPÍTULO VI

Procedimientos de resolución alternativa de litigios

Artículo 69. *Resolución de reclamaciones por los proveedores de servicios de pago.*

1. Los proveedores de servicios de pago dispondrán de un Servicio de atención al cliente que resolverá las reclamaciones que les presenten sus usuarios de servicios de pago en relación con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III de este Real Decreto-ley en papel o, si así acuerdan el proveedor y el usuario, en otro soporte duradero. En dicha respuesta tratarán todas las cuestiones planteadas a más tardar quince días hábiles después de la recepción de la reclamación.

2. En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes.

3. Los órganos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros cooperarán, en el caso de litigios transfronterizos, con los organismos competentes de la resolución de estos conflictos en el ámbito comunitario.

4. En lo no previsto en este artículo, y en tanto no se oponga al mismo, será de aplicación el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y su desarrollo reglamentario.

5. Reglamentariamente podrán desarrollarse los aspectos organizativos y procedimentales de los Servicios de atención al cliente a que se refiere este artículo.

Artículo 70. *Resolución alternativa de conflictos.*

1. Las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios de pago que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por los proveedores de servicios de pago previstos en el artículo 5.1 de las disposiciones de este real decreto-ley, de sus normas de desarrollo, de los estándares o de las buenas prácticas y usos financieros que resulten aplicables serán resueltas, cuando se cree, por la entidad de resolución alternativa en el ámbito de la actividad financiera a la que hace referencia la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

2. El resto de entidades acreditadas conforme a lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de litigios, siempre que ambas partes se hayan sometido voluntariamente a su competencia.

TÍTULO IV

Régimen sancionador

Artículo 71. *Disposiciones generales.*

1. A los proveedores de servicios de pago señalados en el artículo 5.1, así como a quienes ostenten cargos de administración o dirección en los mismos, les será de aplicación directa el régimen sancionador previsto en el Título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, así como el Real Decreto 2119/1993, de 3 diciembre, sobre el procedimiento sancionador aplicable a los sujetos que actúan en los mercados financieros.

2. Se designa al Banco de España como autoridad nacional competente para garantizar y vigilar el cumplimiento efectivo de este real decreto-ley.

3. Tendrán consideración de normas de ordenación y disciplina como las que se refiere el artículo 2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio:

a) las disposiciones contenidas en este real decreto-ley y las normas que la desarrollen, con excepción de lo previsto en los artículos 35.3 y 62,

b) las disposiciones del Reglamento (CE) 924/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad y por el que se deroga el Reglamento (CE) 2560/2001,

c) las disposiciones contenidas en el Reglamento (UE) N.º 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de marzo de 2012 por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009,

d) el Reglamento (UE) 2015/751 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, sobre las tasas de intercambio aplicadas a las operaciones de pago con tarjeta,

e) el capítulo III del Título I de la Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia,

f) los artículos 16, 28.2 y 29.1 del Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, sobre los índices utilizados como referencia en los instrumentos financieros y en los contratos financieros o para medir la rentabilidad de los fondos de inversión, y por el que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE y el Reglamento (UE) n.º 596/2014; y

g) cualesquiera otras leyes y disposiciones de carácter general que contengan preceptos específicamente referidos a los proveedores de servicios de pago y de obligada observancia para los mismos.

4. Las actividades llevadas a cabo por los agentes y sucursales de los proveedores de servicios de pago autorizados en otro Estado miembro que sean contrarias a lo establecido en los Títulos II y III serán sancionadas de conformidad con lo previsto en el apartado 1.

5. El Banco de España establecerá los procedimientos necesarios para que los usuarios de servicios de pago y demás partes interesadas, incluidas las asociaciones de consumidores legitimadas por la normativa estatal o autonómica según corresponda a su ámbito de incidencia y representatividad, puedan presentarle denuncias en relación con presuntas infracciones, por parte de los proveedores de servicios de pago, de las disposiciones previstas en este real decreto-ley y su desarrollo reglamentario.

Sin perjuicio del derecho a presentar una demanda ante el órgano jurisdiccional competente, el Banco de España deberá, en su respuesta motivada, informar al denunciante de la existencia de los procedimientos extrajudiciales de resolución alternativa de litigios establecidos en virtud del artículo 70.

6. En caso de infracción o sospecha de infracción de las disposiciones contenidas en los títulos II y III, las autoridades competentes para aplicar el régimen sancionador serán las del Estado miembro de origen del proveedor de servicios de pago, excepto en el caso de los agentes y sucursales que ejerzan sus actividades en España al amparo del derecho de establecimiento, para los cuales la autoridad competente será el Banco de España.

Artículo 72. *Infracciones de las Administraciones públicas y del Banco de España.*

1. Cuando las infracciones a que se refiere el artículo 71 fuesen cometidas por una Administración Pública, el Banco de España dictará una resolución estableciendo las medidas que procede adoptar para que cesen o se corrijan los efectos de la infracción. Esta resolución se notificará además de a la Administración Pública infractora, al órgano del que dependa jerárquicamente y a los afectados si los hubiera.

2. El Banco de España designará el órgano específico dentro de su estructura que será competente para dictar la resolución a la que se refiere el apartado 1 cuando las infracciones fueran cometidas por el propio Banco de España como consecuencia de la prestación de servicios de pago. Dicho órgano actuará con plena independencia respecto de aquellos departamentos y servicios cuya función sea la prestación de servicios de pago.

3. El órgano competente podrá proponer también la iniciación de actuaciones disciplinarias, si procedieran. El procedimiento y las sanciones a aplicar serán las establecidas en la legislación sobre régimen disciplinario aplicable al personal de las Administraciones Públicas o el aplicable al Banco de España, en su caso.

4. Se deberán comunicar al Banco de España las resoluciones que recaigan en relación con las medidas y actuaciones a que se refieren los apartados anteriores.

5. El Banco de España comunicará al Defensor del Pueblo las actuaciones que efectúe y las resoluciones que dicte al amparo de los apartados anteriores, al objeto de que éste adopte las medidas que entienda necesarias en el marco de sus competencias.

6. A los efectos de este artículo se entenderá por Administración Pública los entes a los que hacen referencia las letras a) a c) del artículo 2.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

Disposición adicional primera. *Régimen aplicable a los adeudos o abonos correspondientes a operaciones distintas de las de pago.*

Lo dispuesto en el artículo 58 se aplicará a aquellas operaciones distintas de las contempladas en el apartado 2 del artículo 1, cuyo abono o adeudo se produzca en cuentas de pago u otras cuentas a la vista mantenidas en entidades de crédito.

En el caso de cheques u otras operaciones sujetas a cláusula suspensiva, lo dispuesto en el artículo 58 sólo será de aplicación cuando se haya producido el abono en firme en la cuenta del proveedor de servicios de pago.

Disposición adicional segunda. *Retirada de efectivo en cajeros automáticos.*

1. Lo dispuesto en la presente disposición adicional resultará de aplicación a:

a) Los siguientes proveedores de servicios de pago, cuando sean titulares de cajeros automáticos, en territorio español, aptos para ser utilizados en operaciones de retirada de efectivo:

1) las entidades de crédito.

2) las entidades de pago.

3) las entidades de dinero electrónico.

4) los establecimientos financieros de crédito autorizados para operar como entidades de pago híbridas o entidades de dinero electrónico híbridas.

5) las sucursales en España de las entidades indicadas en los ordinales 1) a 4) anteriores que estén autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea o en terceros Estados.

b) Los proveedores de servicios de pago indicados en la letra a) residentes en España y autorizados para emitir tarjetas u otros instrumentos de pago en territorio español.

c) Los proveedores de servicios de retirada de efectivo en cajeros automáticos contemplados en el artículo 4.ñ), cuando sean titulares de cajeros automáticos en territorio español.

2. En caso de retirada de efectivo con tarjeta u otros instrumentos de pago, el proveedor de servicios de pago titular del cajero automático no podrá exigir cantidad alguna a los clientes de los demás proveedores de servicios de pago previstos en el apartado 1, sin perjuicio de la comisión que pueda exigir al proveedor de servicios de pago emisor de la tarjeta o instrumento de pago.

3. Antes de que se proceda a la retirada de efectivo a débito por el titular de la tarjeta o instrumento de pago y con el fin de recabar su consentimiento explícito, el proveedor de servicios de pago titular del cajero deberá informarle de la comisión que por dicha retirada vaya a cobrarse al proveedor de servicios de pago emisor de la tarjeta o instrumento de pago, así como de la posibilidad de que dicha comisión le sea repercutida por esta última total o parcialmente.

En el caso de retirada de efectivo a crédito, la información anterior deberá incluir, asimismo, el importe máximo adicional que le podrá aplicar el proveedor de servicios de pago emisor de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 6.

4. El consentimiento del titular de la tarjeta o instrumento de pago obligará al proveedor de servicios de pago emisor al pago de la comisión exigida por el proveedor de servicios de pago titular del cajero, siempre que el primero disponga de saldo suficiente para atender la retirada de efectivo y la cantidad que el proveedor de servicios de pago emisor le pueda repercutir de acuerdo con el apartado 6.

5. La comisión a satisfacer por el proveedor de servicios de pago emisor de la tarjeta o instrumento de pago al proveedor de servicios de pago titular del cajero podrá ser objeto de acuerdo entre ambas partes.

A falta de acuerdo, la comisión que determine el proveedor de servicios de pago titular del cajero será la misma en todo el territorio nacional y no será discriminatoria, sin que puedan derivarse diferencias para prestaciones equivalentes; asimismo, la comisión no podrá distinguir en función del tipo de los clientes del proveedor de servicios de pago y sólo podrá revisarse semestralmente.

Los acuerdos y decisiones que se adopten al amparo de este apartado deberán en todo caso ser acordes con la normativa de defensa de la competencia.

6. Por la retirada de efectivo a débito en cajeros automáticos de otros proveedores de servicios de pago, el proveedor de servicios de pago emisor de la tarjeta o instrumento de pago no podrá repercutir a su cliente cantidad superior a la comisión que le haya cobrado el proveedor de servicios de pago titular del cajero de conformidad con el apartado anterior, ni aplicarle cantidad adicional alguna por cualquier otro concepto. Dentro del límite anterior, la cantidad a repercutir será la que libremente se fije en el contrato entre el proveedor de servicios de pago emisor de la tarjeta o instrumento de pago y su cliente.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no será de aplicación en las retiradas de efectivo a crédito, en las que el proveedor de servicios de pago emisor de la tarjeta o instrumento de pago podrá aplicar al cliente un importe adicional por este concepto. En todo caso, dicho importe no podrá ser superior al que aplique al cliente por la retirada de efectivo a crédito en sus propios cajeros.

7. Los proveedores de servicios de pago titulares de los cajeros o emisores de las tarjetas o instrumentos de pago deberán informar al Banco de España de las comisiones por

la retirada de efectivo a que se refiere el apartado 5. La información anterior se suministrará en la forma y con el contenido y periodicidad que determine el Banco de España.

Disposición adicional tercera. *Obligaciones de información.*

Los proveedores de servicios de pago comunicarán al Banco de España, con la forma y periodicidad que éste establezca, la información que aquel entienda necesaria para el ejercicio de sus funciones como autoridad nacional competente encargada de vigilar el adecuado cumplimiento de las disposiciones relativas a los servicios de pago.

Disposición adicional cuarta. *Medidas de aplicación del Reglamento (UE) n.º 260/2012 del Parlamento europeo y del Consejo de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009.*

1. Se designa al Banco de España como autoridad competente responsable de garantizar el cumplimiento por los proveedores de servicios de pago del Reglamento (UE) n.º 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de marzo de 2012 por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009.

2. Se designa al Banco de España como autoridad competente responsable de garantizar el cumplimiento del artículo 9 del Reglamento (UE) n.º 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de marzo de 2012, respecto de las empresas, empresarios o profesionales que actúen en desarrollo de su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión y no tengan la consideración de proveedor de servicios de pago y sean beneficiarios de una orden de pago cuyo ordenante sea otra empresa, empresario o profesional que actúe en desarrollo de su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión y no tenga la consideración de proveedor de servicios de pago.

3. En relación con los sujetos previstos en el apartado 2, el Banco de España podrá:

a) Solicitar la remisión, con la forma que éste establezca, de la información que entienda necesaria para el ejercicio de las funciones previstas en el apartado 2, así como, en su caso, emitir los oportunos requerimientos. En particular, en caso de denuncia o sospecha de algún incumplimiento, las empresas, empresarios o profesionales mencionadas en dicho apartado quedarán obligadas a poner a disposición del Banco de España cuantos libros, registros y documentos este considere precisos, incluidos los programas informáticos, ficheros y bases de datos, sea cual sea su soporte, físico o virtual.

b) Imponer sanciones por la comisión de las siguientes infracciones:

i) Muy graves:

1.º La negativa o resistencia a la actuación del Banco de España en el ejercicio de la función prevista en el apartado 2, siempre que medie requerimiento expreso y por escrito al respecto.

2.º Las infracciones graves cuando durante los cinco años anteriores a su comisión le hubiera sido impuesta al sujeto sanción firme en vía administrativa por el mismo tipo de infracción.

Por la comisión de infracciones muy graves el Banco de España podrá imponer una multa, que deberá ser efectiva, proporcionada y disuasoria, que no podrá superar el 10% del importe neto anual de la cifra de negocios del sujeto sancionado.

Adicionalmente, el Banco de España podrá imponer como medida accesoria una amonestación pública con publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de la identidad del infractor, la naturaleza de la infracción y la sanción impuesta.

ii) Graves:

1.º El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 del Reglamento (UE) n.º 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de marzo de 2012, salvo que tenga carácter ocasional o aislado.

2.º La no remisión al Banco de España de los datos o documentos que deban serle remitidos o que el mismo requiera en el ejercicio de la función prevista en el apartado 2 o su

remisión incompleta o inexacta. A los efectos de esta infracción, se entenderá también como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar el requerimiento.

Por la comisión de infracciones graves el Banco de España podrá imponer una multa, que deberá ser efectiva, proporcionada y disuasoria, que no podrá superar el 5% del importe neto anual de la cifra de negocios del sujeto sancionado.

Adicionalmente, el Banco de España podrá imponer como medida accesoria una amonestación pública con publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de la identidad del infractor, la naturaleza de la infracción y la sanción impuesta.

iii) Leves:

El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 9 del Reglamento (UE) n.º 260/2012, del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de marzo de 2012, cuando dicho incumplimiento tenga carácter ocasional o aislado.

Por la comisión de infracciones leves el Banco de España podrá imponer una multa, que deberá ser efectiva, proporcionada y disuasoria, que no podrá superar el 1% del importe neto anual de la cifra de negocios del sujeto sancionado.

4. En relación con los sujetos previstos en el apartado 2, cuando el sujeto infractor sea una entidad sometida a la supervisión de la Comisión Nacional de los Mercados de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, será preceptivo para la imposición de la correspondiente sanción por infracciones graves o muy graves, el informe del respectivo supervisor.

5. En relación con los sujetos previstos en el apartado 2, en lo no previsto en esta Disposición Adicional será de aplicación lo establecido en los artículos 90, 95, 103, 107,108, 109, 110, 111, 113, 114 y 117 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, así como el Real Decreto 2119/1993, de 3 diciembre, sobre el procedimiento sancionador aplicable a los sujetos que actúan en los mercados financieros.

Disposición transitoria primera. *Régimen transitorio para las entidades de pago que cuentan con autorización.*

1. Las entidades de pago que hubieran comenzado a ejercer actividades con arreglo a la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, y su normativa de desarrollo antes de la entrada en vigor de este real decreto-ley, podrán proseguir sus actividades de conformidad con lo previsto en dicha ley, sin necesidad de obtener la autorización prevista en el artículo 11 de este real decreto-ley y sus disposiciones de desarrollo durante un máximo de cuatro meses.

2. Las entidades de pago a que se refiere el apartado anterior deberán presentar ante el Banco de España dentro de los dos meses posteriores a la entrada en vigor de este real decreto-ley la información pertinente, a fin de que pueda determinarse si dichas entidades se ajustan a los requisitos establecidos en la misma y su normativa de desarrollo y, en caso de que no sea así, las medidas que han de adoptarse para garantizar su cumplimiento o si procede retirar la autorización.

Las entidades de pago que reúnan los requisitos anteriores serán autorizadas e inscritas en el registro especial de entidades de pago del Banco de España, según lo establecido en el artículo 11 de este real decreto-ley. Si transcurrido el plazo de cuatro meses señalado en el párrafo primero de este apartado no hubiera quedado acreditado que esas entidades de pago cumplen tales requisitos, aquellas tendrán prohibido prestar servicios de pago a partir de dicha fecha.

3. Las entidades de pago a que se refiere el apartado 1 recibirán automáticamente autorización y se inscribirán en el correspondiente registro si el Banco de España tienen ya constancia del cumplimiento de los requisitos establecidos en este real decreto-ley, informando de ello a las entidades de pago afectadas antes de concederles la autorización.

Disposición transitoria segunda. *Régimen transitorio para las entidades de pago cuya actividad consista en el servicio recogido en el artículo 1.2.g) de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre.*

No obstante lo dispuesto en la disposición transitoria primera, las entidades de pago autorizadas a prestar los servicios de pago indicados en la redacción del artículo 1.2.g) de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, previa a la entrada en vigor de este real decreto-ley conservarán dicha autorización para prestar los servicios de pago previstos en el artículo 1.2.c) de este real decreto-ley si, a más tardar el 13 de enero de 2020, el Banco de España tiene constancia de que cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 19 de este real decreto-ley y en su normativa de desarrollo.

Disposición transitoria tercera. *Régimen transitorio para los servicios de iniciación de pagos o de información sobre cuentas.*

Las personas jurídicas que prestasen servicios de iniciación de pagos o de información sobre cuentas con anterioridad al 12 de enero de 2016 podrán continuar realizando tales actividades hasta que transcurran 18 meses desde la entrada en vigor del Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión de 27 de noviembre de 2017, por el que se complementa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada de clientes y unos estándares de comunicación abiertos, comunes y seguros.

Disposición transitoria cuarta. *Régimen transitorio para entidades de dinero electrónico que cuentan con autorización.*

1. Las entidades de dinero electrónico que hubieran iniciado su actividad con arreglo a la Ley 21/2011, de 26 de julio, y su normativa de desarrollo antes de la entrada en vigor de este real decreto-ley, podrán seguir ejerciéndola de conformidad con lo previsto en dicha ley, sin necesidad de obtener la autorización prevista en el artículo 4 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, en la redacción dada por este real decreto-ley, y sus disposiciones de desarrollo, durante un máximo de cuatro meses.

2. Las entidades de dinero electrónico a que se refiere el apartado anterior deberán presentar ante el Banco de España dentro de los dos meses posteriores a la entrada en vigor de este real decreto-ley la información pertinente, a fin de que pueda determinarse si dichas entidades se ajustan a los requisitos establecidos en el artículo 4 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, y su normativa de desarrollo y, en caso de que no sea así, las medidas que han de adoptarse para garantizar su cumplimiento o si procede retirar la autorización.

Las entidades de dinero electrónico que reúnan los requisitos anteriores serán autorizadas e inscritas en el registro especial de entidades de dinero electrónico del Banco de España, según lo establecido en el artículo 4 de la Ley 21/2011, de 26 de julio. Se prohibirá la prestación de servicios de pago a aquellas entidades de dinero electrónico que no hayan acreditado el cumplimiento de tales requisitos una vez transcurrido el plazo al que se refiere el párrafo primero.

3. Las entidades de dinero electrónico a que se refiere el apartado 1 recibirán automáticamente autorización y se inscribirán en el correspondiente registro si el Banco de España tienen ya constancia del cumplimiento de los requisitos para prestar servicios de pago de conformidad con lo establecido en este real decreto-ley, informando de ello a las entidades de dinero electrónico afectadas antes de concederles la autorización.

Disposición transitoria quinta. *Contratos en vigor.*

Los contratos que los proveedores de servicios de pago que operen en España tengan suscritos con su clientela, a la fecha de entrada en vigor de este real decreto-ley, para la regulación de las condiciones en las que ha de tener lugar la prestación de los servicios de pago a los que se refiere este real decreto-ley, seguirán siendo válidos una vez entre en vigor la misma, sin perjuicio de la aplicación, a partir de dicho momento, de las disposiciones de carácter imperativo que resulten más favorables para los consumidores y microempresas.

Disposición transitoria sexta. *Establecimiento de los procesos necesarios para asegurar el cumplimiento de los límites establecidos en el artículo 4.l.*

Aquellas empresas que presten la actividad prevista en el artículo 4.l) dispondrán de un plazo de seis meses desde la entrada en vigor de este real decreto-ley para establecer los procesos internos necesarios que aseguren que no se superan los límites monetarios establecidos en dicha norma.

Disposición transitoria séptima. *Régimen transitorio para la resolución de quejas y reclamaciones de los usuarios de servicios de pago.*

Hasta la entrada en vigor de la ley prevista en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, el servicio de reclamaciones del Banco de España regulado en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, atenderá las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios de pago, que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

El servicio de reclamaciones del Banco de España ajustará su proceder en la resolución de las quejas y reclamaciones que presenten los usuarios de servicios de pago a los principios de profesionalidad, adecuación, imparcialidad, efectividad e independencia organizativa y funcional.

Disposición transitoria octava. *Prohibición de abuso por los proveedores de servicios de pago gestores de cuenta.*

Durante el período anterior a la fecha de cumplimiento del Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión de 27 de noviembre de 2017, por el que se complementa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada de clientes y unos estándares de comunicación abiertos, comunes y seguros, ningún proveedor de servicios de pago gestor de cuenta podrá abusar de la situación de incumplimiento para impedir o dificultar la utilización de servicios de iniciación de pagos y servicios de información sobre cuentas en relación con las cuentas de cuya gestión se encargue.

Disposición transitoria novena. *Procedimientos de autorización en curso.*

1. A los procedimientos de autorización de entidades de pago, de entidades de dinero electrónico o de establecimientos financieros de crédito híbridos ya iniciados antes de la entrada en vigor del desarrollo reglamentario del título I les serán de aplicación las normas establecidas en este real decreto-ley, en el artículo 5 de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 y aquellas otras disposiciones del Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago que no se opongan a lo dispuesto en aquéllas.

2. A los procedimientos de registro de entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas ya iniciados antes de la entrada en vigor del desarrollo reglamentario del título I les será de aplicación lo previsto en este real decreto-ley, en el artículo 5, apartado 1, letras a), b), e) a h), j), l), n), p) y q) de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 y por las disposiciones del Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago que no se opongan a lo dispuesto en aquéllas.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogada la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este real decreto-ley.

Disposición final primera. *Modificación de la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores.*

El artículo 8 de la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pagos y de compensación y liquidación de valores queda redactado como sigue;

> **«Artículo 8.** *Sistemas españoles reconocidos por esta ley.*
>
> A efectos de lo dispuesto en la presenta ley, y sin perjuicio de que puedan reconocerse nuevos sistemas en el futuro de conformidad con el artículo 4, se consideran y reconocen como sistemas españoles de pagos y de compensación y liquidación de valores y productos financieros derivados los siguientes;
>
> 1. El Sistema Nacional de Compensación Electrónica, gestionado por la Sociedad Española de Sistemas de pago, Sociedad Anónima, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 17 de la presente ley.
>
> 2. El sistema de liquidación de valores ARCO, gestionado por la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A. Unipersonal.
>
> 3. La entidad de contrapartida central BME Clearing S.A.U.
>
> 4. TARGET 2-Banco de España (abreviado TARGET 2-BE), sistemas de pagos gestionado por el Banco de España y componente español del sistema de grandes pagos denominados en euros «TARGET 2», gestionado por el Sistema Europeo de Bancos Centrales, incluidas sus conexiones con los demás componentes nacionales de TARGET 2.»

Disposición final segunda. *Modificación de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva.*

La Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, queda modificada como sigue:

Primero. Se modifica el artículo 69.1, que pasa a tener la siguiente redacción:

> «1. Quedan sujetos al régimen de supervisión, inspección y sanción de esta Ley, en lo que se refiere al cumplimiento de esta Ley y su normativa de desarrollo, así como de las normas de Derecho de la Unión Europea que contengan preceptos específicamente referidos a las mismas, incluido el Reglamento (UE) n.º 2017/1131, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017 sobre fondos del mercado monetario:
>
> a) Las IIC previstas en el artículo 2.1 de esta Ley.
>
> b) Las sociedades gestoras previstas en el título IV de esta ley y sus agentes, extendiéndose esta competencia a cualquier oficina o centro dentro o fuera del territorio español.
>
> c) Los depositarios de IIC.
>
> d) Quienes realicen operaciones propias de cualquiera de los sujetos anteriores y, en general, las restantes personas físicas y jurídicas en cuanto puedan verse afectadas por las normas de esta Ley y sus disposiciones reglamentarias, en particular a los efectos de comprobar si infringen las reservas de actividad y denominación previstas en el artículo 14.»

Segundo. Se modifican a las letras a, b, e, n, w, z ter y z septies del artículo 80, que quedan redactadas en los siguientes términos:

> «a. La falta de remisión a la Comisión Nacional del Mercado de Valores en el plazo establecido en las normas u otorgado por ésta, de cuantos documentos, datos o informaciones deban remitírsele en virtud de lo dispuesto en la Ley y en sus normas de desarrollo, así como de las normas de Derecho de la Unión Europea que contengan preceptos específicamente referidos a las mismas, o que dicha Comisión requiera en el ejercicio de sus funciones, cuando exista un interés de ocultación o negligencia grave atendiendo a la relevancia de la comunicación no realizada y a la demora en que se hubiese incurrido y cuando con ello se dificulte la apreciación de la

solvencia de la entidad o, en su caso, de la situación patrimonial de las ECR o EICC gestionadas.

Del mismo modo constituye infracción muy grave la remisión a la Comisión Nacional del Mercado de Valores de información incompleta o de datos inexactos, no veraces o engañosos, cuando en estos supuestos la incorrección sea relevante. La relevancia de la incorrección se determinará teniendo en cuenta, entre otros, los siguientes criterios: Que se puedan conocer públicamente las circunstancias que permiten influir en la apreciación del valor del patrimonio y en las perspectivas de la institución, en particular los riesgos inherentes que comporta, y que se pueda conocer si la institución cumple o no con la normativa aplicable.»

«b. La inversión en cualesquiera activos distintos de los autorizados legalmente y, en su caso, en los artículos 9 a 16 del Reglamento (UE) n.º 2017/1131, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017 sobre fondos del mercado monetario, o de los permitidos por el folleto, el documento con los datos fundamentales para el inversor, los estatutos o el reglamento de la IIC, siempre que ello desvirtúe el objeto de la IIC, perjudique gravemente los intereses de los accionistas o partícipes, o se trate de incumplimiento reiterado.»

«e. El incumplimiento de los límites a la inversión o de los coeficientes de inversión mínima, incluidos, en su caso, aquellos contenidos en los artículos 17 y 18 del Reglamento (UE) n.º 2017/1131, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017 sobre fondos del mercado monetario, o de las condiciones establecidas en el folleto, el documento con los datos fundamentales para el inversor, los estatutos o el reglamento de la IIC, siempre que ello desvirtúe el objeto de la IIC o perjudique gravemente los intereses de los accionistas, partícipes y terceros, o se trate de un incumplimiento reiterado.»

«n. El incumplimiento por parte de las sociedades gestoras de las funciones y obligaciones contempladas en el artículo 46, así como, en su caso, de las obligaciones contenidas en los artículos 19, 20, 21, 23, 24, 25, 27, 28 y 34 del Reglamento (UE) n.º 2017/1131, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017 sobre fondos del mercado monetario, siempre que conlleven un perjuicio grave para los partícipes o accionistas de una IIC.»

«w. La obtención de la autorización en virtud de esta ley, o en su caso, del Reglamento (UE) n.º 2017/1131, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017 sobre fondos del mercado monetario, a través de declaraciones falsas, omisiones o por otro medio irregular, o el incumplimiento de las condiciones presentadas para la obtención de la autorización cuando en este último caso se produzca perjuicio grave para los intereses de partícipes o accionistas o se trate de una conducta reiterada.»

«z ter. La valoración de los activos propiedad de las IIC apartándose de lo establecido por la normativa, incluida, en su caso, la contenida en los artículos 29 a 33 del Reglamento (UE) n.º 2017/1131, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017 sobre fondos del mercado monetario, cuando ello perjudique gravemente los intereses de los partícipes o accionistas, se trate de una conducta reiterada o tenga impacto sustancial en el valor liquidativo de la IIC.»

«z septies. El incumplimiento de lo previsto en el artículo 17 así como, en su caso, de los artículos 26 y 36 del Reglamento (UE) n.º 2017/1131, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017 sobre fondos del mercado monetario, siempre que conlleve un perjuicio grave para los inversores.»

Tercero. Se modifican a las letras c, g, t, v, y, z quinquies y del artículo 81, que quedan redactadas en los siguientes términos:

«c. El incumplimiento de los límites a la inversión o de los coeficientes de inversión mínima, incluidos, en su caso, aquellos contenidos en [os artículos 17 y 18 del Reglamento (UE) n.º 2017/1131, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de

junio de 2017 sobre fondos del mercado monetario, cuando no deba calificarse como infracción muy grave.»

«g. El incumplimiento por parte de las sociedades gestoras de las funciones y obligaciones contempladas en el artículo 46, así como, en su caso, de las obligaciones contenidas en los artículos 19, 20, 21, 23 24, 25, 27, 28 y 34 y 37 del Reglamento (UE) n.º 2017/1131, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017 sobre fondos del mercado monetario, cuando no deba ser calificada como falta muy grave.»

«t. La inversión en cualesquiera activos distintos de los autorizados por la normativa aplicable, incluida, en su caso, la contenida en los artículos 9 a 16 del Reglamento (UE) n.º 2017/1131, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017 sobre fondos del mercado monetario, o de los permitidos por el folleto, el documento con los datos fundamentales para el inversor, los estatutos, o el reglamento de la IIC, cuando no deba calificarse como infracción muy grave.»

«v. La valoración de los activos propiedad de las IIC apartándose de lo establecido por la normativa, incluida, en su caso, la contenida en los artículos 29 a 33 del Reglamento (UE) n.º 2017/1131, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017 sobre fondos del mercado monetario, cuando no deba calificarse como infracción muy grave.»

«y. El uso indebido de las denominaciones a las que se refieren los artículos 14 y 40.7 de esta Ley y normas de desarrollo, así como, en su caso, el artículo 6 del Reglamento (UE) n.º 2017/1131, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017 sobre fondos del mercado monetario.»

«z quinquies. El incumplimiento de lo previsto en el artículo 17, así como, en su caso, en los artículos 26 y 36 del Reglamento (UE) n.º 2017/1131, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de junio de 2017 sobre fondos del mercado monetario, cuando no deba calificarse como infracción muy grave.»

Disposición final tercera. *Modificación de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.*

El segundo párrafo del artículo 8 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores queda redactado en los siguientes términos:

«Cuando sea de aplicación el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, las disposiciones en materia de información contenidas en el artículo 7.1 de esta ley, con excepción de lo establecido en el párrafo 2 apartados c) a g), lo dispuesto en el párrafo 3, apartados a), b) y e) y lo incluido en el párrafo 4, apartado b), se sustituirán por lo establecido en el artículo 29 de dicho real decreto-ley y sus disposiciones de desarrollo, en los términos que allí se establezcan.»

Disposición final cuarta. *Modificación del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio.*

Se añade una disposición adicional undécima al texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, con la siguiente redacción:

«Disposición adicional undécima. *Derecho de separación en instituciones financieras.*

No resultará de aplicación el artículo 348 bis de esta ley a las entidades de crédito; a los establecimientos financieros de crédito; a las empresas de servicios de inversión a las que les resulte de aplicación el Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se

modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012; a las entidades de pago, y a las entidades de dinero electrónico.»

Disposición final quinta. *Modificación de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico.*

La Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico, queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 4 queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 4. *Autorización y registro.*

1. Corresponde al Banco de España, previo informe del servicio ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en los aspectos de su competencia, autorizar la creación de las entidades de dinero electrónico, así como el establecimiento en España de sucursales de dichas entidades autorizadas o domiciliadas en un Estado no miembro de la Unión Europea. La solicitud de autorización deberá resolverse dentro de los tres meses siguientes a su recepción o al momento en que se complete la documentación exigible. La autorización se entenderá desestimada por silencio administrativo si transcurrido ese plazo máximo no se hubiera notificado resolución expresa. La denegación de la autorización deberá motivarse.

El régimen de autorización de las entidades de dinero electrónico se orientará al mantenimiento del mayor nivel posible de competencia en la prestación de servicios de pago y el procedimiento de autorización estará presidido por los principios de celeridad, antiformalista y economía procedimental.

El Banco de España comunicará a la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional la apertura del procedimiento de autorización, indicando los elementos esenciales del expediente que se ha de tramitar, y la finalización del mismo, así como cualquier otra información que reglamentariamente se determine.

2. La autorización para la creación de una entidad de dinero electrónico se denegará:

a) Cuando ésta carezca de procedimientos de gobierno corporativo adecuados, incluida una buena organización administrativa y contable o de procedimientos de control interno adecuados, que garanticen la gestión sana y prudente de la entidad.

A estos efectos, las entidades de dinero electrónico dispondrán, en condiciones proporcionadas al carácter, escala y complejidad de sus actividades, de una estructura organizativa adecuada, con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes, así como de procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que estén o puedan estar expuestos, junto con mecanismos adecuados de control interno, incluidos procedimientos administrativos y contables sólidos. Tales métodos, procedimientos y mecanismos serán exhaustivos y proporcionados a la naturaleza, escala y complejidad de la actividad desarrollada por la entidad.

b) Si, atendiendo a la necesidad de garantizar una gestión sana y prudente de la entidad, no se considera adecuada la idoneidad de los accionistas o socios que vayan a tener una participación significativa.

A los efectos de esta ley se entenderá por participación significativa en una entidad de dinero electrónico española aquella que alcance, de forma directa o indirecta, al menos el 10 por ciento del capital o de los derechos de voto de la entidad, y aquéllas que, sin llegar al porcentaje señalado, permitan ejercer una influencia notable en la entidad. Se podrá determinar reglamentariamente cuándo se deberá presumir que una persona física o jurídica puede ejercer una influencia notable.

La idoneidad se apreciará en función de:

1.º La honorabilidad comercial y profesional de los accionistas o socios conforme al artículo 30 del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de

crédito. Esta honorabilidad se presumirá cuando los accionistas o socios sean Administraciones públicas;

2.º Los medios patrimoniales con que cuentan dichos accionistas o socios para atender los compromisos asumidos;

3.º La falta de transparencia en la estructura del grupo al que eventualmente pueda pertenecer la entidad, o la existencia de graves dificultades para inspeccionar u obtener la información necesaria sobre el desarrollo de sus actividades.

c) Cuando sus administradores y directores generales responsables de la gestión y de la prestación de los servicios de la entidad no tengan la honorabilidad comercial y profesional requerida conforme al artículo 30 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, o carezcan de la experiencia o los conocimientos mínimos necesarios.

d) Existan vínculos estrechos, según se definen en el artículo 4, apartado 1, punto 38, del Reglamento (UE) 575/2013, entre la entidad de dinero electrónico y otras personas físicas o jurídicas, que obstaculicen el ejercicio efectivo de las funciones de supervisión

e) Cuando el buen ejercicio de la supervisión de la entidad por parte del Banco de España se vea obstaculizado por la normativa vigente en un Estado no miembro de la Unión Europea que resulte aplicable a una o varias de las personas físicas o jurídicas con las que la entidad de dinero electrónico mantenga vínculos estrechos o a consecuencia de dicha reglamentación.

f) Cuando incumpla los requisitos de capital mínimo o los demás que reglamentariamente se establezcan para la autorización de las entidades de dinero electrónico.

g) La información y las pruebas que acompañen a la solicitud no obtengan una valoración favorable respecto del cumplimiento de todos los requisitos establecidos en esta ley o en su desarrollo reglamentario para la autorización de las entidades de dinero electrónico.

3. Una vez obtenida la autorización y tras su inscripción en el Registro Mercantil, las entidades de dinero electrónico deberán, antes de iniciar sus actividades, quedar inscritas en el registro especial de entidades de dinero electrónico que se creará en el Banco de España. En ese registro figurarán además de las entidades de dinero electrónico autorizadas, sus agentes y sucursales. En él se harán constar las actividades para las que se haya autorizado a cada entidad de dinero electrónico. El registro será público, accesible a través de internet y se actualizará periódicamente.

4. La autorización de entidades de dinero electrónico con forma societaria requerirá que su administración central su domicilio social y una parte de sus actividades de prestación de servicios de pago se encuentren en España.

5. Reglamentariamente podrá establecerse el régimen jurídico aplicable a la creación y condiciones de ejercicio de la actividad de las entidades de dinero electrónico y, en particular, las exigencias de fondos propios y garantías, de acuerdo con las previsiones contenidas en esta ley.

6. Los requisitos exigibles para la autorización lo serán también, en los términos que se indiquen reglamentariamente, para conservarla.»

Dos. El apartado 5 del artículo 5 pasa a tener la siguiente redacción:

«5. El Banco de España será competente para acordar la revocación.»

Tres. Cinco. Se da nueva redacción al artículo 10 en el siguiente sentido:

«Artículo 10. *Contabilidad y Auditoría.*

1. Se faculta al titular del Ministerio de Economía y Empresa para establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos de los estados financieros públicos y reservados de las entidades de dinero electrónico, disponiendo la frecuencia, forma y plazo con que los correspondientes datos deberán ser suministrados al Banco de España y hacerse públicos con carácter general por las propias entidades. En el ejercicio de esta facultad, para el cual podrá habilitarse al

Banco de España, no existirán más restricciones que la exigencia de que los criterios de publicidad sean homogéneos para todas las entidades de dinero electrónico.

2. Las entidades de dinero electrónico deberán someter sus cuentas anuales a la auditoría de cuentas prevista en el artículo 1.2 de la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, de conformidad con lo previsto en su disposición adicional primera.

3. Será de aplicación a los auditores de las entidades de pago lo dispuesto en la disposición adicional séptima de la Ley 22/2015. La obligación de informar que allí se establece se entenderá referida al Banco de España.

4. En lo que se refiere a la obligación de informar separadamente en la memoria de las cuentas anuales, de los activos, pasivos, ingresos y gastos correspondientes a las distintas actividades desarrolladas por las entidades de dinero electrónico, tal obligación deberá observarse respecto de las partidas correspondientes a la emisión de dinero electrónico, a la prestación de servicios de pago no vinculados a dicha emisión y a las restantes actividades, de forma que los tres grupos de actividades aparezcan claramente identificados.»

Cuatro. Se añade un artículo 16 bis con el siguiente tenor literal:

«Artículo 16 bis. *Acceso a cuentas abiertas en entidades de crédito.*

Las entidades de dinero electrónico tendrán acceso a los servicios de cuentas de pago de las entidades de crédito de forma objetiva, no discriminatoria y proporcionada. Dicho acceso será lo suficientemente amplio como para permitir que las entidades de dinero electrónico presten servicios de pago sin obstáculos y con eficiencia.

En caso de denegación por una entidad de crédito de la solicitud de apertura de una cuenta de pago por parte de una entidad de dinero electrónico o de la resolución unilateral por una entidad de crédito del contrato marco de una entidad de dinero electrónico, la entidad de crédito remitirá de forma inmediata al Banco de España y a la entidad de dinero electrónico la decisión debidamente motivada y basada, en particular, en un análisis de los riesgos específicos de la entidad de dinero electrónico concreta de que se trate o en la falta de adecuación a los criterios objetivos, no discriminatorios y proporcionados que la entidad de crédito haya hecho públicos de forma previa y general.»

Cinco. Se añade una disposición adicional primera con el siguiente tenor literal:

«Disposición adicional primera. *Aplicación a las entidades de dinero electrónico de determinados preceptos del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta ley, los artículos 10 a 13 y 22 a 27, del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y su normativa de desarrollo se aplicarán a las entidades de dinero electrónico.

2. Las entidades de dinero electrónico podrán distribuir y reembolsar dinero electrónico por intermediación de personas físicas o jurídicas que actúen en su nombre. Cuando las entidades de dinero electrónico distribuyan dinero en otros Estados miembros de la Unión Europea contratando a esas personas físicas o jurídicas, se les aplicarán los artículos, 22 y 27 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y su normativa de desarrollo.

3. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, las entidades de dinero electrónico no emitirán dinero electrónico por intermediación de agentes. Las entidades de dinero electrónico estarán autorizadas para prestar los servicios de pago a los que se refiere el artículo 8, apartado 1, letra a), de esta ley, por intermediación de agentes únicamente si se cumplen las condiciones recogidas en el artículo 23 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.»

Disposición final sexta. *Modificación de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.*

Se introducen las siguientes modificaciones en la Ley 10/2014, de 26 de junio:

Uno. El apartado 1 del artículo 12 queda redactado del siguiente modo:

«1. Las entidades de crédito autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea podrán realizar en España, bien mediante la apertura de una sucursal, bien en régimen de libre prestación de servicios, las actividades que gocen de reconocimiento mutuo dentro de la Unión Europea recogidas en el anexo a esta ley. A tal efecto la autorización, los estatutos y el régimen jurídico al que esté sometida la entidad deberán habilitarla para ejercer las actividades que pretenda realizar. Todos los centros de actividad establecidos en territorio español por una misma entidad de crédito cuya administración central se encuentre en otro Estado miembro se considerarán una única sucursal.»

Dos. Se añade un tercer apartado al artículo 61 con el siguiente tenor literal:

«3. En ejercicio de su labor supervisora sobre entidades de crédito autorizadas en España y controladas por una entidad de crédito supervisada en base consolidada por otra autoridad competente de un Estado miembro de la Unión Europea, el Banco de España solicitará al supervisor en base consolidada correspondiente la información relativa a la aplicación de métodos y metodologías establecidos en la presente ley y en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, que pueda estar previamente a disposición del supervisor en base consolidada.»

Tres. Se introducen tres nuevas letras al final del artículo 92, con el siguiente tenor literal:

«z) La realización de actos u operaciones con incumplimiento de las obligaciones previstas en las normas indicadas en el artículo 71.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, siempre que por el número de afectados, la reiteración de la conducta o los efectos sobre la confianza de la clientela y la estabilidad del sistema financiero tales incumplimientos puedan estimarse como especialmente relevantes;

aa) La prestación reiterada y con carácter profesional de alguno de los servicios de pago señalados en el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, sin tener la condición de proveedor de servicio de pago, así como el empleo de alguna de las denominaciones reservadas a éstos sin haber sido autorizada o registrada.

ab) El incumplimiento del deber de confidencialidad y custodia sobre los datos obtenidos por un proveedor de servicios de pago de los señalados en el artículo 5.1 en la prestación de cualquiera de los servicios de pago a que se refiere el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, salvo que, por el número de afectados o por la importancia de la información, tales incumplimientos puedan estimarse poco relevantes.»

Cuatro. Se introducen tres nuevas letras al final del artículo 93, con el siguiente tenor literal:

«v) la realización de actos u operaciones con incumplimiento de las obligaciones señaladas en las normas indicadas en el artículo 71.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, si no se dan las circunstancias descritas en el artículo 92.z), salvo que tales hechos tengan carácter ocasional o aislado;

w) la no remisión al Banco de España de los datos o documentos que deban serle remitidos o que el mismo requiera en el ejercicio de sus funciones de supervisión en aplicación de lo previsto en las normas indicadas en el artículo 71.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, o su remisión incompleta o inexacta. A los

efectos de esta letra se entenderá, asimismo, como falta de remisión, la remisión extemporánea fuera del plazo previsto en la norma correspondiente o del plazo concedido por el órgano competente al efectuar, en su caso, el oportuno requerimiento;

x) El incumplimiento del deber de confidencialidad y custodia sobre los datos obtenidos por un proveedor de servicios de pago de los señalados en el artículo 5.1 en la prestación de cualquiera de los servicios de pago a que se refiere el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, siempre que ello no suponga una infracción muy grave de conformidad con lo dispuesto en el apartado anterior.»

Cinco. Se suprime, en el primer párrafo del artículo 97.1 la referencia «de crédito», y se modifica el número 2.º del artículo 97.1.a), que queda con la siguiente redacción:

«2.º De hasta el 10% del volumen de negocios neto anual total, incluidos los ingresos brutos procedentes de intereses a percibir e ingresos asimilados, los rendimientos de acciones y otros valores de renta fija o variable y las comisiones o corretajes a cobrar de conformidad con el artículo 316 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, que haya realizado la entidad en el ejercicio anterior; o de hasta 10.000.000 de euros, si aquel porcentaje fuera inferior a esta última cifra, cuando se trate de entidades de crédito, o de aquellas que realicen sin autorización actividades reservadas a cualesquiera entidades supervisadas por el Banco de España.

De hasta el 10% de los recursos propios de la entidad en el ejercicio anterior; o multa de hasta 1.000.000 de euros, si aquel porcentaje fuera inferior a esta cifra, cuando se trate de entidades supervisadas por el Banco de España distintas de las entidades de crédito, o de aquellas otras que, sin estar autorizadas, utilicen denominaciones reservadas a las entidades de crédito.

Cuando la entidad infractora fuese una filial de otra empresa, se tendrán en consideración, a efectos de determinar el importe de la multa, los recursos propios de la empresa matriz en el ejercicio anterior.»

Seis. Se suprime, en el primer párrafo del artículo 98.1 la referencia «de crédito», y se modifica la letra b) del artículo 98.1, que queda con la siguiente redacción:

«b) De hasta el 5% del volumen de negocios neto anual total, incluidos los ingresos brutos procedentes de intereses a percibir e ingresos asimilados, los rendimientos de acciones y otros valores de renta fija o variable y las comisiones o corretajes a cobrar de conformidad con el artículo 316 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 que haya realizado la entidad en el ejercicio anterior; o de hasta 5.000.000 de euros, si aquel porcentaje fuera inferior a esta última cifra, cuando se trate de entidades de crédito, o de aquellas que realicen sin autorización actividades reservadas a cualesquiera entidades supervisadas por el Banco de España.

De hasta el 5% de los recursos propios de la entidad en el ejercicio anterior; o multa de hasta 500.000 de euros, si aquel porcentaje fuera inferior a esta cifra, cuando se trate de entidades supervisadas por el Banco de España distintas de las entidades de crédito, o de aquellas otras que, sin estar autorizadas, utilicen denominaciones reservadas a las entidades de crédito.

Cuando la entidad infractora fuese una filial de una empresa matriz, se tendrán en consideración, a efectos de determinar el importe de la multa, los recursos propios de la empresa matriz en el ejercicio anterior.»

Siete. Se modifica el artículo 99.1, que queda así redactado:

«1. Por la comisión de infracciones leves se impondrá a la entidad infractora una multa que podrá ser, a juicio del órgano competente para resolver:

a) Del tanto al doble del importe de los beneficios derivados de la infracción, cuando dichos beneficios puedan cuantificarse; o

b) De hasta el 1% del volumen de negocios neto anual total, incluidos los ingresos brutos procedentes de intereses a percibir e ingresos asimilados, los

rendimientos de acciones y otros valores de renta fija o variable y las comisiones o corretajes a cobrar de conformidad con el artículo 316 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 que haya realizado la entidad en el ejercicio anterior; o multa de hasta 1.000.000 de euros, si aquel porcentaje fuera inferior a esta última cifra, cuando se trate de entidades de crédito, o de aquellas que realicen sin autorización actividades reservadas a cualesquiera entidades supervisadas por el Banco de España.

De hasta el 1% del de los recursos propios de la entidad en el ejercicio anterior; o multa de hasta 100.000 euros, si aquel porcentaje fuera inferior a esta cifra, cuando se trate de entidades supervisadas por el Banco de España distintas de las entidades de crédito, o de aquellas otras que, sin estar autorizadas, utilicen denominaciones reservadas a las entidades de crédito.

Cuando la entidad infractora fuese una filial de una empresa matriz, se tendrán en consideración, a efectos de determinar el importe de la multa, los recursos propios de la empresa matriz en el ejercicio anterior»

Ocho. Se modifica el artículo 102.1, que queda así redactado:

«Artículo 102. *Sanciones a los que ejerzan cargos de administración o de dirección por la comisión de infracciones leves.*

1. Con independencia de la sanción que, en su caso, corresponda imponer a la entidad de crédito infractora por la comisión de infracciones leves, podrán imponerse multa por importe de hasta 500.000 euros a cada una de las personas que, ejerciendo cargos de administración o dirección, de hecho o de derecho, en la misma, sean responsables de la infracción.

Además de la sanción prevista en el párrafo anterior, podrá imponerse como medida accesoria la amonestación privada.»

Nueve. Se da nueva redacción a los apartados 5, 6 y 7 del artículo 115, con el siguiente tenor literal:

«5. Las sanciones y amonestaciones por infracciones muy graves y graves serán publicadas en el “Boletín Oficial del Estado” una vez que sean firmes en la vía administrativa. La publicación deberá incluir, por lo menos, información sobre el tipo y la naturaleza de la infracción y la identidad de las personas responsables de la misma.

6. En relación con lo previsto en el apartado anterior, excepcionalmente, el Banco de España podrá, o bien retrasar la publicación hasta el momento en que dejen de existir los motivos que justifiquen tal retraso, o bien publicar la sanción impuesta de forma anónima, cuando a su criterio se produzca alguna de las circunstancias siguientes:

a) Cuando la sanción se imponga a una persona física y, tras una evaluación previa, la publicación de los datos personales resulte ser desproporcionada.

b) Cuando la publicación pudiera poner en peligro la estabilidad de los mercados financieros o una investigación penal en curso.

c) Cuando la publicación pudiera causar un daño desproporcionado a las entidades o personas físicas implicadas, en la medida en que se pueda determinar el daño.

7. Las sanciones y amonestaciones por infracciones muy graves y graves deberán asimismo ser publicadas en la página web del Banco de España, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde que la sanción o amonestación sea firme en vía administrativa, con el contenido de la información a la que se hace referencia en el apartado 5, pudiendo adoptarse las medidas contempladas en el apartado 6 en los supuestos en él previstos.

Cuando se interponga recurso en vía judicial contra la decisión de imponer una sanción o medida, el Banco de España también publicará de inmediato en su sitio web oficial esa información, así como toda información posterior relativa al resultado

de ese recurso. Además, también se publicará toda decisión que anule o condone una decisión previa de imponer una sanción o medida.

El Banco de España mantendrá publicada toda la información a que se refieren los apartados anteriores en su sitio web oficial durante cinco años, como mínimo, tras su publicación.»

Diez. Se añade un Capítulo V al Título IV a la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito con la siguiente redacción:

«CAPÍTULO V

Comunicación de infracciones

Artículo 119. *Tipos y canal para las comunicaciones.*

1. Toda persona que disponga de conocimiento o sospecha fundada de incumplimiento de las obligaciones en materia de supervisión prudencial de entidades de crédito previstas en esta ley y su normativa de desarrollo, siempre que estén previstas en la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio, o en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, podrá comunicarlo al Banco de España en la forma y con las garantías establecidas en este artículo.

2. Las comunicaciones deberán presentarse por cualquier vía que permita la constancia fehaciente de la identidad del comunicante y de su presentación ante el Banco de España.

3. Mediante la publicación en su página web, el Banco de España facilitará la información básica sobre el procedimiento de comunicación de infracciones, en particular sobre las medidas de protección de la identidad del comunicante.

Artículo 120. *Contenido mínimo de las comunicaciones.*

1. Las comunicaciones a que se refiere el artículo anterior deberán incluir la identificación de la persona que las formula y presentar elementos fácticos de los que razonablemente derive, al menos, una sospecha fundada de infracción.

2. Una vez recibida la comunicación, el Banco de España realizará las correspondientes comprobaciones para determinar si existe o no sospecha fundada de infracción y su relevancia disciplinaria.

3. Cuando la incoación del procedimiento sancionador se hubiese solicitado expresamente en la comunicación, el Banco de España informará a la persona que envía la comunicación del inicio, en su caso, de un procedimiento sancionador. Si tras la comunicación se iniciase procedimiento sancionador a partir de los hechos comunicados, el Banco de España informará de su inicio al comunicante. La comunicación no otorgará por sí misma la condición de interesado en el procedimiento sancionador a la persona comunicante.

4. El Banco de España también informará, en su caso, de la remisión de los hechos a otras Autoridades, dentro o fuera de España.

Artículo 121. *Garantías de confidencialidad.*

1. El Banco de España dispondrá de mecanismos que garanticen la confidencialidad de la identidad del comunicante y de la información comunicada. Las comunicaciones recibidas no tendrán valor probatorio y no podrán ser incorporadas directamente a diligencias administrativas o judiciales.

2. Cualquier transmisión de la comunicación, dentro o fuera del Banco de España, se realizará sin revelar, directa o indirectamente, los datos personales del comunicante, ni de las personas incluidas en la comunicación, excepto en los siguientes casos:

a) Cuando los datos personales de la persona presuntamente infractora o de terceros distintos del comunicante resulten necesarios para la realización de

actuaciones previas, la iniciación, instrucción y resolución de un procedimiento administrativo sancionador, o bien de un proceso judicial.

b) Cuando los datos personales del comunicante sean expresamente requeridos por un órgano judicial del orden penal en el curso de diligencias de investigación o proceso penal. Estos datos tendrán un nivel de protección mínimo equivalente al de las personas objeto de investigación o de sanción por parte del órgano competente.

c) Cuando los datos personales incluidos en la comunicación resulten necesarios a autoridades equivalentes a autoridades nacionales competentes en el ámbito de la Unión Europea, previo cumplimiento de los requisitos establecidos en las normas europeas o nacionales que resulten de aplicación, o de terceros Estados, siempre que el nivel de protección de la confidencialidad de los datos personales resulte equivalente al vigente en España.

d) Cuando así lo permita la normativa de protección de datos.

Artículo 122. *Protección en el ámbito laboral y contractual.*

1. La comunicación de alguna de las infracciones a que se refiere el artículo 119:

a) No constituirá violación o incumplimiento de las restricciones sobre divulgación de información impuestas por vía contractual o por cualquier disposición legal, reglamentaria o administrativa que pudieran afectar a la persona comunicante, a las personas estrechamente vinculadas con ésta, a las sociedades que administre o de las que sea titular real.

b) No constituirá infracción de ningún tipo en el ámbito de la normativa laboral por parte de la persona comunicante, ni de ella podrá derivar trato injusto o discriminatorio por parte del empleador.

c) No generará ningún derecho de compensación o indemnización a favor de la empresa a la que presta servicios la persona comunicante o de un tercero, aun cuando se hubiera pactado la obligación de comunicación previa a dicha empresa o a un tercero.

2. El Banco de España informará de forma práctica y precisa al comunicante sobre las vías de recurso y procedimientos disponibles en derecho para la protección frente a posibles perjuicios que pudieran derivar de alguna de las situaciones previstas en el apartado anterior. Asimismo, prestará asistencia efectiva informando al comunicante de sus derechos, emitiendo, en su caso, la correspondiente certificación de su condición de denunciante para hacerla efectiva ante los tribunales de justicia. Igualmente, dispondrá los medios necesarios para asistir a la persona comunicante que lo requiera frente a riesgos reales derivados de la comunicación, que incluirán, en particular, la acreditación de la existencia, el contenido y el valor material que de la comunicación haya podido derivar.»

Disposición final séptima. *Modificación de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.*

La Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial, queda modificada como sigue:

Uno. Se añade un segundo párrafo al apartado 1 del artículo 9, con el siguiente tenor literal:

«No obstante, la autorización de los establecimientos financieros de crédito híbridos a que se refiere el artículo 11 se concederá por el Banco de España, previo informe del Servicio ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en los aspectos de su competencia, de conformidad con el procedimiento que se prevea reglamentariamente.»

Dos. Se modifica el apartado 1 del artículo 11, que pasa a tener el siguiente tenor literal:

«1. Las empresas que pretendan constituirse como establecimientos financieros de crédito y, a su vez, prestar servicios de pago, requerirán una única autorización específica que les faculte para el ejercicio de sus actividades y que corresponderá al

Banco de España previo informe del Servicio ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en los aspectos de su competencia. Una vez otorgada la autorización, tendrán la consideración de entidades de pago híbridas.

Asimismo, las empresas que pretendan constituirse como establecimientos financieros de crédito, y, a su vez, emitir dinero electrónico, requerirán una única autorización específica que les faculte para el ejercicio de sus actividades y que corresponderá al Banco de España previo informe del Servicio ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en los aspectos de su competencia. Una vez otorgada la autorización, tendrán la consideración de entidades de dinero electrónico.»

Disposición final octava. *Modificación de la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión.*

La Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión, queda modificada como sigue:

Uno. La letra e) artículo 1.2 queda modificada de la siguiente manera:

«e) Las sucursales en España de entidades que estén establecidas fuera de la Unión Europea, de conformidad con las condiciones específicas establecidas en esta Ley.»

Dos. El párrafo segundo del artículo 53.1.a) queda modificado de la siguiente manera:

«Con el fin de alcanzar este nivel, el FROB recaudará, al menos anualmente, contribuciones ordinarias de las entidades y de las sucursales en España de entidades establecidas fuera de la Unión Europea de conformidad con los siguientes criterios:»

Tres. El apartado 2 del artículo 64 queda redactado de la siguiente manera:

«2. Para que el FROB pueda alcanzar los objetivos y los principios de la resolución, establecidos en los artículos 3 y 4, en el ejercicio de las facultades administrativas generales recogidas en el apartado anterior y de las restantes previstas en esta Ley, no resultarán de aplicación las limitaciones y demás requisitos exigidos en el Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, ni en la Ley 3/2009, de 3 de abril, sobre modificaciones estructurales de las sociedades mercantiles, ni en la legislación aplicable a las cooperativas de crédito, en relación con las operaciones de aumento y reducción de capital, de conversión de instrumentos de capital o de recapitalización interna, modificaciones estructurales o cualquier otra operación necesaria para para la aplicación de los instrumentos y medidas previstos en esta ley. Tampoco será necesaria la elaboración de los informes preceptivos que las referidas normas puedan prever.»

Disposición final novena. *Modificación del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.*

El texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, queda modificado como sigue:

Uno. Se modifica el apartado 7 del artículo 85 que pasa a tener la siguiente redacción:

«7. La CNMV notificará a la Autoridad Europea de Valores y Mercados (AEVM) y demás autoridades competentes de conformidad con los artículos 244 y 245 bis los datos pormenorizados de las limitaciones de posiciones exactas que tiene intención de fijar de conformidad con el método de cálculo establecido por la AEVM en virtud de los apartados 1 y 2 y de los sistemas de control de las posiciones referidas en el apartado 4.»

Dos. Se modifica el apartado 5 del artículo 86 y se introduce un nuevo apartado 6 en dicho artículo en los siguientes términos:

«5. A efectos del cumplimiento de las obligaciones de comunicación previstas en este artículo, las empresas de servicios y actividades de inversión o los organismos rectores del mercado que gestionen un centro de negociación, clasificarán a las personas que mantengan posiciones en un derivado sobre materias primas, un derecho de emisión o un derivado, en las categorías y de conformidad con los criterios que se determinen reglamentariamente.

6. Reglamentariamente se podrán desarrollar las obligaciones previstas en este artículo.»

Tres. Se modifica el apartado 1 del artículo 142 en los siguientes términos:

«1. Las empresas de servicios y actividades de inversión a las que se refiere el artículo 143.1.b) que ejecuten órdenes de inversores relativas a instrumentos financieros podrán mantenerlos por cuenta propia siempre que se cumplan las siguientes condiciones:

a) Que tales posiciones deriven únicamente de la imposibilidad de la empresa de inversión de cumplir las órdenes precisas recibidas de clientes,

b) que el valor total de mercado de tales posiciones no supere el 15 por ciento del capital inicial de la empresa,

c) que la empresa satisfaga los requisitos establecidos en los artículos 92 a 95 y en la parte cuarta del Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012; y

d) que tales posiciones revistan un carácter fortuito y provisional y estén estrictamente limitadas al tiempo necesario para realizar la transacción de que se trate.»

Cuatro. Se modifica el apartado 3 del artículo 143 en los siguientes términos:

«3. Las agencias de valores son aquellas empresas de servicios de inversión que profesionalmente sólo pueden operar por cuenta ajena, con representación o sin ella. Podrán realizar los servicios de inversión y los servicios auxiliares previstos en los artículos 140 y 141, respectivamente, con excepción de los previstos en el artículo 140.1.c) y f), y en el artículo 141.b).»

Cinco. Se modifican los apartados 1, 2 y 3 del artículo 145 en los siguientes términos:

1. Se modifican las letras a), c) y d) del apartado 1 en los siguientes términos:

«a) Los artículos 182.1 y 2, 183.1 y 2, 193, 194, 195, 195 bis, 196, 196 bis de esta ley y los artículos 27, 30, 31, 32, 33, 34, 38, 40 y 43 del Real Decreto-ley 21/2017, de 29 de diciembre,»

«c) los artículos 69, 164, 168, 170, 171 y 173 de esta ley y los artículos 25 y 37 del Real Decreto-ley 21/2017, de 29 de diciembre,

d) los artículos 197 y 276 bis a 276 sexies de esta ley; y».

2. Se modifica la letra a) del apartado 2 en los siguientes términos:

«a) Los artículos 139.2, 193.2.a), b), c), d), e) f) y h), 193.3.b), d) y e), 194, 203, 204, 205, 206, 207, 208, 208 bis, 208 ter, 209, 210, 211, 212, 213, 214, 215 216, 217, 218, 219, 220 bis, 220 ter, 220 quater, 220 quinquies, y 220 sexies de esta ley; y»,

3. Se modifican las letras a), b), c) y d) del apartado 3 en los siguientes términos:

«a) Los artículos 182.1 y 2, 183.1 y 2, el artículo 193.2.a), b), c), d) y e) y el artículo 194,

b) los artículos 208 a 220 sexies,

c) los artículos 146, 147 y 221.1.b),

d) los artículos 197, 276 bis a 276 sexies y el Título VIII de esta ley.»

Seis. Se modifica el primer párrafo del apartado 2 del artículo 171 en los siguientes términos:

«2. Cuando una empresa de un tercer país se proponga prestar en España servicios o actividades de inversión, con o sin servicios auxiliares, a clientes minoristas o a los clientes profesionales a que se refiere el artículo 206 de esta ley, deberá establecer una sucursal en España y solicitar a la CNMV, en caso de que se trate de una empresa de servicios y actividades de inversión, o al Banco de España, en caso de que se trate de una entidad de crédito, la correspondiente autorización, en los términos y condiciones contemplados, para las empresas de servicios y actividades de inversión, en el artículo 173 de esta ley y en sus disposiciones de desarrollo y, para las entidades de crédito, en el artículo 13 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y sus disposiciones de desarrollo.»

Siete. Se modifica la letra b) del apartado 1 del artículo 187 en los siguientes términos:

«b) Lo dispuesto en los artículos 184, 184 bis, 185 y 185 bis también será de aplicación a los miembros del órgano de administración y de alta dirección de entidades dominantes de las empresas de servicios y actividades de inversión mencionadas en el apartado 1, cuando dicha entidad dominante, sea una sociedad financiera de cartera o una sociedad financiera mixta de cartera.»

Ocho. Se modifica el apartado 1 del artículo 188 en los siguientes términos:

«1. Las empresas de servicios y actividades de inversión contempladas en el artículo 187.1 anterior que sean significativas y sus entidades dominantes deberán constituir un comité de nombramientos y un comité de remuneraciones, integrados por miembros del órgano de administración que no desempeñen funciones ejecutivas en la entidad. El comité de nombramientos establecerá un objetivo de representación equilibrada para el sexo menos representado en el órgano de administración y elaborará orientaciones sobre cómo alcanzar dicho objetivo.»

Nueve. Se modifica el apartado 3 del artículo 207 en los siguientes términos:

«3. Las empresas que presten servicios y actividades de inversión autorizadas para ejecutar órdenes por cuenta de terceros, negociar por cuenta propia o recibir y transmitir órdenes, podrán realizar estas operaciones y los servicios auxiliares directamente relacionados con ellas, con las entidades señaladas en los apartados anteriores sin necesidad de cumplir las obligaciones establecidas en los artículos 208, 208 ter, 209.2, 213, 214, 215, 216, 217, 218, 219, 220 bis a 220 sexies, 221 y 222 a 224, siempre que aquellas entidades sean informadas previamente de ello y no soliciten expresamente que se les apliquen.»

Diez. Se modifica el apartado 1 del artículo 213 en los siguientes términos:

«1. Cuando preste servicios de asesoramiento en materia de inversiones o de gestión de carteras, la empresa de servicios de inversión obtendrá la información necesaria sobre los conocimientos y experiencia del cliente o posible cliente en el ámbito de inversión correspondiente al tipo concreto de producto o servicio, su situación financiera, incluida su capacidad para soportar pérdidas, y sus objetivos de inversión incluida su tolerancia al riesgo, con el fin de que la empresa pueda recomendarle los servicios de inversión e instrumentos financieros que sean idóneos para él y que, en particular, mejor se ajusten a su nivel de tolerancia al riesgo y su capacidad para soportar pérdidas.»

Once. Se modifica la letra c) del apartado 3 del artículo 217 en los siguientes términos:

«c) Los instrumentos financieros de deuda recogidos en el Anexo.a).2.º) que a su vez sean pasivos admisibles para la recapitalización interna de acuerdo con lo establecido en la sección 4.ª del capítulo VI de la Ley 11/2015, de 18 de junio.»

Doce. Se modifica el apartado 1 del artículo 220 quáter en los siguientes términos:

«1. Cuando preste el servicio de gestión de carteras, la empresa de servicios y actividades de inversión no aceptará y retendrá honorarios, comisiones u otros beneficios monetarios o no monetarios abonados o proporcionados por un tercero o por una persona que actúe por cuenta de un tercero en relación con la prestación del servicio a los clientes.»

Trece. Se modifican los artículos 225 a 231, que pasarán a tener el siguiente contenido:

«Artículo 225. *Autoridad competente.*

1. La CNMV será la autoridad competente para la aplicación del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014.

2. La persona titular del Ministerio de Economía y Empresa y, con su habilitación expresa, la CNMV, podrán adoptar las normas de desarrollo y ejecución que resulten precisas para el cumplimiento del Reglamento (UE) n.º 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, y el resto de las disposiciones vigentes en materia de abuso de mercado.

3. No obstante, se faculta expresamente a la CNMV a desarrollar todas aquellas cuestiones para las que el Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre abuso de mercado, habilita expresamente a la autoridad competente. En concreto, la CNMV podrá determinar cuáles son las prácticas de mercado aceptadas, de conformidad con lo dispuesto con el artículo 13 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre abuso de mercado, mediante su aprobación por la correspondiente Circular.

Artículo 226. *Difusión pública por emisores de información privilegiada.*

Los emisores de valores o instrumentos financieros que sean objeto de negociación en un mercado regulado español, o respecto de los que haya sido solicitada la admisión a negociación, deberán comunicar tan pronto como sea posible a la CNMV, que procederá a hacerla pública en su página web, la información privilegiada que le concierna directamente a que se refiere el artículo 17 del Reglamento (UE) n.º 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo de 16 de abril de 2014.

Artículo 227. *Difusión pública por emisores de otra información relevante.*

Los emisores de valores o instrumentos financieros que sean objeto de negociación en un mercado regulado comunicarán también a la CNMV, que igualmente procederá a hacerlas públicas en su página web, las restantes informaciones de carácter financiero o corporativo relativas al propio emisor o a sus valores o instrumentos financieros que cualquier disposición legal o reglamentaria les obligue a hacer públicas en España o que consideren necesario, por su especial interés, difundir entre los inversores.

Artículo 228. *Modo y términos para la publicación de información privilegiada y otra información relevante.*

1. La CNMV podrá determinar el modo y términos en que se publicarán a través de su página web las informaciones a las que se refieren los artículos anteriores. En todo caso, cuando se haga pública información privilegiada, se hará constar expresamente tal condición y en la página web de la CNMV se presentará dicha información de modo separado de cualesquiera otras informaciones comunicadas por emisores.

2. Los SMN y los SOC deberán contar con medios técnicos que garanticen la difusión pública de la información privilegiada que les sea comunicada por emisores de valores o instrumentos financieros que sean objeto de negociación en ellos o respecto de los que haya sido solicitada la admisión a negociación. Dichos medios técnicos también podrán ser utilizados en relación con la restante información de

carácter financiero o corporativo que los citados emisores deban difundir entre los inversores.

Artículo 229. *Retraso de la difusión de información privilegiada.*

El emisor o el participante del mercado de derechos de emisión que, en el marco de lo previsto en el artículo 17.4 del Reglamento (UE) n.º 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, decida retrasar la difusión de información privilegiada, no estará obligado a remitir la justificación de la concurrencia de las condiciones que permiten tal retraso cuando realice la preceptiva comunicación del mismo a la CNMV, salvo que ésta lo solicite expresamente.

Artículo 230. *Operaciones realizadas por personas con responsabilidades de dirección y personas estrechamente vinculadas.*

1. La obligación de notificación de las operaciones a las que se refiere el artículo 19.1 del Reglamento (UE) n.º 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, nacerá cuando, dentro de un año natural, la suma sin compensaciones de todas las operaciones alcance la cifra de 20.000 euros. A partir de esa primera comunicación, los sujetos obligados deberán comunicar todas y cada una de las operaciones subsiguientes efectuadas referidas en dicho artículo.

2. En relación con lo dispuesto en el artículo 19.3, último párrafo, del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, las operaciones a las que se refiere el artículo 19.1 de dicho Reglamento, que hayan sido notificadas por las personas con responsabilidades de dirección en emisores que hayan solicitado la admisión de sus instrumentos financieros en un mercado regulado o admitidos a negociación en un mercado regulado, así como las operaciones notificadas por las personas estrechamente vinculadas con ellas, se harán públicas por la CNMV.

La obligación de difusión pública de las operaciones notificadas por las personas con responsabilidades de dirección en los emisores referidos en el párrafo anterior o por las personas estrechamente vinculadas con ellas, establecida en el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, se dará por cumplida para dichas sociedades emisoras en caso de que estas difundan la información correspondiente a través de los medios técnicos previstos por la CNMV.

Se faculta a la CNMV para desarrollar los procedimientos y formas de realizar la difusión pública a la que se hace referencia en el apartado anterior.

Artículo 231. *Obligaciones para los SMN y los SOC en relación con las operaciones realizadas por personas con responsabilidades de dirección y personas estrechamente vinculadas.*

Los SMN y los SOC deberán contar con medios técnicos que garanticen la difusión pública de las operaciones a las que se refiere el artículo 19.1 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, que hayan sido notificadas por las personas con responsabilidades de dirección en emisores de instrumentos financieros negociados exclusivamente en un SMN o en un SOC, los admitidos a negociación en un SMN o para los que se haya solicitado la admisión a negociación en un SMN, así como las notificadas por las personas estrechamente vinculadas con ellas. Dichos medios técnicos deberán cumplir con los términos establecidos en el artículo 19.3 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre abuso de mercado, y en el Reglamento de Ejecución (UE) n.º 2016/1055 de la Comisión, de 29 de junio de 2016.

La obligación de difusión pública de las operaciones notificadas por las personas con responsabilidades de dirección en los emisores referidos en el párrafo anterior o por las personas estrechamente vinculadas con ellas, establecida en el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, se dará por cumplida para dichas sociedades emisoras en caso de que

las mismas difundan la información pertinente a través de los medios técnicos previstos por los SMN o por los SOC, según corresponda.»

Catorce. Se suprime el artículo 232 que queda sin contenido.

Quince. Se modifica el artículo 233 en los siguientes términos:

1. Se introducen unas nuevas letras m), n), ñ) y o) en el apartado 1 con la siguiente redacción:

«m) Las personas físicas y jurídicas que realicen actuaciones sujetas al Reglamento (UE) n.º 1286/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minoristas vinculados y los productos de inversión basados en seguros, en cuanto se refiere a los productos de inversión minorista empaquetados incluidos en el ámbito de esta ley.

n) Los administradores de índices de referencia y las entidades supervisadas de conformidad con lo previsto en el artículo 40 del Reglamento (UE) n.º 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, sobre los índices utilizados como referencia en los instrumentos financieros y en los contratos financieros o para medir la rentabilidad de los fondos de inversión, así como las restantes personas físicas o jurídicas, en tanto puedan verse afectadas por las normas de dicho Reglamento y su disposiciones de desarrollo.

ñ) Las personas físicas y jurídicas sujetas al Reglamento (UE) n.º 2015/2365 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre transparencia de las operaciones de financiación de valores y de reutilización y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

o) Las personas físicas y jurídicas sujetas al Reglamento (UE) n.º 596/2014, de 16 de abril de 2014.»

2. Se modifica el apartado 4 en los siguientes términos:

«4. Respecto a lo establecido en el Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril, la CNMV será competente para su aplicación en relación con los instrumentos, contratos, conductas, operaciones, ofertas, órdenes y, en general, acciones y omisiones a las que se refiere el artículo 2 de dicho reglamento y, en concreto, de las actuaciones llevadas a cabo:

a) en territorio español respecto de cualesquiera valores negociables y demás instrumentos financieros,

b) fuera del territorio español en relación con valores negociables y demás instrumentos financieros admitidos a negociación o para los que se haya cursado una solicitud de admisión a negociación en un mercado regulado, en un SMN, en un SOC, o subastados en una plataforma de subasta que operen en territorio español; y

c) fuera del territorio español en relación con los instrumentos financieros no comprendidos en las letras a) o b) cuyo precio o valor dependa de los instrumentos financieros mencionados en esas letras o tenga un efecto sobre el precio o valor de los mismos.»

3. Se introduce un nuevo apartado 6 con la siguiente redacción:

«6. De conformidad con el apartado primero del artículo 40 del Reglamento (UE) n.º 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, sobre los índices utilizados como referencia en los instrumentos financieros y en los contratos financieros o para medir la rentabilidad de los fondos de inversión, y por el que se modifican las Directivas 2008/1481/CE y 2014/1171/UE y el Reglamento (UE) n.º 596/2014, se designa a la Comisión Nacional del Mercado de Valores como autoridad competente.

Sin perjuicio de lo anterior, el Banco de España ejercerá las funciones de supervisión, inspección y sanción en relación con las obligaciones previstas en el artículo 16 de dicho Reglamento en lo que se refiere al cumplimiento de tales obligaciones por parte de las entidades supervisadas contribuidoras de datos para índices elaborados por el Banco de España, así como en los artículos 28.2 y 29.1 de

dicho Reglamento en lo que se refiere al cumplimiento de tales obligaciones en relación con el uso de índices de referencia en los contratos financieros a que se refiere el apartado 18) del artículo 3.1 del citado Reglamento por parte de entidades sujetas a la supervisión del Banco de España en materia de transparencia y protección del cliente.

Asimismo, de acuerdo con el artículo 40.2 de dicho Reglamento, la Comisión Nacional del Mercado de Valores será la autoridad de coordinación e intercambio de información.»

Dieciséis. Se modifica el artículo 234 en los siguientes términos:

1. Se modifica la letra d) que queda redactada como sigue:

«d) Requerir los registros telefónicos y de tráfico de datos de que dispongan las personas o entidades a las que se refiere el artículo 233.1 TRLMV. Conforme a lo dispuesto en la disposición adicional decimoquinta de la Ley Orgánica de Protección de Datos, cuando no haya podido obtener por otros medios la información necesaria para realizar sus labores de supervisión o inspección, la CNMV, podrá en los términos previstos en dicha disposición, recabar de los operadores que presten servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público y de los prestadores de servicios de la sociedad de la información los datos que obren en su poder relativos a la comunicación electrónica o servicio de la sociedad de la información proporcionados por dichos prestadores que sean distintos a su contenido y resulten imprescindibles para el ejercicio de dichas labores.

A tal efecto, el órgano competente de la CNMV deberá solicitar la correspondiente autorización judicial, cuando la misma implique restricción de derechos fundamentales, al Juzgado Central de lo Contencioso-Administrativo, que resolverá en el plazo máximo de cuarenta y ocho horas.»

2. Se modifica el apartado 2.v) del artículo 234, que queda redactado de la siguiente forma:

«v) Requerir, por escrito o verbalmente, a las personas y entidades enumeradas en el artículo 230 que hagan pública de manera inmediata la información que aquella estime pertinente sobre sus actividades relacionadas con el mercado de valores o que puedan influir en éste. De no hacerlo directamente los obligados, lo hará la propia CNMV.»

3. Se introducen una nueva letra z) en el apartado 2 del artículo 234 con el siguiente contenido:

«z) En relación con la comercialización de productos de inversión minorista empaquetados, la CNMV podrá adoptar las siguientes medidas:

1.º Prohibir la comercialización de un producto de inversión minorista empaquetado.

2.º Suspender la comercialización de un producto de inversión minorista empaquetado.

3.º Prohibir que se facilite un documento de datos fundamentales que incumpla los requisitos de los artículos 6, 7, 8 o 10 del Reglamento (UE) n.º 1286/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, y exigir la publicación de una nueva versión del documento.

4.º Cualquier otra atribuida a la autoridad competente designada por el correspondiente Estado miembro en el Reglamento (UE) n.º 1286/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014.»

4. El apartado 5 queda redactado como sigue:

«5. Las medidas a que se refiere el apartado 2. e), f), i), j), k),l), m), ñ), o), q), r), s), u), w), y) y z) podrán adoptarse como medida provisional en el transcurso de un expediente sancionador, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 56 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos de la

infracción y las exigencias de los intereses generales, o como medida de supervisión prudencial o de conductas, para garantizar el correcto ejercicio de su función supervisora, la eficaz protección de los inversores o el correcto funcionamiento de los mercados de valores, manteniéndose mientras permanezca la causa que las hubiera motivado.»

5. Se añade un nuevo apartado 14 con la siguiente redacción:

«14. Sin perjuicio de lo previsto en los apartados anteriores, la CNMV, como autoridad competente, podrá ejercer todas y cada una de las facultades que el Reglamento (UE) n.º 2016/1011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016 reconoce a las autoridades competentes, entre otras, las específicamente señaladas en el artículo 41.1 por cualquiera de los modos señalados en el artículo 41.2 de dicho Reglamento.»

Diecisiete. Se añade una nueva letra p) en el artículo 238:

«p) Un registro de información privilegiada relativa a emisores de instrumentos financieros que hayan sido admitidos a negociación en mercados regulados o para los que se haya solicitado la admisión a un mercado regulado.»

Dieciocho. Se añaden dos nuevos apartados 7 y 8 al artículo 244 con la siguiente redacción:

«7. En ejercicio de su función supervisora, la Comisión Nacional del Mercado de Valores solicitará a las autoridades competentes de otros Estados miembros aquella información relativa a la aplicación de métodos y metodologías establecidos en esta ley y su normativa de desarrollo que resulten de la transposición de la Directiva 2013/36/UE, de 26 de junio, o en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio, que pueda estar previamente a disposición del supervisor en otro Estado miembro.

8. En el caso de que en el ejercicio de su función supervisora sobre cualquier persona a la que se refiere el artículo 233, la Comisión Nacional del Mercado de Valores tuviera conocimiento de información que, aun no correspondiendo con su ámbito de supervisión, pudiera ser de interés para el ejercicio de la función supervisora de una autoridad supervisora de un Estado miembro de la Unión Europea, comunicará inmediatamente dicha información a la autoridad del Estado miembro correspondiente sin que esto pudiera en ningún caso entenderse como ejercicio de la función supervisora por parte de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.»

Diecinueve. El apartado 4 del artículo 271 queda redactado como sigue:

«4. Se consideran normas de ordenación y disciplina del Mercado de Valores las leyes y disposiciones de carácter general que contengan preceptos específicamente referidos a las entidades comprendidas en el artículo 233.1.a) y b) o a la actividad relacionada con el mercado de valores de las personas o entidades a que se refiere el artículo 233.1.b) y c) y que sean de obligada observancia para las mismas. Entre las citadas disposiciones se entenderán comprendidas las aprobadas por órganos del Estado, de las Comunidades Autónomas que tengan atribuidas competencias en la materia, los reglamentos de la Unión Europea y demás normas aprobadas por las instituciones de la Unión Europea que resulten de aplicación directa, así como las Circulares aprobadas por la Comisión Nacional del Mercado de Valores previstas en el artículo 21.

En particular, se considerarán normas de ordenación y disciplina del mercado de valores:

a) El Reglamento (UE) n.º 1031/2010 de la Comisión de 12 de noviembre de 2010

b) El Reglamento (UE) n.º 236/2012 de 14 de marzo de 2012.

c) El Reglamento (UE) n.º 648/2012 de 4 de julio de 2012.

d) El Reglamento (UE) n.º 575/2013, de 26 de junio de 2013.

e) El Reglamento (UE) n.º 909/2014, de 23 de julio de 2014.
f) Reglamento (UE) n.º 600/2014, de 15 de mayo de 2014.
g) Reglamento (UE) n.º 2016/1011, de 8 de junio de 2016.
h) Reglamento (UE) n.º 596/2014, de 16 de abril de 2014.
i) Reglamento (UE) n.º 1286/2014, de 26 de noviembre de 2014.
j) Reglamento (UE) n.º 2015/2365, de 25 de noviembre de 2015.
k) Los Reglamentos delegados o de ejecución que adopte la Comisión Europea en desarrollo o ejecución de las normas europeas de ordenación y disciplina del mercado de valores.»

Veinte. Se suprime el artículo 254 («Cooperación en materia de abuso de mercado»), que queda sin contenido.

Veintiuno. Se modifica el apartado 1 del artículo 276 bis, que queda redactado de la siguiente forma:

«1. Toda persona que tenga conocimiento o sospecha fundada de la comisión de posibles infracciones o infracciones reales previstas en la presente Ley, en el Reglamento (UE) n.º 600/2014, en el Reglamento (UE) n.º 596/2014, de 16 de abril, sobre abuso de mercado, en el Reglamento (UE) n.º 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, en el Reglamento (UE) n.º 575/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio en lo que respecta a las empresas de servicios de inversión o en la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva; podrá comunicarla a la Comisión Nacional del Mercado de Valores en la forma y con las garantías establecidas en este artículo.»

Veintidós. Se modifica el artículo 282 en los siguientes términos:

1. Se modifica el apartado 3 en los siguientes términos:

«3. La inobservancia del deber de información previsto en los artículos 123, 125, 126 o en el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, cuando exista un interés de ocultación o negligencia grave, atendiendo a la relevancia de la comunicación no realizada y a la demora en que se hubiese incurrido.»

2. Se suprimen los apartados 5 a 8.
3. Se modifican los apartados 9 y 10 en los siguientes términos:

«9. El incumplimiento, no meramente ocasional o aislado, por parte de las empresas de servicios y actividades de inversión, de los organismos rectores que gestionen un centro de negociación o de cualquier otra entidad o persona de los límites de posición al volumen de una posición neta en derivados sobre materias primas establecidos conforme al artículo 85.

10. El incumplimiento, no meramente ocasional o aislado, por parte de las empresas de servicios y actividades de inversión y de los organismos rectores que gestionen un centro de negociación del establecimiento y la aplicación de los controles de la gestión de las posiciones a los que se refiere el artículo 85 o de las obligaciones de comunicación y clasificación establecidas en los artículos 86 a 88.»

4. Se añaden los nuevos apartados 13 a 22 al artículo 282, con la siguiente redacción:

«13. La inobservancia del deber de información o notificación previsto en los artículos 109, 111, 112 o en el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, cuando exista un interés de ocultación o negligencia grave, atendiendo a la relevancia de la comunicación no realizada y a la demora en que se hubiese incurrido.

14. No publicar la información exigida incumpliendo con ello el artículo 431.1 a 3 o el artículo 451.1 del Reglamento (UE) n.º 575/2013, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio, así como la publicación de dicha información de forma incompleta o inexacta.

15. El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) la conducta produzca una alteración significativa de la cotización,

b) el importe de los fondos utilizados o el volumen o el valor de los instrumentos financieros utilizados en la comisión de la infracción sea relevante, o

c) el beneficio real o potencial o las pérdidas evitadas como consecuencia de la comisión de la infracción sea relevante.

16. El incumplimiento de alguna de las prohibiciones establecidas en el artículo 14 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) el importe de los fondos utilizados o el volumen o el valor de los instrumentos financieros utilizados en la comisión de la infracción sea relevante,

b) el beneficio real o potencial o la pérdida evitada como consecuencia de la comisión de la infracción sea relevante, o

c) el infractor haya tenido conocimiento de la información por su condición de miembro de los órganos de administración, dirección o control del emisor, por el ejercicio de su profesión, trabajo o funciones o figure o debiera haber figurado en los registros a los que se refieren los artículos 18 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014.

17. El incumplimiento, por parte de un emisor o participante del mercado de derechos de emisión, de alguna de las obligaciones establecidas en los apartados 1, 2, 4, 5 u 8 del artículo 17 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, cuando se haya puesto en grave riesgo la transparencia e integridad del mercado.

18. El incumplimiento de la obligación de establecer y mantener los mecanismos, sistemas y procedimientos para prevenir, detectar y notificar las órdenes u operaciones sospechosas de constituir abuso de mercado, según lo dispuesto en los apartados 1 o 2 del artículo 16 del Reglamento 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014.

19. El incumplimiento de la obligación de llevanza de las listas de iniciados establecida en el artículo 18 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014 o la llevanza con vicios o defectos esenciales que impidan conocer la identidad de las personas con acceso a información privilegiada o la fecha y hora exacta de este acceso.

20. El incumplimiento de las obligaciones de notificación establecidas en el apartado 1 del artículo 4 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014.

21. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los siguientes artículos del Reglamento (UE) n.º 2015/2365 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre transparencia de las operaciones de financiación de valores y de reutilización y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012, de 4 de julio, cuando se haya puesto en grave riesgo la transparencia e integridad del mercado:

a) artículo 4, sobre la obligación de las contrapartes de las operaciones de financiación de valores de notificación y conservación de la información relativa a dichas operaciones,

b) artículo 15, sobre las condiciones que deben cumplirse para la reutilización de instrumentos financieros recibidos como garantía.»

Veintitrés. Se modifica el apartado 13 y se introduce un nuevo apartado 14 en el artículo 283 en los siguientes términos:

«13. La inobservancia reiterada y grave por quienes presten servicios de suministro de datos de las obligaciones de funcionamiento y organización interna previstas en los artículos 197 undecies a 197 quaterdecies.

14. La inobservancia reiterada y grave por quienes presten servicios de suministro de datos de las obligaciones de difusión, comunicación y tratamiento de la información previstas en los artículos 197 octies a 197 decies.»

Veinticuatro. Se modifica el apartado 1 del artículo 285 en los siguientes términos:

«1. La falta de remisión a la Comisión Nacional del Mercado de Valores por las entidades enumeradas en el artículo 233, en el plazo establecido en las normas u otorgado por ésta, de cuantos documentos, datos o informaciones deban remitírsele en virtud de lo dispuesto en la ley, en sus normas de desarrollo o del Derecho de la Unión Europea, o que la Comisión Nacional del Mercado de Valores requiera en el ejercicio de sus funciones, cuando por la relevancia de la información o de la demora en que se hubiese incurrido se haya dificultado gravemente la apreciación sobre su situación o actividad, así como la remisión de información incompleta o con datos inexactos o no veraces, cuando en estos supuestos la incorrección sea relevante.»

Veinticinco. Se introduce un nuevo artículo 289 bis con la siguiente redacción:

«Artículo 289 bis. *Infracciones por incumplimientos del Reglamento (UE) n.º 1286/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros.*

Sin perjuicio de las infracciones previstas en este capítulo, son infracciones muy graves los siguientes incumplimientos del Reglamento (UE) n.º 1286/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014:

1. El incumplimiento de la obligación de elaboración del documento de datos fundamentales por el productor y de publicación en su página web, a que se refiere el artículo 5.1 del reglamento.

2. El incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 6, 7 y 8.1 a 3, del reglamento, sobre forma y contenido del documento de datos fundamentales cuando la información del documento afectada por el incumplimiento sea relevante o el número de inversores afectado por él sea significativo.

3. La realización no meramente ocasional o aislada de comunicaciones comerciales sobre el producto de inversión minorista empaquetado que incumplan lo dispuesto en el artículo 9 del reglamento.

4. El incumplimiento no meramente ocasional o aislado de lo dispuesto en el artículo 10.1 del reglamento relativo al examen y revisión del documento de datos fundamentales.

5. El incumplimiento no meramente ocasional o aislado de las obligaciones de suministro del documento de datos fundamentales impuestas por el artículo 13.1, 3. y 4, y 14 del reglamento.

6. El incumplimiento de la obligación de establecer los procedimientos y mecanismos de reclamación a que se refiere el artículo 19 del reglamento o su inaplicación cuando el número de inversores afectados sea significativo.»

Veintiséis. Se introduce un nuevo artículo 289 ter con el siguiente contenido:

«Artículo 289 ter. *Infracciones por incumplimientos del Reglamento (UE) n.º 2016/1011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, sobre los índices utilizados como referencia en los instrumentos financieros y en los contratos financieros o para medir la rentabilidad de los fondos de inversión, y por el que se modifican las Directivas 200/49/CE y 2014/17/UE y el Reglamento (UE) n.º 596/2014.*

Sin perjuicio de las infracciones previstas en este capítulo, son infracciones muy graves los siguientes incumplimientos del Reglamento (UE) n.º 2016/1011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016:

1. El incumplimiento no meramente ocasional o aislado por parte de los administradores de los requisitos de gobernanza y control contemplados en los artículos 4 al 10 del reglamento.

2. El incumplimiento no meramente ocasional o aislado de lo dispuesto en los artículos 11.1.a), b), c) y e) y del artículo 11.2 y 3 del Reglamento, relativo a los datos de cálculo para la elaboración de un índice de referencia.

3. El incumplimiento no meramente ocasional o aislado por parte de los administradores de lo dispuesto en el artículo 12 del reglamento, relativo a la metodología para determinar el índice de referencia.

4. El incumplimiento no meramente ocasional o aislado por parte de los administradores de las obligaciones en materia de transparencia y requisitos de los procedimientos de consulta establecidos en el artículo 13 del reglamento.

5. El incumplimiento por parte de los administradores de las obligaciones establecidas en el artículo 14 del Reglamento siempre que se trate de una conducta no meramente ocasional o aislada o se perjudique gravemente a los intereses de personas físicas o jurídicas.

6. El incumplimiento no meramente ocasional o aislado por parte de los administradores de las obligaciones establecidas en el artículo 15 del reglamento.

7. El incumplimiento por parte de los de los contribuidores supervisados de los requisitos de gobernanza y control establecidos en el artículo 16 del reglamento cuando se trate de una conducta no meramente ocasional o aislada o se perjudique gravemente a los intereses de personas físicas o jurídicas.

8. El incumplimiento por parte de los administradores de las obligaciones establecidas en el artículo 21 del reglamento.

9. El incumplimiento por los administradores o por los contribuidores supervisados de las obligaciones establecidas con arreglo a lo dispuesto en el artículo 23 del reglamento cuando exista negligencia grave atendiendo a la relevancia de la omisión o demora que se hubiere producido.

10. El incumplimiento por los administradores de lo dispuesto en los artículos 24, 25 y 26 del reglamento cuando exista interés de ocultación o negligencia grave atendiendo a la relevancia de la omisión o demora que se hubiere producido.

11. El incumplimiento no meramente ocasional o aislado por los administradores de las obligaciones establecidas en los artículos 27 y 28.1 del reglamento.

12. El incumplimiento no meramente ocasional o aislado por las entidades supervisadas de las obligaciones establecidas en el artículo 28.2 del reglamento.

13. El uso no meramente ocasional o aislado de índices de referencia por parte de las entidades supervisadas con incumplimiento de la obligación establecida en el artículo 29.1 del reglamento.

14. La omisión o falsedad en la información que debe contener el folleto según lo establecido en el artículo 29.2 del reglamento.

15. El incumplimiento del deber de obtener autorización o inscripción registral de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 34 del reglamento de manera que suponga el ejercicio no meramente ocasional o aislado de actividades propias de un administrador sin la correspondiente autorización o inscripción.

16. La obtención de la autorización o inscripción a que se refiere el artículo 34 del reglamento por medio de declaraciones falsas o por otro medio irregular.

17. El incumplimiento no meramente ocasional o aislado por los administradores de las demás obligaciones establecidas en el artículo 34 del reglamento.

18. El incumplimiento no meramente ocasional o aislado por los administradores o por los contribuidores de las obligaciones establecidas en el Anexo I del reglamento en relación con los índices de referencia de tipos de interés.

19. El incumplimiento no meramente ocasional o asilado por los administradores de las obligaciones establecidas en el Anexo II del reglamento en relación con los índices de referencia de materias primas.

20. Las acciones u omisiones que supongan un incumplimiento de las medidas adoptadas por la CNMV en el ejercicio de su potestad supervisora, inspectora y de

control, así como la negativa o resistencia a dicha actuación según lo previsto en el artículo 41 del reglamento.»

Veintisiete. Se modifica el artículo 295 en los siguientes términos:

1. Se modifica el apartado 3 que pasa a tener el siguiente contenido:

«3. La inexistencia de la página web prevista en el artículo 539.2 del texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, o la falta de publicación en la misma de la información señalada en dicho artículo y en el del artículo 17 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014 o en sus normas de desarrollo, cuando no constituya infracción muy grave.»

2. Se suprimen los apartados 4 a 7.
3. El apartado 9 del artículo 295 queda redactado como sigue:

«9. El incumplimiento, por parte de las empresas de servicios y actividades de inversión y de los organismos rectores que gestionen un centro de negociación, de las obligaciones de comunicación y clasificación establecidas en los artículos 86 a 88, cuando no constituya infracción muy grave.»

4. Se añaden los nuevos apartados 11 a 22, con la siguiente redacción:

«11. La falta de remisión a la Comisión Nacional del Mercado de Valores por las entidades enumeradas en el artículo 233, en el plazo establecido en las normas u otorgado por ésta, de cuantos documentos, datos o informaciones deban remitírsele en virtud de lo dispuesto en la ley, en sus normas de desarrollo o del Derecho de la Unión Europea, o que la Comisión Nacional del Mercado de Valores requiera en el ejercicio de sus funciones, así como la remisión de información incompleta o con datos inexactos o no veraces, cuando no constituyan infracción muy grave.

12. El incumplimiento de las disposiciones establecidas en el artículo 11 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, sobre abuso de mercado en la realización de una prospección de mercado que no constituya infracción muy grave por constituir comunicación ilícita de información privilegiada.

13. El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 15 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre abuso de mercado, de 16 de abril de 2014, cuando no constituya infracción muy grave.

14. El incumplimiento de la obligación de comunicación a la CNMV de órdenes u operaciones sospechosas de constituir abuso de mercado, establecida en el artículo 16.1 y 2 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014.

15. El incumplimiento de alguna de las prohibiciones u obligaciones establecidas en el artículo 14, o en el artículo 17.1, 2, 4, 5 u 8 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, cuando no constituya infracción muy grave.

16. El incumplimiento de alguna de las obligaciones establecidas en el artículo 18 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014 cuando no constituya infracción muy grave.

17. La inobservancia del deber de información o notificación previsto en los artículos 115, 117, 118 o en el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014 sobre abuso de mercado, cuando no constituya infracción muy grave.

18. El incumplimiento de la prohibición establecida en el apartado 11 del artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014.

19. La elaboración o difusión de recomendaciones de inversión o información de otro tipo en la que se recomiende o sugiera una estrategia de inversión sin cumplir con lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 20 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014.

20. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el artículo 22.2 del Reglamento (UE) n.º 600/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de mayo de 2014, sobre el almacenamiento de los datos relativos a la información a efectos de transparencia y de otros cálculos por parte de los APA y PIC, cuando no constituya infracción muy grave.

21. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los siguientes artículos del Reglamento (UE) n.º 2015/2356 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015, sobre transparencia de las operaciones de financiación de valores y de reutilización y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012, de 4 de julio, cuando no constituyan infracción muy grave:

a) artículo 4, sobre la obligación de las contrapartes de las operaciones de financiación de valores de notificación y conservación de la información relativa a dichas operaciones

b) artículo 15, sobre las condiciones que deben cumplirse para la reutilización de instrumentos financieros recibidos como garantía.

22. El incumplimiento de la obligación de disponer de los procedimientos a que se refiere el artículo 24.3 del Reglamento (UE) n.º 2015/2365 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015.»

Veintiocho. Se modifica el apartado 15 y se introduce un nuevo apartado 16 en el artículo 296 con la siguiente redacción:

«15. La inobservancia por quienes presten servicios de suministro de datos de las obligaciones de funcionamiento y organización interna previstas en los artículos 197 undecies a 197 quaterdecies, cuando no constituyan infracción muy grave.

16. La inobservancia por quienes presten servicios de suministro de datos de las obligaciones de difusión, comunicación y tratamiento de la información previstas en los artículos 197 octies a 197 decies, cuando no constituyan infracción muy grave.»

Veintinueve. Se introduce unos nuevos apartados 5 y 6 en el artículo 298 con el siguiente contenido:

«5. Los siguientes incumplimientos del Reglamento (UE) n.º 1286/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014:

a) El incumplimiento de lo dispuesto en los artículos 6, 7 y 8. 1 a 3, del reglamento, cuando no constituya infracción muy grave.

b) La realización meramente ocasional o aislada de comunicaciones comerciales sobre el producto de inversión minorista empaquetado que incumplan lo dispuesto en el artículo 9 del reglamento.

c) El incumplimiento meramente ocasional o aislado de lo dispuesto en el artículo 10.1 del Reglamento relativo al examen y revisión del documento de datos fundamentales.

d) El incumplimiento meramente ocasional o aislado de las obligaciones impuestas por los artículos 13. 1, 3 y 4, y 14 del reglamento.

e) La inaplicación de los procedimientos y mecanismos de reclamación a que se refiere el artículo 19 del reglamento, cuando no constituya infracción muy grave.

6. Los siguientes incumplimientos del reglamento (UE) n.º 2016/1011, de 8 de junio de 2016:

a) El incumplimiento de las obligaciones a que se refiere el artículo 289 ter cuando no constituyan infracción muy grave.

b) El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11.1.d) y 11.4 del reglamento.

c) La falta de cooperación o el desacato en relación con una investigación, inspección o solicitud realizada por la CNMV de conformidad con el artículo 41 del reglamento, cuando dicha conducta no deba calificarse como muy grave.»

Treinta. Se introduce un nuevo apartado 4 en el artículo 300 con la siguiente redacción:

«4. Los siguientes incumplimientos del Reglamento (UE) n.º 2016/1011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016:

a) El incumplimiento de las obligaciones a que se refiere el artículo 289 ter cuando no constituyan infracción muy grave o grave.

b) El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 11.1.d) y en el 11.4 del reglamento, cuando no constituya infracción grave por su escasa relevancia.

c) La falta de cooperación o el desacato en relación con una investigación, inspección o solicitud realizada por la CNMV de conformidad con el artículo 41 del Reglamento, cuando dicha conducta no deba calificarse como muy grave o grave.»

Treinta y uno. Se modifica el artículo 302 en los siguientes términos:

1. Se modifican los apartados 10, 13, 14 y 16 en los siguientes términos:

«10. Suspensión no superior a diez años de la autorización a una empresa de servicios y actividades de inversión o de otras entidades inscritas en los registros de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.»

«13. Amonestación pública en el «Boletín Oficial del Estado» que indicará la persona responsable y el carácter de la infracción, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 313 ter.

14. Asimismo, cuando se trate del incumplimiento de la reserva de actividad prevista en el artículo 278, se impondrá al infractor la sanción recogida en el apartado 1, entendiendo en este caso por beneficio bruto, los ingresos obtenidos por el infractor en el desarrollo de la actividad reservada, sin que la multa pueda ser inferior a 600.000 euros.»

«16. Cuando se trate de infracciones cometidas por las personas a las que se refiere el artículo 233.1.b), las sanciones que se impongan no perjudicarán la capacidad de otras autoridades competentes de la Unión Europea para imponer sanciones de acuerdo con lo dispuesto en el Reglamento (CE) n.º 1060/2009, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre.

En el caso de que una empresa de servicios de inversión adquiera una participación a pesar de la oposición de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con independencia de cualquier otra sanción que pueda imponerse, se dispondrá bien la suspensión del ejercicio de los correspondientes derechos de votos, bien la nulidad de los votos emitidos o la posibilidad de anularlos.»

2. Se introducen unos nuevos apartados 17 a 22 con el siguiente contenido:

«17. En el caso de incumplimientos de las obligaciones o prohibiciones previstas en el Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, que constituyan infracción muy grave, la multa que se impondrá será:

a) Si el infractor es una persona jurídica, su importe será de hasta la mayor de las siguientes cantidades:

1.º 30.000.000 euros o el treinta por ciento del volumen de negocios anual total de la persona jurídica según las últimas cuentas disponibles aprobadas por el órgano de administración, por las infracciones de los artículos 14 o 15 del Reglamento,

2.º 5.000.000 euros o el cuatro por ciento de su volumen de negocios anual total según las últimas cuentas disponibles aprobadas por el órgano de administración, por las infracciones de los artículos 16 o 17 del Reglamento,

3.º 2.000.000 euros, por las infracciones de los artículos 18, 19 o 20 del reglamento.

b) Si el infractor es una persona física, su importe será de hasta:

1.º 10.000.000 euros, por las infracciones de los artículos 14 o 15,

2.º 2.000.000 euros, por las infracciones de los artículos 16 o 17,

3.º 1.000.000 euros, por las infracciones de los artículos 18, 19 o 20, todos ellos del Reglamento. (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014.

También podrán aplicarse a los incumplimientos del Reglamento 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014 previstos en este apartado, las sanciones previstas en los apartados 9 a 13 de este artículo.

18. En el caso de incumplimientos de las obligaciones o prohibiciones previstas en el Reglamento (UE) n.º 1286/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, que constituyan infracción muy grave, la multa que se impondrá será:

a) Si el infractor es una persona jurídica, su importe será de hasta la mayor de las siguientes cantidades:

1.º 10.000.000 euros.

2.º El cinco por ciento del volumen de negocios anual total de la persona jurídica según las últimas cuentas disponibles aprobadas por el órgano de administración.

3.º El quíntuplo del importe de los beneficios obtenidos o de las pérdidas evitadas mediante la infracción, en el caso de que puedan determinarse.

b) Si el infractor es una persona física, su importe será de hasta la mayor de las siguientes cantidades:

1.º 2.000.000 euros.

2.º El quíntuplo del importe de los beneficios obtenidos o de las pérdidas evitadas mediante la infracción, en el caso de que puedan determinarse.

19. En el caso de que se impongan una o varias sanciones o alguna de las medidas administrativas previstas en el artículo 272.2 y) de esta ley, la CNMV podrá emitir una comunicación directa, o requerir su emisión al productor del producto de inversión minorista empaquetado o a la persona que asesore sobre él o que lo venda, destinada a los inversores minoristas afectados y en la que se les informe sobre la sanción o medida administrativa e indique dónde presentar quejas o reclamaciones para obtener una compensación.

20. En el caso de incumplimientos de las obligaciones o prohibiciones previstas en el Reglamento (UE) n.º 2016/1011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, que constituyan infracción muy grave, la multa que se impondrá será:

a) si el infractor es una persona física, su importe será de hasta la mayor de las cuantías siguientes:

1.º en caso de infracción de los artículos 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10, del artículo 11.1.a), b), c) y e), del artículo 11. 2 y 3, y de los artículos 12, 13, 14, 15, 16, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 34, 500.000 euros,

2.º en caso de infracción del artículo 11, apartado 1, letra d), o del artículo 11, apartado 4, 100.000 euros, o el triple del importe de las ganancias obtenidas o las pérdidas evitadas euros gracias a la infracción, cuando las mismas puedan determinarse.

b) si el infractor es una persona jurídica, su importe será de hasta la mayor de las cuantías siguientes:

1.º en caso de infracción de los artículos 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, del artículo 11, apartado 1, letras a), b), c) y e), del artículo 11, apartados 2 y 3, o de los artículos 12, 13, 14, 15, 16, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 34:

1.000.000 euros, o

el 10 por ciento de su volumen de negocios total anual, de acuerdo con las últimas cuentas disponibles aprobadas por el órgano de dirección,

2.º en caso de infracción del artículo 11.1.d), o del artículo 11.4:

250.000 euros, o

el 2 por ciento de su volumen de negocios total anual de acuerdo con las últimas cuentas disponibles aprobadas por el órgano de dirección, o

el triple del importe de las ganancias obtenidas o las pérdidas evitadas gracias a la infracción, cuando las mismas puedan determinarse.

A los efectos de la letra b) de este apartado 20, cuando la persona jurídica sea una empresa matriz o una filial de una empresa matriz que deba elaborar cuentas financieras consolidadas, conforme a la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, el volumen de negocios total anual pertinente será el volumen de negocios total anual o el tipo de ingresos correspondientes conforme a la Directiva 86/635/CEE del Consejo, de 8 de diciembre de 1986, en el caso de los bancos, y la Directiva 91/674/CEE del Consejo, de 19 de diciembre de 1991, en el caso de las empresas de seguros, de acuerdo con las últimas cuentas consolidadas disponibles aprobadas por el órgano de dirección de la empresa matriz última, o, si la persona fuera una asociación, el 10 por ciento de los volúmenes de negocios agregados de sus miembros.

21. Sin perjuicio de las sanciones descritas en los apartados anteriores, la CNMV también podrá imponer alguna de las sanciones siguientes por incumplimientos del Reglamento (UE) n.º 2016/1011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016:

a) emitir un requerimiento por el que se conmine al administrador o a la entidad supervisada responsable de la infracción a que ponga fin a la misma y se abstenga de repetirla.

b) exigir la restitución de las ganancias obtenidas o las pérdidas evitadas gracias a la infracción, cuando las mismas puedan determinarse.

c) efectuar una amonestación pública en la que se indique el administrador o la entidad supervisada responsable y la naturaleza de la infracción.

d) revocar o suspender por un plazo no superior a 10 años la autorización o la inscripción registral de un administrador.

e) prohibir por un plazo no superior a 10 años que cualquier persona física que se considere responsable de la infracción ejerza funciones de dirección en administradores o contribuidores supervisados.

22. En el caso de incumplimientos de las obligaciones o prohibiciones previstas en el Reglamento (UE) n.º 2015/2365 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre transparencia de las operaciones de financiación de valores y de reutilización y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012, que constituyan infracción muy grave, la multa que se impondrá será hasta la mayor de las siguientes cantidades:

– el quíntuplo del importe de las ganancias obtenidas o las pérdidas evitadas con la infracción, en caso de que puedan determinarse y aunque sean superiores a las cantidades determinadas a continuación,

– en el caso de una persona jurídica, por las infracciones del artículo 4 del Reglamento (UE) n.º 2015/2365, la multa será de 7.000.000 euros o el 12 por ciento de su volumen de negocios total durante el ejercicio precedente, de acuerdo con los últimos estados financieros disponibles aprobados por el órgano de dirección,

– en el caso de una persona jurídica, por las infracciones del artículo 15 del Reglamento (UE) n.º 2015/2365, la multa será de 20.000.000 euros o el 12 por ciento de su volumen de negocios total durante el ejercicio precedente, de acuerdo con los últimos estados financieros disponibles aprobados por el órgano de dirección.

En ambos casos, cuando la persona jurídica sea una empresa matriz o una filial de una empresa matriz que deba elaborar cuentas consolidadas de conformidad con la Directiva 2013/34/UE, el volumen de negocios total anual pertinente será el volumen de negocios total anual, o el tipo de ingresos correspondientes, conforme a la legislación pertinente de la Unión Europea en materia de contabilidad, de acuerdo

con las cuentas consolidadas disponibles más recientes aprobadas por el órgano de dirección de la empresa matriz última.

– en el caso de una persona física, la sanción será de hasta 7.000.000 de euros.»

Treinta y dos. Se modifica el artículo 303 en los siguientes términos:

1. Se modifica el apartado 11 que pasa a tener la siguiente redacción:

«11. En el caso de que una empresa de servicios y actividades de inversión adquiera una participación significativa a pesar de la oposición de la CNMV, con independencia de cualquier otra sanción que pueda imponerse, se dispondrá bien la suspensión del ejercicio de los correspondientes derechos de voto, bien la nulidad de los votos emitidos o la posibilidad de anularlos.»

2. Se añaden unos nuevos apartados 12 al 16, con la siguiente redacción:

«12. En el caso de incumplimientos de las obligaciones o prohibiciones previstas en el Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014, que constituyan infracción grave, la multa que se impondrá será:

a) Si el infractor es una persona jurídica, su importe será de hasta la mayor de las siguientes cantidades:

1.º 15.000.000 euros o el quince por ciento del volumen de negocios anual total de la persona jurídica según las últimas cuentas disponibles aprobadas por el órgano de administración, por las infracciones de los artículos 14 o 15,

2.º 2.500.000 euros o el dos por ciento de su volumen de negocios anual total según las últimas cuentas disponibles aprobadas por el órgano de administración, por las infracciones de los artículos 16 o 17,

3.º 1.000.000 euros, por las infracciones de los artículos 18, 19 o 20 del reglamento.

b) Si el infractor es una persona física, su importe será de hasta:

1.º 5.000.000 euros, por las infracciones de los artículos 14 o 15 del reglamento,

2.º 1.000.000 euros, por las infracciones de los artículos 16 o 17 del reglamento,

3.º 500.000 euros, por las infracciones de los artículos 18, 19 o 20, todos ellos del reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014.

También podrán aplicarse a los incumplimientos del Reglamento 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014 previstos en este apartado, las sanciones previstas en los apartados 6 a 9 de este artículo.

13. En el caso de incumplimientos de las obligaciones o prohibiciones previstas en el reglamento (UE) n.º 1286/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, que constituyan infracción grave, la multa que se impondrá será:

a) Si el infractor es una persona jurídica, su importe será de hasta la mayor de las siguientes cantidades:

1.º 5.000.000 euros.

2.º El tres por ciento del volumen de negocios anual total de la persona jurídica según las últimas cuentas disponibles aprobadas por el órgano de administración.

3.º El doble del importe de los beneficios obtenidos o de las pérdidas evitadas mediante la infracción, en el caso de que puedan determinarse.

b) Si el infractor es una persona física, su importe será de hasta la mayor de las siguientes cantidades:

1.º 1.000.000 euros.

2.º El doble del importe de los beneficios obtenidos o de las pérdidas evitadas mediante la infracción, en el caso de que puedan determinarse.

En el caso de que se impongan una o varias sanciones o medidas administrativas previstas en el artículo 234.2.z), la CNMV podrá emitir una comunicación directa, o requerir su emisión al productor del producto de inversión minorista empaquetado o a la persona que asesore sobre él o que lo venda, destinada a los inversores minoristas afectados y en la que se les informe sobre la sanción o medida administrativa e indique dónde presentar quejas o reclamaciones para obtener una compensación.

14. En el caso de incumplimientos de las obligaciones o prohibiciones previstas en el Reglamento (UE) n.º 2016/1011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, que constituyan infracción grave, la multa que se impondrá será:

a) si el infractor es una persona física, su importe será de hasta la mayor de las cuantías siguientes:

1.º en caso de infracción de los artículos 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10, del artículo 11.1. a), b), c) y e), del artículo 11. 2 y 3, y de los artículos 12, 13, 14, 15, 16, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 34, 250.000 euros,

2.º en caso de infracción del artículo 11.1. d), o del artículo 11.4, 50.000 euros,

3.º el doble del importe de las ganancias obtenidas o las pérdidas evitadas gracias a la infracción, cuando las mismas puedan determinarse.

b) si el infractor es una persona jurídica, su importe será de hasta la mayor de las cuantías siguientes:

1.º en caso de infracción de los artículos 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, del artículo 11.1.a), b), c) y e), del artículo 11. 2 y 3, o de los artículos 12, 13, 14, 15, 16, 21, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 34:

500.000 euros, o

el 5 por ciento de su volumen de negocios total anual, de acuerdo con las últimas cuentas disponibles aprobadas por el órgano de dirección,

2.º en caso de infracción del artículo 11.1. d), o del artículo 11. 4:

125.000 euros, o

el 1 por ciento de su volumen de negocios total anual de acuerdo con las últimas cuentas disponibles aprobadas por el órgano de dirección, o

el doble del importe de las ganancias obtenidas o las pérdidas evitadas gracias a la infracción, cuando las mismas puedan determinarse.

A los efectos del apartado b) de este apartado 14, cuando la persona jurídica sea una empresa matriz o una filial de una empresa matriz que deba elaborar cuentas financieras consolidadas, conforme a la Directiva 2013/34/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, el volumen de negocios total anual pertinente será el volumen de negocios total anual o el tipo de ingresos correspondientes conforme a la Directiva 86/635/CEE del Consejo, de 8 de diciembre de 1986, en el caso de los bancos, y la Directiva 91/674/CEE del Consejo, de 19 de diciembre de 1991, en el caso de las empresas de seguros, de acuerdo con las últimas cuentas consolidadas disponibles aprobadas por el órgano de dirección de la empresa matriz última, o, si la persona fuera una asociación, el 5 por ciento de los volúmenes de negocios agregados de sus miembros.

15. Sin perjuicio de las sanciones descritas en los apartados anteriores, la CNMV también podrá imponer alguna de las sanciones siguientes por incumplimientos del Reglamento (UE) n.º 2016/1011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016:

a) emitir un requerimiento por el que se conmine al administrador o a la entidad supervisada responsable de la infracción a que ponga fin a la misma y se abstenga de repetirla,

b) exigir la restitución de las ganancias obtenidas o las pérdidas evitadas gracias a la infracción, cuando las mismas puedan determinarse,

c) efectuar una amonestación pública en la que se indique el administrador o la entidad supervisada responsable y la naturaleza de la infracción,

d) revocar o suspender por un plazo no superior a 5 años la autorización o la inscripción registral de un administrador,

e) prohibir por un plazo no superior a 5 años que cualquier persona física que se considere responsable de la infracción ejerza funciones de dirección en administradores o contribuidores supervisados.

16. En el caso de incumplimientos de las obligaciones o prohibiciones previstas en el Reglamento (UE) n.º 2015/2365 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre transparencia de las operaciones de financiación de valores y de reutilización y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012, que constituyan infracción grave, la multa que se impondrá será hasta la mayor de las siguientes cantidades:

– El triple del importe de las ganancias obtenidas o las pérdidas evitadas con la infracción, en caso de que puedan determinarse y aunque sean superiores a las cantidades determinadas a continuación,

– en el caso de una persona jurídica, por las infracciones del artículo 4 del Reglamento (UE) n.º 2015/2365, 5.000.000 euros o el 10% de su volumen de negocios total durante el ejercicio precedente, de acuerdo con los últimos estados financieros disponibles aprobados por el órgano de dirección; y, por las infracciones del artículo 15 del Reglamento (UE) n.º 2015/2365, 15.000.000 euros o el 10% de su volumen de negocios total durante el ejercicio precedente, de acuerdo con los últimos estados financieros disponibles aprobados por el órgano de dirección.

En ambos casos, cuando la persona jurídica sea una empresa matriz o una filial de una empresa matriz que deba elaborar cuentas consolidadas de conformidad con la Directiva 2013/34/UE, el volumen de negocios total anual pertinente será el volumen de negocios total anual, o el tipo de ingresos correspondientes, conforme a la legislación pertinente de la Unión Europea en materia de contabilidad, de acuerdo con las cuentas consolidadas disponibles más recientes aprobadas por el órgano de dirección de la empresa matriz última.

– en el caso de una persona física, 5.000.000 euros.»

Treinta y tres. Se añade un nuevo apartado 6 en el artículo 306 con el siguiente contenido:

«6. Separación del cargo de administración o dirección que ocupe el infractor en cualquier entidad financiera, con inhabilitación permanente para ejercer cargos de administración o dirección en cualquier otra entidad de las previstas en el artículo 233.1.a) y 233.c).2.º, 4.º y 5.º, cuando la misma persona haya sido sancionada por cometer en un plazo de diez años dos o más incumplimientos de las obligaciones o prohibiciones previstas en los artículos 14 o 15 del Reglamento (UE) n.º 596/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de abril de 2014.»

Treinta y cuatro. Se añade un nuevo apartado 3 al artículo 310 con el siguiente contenido:

«3. Sin perjuicio de lo previsto en los apartados anteriores, las sanciones aplicables por la comisión de infracciones de obligaciones o prohibiciones previstas en el Reglamento (UE) n.º 2016/1011, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, se determinarán por los criterios recogidos en el artículo 43 de dicho Reglamento.»

Treinta y cinco. Se modifica la disposición adicional tercera en los siguientes términos:

«Disposición adicional tercera. *Régimen jurídico de los derechos de emisión.*

1. Las empresas que prestan servicios de inversión y las entidades de crédito autorizadas a prestar servicios de inversión podrán, además de realizar las actividades recogidas en el artículo 140, presentar ofertas en nombre de sus clientes en las subastas de derechos de emisión de gases de efecto invernadero a que se

refiere el Reglamento (UE) n.º 1031/2010 de la Comisión, de 12 de noviembre de 2010, sobre el calendario, la gestión y otros aspectos de las subastas de los derechos de emisión de gases de efecto invernadero con arreglo a la Directiva 2003/87/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, por la que se establece un régimen para el comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero en la Comunidad y por la que se modifica la Directiva 96/61/CE del Consejo. A tal fin, deberán incluir esta actividad en su autorización.

2. Constituirá una infracción muy grave el incumplimiento de las normas de conducta a que se refiere el artículo 59 del Reglamento (UE) n.º 1031/2010, de la Comisión, de 12 de noviembre de 2010.

3. La CNMV cooperará con otras autoridades competentes de la Unión Europea, con las plataformas de subastas y con la entidad supervisora de las subastas siempre que sea necesario para llevar a cabo las funciones establecidas en el Reglamento (UE) n.º 1031/2010, de la Comisión, de 12 de noviembre de 2010, y en relación con las materias y en los términos que en dicho Reglamento se regulan.

4. Se exceptúa del deber de secreto regulado en el artículo 288 a las informaciones que la CNMV deba facilitar a las autoridades competentes, a las plataformas de subastas y a la entidad supervisora de las subastas, en materia de subastas de derechos de emisión de conformidad con el Reglamento (UE) n.º 1031/2010, de la Comisión, de 12 de noviembre de 2010.»

Treinta y seis. Se añade una nueva disposición adicional decimosegunda con el siguiente contenido:

«Disposición adicional decimosegunda. *Disposiciones específicas relativas al Instituto de Crédito Oficial.*

Aquellos organismos públicos que tengan entre sus objetivos principalmente la mejora de la economía nacional e inviertan exclusivamente por cuenta propia no les será aplicable esta Ley en lo que se refiere a las actividades o servicios de inversión, siendo de aplicación a los mismos aquellas disposiciones relativas a las obligaciones derivadas de la regulación de los diferentes mercados que se prevén en la presente norma.»

Disposición final décima. *Títulos competenciales.*

Este real decreto-ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española que atribuye al Estado las competencias exclusivas sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

Disposición final decimoprimera. *Incorporación de Derecho de la Unión Europea.*

Mediante este real decreto-ley se incorporan al ordenamiento jurídico español las siguientes normas:

a) Parcialmente, la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) no 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE.

b) Parcialmente, la Directiva de ejecución (UE) 2015/2392 de la Comisión, de 17 de diciembre de 2015, relativa al Reglamento (UE) n.º 596/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a la comunicación de posibles infracciones o infracciones reales de dicho Reglamento a las autoridades competentes.

c) Parcialmente, la Directiva 2013/36/UE del Parlamento y del Consejo, de 26 de junio de 2013, relativa al acceso a la actividad de las entidades de crédito y a la supervisión prudencial de las entidades de crédito y las empresas de inversión, por la que se modifica la Directiva 2002/87/CE y se derogan las Directivas 2006/48/CE y 2006/49/CE.

Disposición final decimosegunda. *Habilitación para el desarrollo reglamentario.*

Se habilita al Gobierno para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo, ejecución y cumplimiento de lo previsto en este real decreto-ley.

Asimismo, el Banco de España podrá dictar las disposiciones de desarrollo que sean necesarias para garantizar la adecuada aplicación de aquellas previsiones de este real decreto-ley en las que se le reconoce expresamente como autoridad nacional en relación con los servicios de pago, incluidas las previstas en los artículos 17.3, 19.2, 20.3.d) y 45.1, así como para establecer la información que los proveedores de servicios de pago a los que se refiere el artículo 5.1 le deberán comunicar. Esas disposiciones de desarrollo se entenderán sin perjuicio de las previsiones que, conforme al Derecho de la Unión Europea, adopten las instituciones y organismos de la Unión Europea, en aplicación de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015.

Disposición final decimotercera. *Entrada en vigor del real decreto-ley y aplicación de algunos de sus preceptos.*

1. Este real decreto-ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior:

a) los títulos II y III serán de aplicación a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado»;

b) las medidas de seguridad a que se refieren los artículos 37, 38, 39 y 68, serán de aplicación una vez hayan transcurrido 18 meses desde la entrada en vigor del Reglamento Delegado (UE) 2018/389 de la Comisión de 27 de noviembre de 2017, por el que se complementa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación para la autenticación reforzada de clientes y unos estándares de comunicación abiertos, comunes y seguros, sin perjuicio de que hasta esa fecha ningún proveedor de servicios de pago gestor de cuenta podrá impedir o dificultar la utilización de servicios de iniciación de pagos y servicios de información sobre cuentas en relación con las cuentas de cuya gestión se encargue.

c) la redacción dada a los artículos 119.3 y 121.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, por la disposición final sexta.Diez de este real decreto-ley, entrarán en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 62

Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 287, de 25 de noviembre de 2017
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2017-13644

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

El objeto del Real Decreto-ley es la incorporación al ordenamiento jurídico español del régimen previsto en la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas (en adelante, la Directiva).

Esta Directiva viene a complementar tanto a la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, como a la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, que establecen requisitos básicos de transparencia de las comisiones aplicadas por los proveedores de servicios de pago por los servicios ofrecidos en conexión con las cuentas de pago, que deroga a la primera con efectos a partir del 13 de enero de 2018.

Los objetivos perseguidos por la Directiva son tres: Facilitar el acceso de los potenciales clientes a los servicios bancarios básicos, mejorar la transparencia y comparabilidad de las comisiones aplicadas a las cuentas de pago, y mejorar el traslado de cuentas de pago.

La Recomendación 2011/442/UE de la Comisión, de 18 de julio de 2011, sobre el acceso a una cuenta de pago básica, pretendía dar respuesta a aquellas situaciones en las que clientes potenciales no pueden abrir una cuenta de pago porque, bien se les deniega esa posibilidad, bien no se les ofrece un producto adecuado. Dicha Recomendación exhortaba a los Estados miembros a adoptar las medidas necesarias para garantizar su aplicación a más tardar seis meses después de su publicación. Sin embargo, solo unos pocos Estados miembros cumplían los principales principios de dicha Recomendación. Ante esta situación, la Directiva viene a solucionar definitivamente los problemas de inclusión financiera, creando un producto financiero específico al que denomina cuenta de pago básica.

En relación con el traslado de cuentas, los Principios Comunes establecidos en 2008 por el Comité Europeo del Sector Bancario ya preveían un mecanismo modelo para el traslado entre cuentas de pago ofrecido por las entidades de crédito ubicadas en un mismo Estado miembro. No obstante, al no ser vinculantes, se han aplicado de forma inconsistente en el

conjunto de la Unión y se han revelado ineficaces. Además, dichos Principios Comunes abordaban solo el traslado entre cuentas de pago a escala nacional y no el traslado transfronterizo de cuentas. La Directiva trata de fomentar una movilidad financiera a largo plazo efectiva y fluida, estableciendo un conjunto de normas uniformes que hagan frente a la escasa movilidad de los clientes y, en particular, faciliten la comparación entre los servicios de cuentas de pago y entre las comisiones aplicables, incentiven el traslado de cuentas y eviten que los consumidores que deseen abrir y utilizar una cuenta de pago transfronteriza sean discriminados por razones de residencia.

La transparencia y comparabilidad de las comisiones se abordaron inicialmente en el ámbito de la Unión a través de una iniciativa de autorregulación por el sector bancario. No obstante, al no obtenerse en esta materia unos resultados mínimos aceptables, esta Directiva viene a establecer una regulación específica sobre tal materia.

En definitiva, el derecho universal de acceso a una cuenta de pago básica, la transparencia en la información sobre las comisiones de las cuentas de pago, y las posibilidades de trasladar las mismas, permitirán a los clientes comparar productos más fácilmente y movilizarse dentro de la Unión, y, por consiguiente, beneficiarse de un mercado interior en el ámbito de los servicios financieros.

II

Respecto a la delimitación del ámbito objetivo, hay que destacar que la norma establece una regulación específica de las cuentas de pago básicas. Además, reglamenta el traslado y comparabilidad de las comisiones aplicadas por los servicios prestados en cualquier cuenta de pago, tenga o no la condición de básica.

Especial mención requieren las cuentas de pago básicas. Se configuran como un producto financiero estandarizado, que están obligadas a ofrecer todas las entidades de crédito sin más excepciones que una serie de supuestos limitados que permiten su denegación. No por ello dejan de estar reguladas por la normativa de servicios de pago en general, y en particular por la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, y la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, a las que se debe sumar la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Por lo que se refiere al ámbito subjetivo, es preciso señalar que las disposiciones de esta norma se aplican a las personas físicas que actúan con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, tal como resulta de la definición que hace la propia Directiva. De esta forma, las normas de protección que establece la Directiva respecto del traslado de cuentas de pago, de la publicidad y la comparabilidad de servicios y comisiones de cuentas de pago o el acceso a cuentas de pago básicas no alcanzan a las personas jurídicas o a quienes actúan dentro de su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Esta limitación es, por lo demás, coherente con los objetivos de inclusión financiera, de un lado, y de potenciación del mercado europeo minorista, de otro; finalidades ambas perseguidas por la Directiva.

Del lado de los oferentes de servicios, el ámbito de aplicación de la norma es distinto en función de la materia regulada. Así, en el caso de comparabilidad de servicios y comisiones de cuentas de pago o en el caso de traslado de cuentas de pago, los sujetos obligados por la normativa de transposición son los proveedores de servicios de pago, colectivo éste que incluye no sólo a las entidades de crédito, sino a todos los sujetos señalados en el artículo 4.9 de la Directiva 2007/64/CE, sobre servicios de pago en el mercado interior,

En cambio, en el caso de la prestación del servicio de cuenta de pago básica, el ámbito de aplicación del servicio es más reducido, afectando únicamente a entidades de crédito, tal como faculta el artículo 16 de la Directiva. El objetivo perseguido con el ejercicio de dicha opción nacional en la forma señalada es establecer unas reglas de juego comunes para todas las entidades de crédito respecto de la obligación de ofrecer estas cuentas, opción ésta que realiza en mayor medida el principio de neutralidad regulatoria que la norma debe seguir.

III

El Real Decreto-ley se estructura en cinco capítulos, que se corresponden con las líneas esenciales de la regulación, dos disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y cuatro disposiciones finales.

El capítulo I contiene las disposiciones generales de la norma, específica su objeto y establece las definiciones necesarias para una mejor comprensión de los términos empleados en ella.

El capítulo II recoge las disposiciones relativas a las cuentas de pago básicas, regulando el derecho de acceso a las mismas, los supuestos en los que las entidades de crédito pueden denegar el acceso a aquellas y la forma en la que tal denegación debe ser notificada al potencial cliente. Además, se regula la posibilidad de que las entidades de crédito resuelvan los contratos de cuenta de pago básica y la notificación de tal resolución. Finalmente, en este capítulo se regulan los servicios asociados a las cuentas de pago básicas, las forma de fijar las comisiones que las entidades de crédito pueden cobrar por su apertura y mantenimiento y por los servicios asociados y en general la información que sobre las mismas deben facilitar las entidades de crédito.

El capítulo III hace referencia al servicio de traslado de cualquier cuenta de pago, aquellas circunstancias que habilitan a los proveedores de servicios de pago para la denegación del traslado de cuentas de pago, el procedimiento que deben seguir los proveedores de servicios de pago para el traslado y el perjuicio financiero que pudiera ocasionarse al cliente. También se regula la posibilidad de denegar el traslado del saldo cuando existan obligaciones de pago exigibles y pendientes de cargo, tales como las disposiciones realizadas con tarjetas de la propia entidad, en particular.

La comparabilidad de las comisiones se regula en el capítulo IV, estableciendo la regulación de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, el documento informativo de comisiones, el estado de comisiones, los sitios web de comparación y la información que los proveedores de servicios de pago deben facilitar a los clientes.

Finamente, el capítulo V se dedica a la regulación del régimen sancionador y la designación del Banco de España como autoridad competente que verifique el cumplimiento de los derechos y obligaciones que crea el Real Decreto-ley. A estos efectos, las obligaciones establecidas en este Real Decreto-ley tienen el carácter de normas de ordenación y disciplina.

IV

Las disposiciones adicionales, dos en total, regulan ámbitos específicos, como la exclusión del Instituto de Crédito Oficial de la aplicación de la ley, puesto que no se dedica a la prestación de servicios bancarios a los clientes minoristas, que son los beneficiarios de la regulación contenida en la norma y la resolución de controversias a través de reclamaciones extrajudiciales

La disposición transitoria única establece un periodo de adaptación en materia de comparabilidad de comisiones, de forma que el Banco de España pueda realizar el desarrollo reglamentario preciso para dar cumplimiento al Real Decreto-ley. Sin la habilitación contenida en esta última norma, dicho desarrollo no resultaría posible. Asimismo, se prevé que hasta la entrada en vigor de la orden del Ministro de Economía, Industria y Competitividad prevista en los artículos 9.2, 10.1 y 13.6, será de aplicación en esos ámbitos el régimen vigente a la aprobación de este Real Decreto-ley.

El Real Decreto-ley contiene cuatro disposiciones finales. La primera modifica la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, con la finalidad de establecer un procedimiento rápido y sencillo para la resolución de los contratos marco de cualquier cuenta de pago.

La disposición final segunda recoge el título competencial del Real Decreto-ley, y la tercera señala que mediante este Real Decreto-ley se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Finalmente, la disposición final cuarta establece la entrada en vigor del Real Decreto-ley.

V

En lo que se refiere al recurso al Real Decreto-ley como instrumento de transposición, cabe señalar que el Tribunal Constitucional en su sentencia 1/2012, de 13 de enero, avala la concurrencia del presupuesto habilitante de la extraordinaria y urgente necesidad del artículo 86.1 de la Constitución cuando concurran «el patente retraso en la transposición», la existencia de «procedimientos de incumplimiento contra el Reino de España» y la importancia material de la situación que se trata de regular. En este caso concurren razones que justifican cumplidamente la extraordinaria y urgente necesidad de transponer las distintas directivas mediante el presente Real Decreto-ley.

En primer lugar, la transposición de la Directiva 2014/92/UE mediante este Real Decreto-ley viene motivada por el vencimiento del plazo para su transposición. De acuerdo con su artículo 29, los Estados miembros debían poner en vigor las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en ella a más tardar el 18 de septiembre de 2016.

En segundo término, por lo que se refiere a la concreta situación que se trata de regular, es preciso garantizar el derecho universal de acceso a una cuenta de pago básica, la transparencia en la información sobre las comisiones de las cuentas de pago, y las posibilidades de trasladar las mismas. Sólo de este modo se garantiza el cumplimiento de la obligación que incumbe al Reino de España de consolidar el funcionamiento correcto del mercado interior y el desarrollo de una economía moderna e integradora desde el punto de vista social. En suma, la consecución de los objetivos de inclusión financiera impuestos por el Derecho de la Unión precisa de la prestación universal de servicios de pago, por lo que resulta urgente y necesaria la aprobación inmediata de la norma de transposición.

Finalmente, en lo relativo a la existencia de «procedimientos de incumplimiento contra el Reino de España», debe tenerse en cuenta que la Comisión Europea inició un procedimiento formal de infracción mediante Carta de emplazamiento 2016/0741 del 23 de noviembre de 2016. Posteriormente, mediante Dictamen motivado 2016/0741, de 27 de abril de 2017, dio un plazo de dos meses para adoptar las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas necesarias para dar cumplimiento a lo establecido en la directiva. Posteriormente el 4 de octubre de 2017, habida cuenta de que España no ha incorporado esta Directiva a su ordenamiento jurídico nacional, el Colegio de Comisarios ha adoptado la decisión de interponer una demanda ante el Tribunal de Justicia de la Unión Europea. En consecuencia, resulta de extraordinaria y urgente necesidad proceder a la transposición antes de que se formalice la demanda ante el Tribunal de Justicia, para evitar así la terminación del procedimiento mediante una sentencia que declare incumplimiento por parte del Reino de España de las obligaciones que le impone el Derecho de la Unión.

Por consiguiente, concurren en la medida que se adopta, por su naturaleza, finalidad y por el contexto en que se dictan, las circunstancias de extraordinaria y urgente necesidad que exige el artículo 86 de la Constitución Española como presupuesto habilitante para recurrir a este tipo de norma.

En su virtud, haciendo uso de la autorización contenida en el artículo 86 de la Constitución española, a propuesta del Ministro de Economía, Industria y Competitividad y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 24 de noviembre de 2017,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

Este Real Decreto-ley tiene por objeto la regulación de:

a) El derecho de los clientes o potenciales clientes a abrir y utilizar cuentas de pago básicas;

b) la transparencia y comparabilidad de las comisiones aplicadas a los clientes o potenciales clientes de cuentas de pago;

c) los traslados de cuentas de pago dentro de España y la facilitación de la apertura de cuentas transfronteriza para los clientes o potenciales clientes.

Artículo 2. *Definiciones.*

A los efectos de este Real Decreto-ley, se entiende por:

a) «Cliente o potencial cliente»: Personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

b) «Cuenta de pago»: Una cuenta abierta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago y utilizada para la ejecución de operaciones de pago.

c) «Cuenta de pago básica»: Aquella cuenta de pago, denominada en euros, abierta en una entidad de crédito que permita prestar, al menos, los servicios recogidos en el artículo 8, identificada como tal por las entidades de crédito.

d) «Proveedor de servicios de pago»: Los organismos públicos, entidades y empresas autorizadas para prestar servicios de pago en España o en cualquier otro Estado miembro de la Unión Europea, se acojan o no a las excepciones previstas en el artículo 26 de la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 13 de noviembre de 2007 sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE, así como los de terceros países, que se dediquen profesionalmente a la prestación de servicios de pago.

e) «Soporte duradero»: Todo instrumento que permita al consumidor almacenar información que se transmita personalmente a dicho consumidor de forma que en el futuro pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo acorde con los fines de dicha información, y que permita la reproducción de la información almacenada sin cambios.

CAPÍTULO II

Cuentas de pago básicas

Artículo 3. *Derecho de acceso a una cuenta de pago básica.*

Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago estarán obligadas a ofrecer cuentas *de pago* básicas a aquellos potenciales clientes que:

a) Residan legalmente en la Unión Europea, incluidos los clientes que no tengan domicilio fijo;

b) sean solicitantes de asilo;

c) no tengan un permiso de residencia pero su expulsión sea imposible por razones jurídicas o de hecho.

Artículo 4. *Denegación del acceso a una cuenta de pago básica.*

1. Las entidades de crédito denegarán el acceso a las cuentas de pago básicas cuando se de alguna de las siguientes circunstancias:

a) El potencial cliente no aporte la información requerida por la entidad en función del nivel de riesgo de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo de dicho cliente dentro del marco de lo previsto en el capítulo II de la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, y sus normas de desarrollo,

b) su apertura sea contraria a los intereses de la seguridad nacional o de orden público definidos por las leyes, las normas europeas o por la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europa, en los supuestos en que así se haya acordado por el Consejo de Ministros, a propuesta del Ministro de Economía, Industria y Competitividad, o

c) el potencial cliente ya sea titular en España de una cuenta en un proveedor de servicios de pago que le permita realizar los servicios contemplados en el artículo 8.1, salvo que éste le haya notificado su decisión unilateral de resolver el contrato marco de cuenta de

pago. En este caso, antes de abrir una cuenta *de pago* básica, la entidad de crédito podrá verificar si el cliente dispone o no de una cuenta en España que le permita realizar los servicios citados. Las entidades de crédito podrán basarse a tal fin en una declaración responsable firmada por el propio cliente.

La entidad conservará los documentos y el análisis realizado en el que se base esta decisión.

2. El acceso a la cuenta de pago básica no podrá supeditarse a la adquisición de otros servicios, ni a la adquisición de participaciones en el capital, o instrumentos análogos, de la entidad de crédito, salvo que fuese impuesto por la normativa aplicable o bien requisito ineludible para toda la clientela de la entidad.

Artículo 5. *Notificación de la denegación del acceso a una cuenta de pago básica.*

1. La entidad de crédito deberá informar al potencial cliente de la denegación de la apertura de una cuenta de pago básica, a menos que no resulte compatible con lo establecido en la Ley 10/2010, de 28 de abril, o con los intereses de seguridad nacional o de orden público que hayan motivado dicha denegación.

2. La denegación se notificará al potencial cliente por escrito y de manera gratuita, expresando las razones concretas en las que se funda, sin demora injustificada, y a más tardar en un plazo máximo de diez días hábiles a contar desde la fecha de recepción de la solicitud completa.

3. Asimismo, al notificar el rechazo de la solicitud de apertura, las entidades informarán al potencial cliente del procedimiento que ha de seguir para presentar una reclamación contra la denegación y de su derecho a dirigirse al procedimiento de reclamación previsto en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, y su normativa de desarrollo.

Artículo 6. *Resolución de los contratos de cuentas de pago básicas.*

Las entidades de crédito podrán resolver unilateralmente un contrato marco de cuenta de pago básica, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, cuando se cumpla alguna de las siguientes condiciones:

a) Que el cliente haya utilizado deliberadamente la cuenta para fines ilícitos.

b) Que no se haya efectuado ninguna operación en la cuenta durante más de 24 meses consecutivos.

c) Que el cliente, para obtener la cuenta de pago básica, haya facilitado información incorrecta cuando, de haber facilitado la información correcta, no habría tenido derecho a esa cuenta.

d) Que el cliente no resida legalmente en la Unión Europea, con excepción del supuesto previsto en el artículo 3.c).

e) Que el cliente haya abierto posteriormente en España una cuenta que le permita hacer uso de los servicios enumerados en el artículo 8.

f) Que el cliente no haya aportado la documentación o información requerida en el curso de la relación de negocios, determinando la imposibilidad de aplicar las medidas de diligencia debida u otras obligaciones previstas en la Ley 10/2010, de 28 de abril.

Artículo 7. *Notificación de la resolución de los contratos de cuentas de pago básicas.*

1. Cuando la entidad de crédito resuelva el contrato de una cuenta *de pago* básica por alguna de las razones mencionadas en las letras b), d) o e) del artículo anterior, notificará al cliente, gratuitamente y por escrito, al menos dos meses antes de que la resolución sea efectiva, los motivos y la justificación de la rescisión.

Si la entidad de crédito resuelve el contrato por las razones indicadas en las letras a), c) o f) del artículo anterior, la resolución será efectiva de forma inmediata y, en el caso de la letra f), sin necesidad de justificación.

2. En la notificación de la resolución se informará al cliente del procedimiento que ha de seguir para presentar una reclamación contra la resolución y de su derecho a dirigirse al

sistema de reclamaciones previsto en el artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre y su normativa de desarrollo.

Artículo 8. *Servicios asociados a las cuentas de pago básicas.*

1. Las cuentas de pago básicas permitirán al cliente, al menos, ejecutar una cantidad ilimitada de operaciones de los siguientes servicios:

a) Apertura, utilización y cierre de cuenta.
b) Depósito de fondos.
c) Retirada de dinero en efectivo en las oficinas de la entidad o en los cajeros automáticos en la Unión Europea.
d) Las siguientes operaciones de pago en la Unión Europea:

1.º Adeudos domiciliados.
2.º Operaciones de pago mediante una tarjeta de débito o prepago, incluidos pagos en línea.
3.º Transferencias, inclusive órdenes permanentes en las oficinas de la entidad y mediante los servicios en línea de la entidad de crédito cuando esta disponga de ellos.

2. Las entidades proporcionarán estos servicios en la medida en que ya los ofrezcan a los clientes que dispongan de cuentas distintas de las cuentas de pago básicas.
3. En todo caso, el cliente podrá gestionar y realizar operaciones de pago en relación con la cuenta de pago básica en las sucursales de la entidad de crédito donde esté abierta la cuenta. También podrá hacerlo a través de los servicios bancarios en línea de la entidad de crédito, cuando ésta disponga de ellos.

Artículo 9. *Comisiones y gastos asociados.*

1. Las comisiones percibidas por los servicios prestados por las entidades de crédito en relación con las cuentas de pago básicas serán las que se pacten libremente entre dichas entidades y los clientes.
2. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, el Ministro de Economía, Industria y Competitividad establecerá las comisiones máximas que las entidades pueden cobrar por los servicios señalados en el apartado anterior, incluida la derivada del incumplimiento por parte del cliente de los compromisos contraídos en el contrato de cuenta de pago básica, o, en su caso, la prestación de dichos servicios sin cargo alguno.
3. Las comisiones máximas que se establezcan, deberán ser razonables y estarán basadas en los siguientes criterios:

a) Nivel de renta nacional en relación con otros Estados miembros.
b) Las comisiones medias aplicadas por las entidades de crédito por tales servicios en cuentas distintas de las cuentas de pago básicas.
c) Las comisiones o gastos máximos que, conforme a este artículo, se establezcan, en su caso, por los servicios previstos en las letras a), b), c) y d) (2.º) del artículo 8.1, no tendrán en cuenta el número de operaciones ejecutadas sobre la cuenta de pago básica. En el resto de los servicios de dicho apartado, se establecerá un número mínimo de operaciones que cubran el uso medio personal de cada servicio sin comisión o con una comisión razonable. Por encima de este número mínimo, las comisiones o gastos máximos que se establezcan, no serán superiores a las comisiones medias aplicadas por cada entidad.

4. Reglamentariamente se podrán establecer distintos regímenes de condiciones más ventajosas en materia de comisiones en función de la especial situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera de los potenciales clientes.

Artículo 10. *Información general sobre cuentas de pago básicas.*

1. El Ministro de Economía, Industria y Competitividad determinará las medidas que deberán establecer las entidades de crédito para dar a conocer a los potenciales clientes la existencia de cuentas de pago básicas, las comisiones aplicables, los procedimientos para ejercer el derecho de acceso a las mismas y para proporcionar información sobre los métodos de acceso a los procedimientos alternativos de resolución de litigios. De manera

especial, estas medidas deberán garantizar que los consumidores vulnerables, con residencia móvil o que no disponen de cuenta bancaria son informados adecuadamente.

2. Las entidades de crédito utilizarán de forma destacada en su publicidad, información y documentación contractual la denominación «cuenta de pago básica». Además, se indicará claramente en la publicidad e información facilitada por las entidades de crédito que para tener acceso a una cuenta de pago básica no es obligatorio adquirir otros servicios.

3. En todo caso, las entidades de crédito deberán tener a disposición de los clientes o potenciales clientes gratuitamente en todos sus canales de distribución al consumidor, información y asistencia sobre:

(i) las características y la descripción de cada uno de los servicios incluidos en sus cuentas de pago básicas,

(ii) las comisiones o gastos aplicados a cada servicio, a varios o a todos conjuntamente, y

(iii) las condiciones de utilización de cada servicio.

CAPÍTULO III

Traslado de cuentas de pago

Artículo 11. *Servicio de traslado de cuentas de pago.*

1. Los proveedores de servicios de pago deberán facilitar el traslado eficaz y ágil de las cuentas de pago. Con este objeto colaborarán activamente e intercambiarán toda la información que resulte necesaria, entre sí y con el propio cliente de las operaciones financieras señaladas en el apartado siguiente y de cualesquiera otras que empleen como soporte una cuenta de pago.

2. A solicitud de los clientes, los proveedores de servicios de pago transmisores facilitarán el traslado de cuentas de pago entre distintos proveedores de servicios de pago, ubicados en España, o dentro del mismo proveedor.

Para ello, suministrarán tanto al cliente como al proveedor de servicios de pagos receptor la totalidad o parte de la siguiente información:

a) Las órdenes permanentes de transferencia,
b) los adeudos domiciliados periódicos, y
c) las transferencias entrantes periódicas que se ejecuten en una cuenta de pago.

Igualmente, ejecutarán, en su caso, una orden de pago del saldo acreedor existente en la cuenta de pago que se traslada.

3. El traslado de la cuenta de pago se producirá conforme a los requisitos, procedimientos y plazos previstos en este capítulo, y no supondrá necesariamente el cierre de la cuentas trasladada, salvo que así lo solicite expresamente el cliente.

Artículo 12. *Denegación de la transferencia de saldo.*

Los proveedores de servicios de pago podrán denegar la transferencia del saldo acreedor de una cuenta de pago a aquellos clientes que tengan obligaciones exigibles y pendientes de cargo en dicha cuenta a favor del proveedor de servicios de pago donde se encuentra abierta o de terceros.

Artículo 13. *Procedimiento para el traslado de cuentas de pago.*

1. El traslado de una cuenta de pago requerirá la solicitud expresa de todos los clientes titulares de la misma. El cliente especificará la fecha de ejecución del traslado de cuenta, que no podrá ser inferior a seis días hábiles a partir de la fecha en que el proveedor de servicios de pago receptor reciba, conforme a lo dispuesto en los apartados siguientes, la información necesaria del proveedor de servicios de pago transmisor.

2. En el plazo máximo de dos días hábiles a contar desde la recepción de la autorización del cliente, el proveedor de servicios de pago receptor solicitará al proveedor de servicios de pago transmisor que remita la información necesaria para realizar el traslado de cuenta.

3. Una vez que reciba la solicitud del proveedor de servicios de pago receptor, el proveedor de servicios de pago transmisor enviará al proveedor de servicios de pago receptor la información precisa en un plazo máximo de cinco días hábiles.

4. Una vez recibida esta información, el proveedor de servicios de pago receptor tomará las medidas necesarias para garantizar la eficacia total del traslado de cuenta en el plazo señalado por el cliente.

5. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 26.2 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, el proveedor de servicios de pago transmisor no bloqueará los instrumentos de pago antes de la fecha especificada en la solicitud del cliente, de manera que la prestación de servicios de pago al cliente no se vea interrumpida durante la prestación del servicio de traslado.

6. El Ministro de Economía, Industria y Competitividad establecerá, las reglas y procedimientos que han de seguir los proveedores de servicios de pago en el proceso de ejecución del servicio de traslado de cuentas, incluyendo la apertura transfronteriza de cuentas, la información a suministrar al cliente, antes y después de completarse el proceso, así como las comisiones máximas que podrán aplicar por el servicio de traslado de cuenta. Las comisiones que, en su caso, puedan establecer las entidades en el servicio de traslado deberán ser acordes con los costes efectivamente soportados por el proveedor de servicios de pago.

Artículo 14. *Perjuicio financiero del cliente.*

1. Los proveedores de servicios de pago deberán reembolsar al cliente, a la mayor brevedad posible, cualquier perjuicio financiero, incluidos los gastos e intereses, en que este haya incurrido por motivo del incumplimiento del proveedor de servicios de pago de sus obligaciones en el proceso de traslado de cuenta.

2. El deber de resarcimiento previsto en este artículo no se aplicará en los siguientes supuestos:

a) Cuando concurran circunstancias excepcionales e imprevisibles, ajenas al control del proveedor de servicios de pago que las invoque, cuyas consecuencias no hubieran podido evitarse aunque hubiera empleado la máxima diligencia;

b) Cuando el proveedor de servicios de pago esté vinculado por otras obligaciones legales que le impidan ejecutar en tiempo o forma la solicitud del traslado de cuenta de pago.

CAPÍTULO IV

Comparabilidad de comisiones de cuentas de pago

Artículo 15. *Servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.*

El Banco de España publicará y mantendrá actualizada la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, incorporando la terminología normalizada recogida en el acto delegado a que hace referencia el artículo 3.4 de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014.

Artículo 16. *Documento informativo de comisiones.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, los proveedores de servicios de pago proporcionarán al cliente o potencial cliente gratuitamente y con suficiente antelación respecto de la fecha de celebración de un contrato de cuenta de pago un documento informativo de las comisiones, en papel u otro soporte duradero, en el que figuren los términos normalizados de la lista definitiva correspondientes a los servicios más representativos asociados a la cuenta de pago a que se refiere el artículo anterior junto con las comisiones aplicables a cada uno de dichos servicios si el proveedor de servicios de pago los ofrece.

2. El documento informativo de las comisiones deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) Será un documento breve e independiente;

b) tendrá una presentación y una estructura claras que permitan su fácil lectura, y utilizará caracteres de un tamaño legible, en caso de que el original se haya elaborado en color, no deberá perder claridad si se imprime o fotocopia en blanco y negro;

c) se redactará en el idioma acordado por las partes;

d) será preciso, no inducirá a error;

e) las cantidades que figuren en él se expresarán en la moneda de la cuenta de pago, o en otra moneda de la Unión pactada entre las partes;

f) llevará en la parte superior de la primera página el título «Documento informativo de las comisiones», junto a un símbolo común que permita diferenciar este documento de otros documentos, e indicará expresamente que contiene las comisiones aplicables a los servicios más representativos asociados a la cuenta de pago y que la información precontractual o contractual completa sobre el conjunto de los servicios ofrecidos figura en otros documentos.

3. Cuando se ofrezca uno o más servicios como parte de un paquete de servicios asociados a una cuenta de pago, el documento informativo sobre comisiones estipulará la comisión por el paquete completo, los servicios incluidos en el paquete y su cantidad y la comisión adicional para cualquier servicio que exceda de la cantidad cubierta por la comisión por el paquete.

4. Se habilita al Banco de España para que establezca los requisitos que debe cumplir dicho Documento Informativo de Comisiones de conformidad con el acto delegado previsto en el artículo 4.6 de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Artículo 17. *Estado de comisiones.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, los proveedores de servicios de pago facilitarán al cliente, al menos con periodicidad anual y gratuitamente, un estado de todas las comisiones en que hayan incurrido para los servicios asociados a una cuenta de pago, así como, en su caso, la información relativa a los tipos de interés contemplados en las letras c) y d) del apartado 2 del presente artículo. Los proveedores de servicios de pago utilizarán, en su caso, la terminología normalizada que figure en la lista a que se refiere el artículo 15.

Se acordará con el cliente el canal de comunicación que se utilizará para proporcionarle el estado de comisiones. El estado de comisiones se facilitará al cliente en papel al menos cuando este así lo solicite.

2. El estado de comisiones especificará, como mínimo, la siguiente información:

a) La comisión unitaria aplicada a cada servicio y el número de veces que se utilizó el servicio durante el período de referencia y, en el caso de servicios combinados en un paquete, la comisión aplicada al conjunto del paquete, el número de veces que se cobró la comisión correspondiente al paquete durante el período de referencia y la comisión adicional cobrada por cualquier servicio que supere la cantidad cubierta por la comisión aplicada al paquete;

b) el importe total de las comisiones aplicadas durante el período de referencia por cada servicio prestado y cada paquete de servicios prestados y los servicios que superen la cantidad cubierta por la comisión aplicada al paquete;

c) el tipo de interés de descubierto aplicado a la cuenta de pago y el importe total de los intereses cobrados en relación con la posibilidad de descubierto durante el período de referencia en su caso;

d) el tipo de interés crediticio aplicado a la cuenta de pago y el importe total de los intereses devengados durante el período de referencia en su caso;

e) el importe total de las comisiones aplicadas por el conjunto de servicios prestados durante el período de referencia.

3. El estado de comisiones deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a) tendrá una presentación y una estructura claras que permitan su fácil lectura, y utilizará caracteres de un tamaño legible;

b) estará redactado en el idioma en el que se ofrezca la cuenta de pago, o en otro idioma acordado por las partes;

c) será preciso, no inducirá a error;

d) las cantidades que figuren en él se expresarán en la moneda de la cuenta de pago, o en otra moneda acordada entre las partes;

e) llevará en la parte superior de la primera página el título «Estado de comisiones», junto a un símbolo común que permita diferenciar este documento de otros documentos.

4. Se habilita al Banco de España para que establezca los requisitos que debe cumplir dicho estado de comisiones de conformidad con el acto delegado a que hace referencia el artículo 5.4 de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Artículo 18. *Sitio web de comparación del Banco de España.*

El Banco de España, dispondrá de un sitio web, de acceso gratuito, que permita comparar las comisiones que aplican los proveedores de servicios de pago como mínimo por los servicios incluidos en la lista señalada en el artículo 15. El sitio web incluirá la fecha de su última actualización y posibilitará la descarga completa de esta información de forma puntual y en formatos que faciliten su tratamiento por parte de los usuarios.

Artículo 19. *Otros sitios web de comparación.*

1. Los operadores distintos del Banco de España que deseen establecer un sitio web que permita comparar las comisiones que aplican los proveedores de servicios de pago deberán realizar, previamente al inicio de su actividad, una declaración responsable sobre el cumplimiento de los requisitos recogidos en este artículo ante el Banco de España.

El Banco de España establecerá los términos concretos de la declaración responsable y verificará el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos, pudiendo requerir de estos operadores la información que se necesaria para el adecuado ejercicio de sus funciones.

2. En todo caso, todos los sitios web de comparación deberán:

a) Ser funcionalmente independientes, garantizando que los proveedores de servicios de pago reciben un trato equitativo en los resultados de las búsquedas;

b) indicar claramente sus propietarios;

c) establecer criterios claros y objetivos en los que se basará la comparación;

d) utilizar un lenguaje sencillo e inequívoco y, en su caso, la terminología normalizada establecida en la lista resultante definitiva de los servicios más representativos que publique el Banco de España, de conformidad con lo dispuesto en el primer párrafo de este artículo.

e) proporcionar información precisa y actualizada e indicar el momento de la actualización más reciente;

f) incluir un conjunto amplio de las ofertas de cuentas de pago que abarquen una parte significativa del mercado y, cuando la información que se presente no proporcione una visión completa del mercado, una declaración clara a tal efecto antes de mostrar los resultados, y

g) ofrecer un procedimiento eficaz de notificación de errores en la información sobre las comisiones publicadas.

h) cualesquiera otros que, en su caso, establezca el Ministro de Economía, Industria y Competitividad, para la consecución de los objetivos de independencia, objetividad y transparencia.

Artículo 20. *Información a los clientes.*

1. Los proveedores de servicios de pago utilizarán en su información contractual, comercial y publicitaria a los clientes, cuando corresponda, la terminología normalizada a la que se refiere artículo 15.

2. Los proveedores de servicios de pago podrán utilizar nombres de marcas, a condición de que además se identifiquen claramente, cuando corresponda, los términos normalizados a los que hace referencia el artículo 15:

a) En el documento informativo sobre comisiones y en el estado de comisiones, como designación secundaria de dichos servicios.

b) para designar sus servicios en su información contractual, comercial y publicitaria a los clientes.

CAPÍTULO V

Régimen sancionador y autoridad competente

Artículo 21. *Régimen sancionador.*

Tendrán consideración de normas de ordenación y disciplina las disposiciones contenidas en este Real Decreto-ley. Su incumplimiento será considerado infracción muy grave conforme a lo previsto en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, salvo que tenga carácter ocasional o aislado, en cuyo caso será sancionado como infracción grave.

Artículo 22. *Autoridad competente y régimen de cooperación.*

1. Se designa al Banco de España como autoridad competente para garantizar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este Real Decreto-ley.

2. Asimismo el Banco de España será el punto de contacto único con las Autoridades de otros Estados miembros de la Unión Europea para facilitar el intercambio de información. A estos efectos se aplicará el régimen de cooperación con autoridades de otros países y nacionales prevista en los artículos 61.1 y 67.1 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

Disposición adicional primera. *Instituto de Crédito Oficial.*

Las disposiciones contenidas en este Real Decreto-ley no serán de aplicación al Instituto de Crédito Oficial.

Disposición adicional segunda. *Procedimientos de reclamación extrajudicial.*

1. Los proveedores de servicios de pago en sus relaciones con los usuarios de servicios de pago estarán sometidos a los mecanismos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros y, concretamente, a lo establecido en el artículo 29 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.

En aquellos casos en que los usuarios de servicios de pago ostenten la condición de consumidor conforme al Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, las partes podrán acudir a las entidades notificadas a la Comisión Europea conforme a la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

2. Los órganos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros cooperarán, en el caso de litigios transfronterizos, con los organismos competentes de la resolución de estos conflictos en el ámbito comunitario.

Disposición transitoria única. *Periodo de adaptación.*

1. El Banco de España deberá cumplir lo establecido en el artículo 15 en el plazo máximo de tres meses desde la entrada en vigor de este Real Decreto-ley, si se hubiese publicado el acto delegado a que hace referencia el artículo 3.4 de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas, o desde la publicación del mismo en otro caso.

2. En el plazo máximo de nueve meses desde la entrada en vigor de este Real Decreto-ley, si ya se hubiesen publicado los actos delegados a que hace referencia los artículos 3.4, 4.6 y 5.4 de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de

2014, o desde la publicación del mismo en otro caso, el Banco de España dará cumplimiento a lo establecido en los artículos 16.4 y 17.4 y 18.

3. Hasta la entrada en vigor de la orden del Ministro de Economía, Industria y Competitividad prevista en los artículos 9.2, 10.1 y 13.6, será de aplicación en esos ámbitos el régimen vigente a la aprobación de este Real Decreto-ley.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente Real Decreto-ley.

Disposición final primera. *Modificación de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.*

El artículo 21 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, se modifica en los términos siguientes:

«Artículo 21. *Resolución del contrato marco.*

1. El usuario del servicio de pago podrá resolver el contrato marco en cualquier momento, sin necesidad de preaviso alguno. El proveedor de servicios de pago procederá al cumplimiento de la orden de resolución del contrato marco antes de transcurridas 24 horas desde la solicitud del usuario.

2. En caso de que se trate del contrato marco de una cuenta de pago, el proveedor de servicios de pago pondrá a disposición del usuario del servicio de pago el saldo que, en su caso, la misma presentase a su favor, y el usuario deberá entregar al proveedor de servicios de pago, para su inutilización, todos los instrumentos de pago asociados a la cuenta de pago.

No obstante, no se aplicará lo previsto en el apartado 1 si el usuario tuviera contratado con el proveedor de servicios de pagos otro producto o servicio financiero para cuya gestión sea necesario mantener abierta una cuenta de pago con el proveedor de servicios de pago, o en aquellos otros supuestos que se determinen reglamentariamente.

En estos casos, el proveedor de servicios de pago no podrá modificar unilateralmente el coste de la cuenta de pago o introducir concepto alguno del que se derive un coste para el usuario superior al vigente en el momento de la solicitud de resolución prevista en el apartado 1, siempre que el usuario de servicios de pago no utilice la cuenta de pago para finalidades distintas de las relacionadas con el producto o servicio financiero para cuya gestión se mantiene abierta.

3. La resolución de un contrato marco que se haya celebrado por un período indefinido o superior a seis meses será gratuita para el usuario de servicios de pago si se efectúa una vez transcurridos los seis meses. En todos los demás casos, los gastos derivados de la resolución serán apropiados y estarán en consonancia con los costes.

4. De acordarse así en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago podrá resolver un contrato marco celebrado por un período indefinido si avisa con una antelación mínima de dos meses.

5. De los gastos que se cobren periódicamente por los servicios de pago, el usuario de servicios de pago solo abonará la parte proporcional adeudada hasta la resolución del contrato. Cuando dichas comisiones se hayan pagado por anticipado, se reembolsarán de manera proporcional.

6. Los preceptos del presente artículo se entenderán sin perjuicio de lo dispuesto en el Código Civil sobre los derechos de las partes a solicitar la declaración de nulidad del contrato marco.»

Disposición final segunda. *Título competencial.*

Este Real Decreto-ley se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre

legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

Disposición final tercera. *Incorporación de Derecho de la Unión Europea.*

Mediante este Real Decreto-ley se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

El presente Real Decreto-ley entrará en vigor el día de su completa publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 63

Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. [Inclusión parcial]

Ministerio de Economía y Empresa
«BOE» núm. 308, de 24 de diciembre de 2019
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2019-18425

I

La Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre de 2007, sobre servicios de pago en el mercado interior, por la que se modifican las Directivas 97/7/CE, 2002/65/CE, 2005/60/CE y 2006/48/CE y por la que se deroga la Directiva 97/5/CE, conocida como PSD, supuso un hito fundamental en la construcción de un mercado único integrado de servicios de pago en la Unión Europea. Con su transposición a nuestro ordenamiento jurídico, principalmente mediante la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago, se buscaba corregir la fragmentación de los mercados nacionales de servicios de pago, armonizando y coordinando las disposiciones nacionales en materia de requisitos prudenciales, acceso al mercado de los nuevos proveedores de servicios de pago, requisitos de información y derechos y obligaciones de los usuarios y proveedores de servicios de pago.

Pese al indudable éxito que supuso esta normativa, que consolidó una zona única de pagos, el mercado de pagos minoristas ha experimentado en los últimos años una serie de innovaciones tecnológicas muy importantes, ayudando al desarrollo de nuevos servicios de pago, cuyo encaje en dicha regulación era muchas veces difícil. El impulso de las nuevas tecnologías ha producido un gran aumento del número y volumen de las operaciones de pagos electrónicos, tanto a través de las tarjetas sin contacto como mediante terminales móviles.

La necesidad de garantizar una mayor seguridad jurídica de las entidades y usuarios, así como un entorno más ágil y eficaz, ha llevado a aprobar la segunda Directiva de servicios de pago, la Directiva (UE) 2015/2366, de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre, conocida como PSD2. Esta Directiva recoge los principios fundamentales de la anterior y avanza en determinados

aspectos clave referidos a nuevos servicios y proveedores, favoreciendo tanto la innovación, como una profundización en la regulación de la seguridad y la protección de los usuarios de servicios de pago en los pagos realizados en comercio electrónico y en la utilización de servicios que hasta ese momento se venían prestando al margen de la regulación, en particular la iniciación de pagos y la información sobre cuentas.

Dicha Directiva ha sido transpuesta de forma parcial en nuestro ordenamiento jurídico a través del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, por lo que resulta necesario continuar su transposición desarrollando determinados aspectos regulados en dicho real decreto-ley.

II

Este real decreto se estructura de forma similar al Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago, al que deroga. Consta de siete capítulos, que contienen treinta artículos, dos disposiciones adicionales, una disposición derogatoria, seis disposiciones finales y un anexo.

El capítulo I, del régimen jurídico de las entidades de pago, regula principalmente la creación de este tipo de entidades, así como los aspectos fundamentales de su actuación como son su autorización, la modificación de sus estatutos y la ampliación de sus actividades, y las modificaciones estructurales en las que intervenga una entidad de pago.

Una de las novedades más destacadas del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, fue el cambio del órgano competente para autorizar la creación de entidades de pago. A partir de la entrada en vigor del mismo, esta competencia deja de ser propia del anterior Ministerio de Economía y Hacienda y se le atribuye al Banco de España. El presente real decreto desarrolla esta previsión, estableciendo los detalles del procedimiento, las peculiaridades para determinados proveedores del servicios de pago, como son los de los servicios de información sobre cuentas, y las entidades acogidas a la exención del artículo 14 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre. Asimismo detalla los requisitos de información que el Banco de España debe remitir a la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional del Ministerio de Economía y Empresa sobre los solicitantes de autorización. Se establecen también los requisitos que deben poseer estos últimos para ser autorizados, así como el contenido concreto de la solicitud que deben presentar. En este sentido, se pretende establecer unos requisitos y procedimientos lo más ágiles posibles, para evitar demoras indebidas en la obtención de la autorización, dentro del respeto a los mandatos de la Directiva (UE) 2015/2366, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015 (en adelante, la Directiva). Asimismo, con esta regulación se aborda el registro del Banco de España, ante el que están obligadas a inscribirse estas entidades.

Junto a las peculiaridades del régimen de autorización, el capítulo primero también se ocupa de otros aspectos. De la misma manera que se establecía en el Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, los cambios en los estatutos sociales de estas entidades, y la ampliación de sus actividades, estarán igualmente sujetas a autorización, salvo excepciones en las que, por su escasa relevancia, será suficiente con su comunicación al Banco de España. También están sometidas a autorización las operaciones de fusión, escisión o cesión de activos y pasivos, u otras análogas, en las que intervenga una de estas entidades. Por último, este capítulo trata el uso de la denominación «entidad de pago» o «E.P.», y «entidad prestadora de servicios de información sobre cuentas» o «E.P.S.I.C.», que necesariamente queda reservada a las mismas, y que, potestativamente, podrán incluirla en su denominación social y usarla en sus comunicaciones.

El capítulo II regula la actividad transfronteriza de las entidades de pago. Se establece la forma de actuación en nuestro país de entidades de pago autorizadas en otro Estado miembro, para lo cual se fija un procedimiento de comunicación de información entre las autoridades de supervisión de cada Estado miembro. Asimismo, este capítulo regula las peculiaridades del procedimiento de autorización cuando una entidad española pretenda abrir una sucursal o acceder a la libre prestación de servicios en el territorio de un Estado no miembro de la Unión Europea y determina el procedimiento para la creación o adquisición de participaciones, por parte de una entidad española, en entidades de un Estado no miembro de la Unión Europea que puedan considerarse análogas a una entidad de pago.

El capítulo III se ocupa del recurso a agentes y de la externalización de funciones por parte de las entidades de pago. Este capítulo define el concepto de agente, de conformidad con lo regulado en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, establece el requisito de remisión al Banco de España de determinada información sobre los agentes, por un lado, y la obligación de inscripción previa en el Registro Especial del Banco de España, por otro. Igualmente, regula las peculiaridades a tener en cuenta en los casos de agentes que vayan a actuar en otros Estados miembros de la Unión Europea. Las entidades de pago y sus agentes quedan así sometidos a una serie de condiciones en su ejercicio. Entre estas destaca que, en los actos llevados a cabo por sus agentes, las entidades serán responsables del cumplimiento de las obligaciones recogidas en la normativa.

Asimismo, este capítulo se ocupa de las condiciones para la externalización de funciones operativas importantes. Define, en primer lugar, qué funciones operativas pueden considerarse como tales. En segundo lugar, establece la obligación de comunicación previa al Banco de España en estos casos, que podrá oponerse a dicha externalización. Por último, introduce las condiciones para el ejercicio de esta externalización.

El capítulo IV de este real decreto desarrolla lo previsto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, en lo relacionado con las garantías de solvencia y la protección al usuario, estableciendo las obligaciones que sobre dichas cuestiones deben cumplir las entidades de pago, incluidas las prestadoras del servicio de iniciación de pagos, y las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas.

El primero de estos requisitos se refiere a la protección y custodia de los fondos recibidos de los usuarios, que debe hacerse a través de uno de los dos procedimientos que el real decreto-ley regula, y sobre los que este real decreto detalla ahora los requisitos concretos de estas formas de garantía.

En cuanto al segundo requisito, el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, señala que estas entidades deben mantener en todo momento un volumen determinado de fondos propios. El presente real decreto recoge los tres métodos que la Directiva permite emplear para determinar estos fondos propios, cuya aplicación habrá de ser elegida por las propias entidades. Esta posibilidad de elección supone una novedad con respecto a la regulación anterior, donde el método de cálculo venía dado a las entidades. En concreto, este real decreto recoge en su anexo único los tres posibles métodos que las entidades podrán elegir para el cálculo de sus fondos propios.

Asimismo, en caso de que alguna entidad incumpla este nivel de fondos propios mínimo, el capítulo IV recoge también el procedimiento a seguir para que la entidad retorne al cumplimiento de las normas relativas a fondos propios. Por último, este capítulo recoge limitaciones operativas que deben respetar las cuentas de pago.

El capítulo V, de manera similar a la regulación actual, recoge la definición de entidad de pago de carácter híbrido, como aquella que, además de prestar servicios de pago regulados, ofrece otro tipo de servicios, estableciendo las particularidades de su régimen jurídico específico.

En desarrollo de lo anterior se establece que, cuando las actividades de la entidad de pago en relación con servicios distintos de los de pago perjudiquen o puedan perjudicar a la solidez financiera o a la capacidad de las autoridades competentes para la supervisión, tendrán la obligación de constituir una entidad separada para la prestación de estos servicios distintos, en los términos que recoge el artículo 23.

Por otro lado, el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, estableció la exclusión en la aplicación de la normativa respecto de los servicios de pago que se basen en instrumentos que solo se pueden utilizar de forma limitada, principalmente para adquirir una gama concreta de bienes y servicios, o que solo se puede usar en los locales del emisor o red limitada de proveedores. Con base en dicha exclusión, el capítulo VI de este real decreto desarrolla sus términos de manera más detallada para clarificar su regulación. Este capítulo se completa estableciendo que las operaciones de pago de servicios de movilidad urbana, incluyendo los de uso compartido, así como de entradas a servicios de carácter cultural, y otros similares, entre otras que podrá determinar el Banco de España, se considerarán excluidas de la aplicación de la normativa de servicios de pago, dado su carácter, cumpliendo los requisitos que recoge el artículo 4.l), del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

Por último, el capítulo VII recoge el régimen sancionador y el de supervisión en cuanto a la estructura de capital y en materia de conducta, aplicables a las entidades de pago. Esta regulación sigue, en lo fundamental, el régimen aplicable a las entidades de crédito, que a su vez había sido modificado por el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

Las previsiones de este real decreto se completan con dos disposiciones adicionales, una disposición derogatoria, seis disposiciones finales y un anexo.

Dado que el real decreto modifica el régimen jurídico de las entidades de pago de carácter híbrido y las entidades de dinero electrónico de carácter híbrido, al haber introducido la previsión de que los administradores que vayan a tener participación directa en la gestión de los servicios de pago tengan que inscribirse obligatoriamente en el Registro de Altos Cargos del Banco de España, es necesario establecer un plazo para que los mismos se inscriban. Esta previsión se recoge en la disposición adicional primera.

La disposición adicional segunda desarrolla lo previsto en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, sobre los servicios de atención al cliente de los proveedores de servicios de pago, habilitando a la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa para establecer los requisitos que debe cumplir el servicio de atención al cliente y el defensor del cliente, en su caso, el procedimiento a que debe someterse la tramitación de las quejas y reclamaciones, el procedimiento de verificación administrativa de los reglamentos de funcionamiento y el contenido mínimo que deben tener sus memorias anuales.

La disposición derogatoria única deroga el Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo.

La disposición final primera recoge el título competencial, señalando que este real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.6.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución, que atribuyen al Estado las competencias exclusivas sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

La disposición final segunda contiene una profunda modificación del Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, por el que se desarrolla la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico. Dadas las modificaciones introducidas por el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, en la Ley 21/2011, de 26 de julio, procede ahora adaptar su reglamento tanto a estos cambios, por un lado, como a las novedades que introduce este real decreto. Esta adaptación es imprescindible dada la necesaria armonización que debe existir entre ambas regulaciones.

La disposición final tercera recoge una modificación del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. Esta modificación tiene por objeto recoger las obligaciones de información en materia de conducta para las entidades de crédito, de manera idéntica a la que el artículo 30 de este real decreto, y la disposición final segunda, relativa al artículo 28 del Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, recogen para entidades de pago y entidades de dinero electrónico, respectivamente.

Las disposiciones finales cuarta a sexta contienen, respectivamente, la declaración de incorporación de derecho de la Unión Europea, las habilitaciones a la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa y al Banco de España para el desarrollo de diversas disposiciones, y la fecha de entrada en vigor del real decreto.

Por último, el anexo recoge los tres métodos que las entidades podrán usar para el cálculo de su volumen mínimo de fondos propios, siguiendo lo establecido en la Directiva.

III

Esta norma se adecua a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia, a los que debe sujetarse el ejercicio de la potestad reglamentaria, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Este real decreto viene a adaptarse a la normativa de la Unión Europea, así como al Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, defendiendo por tanto el interés general, y aplicando los principios de necesidad y eficacia. Además, dado que su aprobación es de obligado cumplimiento, y siendo el real decreto el instrumento más adecuado para ello, de

acuerdo con los mandatos establecidos en el citado real decreto-ley, cumple los principios de proporcionalidad y seguridad jurídica.

En el procedimiento de elaboración del presente real decreto, se ha sometido el mismo a consulta pública, prevista tanto en el artículo 26.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, como en el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre. Asimismo, el proyecto se ha sometido al trámite de audiencia pública previsto en el artículo 26.6 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, y en el artículo 133.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, posibilitando así la participación activa de los potenciales destinatarios. De la misma manera se ha recabado, entre otros, el Informe de la Agencia Española de Protección de Datos. Además, la propia regulación contenida en el real decreto establece medidas de transparencia en los procedimientos de autorización, al recoger el carácter público del registro de las entidades de pago y de dinero electrónico, su accesibilidad por medios telemáticos y la publicación de una guía informativa sobre la forma de presentación de las solicitudes de autorización y registro. Por lo anterior, se considera cumplido el principio de transparencia.

Finalmente, se encuentra acreditado el principio de eficiencia, porque la iniciativa normativa no impone cargas administrativas innecesarias o accesorias, y su desarrollo se ha producido con la mayor celeridad posible, lo que adicionalmente redunda en el cumplimiento de los principios de eficacia y proporcionalidad.

El presente real decreto se dicta en virtud de las habilitaciones para el desarrollo normativo que establece el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Economía y Empresa, con la aprobación previa del Ministro de Política Territorial y Función Pública, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 20 de diciembre de 2019,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Autorización y modificación de las entidades de pago

Artículo 1. *Régimen de autorización de las entidades de pago.*

1. Toda persona que se proponga prestar servicios de pago, deberá obtener autorización como entidad de pago con anterioridad a la prestación de dichos servicios, excepto las recogidas en los artículos 5.1, letras a), b) y d), 5.2, 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, en los términos que establecen los apartados siguientes y de conformidad con lo previsto en el artículo 11.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

Corresponderá al Banco de España, previo informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en los aspectos de su competencia, autorizar la creación de las entidades de pago así como el establecimiento en España de sucursales de entidades análogas a entidades de pago autorizadas o domiciliadas en un Estado no miembro de la Unión Europea, cuando la información y las pruebas que acompañen a la solicitud cumplan todos los requisitos establecidos. En la autorización se especificarán las actividades que podrá realizar la entidad de pago, de acuerdo con el programa de actividades presentado por la entidad. Solo se concederá autorización a las personas jurídicas establecidas en un Estado miembro.

2. La solicitud de autorización deberá ser resuelta dentro de los tres meses siguientes a su recepción en el Banco de España o al momento en que se complete la documentación exigible. La solicitud de autorización se entenderá desestimada por silencio administrativo si transcurrido ese plazo máximo no se hubiera notificado resolución expresa, sin perjuicio del deber de dictar la misma y notificarla. La denegación de la autorización deberá ser motivada conforme a lo establecido en este real decreto, y en el artículo 12 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

3. El Banco de España comunicará al final de cada trimestre a la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional del Ministerio de Economía y Empresa la siguiente información:

a) Identidad del solicitante, incluyendo la denominación social propuesta para la entidad de pago, el domicilio social y la dirección de la administración central.

b) Fecha de la solicitud de autorización para la creación de una entidad de pago y, en su caso, de la solicitud de renuncia o revocación de la misma, de la solicitud de ampliación de actividades, así como de la solicitud de modificaciones estructurales en la que intervenga una entidad de pago y, en su momento, fecha de la resolución recaída en el procedimiento, así como su carácter estimatorio o desestimatorio.

c) El programa de actividades que la entidad pretende llevar a cabo, indicando el servicio o servicios de pago que solicita prestar, así como los servicios auxiliares o estrechamente relacionados con estos.

d) El grado de innovación financiera de base tecnológica que, a juicio del Banco de España, conlleva el modelo de negocio propuesto respecto a las prácticas del mercado, así como una descripción del mismo, en el caso de que el grado de innovación pueda considerarse alto, a juicio del Banco de España. A efectos de este real decreto, se entenderá por innovación financiera de base tecnológica toda aquella que pueda dar lugar a nuevos modelos de negocio, aplicaciones, procesos o productos con incidencia sobre los mercados financieros, la prestación de servicios financieros y complementarios o el desempeño de las funciones públicas en el ámbito financiero.

e) Cualquier variación en la información remitida a la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional del Ministerio de Economía y Empresa con motivo de la comunicación del inicio del expediente.

Esta información se comunicará también, en lo que proceda, en los casos de solicitudes de registro como entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas a las que se refiere el artículo 3, así como en los casos de las entidades a las que se refiere el artículo 4, si bien en este último supuesto con periodicidad anual. En estos casos, se indicará además la fecha en la que la entidad ha quedado inscrita en el Registro Especial de entidades de pago, o los motivos de la denegación de la inscripción.

4. En el caso de que el control de la entidad de pago, en los términos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio, vaya a ejercerse por una entidad de pago, una entidad de dinero electrónico, una entidad de crédito, una empresa de servicios de inversión o una empresa de seguros o reaseguros autorizada en otro Estado miembro de la Unión Europea, por la entidad dominante de una de esas entidades, o por las mismas personas físicas o jurídicas que a su vez controlen a una de estas entidades, el Banco de España, antes de resolver el procedimiento de autorización a que se refiere el apartado 1, deberá consultar a las autoridades responsables de la supervisión de las citadas entidades.

5. La revocación de la autorización estará sujeta al mismo procedimiento previsto para la autorización, con respeto a lo establecido en el artículo 18 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, si bien no será preceptiva la emisión de informe por el Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

Artículo 2. *Solicitudes de autorización.*

1. La solicitud de autorización para la creación de una entidad de pago se dirigirá al Banco de España, acompañada de los siguientes documentos justificativos de los correlativos requisitos que necesariamente debe cumplir la entidad de pago:

a) Un programa de actividades en el que se indique, en particular, el tipo de servicio de pago que se pretende prestar, así como los servicios auxiliares o estrechamente relacionados con aquellos que se pretendan llevar a cabo.

b) Un plan de negocios referido a las actividades citadas en la letra anterior, que incluya un cálculo de las previsiones presupuestarias para los tres primeros ejercicios de actividad de la entidad de pago, que acredite que podrá emplear sistemas, recursos y procedimientos adecuados y proporcionados para operar correctamente.

c) La documentación que acredite que la entidad de pago dispone o dispondrá en el momento de la autorización del capital inicial mencionado en el artículo 19.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

d) Una descripción de las medidas adoptadas por la entidad de pago para proteger los fondos del usuario de los servicios de pago con arreglo a lo previsto en el artículo 21 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre y en el artículo 16.

e) Una descripción de los métodos de gobierno corporativo y de los mecanismos de control interno de la entidad de pago, incluidos procedimientos administrativos, de gestión del riesgo y contables, que demuestre que dichos métodos de gobierno corporativo, mecanismos de control y procedimientos son proporcionados, apropiados, sólidos y adecuados.

f) Una descripción del procedimiento establecido para la supervisión, tramitación y seguimiento de los incidentes de seguridad y las reclamaciones de los usuarios al respecto, incluido un mecanismo de notificación de incidentes que atienda a las obligaciones de notificación de la entidad de pago establecidas en el artículo 67 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

g) Una descripción del procedimiento establecido para registrar, controlar, rastrear y restringir el acceso a los datos de pago sensibles.

h) Una descripción de los mecanismos que garanticen la continuidad de la actividad, en particular una delimitación clara de las funciones operativas importantes, planes efectivos para contingencias y un procedimiento para poner a prueba y revisar periódicamente la adecuación y eficiencia de dichos planes.

i) Una descripción de los principios y las definiciones aplicados para la recopilación de los datos estadísticos sobre los resultados, las operaciones y el fraude.

j) Un documento relativo a la política de seguridad, que incluya una evaluación pormenorizada de riesgos en relación con sus servicios de pago y una descripción de las medidas de control de la seguridad y mitigación de los riesgos adoptadas para proteger adecuadamente a los usuarios de los servicios de pago de dichos riesgos, incluido el fraude y uso ilegal de datos sensibles y de carácter personal.

Estas medidas de control de la seguridad y mitigación de los riesgos deberán indicar de qué manera garantizan un elevado nivel de seguridad técnica y protección de datos, incluso en lo que respecta a los programas y los sistemas informáticos utilizados por la entidad de pago o por las empresas a las que externalice la totalidad o parte de sus operaciones. Dichas medidas comprenderán, asimismo, las medidas de seguridad establecidas en el capítulo V «Riesgos operativos y de seguridad», del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

Asimismo, estas medidas deberán garantizar que las entidades de pago cumplen con las obligaciones que al respecto establece la normativa de protección de datos, entre ellas la de realizar evaluaciones de impacto y nombrar un delegado de protección de datos, a que se refieren, respectivamente, los artículos 35 y 37 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

k) En el caso de las entidades de pago sujetas a las obligaciones en relación con el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, una descripción de los mecanismos, procedimientos y órganos de control interno que se prevea establecer por el solicitante a fin de prevenir e impedir la realización de operaciones de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.

l) Una descripción de la organización estructural de la entidad de pago, incluida, cuando proceda, una descripción de la utilización que se pretenda hacer de agentes y sucursales y de los controles dentro y fuera de los locales de estos que la entidad de pago se compromete a realizar, como mínimo una vez al año, y una descripción de las disposiciones en materia de externalización de funciones, así como de su participación en un sistema de pago nacional o internacional.

m) La identidad de las personas que posean participaciones significativas en la entidad de pago, conforme a lo establecido en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, con indicación de la cuantía de su participación efectiva y pruebas de su

idoneidad, atendiendo a la necesidad de garantizar la gestión sana y prudente de la entidad de pago.

Salvo las entidades de crédito sujetas a supervisión del Banco de España, los accionistas o socios que tengan la consideración de personas jurídicas deberán aportar asimismo las cuentas anuales y el informe de gestión de los tres últimos años, con los informes de auditoría, si los hubiere.

A los efectos de la definición de participación significativa, se entenderá por influencia notable la posibilidad de nombrar o destituir algún miembro del máximo órgano de gobierno de la entidad de pago.

n) La identidad de los administradores de la entidad de pago y de los directores generales responsables de la gestión de los servicios de pago, así como documentos acreditativos de su honorabilidad, y de que tienen la experiencia y poseen los conocimientos necesarios para la prestación de servicios de pago.

A estos efectos, la valoración de estos requisitos se ajustará a los criterios y procedimientos de control de la honorabilidad y conocimientos y experiencia establecidos en los artículos 29, 30 y 31, apartados 1 y 2, del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión, y solvencia de entidades de crédito.

ñ) En su caso, la identidad de los auditores responsables de la auditoría de cuentas de la entidad de pago.

o) El proyecto de estatutos sociales, acompañado de una certificación registral negativa de la denominación social propuesta; en caso de que la autorización sea solicitada por una sociedad ya existente bastará certificación vigente de su inscripción registral. En todo caso, deberá revestir cualquier forma societaria mercantil. Las acciones, participaciones o títulos de aportación en que se halle dividido el capital social deberán ser nominativos.

p) El domicilio social y la dirección de la administración central de la entidad de pago. Los mismos, así como su efectiva administración y el ejercicio de parte de sus actividades de prestación de servicios de pago, deberán tener lugar en territorio español.

q) Una descripción de los servicios, instrumentos u otros medios de que disponga, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, para atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes, incluido el Reglamento para la defensa del cliente, elaborado según lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

r) La documentación que acredite el seguro de responsabilidad civil profesional, aval bancario u otra garantía equivalente, que se comprometa a contratar, cuando sea necesario con arreglo a lo previsto en los apartados 2 y 3 de este artículo.

A efectos de la acreditación de lo dispuesto en las letras d), e), f) y l), se deberá facilitar una descripción de sus procedimientos de auditoría y de las disposiciones organizativas que haya establecido a fin de adoptar todas las medidas razonables para proteger los intereses de sus usuarios y garantizar la continuidad y fiabilidad de la prestación de servicios de pago.

2. De conformidad con lo previsto en el artículo 16.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, las entidades de pago que presten el servicio de iniciación de pagos sin prestar ninguno de los servicios recogidos en las letras a) a f) del artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, estarán obligadas, como condición para su autorización, a tener un seguro de responsabilidad civil profesional, aval bancario o alguna otra garantía equivalente, a juicio del Banco de España, de que pueden hacer frente a las responsabilidades previstas en los artículos 45, 61 y 63 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre. Esta garantía debe cubrir todos los territorios en los que ofrezcan servicios.

3. De conformidad con lo previsto en el artículo 16.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, las personas físicas o jurídicas que presten el servicio de información sobre cuentas, sin prestar ninguno de los servicios recogidos en las letras a) a f) del artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, quedarán obligadas, como condición para su registro, a tener un seguro de responsabilidad civil profesional, aval bancario o alguna otra garantía equivalente, a juicio del Banco de España, de que pueden hacer frente a las responsabilidades que les incumben respecto del proveedor de servicios de pago gestor de cuenta o del usuario de servicios de pago, derivadas del acceso no autorizado o fraudulento

a información de la cuenta de pago o de la utilización no autorizada o fraudulenta de dicha información. Esta garantía debe cubrir todos los territorios en los que ofrezcan servicios.

4. La entidad de crédito o aseguradora que preste la garantía a que se refieren los dos apartados anteriores, deberá estar autorizada para prestar servicios en España. Dicha entidad de crédito o aseguradora y la entidad de pago garantizada o asegurada no podrá pertenecer al mismo grupo, en el sentido previsto en el artículo 42 del Código de Comercio.

5. El Banco de España incluirá en su página web una guía para solicitantes, que informará de manera detallada sobre los trámites, requisitos legalmente establecidos y criterios aplicados en los procedimientos de autorización y registro, ajustada a lo que se establece en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La guía estará disponible en español y en inglés e incluirá, asimismo, respuestas a las dudas que con más frecuencia se planteen por parte de los solicitantes.

6. La entidad de pago deberá informar al Banco de España sin demora de cualquier cambio sustancial que afecte a la exactitud de la información y los documentos facilitados en virtud de este precepto, como condición para el mantenimiento de la autorización. En todo caso, el Banco de España podrá exigir al solicitante cuantos datos o informes se consideren oportunos para verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para el mantenimiento de la autorización como entidad de pago.

7. Cuando una entidad de pago vaya a realizar los servicios señalados en los apartados a) a g) del artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y realice simultáneamente otras actividades económicas distintas de los servicios de pago, y dichas actividades perjudiquen o puedan perjudicar la solidez financiera de la entidad de pago o puedan crear graves dificultades para el ejercicio de su supervisión el Banco de España podrá exigirle que constituya una entidad separada para la prestación de los servicios de pago.

Artículo 3. *Entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas.*

1. Las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas deberán registrarse en el Banco de España con anterioridad al inicio de su actividad conforme a lo previsto en el artículo 5, para lo que deberán presentar solicitud de registro dirigida al Banco de España, acompañada de los documentos justificativos de los correlativos requisitos establecidos en las letras a), b), e), h), j), l), n), o), p), q), y r) del artículo 2.1.

El Banco de España podrá denegar la inscripción de una entidad prestadora del servicio de información sobre cuentas cuando no cumpla las condiciones anteriores.

La entidad deberá informar al Banco de España sin demora de cualquier cambio sustancial que afecte a la exactitud de la información y los documentos facilitados en virtud de este precepto.

2. Las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas serán tratadas como entidades de pago, si bien no les será de aplicación lo previsto en este real decreto, salvo los apartados 2 a 5 del artículo 1, los artículos 6, 8, 27 y 30, y los Capítulos II, III y V.

3. Además de los servicios de información sobre cuentas a que se refiere el artículo 1.2.h) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas estarán habilitadas para llevar a cabo las siguientes actividades:

a) La prestación de servicios operativos o servicios auxiliares estrechamente relacionados con la prestación del servicio de información sobre cuentas.

b) Las actividades empresariales distintas de la prestación de servicios de pago, con arreglo a la legislación vigente.

Artículo 4. *Régimen de registro y condiciones de las entidades exentas de autorización.*

1. Las personas físicas o jurídicas a las que se refiere el artículo 14 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, que así lo soliciten, quedarán sujetas al régimen de inscripción separada en el Registro Especial de entidades de pago, previo cumplimiento de lo establecido en los apartados 1 y 2 de dicho artículo, y de la aportación de la documentación señalada en las letras a), b), f), g), i), j), k), p) y q) del artículo 2.1, y del certificado de

antecedentes penales de las personas físicas responsables de la gestión o la prestación de la actividad.

Transcurridos veinte días desde la presentación de la documentación prevista en párrafo anterior se entenderá producido el registro.

En consecuencia, las personas físicas o jurídicas que así lo soliciten quedarán exentas del régimen de autorización previsto en el artículo 1, así como del resto de disposiciones de este real decreto, salvo los artículos 5, 8, 12 a 15, y 27, en lo que les corresponda. La guía a que hace referencia el artículo 2.6 informará también sobre las solicitudes de registro de este tipo de entidades.

2. Toda persona física o jurídica acogida a este régimen de registro:

a) estará obligada a fijar su administración central o lugar de residencia en España.

b) no podrá ejercer los derechos a la libre prestación de servicios y a la libertad de establecimiento en el resto de la Unión Europea.

c) comunicará al Banco de España todo cambio de su situación que ataña a las condiciones especificadas en este artículo.

d) remitirá al Banco de España, en la forma que este determine, el valor total de las operaciones de pago ejecutadas a lo largo del año natural precedente a las que se refiere el artículo 14.1.a) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

3. El Banco de España podrá denegar la inscripción de las personas físicas o jurídicas, en el régimen de registro cuando no se cumplan las condiciones establecidas en el artículo 14 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

Cuando no se cumplan ya las condiciones establecidas en los artículos 14.1.a) y 14.2.a) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, la entidad deberá presentar solicitud de autorización dentro de los 30 días naturales siguientes a que se produzca el incumplimiento, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 del citado real decreto-ley y el artículo 1, para poder continuar la actividad.

El Banco de España podrá exigir el cumplimiento de los requisitos de garantía previstos en el artículo 16, cuando, a su juicio, sea necesario para garantizar la protección del usuario de servicios de pago y la confianza en los sistemas de pago.

En todo caso, el Banco de España podrá exigir cuantos datos o informes se consideren oportunos para verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para seguir manteniéndose inscritas en el Registro Especial de entidades de pago.

Artículo 5. *Registros del Banco de España.*

1. Conforme a lo dispuesto en el artículo 1, una vez obtenida la autorización y tras inscribirse, en su caso, en el Registro Mercantil, las entidades de pago deberán, antes de iniciar sus actividades, quedar inscritas en el Registro Especial de entidades de pago del Banco de España.

El registro estará a disposición pública para su consulta, será accesible en línea y se actualizará sin demora.

Asimismo, se deberán inscribir obligatoriamente en el Registro de Altos Cargos del Banco de España los administradores de las entidades de pago, así como sus directores generales responsables de la gestión de los servicios de pago, con carácter previo al ejercicio de sus funciones.

2. En el Registro Especial de entidades de pago figurarán inscritas:

a) Las entidades de pago españolas autorizadas con arreglo al régimen general previsto en el artículo 1, así como sus sucursales en otros Estados miembros y sus agentes en España y en otros Estados miembros. Asimismo, deberán figurar en el Registro los Estados miembros en los cuales estas entidades de pago actúen en régimen de libre prestación de servicios.

b) Las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas a las que se refiere el artículo 3, así como sus sucursales en otros Estados miembros, y sus agentes en España y en otros Estados miembros. Asimismo, deberán figurar en el registro los Estados miembros en los cuales estas entidades actúen en régimen de libre prestación de servicios.

c) Las personas físicas o jurídicas que disfruten de una exención con arreglo a lo dispuesto en el artículo 4, así como sus agentes en España.

3. Adicionalmente, en el registro se harán constar:

a) Los servicios de pago que pueda prestar la persona física o jurídica registrada.

b) Los servicios para lo que estén habilitadas sus sucursales en otros Estados miembros y sus agentes en España y en otros Estados miembros, en su caso.

c) El procedimiento empleado para la salvaguarda de los fondos recibidos de los usuarios de servicios de pago o recibidos a través de otro proveedor de servicios de pago para la ejecución de las operaciones de pago, de conformidad con lo previsto en el artículo 16.1.

4. Se consignará en el Registro Especial de entidades de pago toda revocación de una autorización concedida en virtud del artículo 2 o cancelación de registro concedido en virtud de los artículos 3 y 4. La revocación o cancelación será notificada a la Autoridad Bancaria Europea, incluyendo los motivos que ocasionaron la decisión.

5. Asimismo, se incluirá un enlace al Registro de la Autoridad Bancaria Europea para consultar las sucursales o agentes en España de entidades de pago autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea.

También se incluirá en el registro una descripción de las actividades notificadas con arreglo a los apartados 1 y 2 del artículo 6 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

6. El Banco de España remitirá a la Autoridad Bancaria Europea la información obrante en el Registro Especial de entidades de pago de conformidad con el Reglamento de ejecución (UE) 2019/410 de la Comisión de 29 de noviembre de 2018, por el que se establecen normas técnicas de ejecución relativas a los pormenores y la estructura de la información que deban notificar, en el ámbito de los servicios de pago, las autoridades competentes a la Autoridad Bancaria Europea, de conformidad con la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) no 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre, y con el Reglamento delegado (UE) 2019/411 de la Comisión de 29 de noviembre de 2018 por el que se completa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas técnicas de regulación por las que se establecen requisitos técnicos sobre el desarrollo, la gestión y el mantenimiento del registro electrónico central en el ámbito de los servicios de pago y sobre el acceso a la información que dicho registro contenga.

7. Para la inscripción en el Registro de Altos Cargos, la entidad deberá comunicar al Banco de España el nombramiento de sus altos cargos en un plazo de quince días hábiles desde el nombramiento, y presentar toda la documentación necesaria para que el Banco de España pueda verificar que los altos cargos reúnen los requisitos de honorabilidad, conocimientos y experiencia exigibles legalmente, en el plazo de los tres meses siguientes a su recepción o al momento en que se complete la misma. A falta de resolución en el plazo señalado, se entenderá que la valoración es positiva.

El Banco de España evaluará la idoneidad de los altos cargos inscritos en dicho Registro cuando, en presencia de indicios fundados, resulte necesario valorar si la idoneidad se mantiene.

Artículo 6. *Modificación de los estatutos sociales y ampliación de actividades.*

1. Corresponderá al Banco de España la autorización de la modificación de los estatutos sociales de las entidades de pago, previo informe, salvo en los supuestos de reducción de capital social, del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, en los aspectos de su competencia. La autorización estará sujeta al procedimiento de autorización y registro establecido en el artículo 1. La solicitud de autorización deberá resolverse dentro de los tres meses siguientes a su recepción en el Banco de España o al momento en que se complete la documentación exigible, transcurridos los cuales podrá entenderse estimada.

La solicitud de modificación deberá acompañarse de una certificación del acto en el que se haya acordado, un informe justificativo de la propuesta elaborado por el órgano de

administración, así como un proyecto de nuevos estatutos identificando las modificaciones introducidas.

2. No requerirán autorización previa, aunque deberán ser comunicadas al Banco de España, en un plazo no superior a los quince días siguientes a la adopción del acuerdo correspondiente, las modificaciones de los estatutos sociales que tengan por objeto:

a) Cambio del domicilio social dentro del territorio nacional.

b) Aumento de capital social.

c) Incorporar textualmente a los estatutos preceptos legales o reglamentarios de carácter imperativo o prohibitivo, o cumplir resoluciones judiciales o administrativas que impongan modificaciones estatutarias.

d) Aquellas otras modificaciones respecto de las que el Banco de España, en contestación a consulta previa formulada al efecto por la entidad de pago afectada, haya considerado innecesario, por su escasa relevancia, el trámite de la autorización.

3. Si recibida la comunicación a que se refiere el apartado 2 anterior, las modificaciones exceden de lo previsto en este apartado, el Banco de España lo advertirá a los interesados en el plazo de treinta días, para que las revisen o, en su caso, se ajusten al procedimiento de autorización del apartado 1.

4. Corresponderá al Banco de España, previo informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, la autorización para la ampliación de los servicios de pago para las que está autorizada. La autorización estará sujeta al procedimiento de autorización y registro establecido en el artículo 1. La solicitud de autorización deberá resolverse dentro de los tres meses siguientes a su recepción en el Banco de España o al momento en que se complete la documentación exigible, transcurridos los cuales podrá entenderse estimada.

5. Una vez obtenida la autorización, y tras inscribirse la operación, cuando proceda, en el Registro Mercantil, se inscribirán en el Registro Especial de entidades de pago del Banco de España los aspectos de la modificación estatutaria o ampliación de actividades que procedan.

Artículo 7. *Modificaciones estructurales en las que intervenga una entidad de pago.*

1. Corresponderá al Banco de España, previo informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en los aspectos de su competencia, la autorización de las operaciones de fusión, escisión o cesión global o parcial de activos y pasivos, o para la adopción de cualquier acuerdo que tenga efectos económicos o jurídicos análogos a los anteriores, en las que intervenga una entidad de pago, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 1. La solicitud de autorización deberá resolverse dentro de los tres meses siguientes a su recepción en el Banco de España o al momento en que se complete la documentación exigible, transcurridos los cuales podrá entenderse estimada.

2. A los efectos previstos en el apartado anterior, se entenderá por cesión parcial de activos y pasivos la transmisión en bloque de una o varias partes del patrimonio de la entidad, cada una de las cuales forme una unidad económica, a una o varias sociedades de nueva creación o ya existentes, cuando la operación no tenga la calificación de escisión o cesión global de activo y pasivo de conformidad con la Ley 3/2009, de 3 de abril, sobre modificaciones estructurales de las sociedades mercantiles.

3. La entidad resultante de la fusión podrá realizar las actividades para las que estuvieran autorizadas las entidades fusionadas.

Artículo 8. *Uso de la denominación reservada.*

1. La denominación de entidad de pago, así como las siglas E.P., queda reservada a las entidades definidas en el artículo 3.15) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, que pueden incluirlas en su denominación social.

2. Las entidades de pago habrán de incluir una referencia a su naturaleza jurídica de entidad de pago, en la totalidad de documentos que suscriban o emitan en el ejercicio de su actividad de prestación de servicios de pago. En particular, deberá figurar en los contratos marco que formalicen con los usuarios de servicios de pago o en los que suscriban en la

realización de operaciones de pago único, así como en la publicidad referida a la prestación de tales servicios.

3. La mención a redes u organizaciones internacionales en la actuación de las entidades de pago, no podrá inducir a confusión al público sobre la identidad o responsabilidad del titular con el que se contratan los servicios de pago.

Cuando en la misma localización, física o en línea, donde las entidades de pago presten sus servicios de pago, se desarrollen otras actividades económicas distintas de la prestación de servicios de pago, esta deberá contar con las medidas organizativas y de transparencia necesarias para proteger a la clientela y en especial asegurar que la misma identifica claramente al prestador de los servicios de pago.

4. El Banco de España podrá dictar las disposiciones de desarrollo precisas para exigir la adopción de las medidas de transparencia necesarias para cumplir con lo previsto en el apartado anterior.

5. La denominación de entidad prestadora de servicios de información sobre cuentas, así como las siglas E.P.S.I.C., queda reservada a las entidades definidas en el artículo 3.30) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, que podrán incluirlas en su denominación social.

CAPÍTULO II

Actividad transfronteriza de las entidades de pago

Artículo 9. *Actuación en España de entidades de pago autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea.*

1. El ejercicio de la libertad de establecimiento en España, directamente mediante la apertura de sucursales o a través de agentes, de entidades de pago autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea, quedará condicionada a que el Banco de España reciba una comunicación de la autoridad supervisora de la entidad de pago, en los términos previstos en el artículo 22.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre y en el Reglamento Delegado (UE) 2017/2055 de la Comisión, de 23 de junio de 2017, por el que se completa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo relativo a las normas técnicas de regulación para la cooperación y el intercambio de información entre las autoridades competentes, en relación con el ejercicio del derecho de establecimiento y la libertad de prestación de servicios de las entidades de pago.

2. Recibida la comunicación a que se refiere el apartado anterior, el Banco de España dará traslado de la comunicación al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

Previa evaluación de la información recabada de la entidad de pago, el Banco de España, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la información remitida por la autoridad competente del Estado miembro de origen, comunicará a dicha autoridad la información oportuna sobre el proyecto de la entidad de pago de prestar servicios de pago, al amparo del ejercicio de la libertad de establecimiento. En particular, el Banco de España, previo informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, de conformidad con el artículo 22.2 del Real Decreto-ley 19/2018, informará a las autoridades competentes del Estado miembro de origen de la entidad de pago de todo motivo razonable de inquietud que suscite el proyecto, en particular cuando tenga motivos razonables para sospechar que se están perpetrando o ya se han perpetrado o intentado actividades de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo, o que la contratación de los agentes o el establecimiento de la sucursal podrían aumentar el riesgo de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.

Si, tras las comunicaciones entre ambas autoridades, la autoridad competente del Estado miembro de origen estima favorablemente la solicitud, se procederá a inscribir la sucursal en el correspondiente registro especial del Banco de España, momento a partir del cual podrá la entidad iniciar sus actividades en España.

3. Transcurrido un año desde que se hubiera notificado a la entidad de pago la recepción de la comunicación efectuada por su autoridad supervisora, sin que la sucursal, haya iniciado sus actividades, el Banco de España anotará, si procede, la baja en el Registro

Especial de entidades de pago y lo notificará a la autoridad supervisora de la entidad de pago para que adopte las medidas que, en su caso, considere oportunas.

4. Lo previsto en este artículo se aplicará igualmente a los supuestos en los que una entidad de pago autorizada en otro Estado miembro de la Unión Europea pretenda prestar servicios de pago en España mediante la libre prestación de servicios, directamente o a través de agentes, sin perjuicio de la normativa específica recogida en el Reglamento Delegado (UE) 2017/2055, de la Comisión, de 23 de junio de 2017.

Los agentes de entidades de pago autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea deberán respetar en el ejercicio de su actividad en España, iguales normas que las que vienen obligados a observar los agentes de entidades de pago españolas, de conformidad con lo previsto en el artículo 14.

5. Toda modificación de la información comunicada de conformidad con este artículo, se hará aplicando el procedimiento previsto en el mismo.

6. El Banco de España mantendrá una relación actualizada de los puntos centrales de contacto en España comunicados por las entidades de pago autorizadas en otro Estado miembro que ejerzan actividades en España por medio de agentes, de conformidad con el régimen previsto en el artículo 23.8 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

Artículo 10. *Solicitud de ejercicio del derecho de establecimiento y libre prestación de servicios en un Estado no miembro de la Unión Europea por entidades de pago españolas.*

1. La autorización como entidad de pago será válida en todos los Estados miembros y permitirá prestar servicios de pago que estén cubiertos por la autorización en toda la Unión Europea, en virtud de la libre prestación de servicios o de la libertad de establecimiento.

Las entidades de pago españolas que pretendan, directamente o mediante agentes, ejercer el derecho de libertad de establecimiento en un Estado no miembro de la Unión Europea deberán solicitar previamente autorización al Banco de España, acompañando junto a la información del Estado en cuyo territorio pretenden establecer la sucursal o prestar servicios en régimen de libre prestación y el domicilio previsto para la misma, un programa de las actividades que desee llevar a cabo, la estructura de organización de la sucursal y el nombre e historial de los directivos propuestos para la misma.

2. El Banco de España emitirá resolución motivada, en el plazo máximo de dos meses a partir de la recepción de toda la documentación. Cuando la solicitud no sea resuelta en el plazo anteriormente previsto, podrá entenderse estimada.

3. El Banco de España podrá denegar la solicitud cuando, a la vista de ésta y la información adicional a que se refiere el apartado 1, considere que las estructuras administrativas o la situación financiera de la entidad de pago no resultan adecuadas, o cuando en el programa de actividades se contemple la prestación de servicios de pago no autorizados a la entidad. También podrá denegarla cuando considere que la actividad de la sucursal no va a quedar sujeta a un efectivo control por parte de la autoridad supervisora del país de acogida, o que existen obstáculos legales o de otro tipo que impidan o dificulten el control e inspección de la sucursal por el Banco de España.

4. Las entidades de pago españolas que pretendan, por primera vez, directamente o mediante agentes, realizar sus actividades en régimen de libre prestación de servicios en un Estado no miembro de la Unión Europea deberán solicitar autorización al Banco de España, acompañando a su solicitud el programa de actividades para las que estén autorizadas que se proponen llevar a cabo, un plan de negocio y una declaración responsable respecto a la extensión de las actividades a realizar en el país de destino, y a los procedimientos y políticas de control interno, administrativos y contables implantados por la entidad.

El Banco de España, en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud anterior, podrá requerir información adicional.

El Banco de España podrá denegar la autorización para la prestación de servicios de pago en un Estado no miembro de la Unión Europea, cuando considere que las estructuras administrativas, los procedimientos internos o la situación financiera de la entidad de pago no resultan adecuadas, o cuando en el programa de actividades se contemple la prestación de servicios de pago no autorizados a la entidad.

5. Toda modificación de las informaciones a que se refiere este artículo habrá de ser comunicada al Banco de España por la entidad de pago, al menos un mes antes de

efectuarla. No podrá llevarse a cabo una modificación relevante en el programa de actividades de la sucursal si el Banco de España, dentro del referido plazo de un mes, se opone a ella mediante resolución motivada, que será notificada a la entidad. Dicha oposición habrá de fundarse en alguna de las causas citadas en este artículo.

Artículo 11. *Creación o adquisición de participaciones en entidades análogas a las entidades de pago de un Estado no miembro de la Unión Europea.*

1. Las entidades de pago españolas deberán solicitar autorización previa del Banco de España siempre que el importe de la inversión prevista, de conformidad con lo dispuesto en la letra a) del apartado 2, sea igual o superior al diez por ciento de sus fondos propios en los siguientes supuestos:

a) Para la creación de una entidad análoga a una entidad de pago en un Estado no miembro de la Unión Europea, y

b) Para la adquisición de una participación significativa o la toma de control, bien de manera directa, o bien a través de entidades controladas por la entidad de pago española, en una entidad análoga a una entidad de pago de un Estado no miembro de la Unión Europea.

2. En el caso de la creación, directa o indirectamente, de una entidad análoga a una entidad de pago en un Estado no miembro de la Unión Europea, la entidad de pago española que pretenda crearla deberá acompañar a la solicitud de autorización que se presente en el Banco de España, al menos, la siguiente información:

a) Importe de la inversión y del porcentaje que representa la participación en el capital y en los derechos de voto de la entidad que se va a crear, así como indicación, en su caso, de las entidades a través de las cuales se efectuará la inversión.

b) La prevista en los párrafos a), m),n) y o) del artículo 2.1.

c) Descripción completa de la normativa aplicable a las entidades de pago en el Estado donde se vaya a constituir la nueva entidad, así como de la normativa vigente en materia fiscal y de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

3. En el caso de que se vaya a adquirir una participación significativa según lo previsto en el artículo 17.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de una entidad análoga a una entidad de pago de un Estado no miembro de la Unión Europea, o se pretenda adquirir posteriormente el control de la misma, se deberá presentar la información señalada en el apartado anterior, si bien la prevista en la letra b) se podrá limitar a aquellos datos que tengan un carácter público. También se indicará el plazo previsto para la realización de la inversión, las cuentas anuales de los dos últimos ejercicios de la entidad participada y, en su caso, los derechos de la entidad en orden a designar representantes en los órganos de administración y dirección de aquélla.

4. En todo caso, los solicitantes deberán aportar cuantos datos, informes o antecedentes le requiera el Banco de España, para que éste pueda pronunciarse adecuadamente y, en particular, los que permitan asegurar la efectiva supervisión consolidada del grupo.

5. El Banco de España resolverá sobre la autorización en el plazo de dos meses a contar desde la solicitud, o de la recepción de toda la información requerida. Cuando la autorización no sea concedida en el plazo anteriormente previsto, podrá entenderse estimada.

El Banco de España podrá denegar la solicitud de autorización cuando:

a) Atendiendo a la situación financiera de la entidad de pago o a su capacidad de gestión, considere que el proyecto puede afectarle negativamente.

b) Vistas la localización y características del proyecto, no pueda asegurarse la efectiva supervisión del grupo.

c) La actividad de la entidad dominada no quede sujeta a un efectivo control por parte de una autoridad supervisora nacional.

CAPÍTULO III

Régimen de los agentes y externalización de funciones

Artículo 12. *Concepto de agente.*

A los efectos de este real decreto y de conformidad con lo establecido en el artículo 3.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, se entenderá por agente de una entidad de pago una persona física o jurídica que presta servicios de pago en nombre de una entidad de pago. No tendrán esta consideración los mandatarios con poderes para una operación específica, ni las personas ligadas a la entidad de pago o su grupo por una relación laboral.

El término agente incluirá a toda persona física o jurídica que presta servicios de pago en nombre de una entidad de pago, incluyendo a quien los presta por cuenta de aquel.

Artículo 13. *Obligaciones de comunicación al Banco de España y registro de los agentes.*

1. Las entidades de pago españolas que tengan el propósito de prestar servicios de pago a través de agentes deberán comunicar al Banco de España la siguiente información:

a) La contemplada en el artículo 23.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

b) La relativa a los procedimientos y órganos de control interno y de comunicación que vayan a utilizar en sus relaciones con los agentes tanto para prevenir e impedir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, como para asegurar el cumplimiento de la normativa sectorial aplicable. El Banco de España dará traslado de tales procedimientos al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

c) La relativa a los procedimientos que hayan adoptado para seleccionar y formar a sus agentes.

2. Cuando el Banco de España reciba la información de conformidad con el apartado anterior, y una vez verificada la misma, incluirá al agente de que se trate en el Registro Especial de entidades de pago contemplado en los artículos 1.4 y 5.2, de acuerdo con el procedimiento previsto en el artículo 23.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

3. Cuando una entidad de pago española pretenda prestar servicios de pago en otro Estado miembro de la Unión Europea mediante la contratación de agentes, además de lo indicado en los apartados precedentes, deberá seguir el procedimiento establecido en el artículo 22.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

Adicionalmente, cuando una entidad de pago española pretenda utilizar una red permanente de agentes en dicho Estado miembro, deberá comunicar al Banco de España la identidad de las personas que serán responsables de la gestión de la red de agentes en el Estado miembro de acogida, así como un domicilio en el mismo.

Artículo 14. *Responsabilidad de las entidades de pago respecto de los actos llevados a cabo por sus agentes y condiciones para el ejercicio de actividad de los agentes.*

1. Las entidades de pago serán responsables del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este real decreto y en el resto de normativa aplicable, respecto de los actos realizados por sus agentes, tanto por sí mismos como por terceros en los que estos últimos puedan, en su caso, delegar. Deberán establecer y aplicar políticas y procedimientos de control adecuados a estos efectos, así como efectuar controles de los actos llevados a cabo por sus agentes como mínimo una vez al año.

2. Las entidades de pago y sus agentes estarán sometidos a las siguientes condiciones en el ejercicio de su actividad y en interés de la transparencia frente a los usuarios:

a) Deberá ser puesta a disposición del público en su página web, en caso de tenerla, una relación de todos sus agentes debidamente actualizada y en la que conste el alcance de la representación concedida. Dicha relación figurará igualmente como anexo en la memoria comprendida en las cuentas anuales.

b) Las entidades de pago se asegurarán de que los agentes que actúen en su nombre informen de ello a los usuarios de servicios de pago. A estos efectos, las entidades de pago

exigirán de sus agentes que pongan de manifiesto el carácter de tales en los contratos de agencia y en cuantas relaciones establezcan con los usuarios, identificando de forma inequívoca a la entidad que representen.

c) Cuando una entidad de pago apodere a un agente que tenga poder vigente otorgado por otra, la nueva entidad exigirá al agente que ponga en conocimiento de los usuarios de servicio de pago, incluso de los potenciales, su doble apoderamiento de forma tal que, cuando coincidan los servicios, los usuarios puedan tomar una decisión razonada sobre el proveedor a elegir.

Artículo 15. *Externalización de funciones.*

1. La externalización de funciones operativas importantes para su realización por terceros proveedores, formen parte o no del grupo, no podrá suponer un completo vaciamiento de contenido de la actividad general de la entidad, ni afectará significativamente a la calidad del control interno de dichas funciones por parte de la entidad, ni menoscabará las facultades de supervisión del Banco de España sobre las funciones que las entidades de pago realizan a través de proveedores, incluyendo, cuando existan, los cambios de proveedor de los servicios.

El término externalización incluirá tanto la delegación de la realización de funciones operativas por un tercero, como las sucesivas delegaciones que éste, en su caso, pueda realizar.

A estos efectos, se considerará que una función operativa es importante si una anomalía o deficiencia en su ejecución puede afectar de manera sustancial a la capacidad de la entidad para cumplir permanentemente las condiciones que se derivan de su autorización, o sus demás obligaciones en el marco del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre y de este real decreto, o afectar a los resultados financieros, a la solidez o a la continuidad de sus servicios de pago, y a la confidencialidad de la información que maneja.

2. Cuando se externalicen funciones operativas importantes relacionadas con los servicios de pago, o se produzcan cambios en una externalización previamente comunicada, incluidos los sistemas informáticos, la entidad de pago deberá comunicarlo al Banco de España al menos con un mes de antelación a la adopción de la medida o a la efectividad de la externalización. Dicha comunicación deberá ir acompañada de:

a) Información detallada sobre las características de la externalización, incluyendo, en todo caso, los contratos en que se sustancia la misma, así como una autoevaluación del potencial impacto de cualquier riesgo en que incurra.

b) La identidad de la empresa con la que se pretende contratar.

c) Cualquier otra información oportuna que se considere relevante y le sea requerida expresamente por el Banco de España.

En el plazo de un mes desde la recepción de la comunicación con toda la información necesaria, el Banco de España podrá, motivadamente, establecer limitaciones u oponerse a la externalización cuando aprecie que no se satisface lo establecido en este artículo.

3. Las externalizaciones de funciones operativas no importantes, o cualquier modificación de las mismas, serán comunicadas al Banco de España por la entidad de pago en el plazo de un mes a contar desde el momento en que las mismas tengan efectividad.

4. En todo caso, cuando se externalicen funciones operativas importantes, las mismas:

a) No supondrán en ningún caso el traslado de responsabilidad por parte de la alta dirección.

b) No alterarán las relaciones y obligaciones de la entidad de conformidad con la legislación vigente con respecto a sus usuarios ni con respecto al Banco de España.

c) No irán en menoscabo de las condiciones que debe cumplir la entidad de pago para recibir y conservar la autorización de conformidad con el presente real decreto.

d) No darán lugar a la supresión o modificación de ninguna de las restantes condiciones a las que se haya supeditado la autorización de la entidad de pago.

e) El acuerdo de entre la entidad de pago y el tercero, o entre este y proveedores distintos de la entidad de pago, deberá plasmarse en un contrato escrito en el que se concretarán los derechos y obligaciones de las partes. Dicho contrato deberá incluir una cláusula que contemple el acceso directo y sin restricciones de la entidad y del Banco de

España a la información de la entidad en poder de los terceros, así como la posibilidad de verificar, en los propios locales de estos, la idoneidad de los sistemas, herramientas o aplicaciones utilizados en la prestación de funciones externalizadas. Adicionalmente, si el tercero estuviera radicado en el extranjero, deberá incluirse una cláusula que especifique la jurisdicción del país a la que estará sujeto el contrato, de forma que la entidad conozca los potenciales riesgos legales en que pudiera incurrir en caso de conflicto.

CAPÍTULO IV

Requisitos de garantía, requerimientos de fondos propios y limitaciones operativas de las cuentas de pago

Artículo 16. *Requisitos de garantía.*

1. Las entidades de pago que presten los servicios señalados en las letras a) a f) del artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, salvaguardarán los fondos recibidos de los usuarios de servicios de pago o recibidos a través de otro proveedor de servicios de pago para la ejecución de las operaciones de pago, sujetándose a uno de los dos procedimientos establecidos en el artículo 21.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre. La entidad deberá notificar al Banco de España el cambio de método de salvaguarda, de conformidad con el procedimiento del artículo 6.

El procedimiento adoptado por cada entidad de pago deberá figurar en el Registro Especial de entidades de pago del Banco de España, así como en los contratos marco que las entidades de pago suscriban con los usuarios de servicios de pago o en las condiciones de uso de los servicios. El cambio del sistema de salvaguarda, aunque no el cambio de garante, se sujetará al régimen previsto en el artículo 33.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, sobre la modificación de las condiciones del contrato marco.

La entidad de pago deberá hacer público el sistema de salvaguarda elegido en términos claros y fácilmente accesibles, en su página web, cuando disponga de una, y en cualquier publicidad que realice sobre los servicios de pago.

2. En caso de que las entidades de pago opten por el procedimiento señalado en el artículo 21.1.a) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, los fondos depositados en la cuenta separada podrán ser superiores a los fondos recibidos de los usuarios de servicios de pago o recibidos a través de otro proveedor de servicios de pago para la ejecución de las operaciones de pago, únicamente cuando esta circunstancia, así como el importe del exceso, se haya comunicado al Banco de España al menos con un mes de antelación y la entidad de pago cuente, en todo momento, con fondos propios suficientes para seguir cumpliendo con sus requerimientos de capital y fondos propios, una vez deducido este importe de los mismos. El importe de fondos a deducir se hará constar en la memoria de cuentas anuales de la entidad de pago.

Se considerarán activos seguros, líquidos y de bajo riesgo a efectos de lo previsto en el artículo 21.1.a) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre:

a) Depósitos a la vista en entidades de crédito sometidas a supervisión prudencial y domiciliadas en Estados miembros de la Unión Europea. La denominación de estos depósitos deberá hacer mención expresa a su condición de «saldos de clientes de ‘‘entidad de pago’’».

b) Activos que tengan una ponderación nula a efectos del riesgo de crédito, de conformidad con lo previsto en el artículo 114 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de junio de 2013 sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

3. Cuando las entidades opten por el procedimiento señalado en el artículo 21.1.b) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, la póliza de seguro o la garantía comparable de una entidad aseguradora o de una entidad de crédito deberán cumplir en todo caso las siguientes condiciones:

a) La garantía será directa y a primer requerimiento. Los términos del seguro deberán tener un efecto equivalente.

b) El alcance de la garantía o seguro estará definido con claridad y será jurídicamente válido y eficaz.

c) La garantía o seguro alcanzará a todos los servicios de pago enumerados en los apartados a) a f) del artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre y cubrirá la totalidad de los fondos pertenecientes a los usuarios de servicios de pago que se hallen en poder de la entidad de pago, incluidos los correspondientes a situaciones transitorias por operaciones de tráfico, en el momento en que se dicte el auto de declaración de concurso, en caso de producirse. Cubrirá asimismo los fondos en poder de los agentes de la entidad de pago.

d) Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 10, 12 y 15 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro, el acuerdo de garantía o seguro no contendrá cláusula alguna cuyo cumplimiento escape al control directo de la entidad de pago y que permita al proveedor de la garantía o seguro, cancelar unilateralmente o reducir el vencimiento de dicha garantía o seguro. De manera similar, las garantías comparables no podrán contener dicho tipo de cláusulas.

e) La garantía o seguro se hará efectiva en caso de que haya sido dictado auto de declaración de concurso de la entidad de pago. Declarado el concurso, y salvo que la administración concursal dispusiera otra cosa, los servicios de pago que se hubieran solicitado a la entidad de pago serán inmediatamente ejecutados.

f) La entidad de crédito o aseguradora que preste la garantía o seguro mencionados en este apartado deberá estar autorizada para prestar servicios en España, y no podrá pertenecer al mismo grupo, de acuerdo con lo que dispone el artículo 42 del Código de Comercio, que la entidad de pago garantizada o asegurada.

Artículo 17. *Fondos propios.*

Los fondos propios de la entidad de pago, entendiendo por tales los definidos en el artículo 3.20) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, no podrán ser inferiores a la cantidad mayor que resulte de la aplicación del artículo 19 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, sobre capital inicial mínimo, y el artículo 18 de este real decreto.

Artículo 18. *Cálculo de los requerimientos de fondos propios.*

1. Sin perjuicio de los requisitos de capital inicial a que se refiere el artículo 2.1.c) y de las facultades del Banco de España en los artículos 19.2 y 20.3.d) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, las entidades de pago, excepto las que ofrezcan únicamente los servicios previstos en las letras g), o h) del artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, o ambos, deberán poseer permanentemente fondos propios calculados con arreglo a alguno de los tres métodos recogidos en el anexo.

2. Cada tres años, en el mes de enero correspondiente, la entidad de pago, de conformidad con lo recogido en el artículo 19.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, comunicará al Banco de España cuál de los tres métodos recogidos en el Anexo aplicará para el cálculo de los fondos propios durante los siguientes tres ejercicios. No obstante, el Banco de España, sobre la base de la evaluación de los procesos de gestión del riesgo, las bases de datos de los riesgos de pérdidas y los mecanismos de control interno de la entidad de pago, podrá de forma excepcional y motivada limitar la aplicación de alguno de los tres métodos recogidos en el Anexo.

3. El Banco de España dictará las disposiciones de desarrollo necesarias para determinar las partidas contables que deban incluirse a efectos del cálculo de los requerimientos de fondos propios contemplado en este artículo.

Artículo 19. *Adopción de medidas para asegurar el cumplimiento de las normas relativas a fondos propios.*

1. Cuando una entidad de pago presente un déficit de fondos propios respecto de los exigidos conforme a este real decreto, la entidad informará de ello con carácter inmediato al Banco de España y presentará en el plazo de un mes, a contar desde la comunicación de la información anterior al Banco de España, un programa en el que se concreten los planes para asegurar el cumplimiento de los requisitos sobre fondos propios, salvo si la situación se

hubiera corregido en ese período. El programa deberá contener, al menos, los siguientes aspectos:

a) la identificación de las causas determinantes del incumplimiento;

b) un plan para asegurar el cumplimiento de los requisitos sobre fondos propios, que podrá incluir la limitación al desarrollo de actividades que supongan riesgos elevados, la desinversión en activos concretos, o medidas para el aumento del nivel de fondos propios. Dicho plan contendrá asimismo los plazos previsibles para asegurar el cumplimiento de los requisitos sobre fondos propios.

Dicho programa deberá ser aprobado por el Banco de España, que podrá incluir las modificaciones o medidas adicionales que considere necesarias para garantizar el retorno a los niveles mínimos de fondos propios exigibles. El programa presentado se entenderá aprobado si a los tres meses de su presentación al Banco de España no se hubiera producido resolución expresa.

2. Cuando el Banco de España, de conformidad con lo previsto en el artículo 19.2.b) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, obligue a una entidad de pago a mantener fondos propios adicionales a los exigidos según el artículo 18, y de dicha exigencia resulte que los fondos propios de la entidad son insuficientes, la entidad presentará en el plazo de un mes, a contar desde la comunicación de su decisión por el Banco de España, un programa en el que se concreten los planes para cumplir con el requerimiento adicional, salvo si la situación se hubiera corregido en ese período. Dicho programa deberá ser aprobado por el Banco de España, que podrá incluir las modificaciones o medidas adicionales que considere necesarias. El programa presentado se entenderá aprobado si a los tres meses de su presentación al Banco de España no se hubiera producido resolución expresa.

Artículo 20. *Aplicación de resultados en caso de incumplimiento de las normas relativas a fondos propios.*

1. Cuando una entidad de pago presente un déficit de fondos propios superior al 20 por ciento de los requeridos en virtud de lo dispuesto en el presente real decreto, la entidad deberá destinar a reservas la totalidad de los beneficios o excedentes netos, salvo que el Banco de España autorice otra cosa, al aprobar el programa de retorno al cumplimiento al que se refiere el artículo anterior.

2. Cuando el déficit de fondos propios sea igual o inferior al 20 por ciento, la entidad someterá su distribución de resultados a la autorización previa del Banco de España que establecerá el porcentaje mínimo a destinar a reservas, atendiendo al programa presentado para asegurar el cumplimiento del artículo 17.

La autorización del Banco de España se entenderá otorgada si transcurrido un mes desde la solicitud no hubiera recaído resolución expresa.

3. El Banco de España podrá dictar las disposiciones de desarrollo necesarias para establecer los términos en los que, en su caso, las limitaciones al reparto de dividendos a que se refieren los apartados 1 y 2 del presente artículo podrán aplicarse a las filiales instrumentales o financieras de una entidad de pago.

4. Lo dispuesto en este artículo y en el precedente se entiende sin perjuicio de la aplicación, cuando proceda, del régimen sancionador previsto en el Título IV del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

Artículo 21. *Cuentas de pago.*

1. Las limitaciones operativas de las cuentas de pago de las entidades de pago que prestan los servicios de las letras a) a f) del artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, previstas tanto en este artículo como en el artículo 20.2 de dicho Real Decreto-ley, deberán figurar convenientemente destacadas, tanto en la información y condiciones relativas a la prestación de servicios de pago a que se refiere el artículo 29 del citado Real Decreto-ley y su normativa de desarrollo, como en los correspondientes contratos marco que se formalicen con los usuarios de servicios de pago.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 20.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, en relación con la concesión de créditos por parte de las entidades de pago, las

cuentas de pago de estas entidades únicamente podrán presentar saldo deudor como resultado de la prestación de servicios de pago iniciados por el beneficiario de los mismos, pero nunca por operaciones de pago iniciadas directamente por el ordenante titular de la cuenta de pago.

Los saldos deudores de las cuentas de pago deberán reponerse en el plazo máximo de un mes y su importe no podrá exceder, en ningún momento, de la cuantía de 600 euros.

Artículo 22. *Concesión de créditos.*

1. La actividad de crédito señalada en el artículo 20.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y en el artículo 8.1.b) de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico, se sujetará a las disposiciones de transparencia y protección del cliente previstas en el artículo 5 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, y sus normas de desarrollo, así como a la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

2. La entidad de pago podrá formalizar el crédito a que se refiere el artículo 20.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, tanto en el mismo momento de la ejecución de la orden de pago en relación con la cual se concede, como con posterioridad.

CAPÍTULO V

Entidades de pago de carácter híbrido y deber de constitución de una entidad de pago separada

Artículo 23. *Entidades de pago de carácter híbrido.*

1. Las entidades de pago que, además de prestar servicios de pago conforme al artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, desarrollen alguna otra actividad económica cuyo volumen de negocio sea, a juicio del Banco de España, relevante en términos de riesgos o de beneficios obtenidos, según lo establecido en el artículo 20.1.c) de dicho real decreto-ley, tendrán carácter híbrido.

2. Junto con el régimen jurídico de las entidades de pago, son de aplicación a las entidades de pago que tengan carácter híbrido las siguientes previsiones específicas:

a) Respecto a los requisitos de la solicitud:

1.º La información sobre los directores generales a que se refiere el artículo 2.1.n), se presentará distinguiendo entre los que vayan a tener responsabilidad directa en la prestación de servicios de pago y los restantes.

2.º La información a que se refieren las letras e), k) y l) del artículo 2.1 especificará los procedimientos y estructuras organizativas destinados a evitar que los riesgos de las actividades económicas de la solicitante o de la entidad de pago puedan afectar los intereses de los usuarios de servicios de pago o al cumplimiento de las normas sectoriales y de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo aplicables.

3.º La entidad de pago deberá aportar información suficiente sobre las actividades económicas que viene realizando o pretende realizar y que determinan su carácter híbrido, así como una previsión de su evolución en los tres años próximos.

Deberá acompañar, asimismo, información sobre la eventual vinculación, comercial, operativa, o de cualquier otra naturaleza, entre dichas actividades y las de pago para las que se solicita autorización, así como sobre los mecanismos que aseguren la separación de las responsabilidades adquiridas en el ejercicio de las actividades de pago.

b) En lo que atañe a la modificación de los estatutos sociales, solo requerirán autorización previa conforme a lo previsto en el artículo 6, aquellas modificaciones que afecten o puedan afectar a la actividad de prestación de servicios de pago.

c) Respecto a la supervisión:

1.º En el ejercicio de las facultades de control e inspección de las entidades de pago que el artículo 26.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, le atribuye, el Banco de España podrá solicitar de las entidades de pago híbridas información sobre las actividades económicas que viene realizando o pretende realizar, que determinan su calificación como tales y que resulten relevantes para el ejercicio de su función de supervisión.

2.º Las obligaciones de secreto profesional deberán observarse asimismo en relación con la información a la que se refiere la letra anterior.

d) En cuanto a la contabilidad, la información separada en la memoria de las cuentas anuales a que se refiere el artículo 25.4 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, deberá disponer de un detalle suficiente en los términos que establezca el Banco de España, para asegurar su fácil conciliación con los estados reservados que este determine y permitir una comparación adecuada con la información pública proporcionada por las restantes entidades de pago.

Artículo 24. *Deber de constitución de una entidad de pago separada.*

1. Conforme a lo previsto en el artículo 20.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, una entidad de pago de carácter híbrido deberá constituir una entidad separada para la actividad de los servicios de pago, en caso de que el Banco de España así lo exija por apreciar que las actividades de la entidad de pago en relación con servicios distintos de los de pago perjudiquen o puedan perjudicar, bien la solidez financiera de la entidad de pago, bien la capacidad de las autoridades competentes para supervisar el cumplimento de las obligaciones establecidas para la entidad de pago.

2. El Banco de España dictará resolución sobre el deber de constituir una entidad de pago separada, previa audiencia de la entidad interesada, y lo notificará, haciendo constar las condiciones para la constitución de la entidad de pago separada, determinando qué actividades de las no contempladas en el artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, perjudican o pueden perjudicar la solidez financiera de la entidad de pago o la capacidad del Banco de España para supervisar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en la normativa aplicable, o cualquier otro extremo cuya reforma se considere necesaria para garantizar el cumplimiento de las citadas obligaciones.

3. En el plazo de tres meses a contar desde la fecha de notificación de la resolución del Banco de España que establezca el deber de constituir una entidad de pago separada, la entidad de pago de carácter híbrido deberá presentar la correspondiente solicitud de autorización de la nueva entidad de pago separada, que se tramitará con arreglo a lo establecido en el artículo 1.

La solicitud de autorización deberá ser resuelta por el Banco de España dentro de los tres meses siguientes a su recepción o al momento en que se complete la documentación exigible. La solicitud de autorización se entenderá desestimada por silencio administrativo si transcurrido ese plazo máximo no se hubiera notificado resolución expresa.

Transcurrido el plazo de tres meses desde la notificación de la resolución sobre el deber de constituir una entidad de pago separada sin que se haya presentado la solicitud de autorización anterior o desestimada la misma y en caso de que la entidad de pago de carácter híbrido no haya cesado sus actividades en dicho plazo, la autorización concedida a esta podrá ser revocada en virtud de lo previsto en el artículo 18.1.g) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

Una vez constituida la entidad separada, la transferencia de actividades deberá llevarse a cabo en el plazo máximo de tres meses desde la autorización.

CAPÍTULO VI

Otras disposiciones relativas al régimen jurídico de los servicios de pago

Artículo 25. *Redes limitadas.*

1. En virtud del artículo 4.k) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, no están sujetos a la normativa reguladora de los servicios de pago los servicios que se basen en instrumentos de pago específicos que solo se pueden utilizar de forma limitada y que cumplan alguna de las condiciones siguientes:

a) Instrumentos que permiten al titular adquirir bienes o servicios únicamente en los locales del emisor o dentro de una red limitada de proveedores de servicios en virtud de un acuerdo comercial directo con un emisor profesional.

Se considerará que el uso de un instrumento de pago se circunscribe a una red limitada si sólo puede emplearse para la adquisición de bienes y servicios en un determinado establecimiento minorista o en una determinada cadena de establecimientos minoristas proveedores de bienes o servicios.

b) Instrumentos que únicamente pueden utilizarse para adquirir una gama muy limitada de bienes o servicios, funcionalmente conectados entre sí, sea cual sea la localización del punto de venta, física o en internet.

c) Instrumentos cuya validez está limitada al territorio nacional, facilitados a petición de una empresa o entidad del sector público, que están regulados por una autoridad pública con fines sociales o fiscales específicos y que sirven para adquirir bienes y servicios concretos de proveedores que han suscrito un acuerdo comercial con el emisor.

2. Los proveedores de bienes y servicios incorporados a una red limitada deberán haber suscrito un contrato directamente con el emisor profesional en virtud del cual se reconozcan las obligaciones comunes a todos ellos para la aceptación del instrumento de pago específico y los derechos de sus usuarios del mismo que, en todo caso, deberán ser idénticos, independientemente del proveedor del bien o servicio.

3. En cualquier caso, no debe ser posible, amparándose en la excepción prevista en el artículo 4.k) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, utilizar el mismo instrumento para efectuar operaciones de pago a efectos de la adquisición de bienes y servicios dentro de más de una red limitada.

Asimismo, sin perjuicio de lo previsto en el apartado 4, a los instrumentos que puedan utilizarse para comprar en establecimientos de comerciantes afiliados, les será de aplicación la normativa reguladora de los servicios de pago, no pudiéndose amparar en lo previsto en el artículo 4.k) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, para quedar excluidos de la misma.

En caso de que un instrumento de pago con fines específicos se convierta en un instrumento con fines más generales, habrá de entenderse incluido dentro del ámbito de aplicación de la normativa reguladora de los servicios de pago. El emisor del instrumento de pago comunicará expresamente al usuario de servicios de pago tal circunstancia, informándole de sus derechos y obligaciones en relación con el instrumento de pago y, en su caso, le propondrá la modificación de las condiciones contractuales en lo que resulte necesario para adaptarlas a lo previsto en la misma, todo ello de conformidad con lo previsto en el artículo 33 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, sobre la modificación de las condiciones del contrato marco, y sus normas de desarrollo, solicitando la pertinente autorización.

4. La exclusión del artículo 4.k) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, será aplicable a los vales-comida, tarjetas restaurante o cualquier otro instrumento de pago similar, entregado por el empleador a un empleado para el abono de una retribución en especie, en los términos y con los requisitos recogidos en el artículo 45, salvo el apartado 2.1º del Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, aprobado por el Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo.

Artículo 26. *Operaciones de pago de un proveedor de redes o servicios de comunicación electrónica.*

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 4.l).2º del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, tendrán también la consideración de operaciones de pago de un proveedor de redes o servicios de comunicación electrónica, incluyendo operaciones entre personas distintas del proveedor y el suscriptor, efectuadas con carácter adicional a la prestación de servicios de comunicación electrónica en favor de un suscriptor de la red o servicio, aquellas realizadas desde o a través de un dispositivo electrónico y cargadas en la factura correspondiente y que supongan el pago de servicios de movilidad urbana, incluyendo los de uso compartido, así como de entradas a servicios de carácter cultural, tales como museos, exposiciones, y otros similares a las mencionadas, a juicio del Banco de España.

2. Las obligaciones a la que se refiere el artículo 6.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, afectará únicamente al proveedor de redes o servicios de comunicación electrónica.

CAPÍTULO VII

Régimen sancionador, supervisión y obligaciones de información de los proveedores de servicios de pago

Artículo 27. *Régimen sancionador.*

1. A los proveedores de servicios de pago, así como a quienes ostenten cargos de administración o dirección en los mismos, les será de aplicación directa el régimen sancionador establecido en el Título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, así como el Real Decreto 2119/1993, de 3 de diciembre, sobre el procedimiento sancionador aplicable a los sujetos que actúan en los mercados financieros, conforme a lo previsto en el artículo 71 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

Dicho régimen se aplicará igualmente a las personas físicas o jurídicas que posean una participación significativa en el proveedor de servicios de pago, según lo previsto en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y a aquellas que, teniendo nacionalidad española, controlen un proveedor de servicios de pago de otro Estado miembro de la Unión Europea, de conformidad con lo establecido en el artículo 89.2 de la Ley 10/2014, de 26 de junio. La responsabilidad también alcanzará a quienes ostenten cargos de administración o dirección en las entidades responsables.

2. El Banco de España comunicará al Registro Mercantil las sanciones de suspensión, separación y separación con inhabilitación impuestas a las personas señaladas en el apartado anterior, una vez sean ejecutivas, al objeto de que se hagan constar en el mismo, de conformidad con lo previsto en el artículo 115 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

3. Cualquier medida adoptada por el Banco de España que implique sanciones o restricciones del ejercicio de la libre prestación de servicios o la libertad de establecimiento deberá estar debidamente motivada, de conformidad con lo previsto en el artículo 35 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y ser notificada a la entidad de pago afectada, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de dicha Ley.

4. De conformidad con lo previsto en el artículo 26.7 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, las resoluciones que dicte el Banco de España en el ejercicio de las funciones a que se refiere dicho artículo serán susceptibles de recurso de alzada ante la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa.

Contra la resolución del recurso de alzada podrá interponerse recurso contencioso-administrativo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

Artículo 28. *Supervisión y cooperación con autoridades competentes de otros Estados miembros.*

1. A fin de poder llevar a cabo los controles y aplicar las medidas necesarias para la supervisión de las entidades de pago autorizadas o registradas en España que ejerzan el derecho de establecimiento o la libre prestación de servicios en otro Estado miembro de la Unión Europea, el Banco de España cooperará con las autoridades competentes de dicho Estado miembro de acogida.

En el marco de esta cooperación, el Banco de España deberá informar a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida siempre que vaya a efectuar inspecciones sobre el terreno en el territorio de este último. No obstante, el Banco de España podrá delegar en las autoridades competentes del Estado miembro de acogida la tarea de realizar inspecciones sobre el terreno en las entidades de pago.

El Banco de España, por delegación de las autoridades competentes del Estado miembro de la Unión Europea de origen de la entidad de pago, podrá realizar inspecciones sobre el terreno en las entidades de pago que ejerzan su actividad en España en régimen de derecho de establecimiento o de libre prestación de servicios.

2. Si el Banco de España considera que, en un caso concreto, la cooperación transfronteriza con las autoridades competentes de otro Estado miembro respecto de las cuestiones a que se refieren el artículo 22, los apartados 4 a 10 del artículo 26, y el artículo 27 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, no ha cumplido las condiciones de

dichas disposiciones, podrá poner el asunto en conocimiento de la Autoridad Bancaria Europea y pedirle ayuda de conformidad con el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010 por el que se crea una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/78/CE de la Comisión.

Artículo 29. *Información sobre la estructura de capital de las entidades de pago.*

1. Las entidades de pago deberán informar al Banco de España, tan pronto la conozcan, de cualquier adquisición o cesión de participaciones en su capital que traspase alguno de los niveles señalados en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

2. Con independencia de lo previsto en el apartado 1, las entidades de pago deberán remitir al Banco de España semestralmente, en la forma y condiciones que este determine, información sobre las entidades financieras que posean, directa o indirectamente, participaciones en su capital, así como sobre cualquier persona física o jurídica que posea al menos un 2,5 por ciento de su capital.

3. La adquisición de participaciones significativas sin mediar notificación previa al Banco de España y las realizadas sin haber transcurrido el plazo para su evaluación o con la oposición expresa del Banco de España, producirán los efectos previstos en el artículo 20 de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

Adicionalmente, el Banco de España informará a los interesados y a la entidad de pago, indicándoles mediante el oportuno requerimiento, la necesidad de que procedan a reducir su participación a fin de evitar el inicio del correspondiente expediente de revocación de la autorización, así como cualquier medida adicional que entre tanto, deberían adoptar para evitar que la influencia ejercida por esas personas pueda resultar en detrimento de la gestión sana y prudente de la entidad. Transcurrido el plazo que se establezca en cada caso por el Banco de España sin que los interesados hayan reducido su participación, el Banco de España podrá iniciar el correspondiente expediente de revocación de la autorización.

Artículo 30. *Obligaciones de información en materia de conducta.*

Las entidades de pago deberán remitir al Banco de España, con la forma y periodicidad que este requiera, que será al menos anual, los estados e información que considere necesarios para cumplir con la función de supervisión de las normas de conducta que son aplicables a las entidades de pago. Estos estados e información podrán tener carácter público o reservado, según establezca el Banco de España.

Disposición adicional primera. *Comunicación de los administradores de entidades de pago de carácter híbrido y las entidades de dinero electrónico de carácter híbrido.*

Las entidades de pago de carácter híbrido y las entidades de dinero electrónico de carácter híbrido deberán comunicar al Banco de España, en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este real decreto, todos los administradores que se encuentren en el ejercicio del cargo y que no consten inscritos en el Registro de Altos Cargos del Banco de España, al no ser obligatoria con anterioridad su inscripción en dicho registro. Salvo prueba en contrario, se presumirá que dichos administradores tienen la honorabilidad, experiencia y conocimientos adecuados para el desempeño de sus funciones.

Disposición adicional segunda. *Servicios de atención al cliente.*

1. Los proveedores de servicios de pago estarán obligados a recibir y resolver las quejas y reclamaciones que sus usuarios de servicios de pago les puedan presentar, relacionados con los derechos y obligaciones que se derivan de los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre. A estos efectos, los proveedores de servicios de pago deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente encargado de recibir y resolver las quejas y reclamaciones.

2. Dichos proveedores de servicios de pago podrán, bien individualmente, bien agrupados por ramas de actividad, proximidad geográfica, volumen de negocio o cualquier otro criterio, designar un defensor del cliente, que habrá de ser una entidad o experto

independiente de reconocido prestigio, y a quien corresponderá recibir y resolver los tipos de quejas y reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga su reglamento de funcionamiento, así como promover el cumplimiento de lo previsto en los Títulos II y III del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

La decisión del defensor del cliente favorable a la reclamación vinculará al proveedor de servicios de pago. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos, ni a la protección administrativa.

3. La queja o reclamación podrá presentarse por los usuarios de servicios de pago en papel o, si así acuerdan el proveedor y el usuario, en otro soporte duradero. La resolución del departamento o servicio de atención al cliente tratará todas las cuestiones planteadas por el usuario de servicios de pago a más tardar quince días hábiles a contar desde la recepción de la queja o reclamación.

En situaciones excepcionales, si no puede ofrecerse una respuesta en el plazo de quince días hábiles por razones ajenas a la voluntad del proveedor de servicios de pago, éste deberá enviar una respuesta provisional, en la que indique claramente los motivos del retraso de la contestación a la queja o reclamación y especifique el plazo en el cual el usuario de los servicios de pago recibirá la respuesta definitiva. En cualquier caso, el plazo para la recepción de la respuesta definitiva no excederá de un mes a contar desde la recepción de la queja o reclamación.

4. Los servicios de atención al cliente y el defensor del cliente publicarán anualmente una memoria, que contendrá un resumen con los aspectos más destacables de su actuación durante el ejercicio que corresponda.

5. Se habilita a la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa para desarrollar los requisitos que debe cumplir el departamento o servicio de atención al cliente y el defensor del cliente de los proveedores de servicios de pago, el procedimiento a que debe someterse la resolución de las reclamaciones, pudiendo a tal fin exigir, en su caso, las adecuadas medidas de separación de sus integrantes de los restantes servicios comerciales u operativos de las entidades, el procedimiento de verificación administrativa del reglamento de funcionamiento o cualesquiera otras características del servicio de atención al cliente y el defensor del cliente, y el contenido mínimo que debe tener la memoria anual del servicio de atención al cliente y el defensor del cliente.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente real decreto. En particular, queda derogado el Real Decreto 712/2010, de 28 de mayo, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago.

Disposición final primera. *Título competencial.*

El presente real decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.6.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución, que atribuyen al Estado las competencias exclusivas sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

Disposición final segunda. *Modificación del Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico.*

El Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico queda modificado como sigue:

Uno. El artículo 1 queda redactado:

> **«Artículo 1.** *Régimen de autorización y registro de las entidades de dinero electrónico.*
>
> 1. Toda persona que se proponga ejercer la actividad de emisión de dinero electrónico deberá obtener autorización como entidad de dinero electrónico con anterioridad a la prestación de dichos servicios, excepto las recogidas en el artículo 2.1, letras a), c), d) y e), de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico, en

los términos que establecen los apartados siguientes y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.1 de la Ley 21/2011, de 26 de julio.

Corresponderá al Banco de España, previo informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en los aspectos de su competencia, autorizar la creación de las entidades de dinero electrónico, así como el establecimiento en España de sucursales de entidades análogas a entidades de dinero electrónico autorizadas o domiciliadas en un Estado no miembro de la Unión Europea, cuando la información y las pruebas que acompañen a la solicitud cumplan todos los requisitos establecidos. En la autorización se especificarán las actividades que podrá realizar la entidad de dinero electrónico, de acuerdo con el programa de actividades presentado por la entidad. Solo se concederá autorización a las personas jurídicas establecidas en un Estado miembro.

2. La solicitud de autorización deberá ser resuelta dentro de los tres meses siguientes a su recepción en el Banco de España o al momento en que se complete la documentación exigible. La solicitud de autorización se entenderá desestimada por silencio administrativo si transcurrido el referido plazo máximo no se hubiera notificado resolución expresa, sin perjuicio del deber de dictar la misma y notificarla. La denegación de la autorización deberá ser motivada conforme lo establecido en el artículo 4.2 de la Ley 21/2011, de 26 de junio, y en este real decreto.

3. El Banco de España comunicará al final de cada trimestre a la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional del Ministerio de Economía y Empresa la siguiente información:

a) Identidad del solicitante, incluyendo la denominación social propuesta para la entidad de dinero electrónico, el domicilio social y la dirección de la administración central.

b) Fecha de la solicitud de autorización, para la creación de una entidad de dinero electrónico y, en su caso, de la solicitud de renuncia o revocación de la misma, de la solicitud de ampliación de actividades, así como de la solicitud de modificaciones estructurales en la que intervenga una entidad de dinero electrónico y, en su momento, fecha de la resolución recaída en el procedimiento, así como su carácter estimatorio o desestimatorio.

c) El programa de actividades que la entidad pretende llevar a cabo, incluyendo, en su caso, el servicio o servicios de pago que también se solicite prestar, así como los servicios auxiliares o estrechamente relacionados con estos.

d) El grado de innovación financiera de base tecnológica que conlleva el modelo de negocio propuesto respecto a las prácticas del mercado, así como una descripción del mismo, en el caso de que el grado de innovación pueda considerarse alto, a juicio del Banco de España. A efectos de este real decreto, se entenderá por innovación financiera de base tecnológica toda aquella que pueda dar lugar a nuevos modelos de negocio, aplicaciones, procesos o productos con incidencia sobre los mercados financieros, la prestación de servicios financieros y complementarios o el desempeño de las funciones públicas en el ámbito financiero.

e) Cualquier variación en la información remitida a la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional del Ministerio de Economía y Empresa con motivo de la comunicación del inicio del expediente.

4. Una vez obtenida la autorización y tras inscribirse en el Registro Mercantil, las entidades de dinero electrónico deberán, antes de iniciar sus actividades, quedar inscritas en el Registro Especial de entidades de dinero electrónico del Banco de España, conforme a lo dispuesto en el artículo 4.3 de la Ley 21/2011, de 26 de julio y en el artículo 5 de este real decreto.

5. En el caso de que el control de la entidad de dinero electrónico, en los términos previstos en el artículo 42 del Código de Comercio, vaya a ejercerse por una entidad de dinero electrónico, una entidad de crédito, una entidad de pago, una empresa de servicios de inversión o una empresa de seguros o reaseguros autorizada en otro Estado miembro de la Unión Europea o por mismas las personas

físicas o jurídicas, que a su vez, controlen a una de ellas, el Banco de España, antes de otorgar la autorización a que se refiere el apartado 1, deberá consultar a las autoridades responsables de la supervisión de las citadas entidades.

En el caso de que dicho control vaya a ser ejercido por una persona física o jurídica, se trate o no de una entidad regulada, domiciliada o autorizada en un país que no sea miembro de la Unión Europea, cabrá exigir de quienes la controlen la prestación de una garantía que alcance la totalidad de las actividades autorizadas de la entidad que se pretende crear».

Dos. El artículo 2 queda redactado como sigue:

«Artículo 2. *Solicitudes de autorización.*

1. La solicitud de autorización para la creación de una entidad de dinero electrónico se dirigirá al Banco de España, acompañada de los siguientes documentos justificativos de los correlativos requisitos que necesariamente debe cumplir la entidad de dinero electrónico:

a) Un programa de actividades en el que, de modo específico, consten, además de la emisión de dinero electrónico y, en su caso, el tipo de servicio de pago que se pretenda prestar, los servicios auxiliares o estrechamente relacionados con aquellos que se pretendan llevar a cabo, así como el resto de actividades que, conforme al artículo 8 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, desee en su caso realizar.

b) Un plan de negocios referido a las actividades citadas en la letra anterior, que incluya un cálculo de las previsiones presupuestarias para los tres primeros ejercicios de actividad de la entidad de dinero electrónico, que demuestre que podrá emplear sistemas, recursos y procedimientos adecuados y proporcionados para operar correctamente.

c) Documentación que acredite de que la entidad de dinero electrónico dispone o dispondrá en el momento de la autorización del capital inicial mencionado en el artículo 6 de la Ley 21/2011, de 26 de julio.

d) Una descripción de las medidas adoptadas por la entidad de dinero electrónico para proteger los fondos recibidos a cambio del dinero electrónico emitido, o en su caso, procedentes de la prestación de servicios de pago, con arreglo a lo previsto en el artículo 9 de la Ley 21/2011, de 26 de julio y en el artículo 16.

e) Una descripción de los métodos de gobierno corporativo y de los mecanismos de control interno de la entidad de dinero electrónico, incluidos procedimientos administrativos, de gestión del riesgo y contables, que demuestre que dichos métodos de gobierno corporativo, mecanismos de control y procedimientos son proporcionados, apropiados, sólidos y adecuados.

f) Una descripción del procedimiento establecido para la supervisión, la tramitación y el seguimiento de los incidentes de seguridad y las reclamaciones de los usuarios al respecto, incluido, en el caso de la prestación de servicios de pago, un mecanismo de notificación de incidentes que atienda a las obligaciones de notificación de la entidad establecidas en el artículo 67 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

g) Una descripción del procedimiento establecido para registrar, controlar, rastrear y restringir el acceso a los datos de pago sensibles.

h) Una descripción de los mecanismos que garanticen la continuidad de la actividad, en particular una delimitación clara de las funciones operativas importantes, planes efectivos para contingencias y un procedimiento para poner a prueba y revisar periódicamente la adecuación y eficiencia de dichos planes.

i) Una descripción de los principios y las definiciones aplicados para la recopilación de los datos estadísticos sobre los resultados, las operaciones y el fraude.

j) Un documento relativo a la política de seguridad, que incluya una evaluación pormenorizada de riesgos en relación con sus servicios prestados, y una descripción de las medidas de control de la seguridad y mitigación de los riesgos adoptadas para

proteger adecuadamente a los usuarios de dichos riesgos, incluido el fraude y uso ilegal de datos sensibles y de carácter personal.

Estas medidas de control de la seguridad y mitigación de los riesgos deberán indicar de qué manera garantizan un elevado nivel de seguridad técnica y protección de datos, incluso en lo que respecta a los programas y los sistemas informáticos utilizados por el solicitante o por las empresas a las que externalice la totalidad o parte de sus operaciones. Dichas medidas comprenderán asimismo las medidas de seguridad establecidas en el capítulo v «Riesgos operativos y de seguridad», del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, en el caso de la prestación de servicios de pago.

Asimismo, estas medidas deberán garantizar que las entidades de dinero electrónico cumplen con las obligaciones que al respecto establece la normativa de protección de datos, entre ellas la de realizar evaluaciones de impacto y nombrar un delegado de protección de datos, a que se refieren, respectivamente, los artículos 35 y 37 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

k) Una descripción de los procedimientos y órganos de control interno y de comunicación que se establezcan para prevenir e impedir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo. En particular, una descripción de los mecanismos de control interno introducidos por el solicitante a fin de cumplir con las obligaciones resultantes de la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

l) Una descripción de la organización estructural de la entidad de dinero electrónico, incluida en su caso, una descripción de la utilización de sucursales, estructuras de distribución y reembolso de dinero electrónico o agentes, para la prestación de servicios de pago, de las disposiciones en materia de externalización de funciones, así como de su participación en un sistema de pago nacional o internacional, siempre que procediere de conformidad con lo establecido en la Ley 41/1999, de 12 de noviembre, sobre sistemas de pagos y de liquidación de valores.

m) La identidad de las personas que posean participaciones significativas en la entidad de dinero electrónico, conforme a lo establecido en el artículo 4.2 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, con indicación de la cuantía de su participación efectiva y pruebas de su idoneidad, atendiendo a la necesidad de garantizar la gestión sana y prudente de la entidad de dinero electrónico.

Salvo las entidades de crédito sujetas a supervisión del Banco de España, los accionistas o socios que tengan la consideración de personas jurídicas, deberán aportar asimismo las cuentas anuales y el informe de gestión de los tres últimos años, con los informes de auditoría, si los hubiese.

A los efectos de la definición de participación significativa, se entenderá por influencia notable la posibilidad de nombrar o destituir algún miembro del máximo órgano de gobierno de la entidad de dinero electrónico.

n) La identidad de los administradores de la entidad de dinero electrónico y de sus directores generales responsables de la gestión y de la prestación de los servicios de la entidad, así como los documentos acreditativos de su honorabilidad y de que tienen la experiencia y poseen los conocimientos necesarios para la emisión de dinero electrónico.

A estos efectos, la valoración de estos requisitos se ajustará a los criterios y procedimientos de control de la honorabilidad y conocimientos y experiencia establecidos en los artículos 29, 30 y 31, apartados 1 y 2, del Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

ñ) En su caso, la identidad de los auditores responsables de la auditoría de cuentas de la entidad de dinero electrónico.

o) Proyecto de estatutos sociales, acompañado de una certificación registral negativa de la denominación social propuesta; en caso de que la autorización sea

solicitada por una sociedad ya existente bastará certificación vigente de su inscripción registral. En todo caso, deberá revestir cualquier forma societaria mercantil. Las acciones, participaciones o títulos de aportación en que se halle dividido el capital social deberán ser nominativos.

p) El domicilio social y la dirección de la administración central de la entidad de dinero electrónico. Los mismos, así como su efectiva administración y el ejercicio, en su caso, de la parte de sus actividades de prestación de servicios de pago, deberán tener lugar en territorio español.

q) Una descripción de los servicios, instrumentos u otros medios de que disponga, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, para atender y resolver las quejas y reclamaciones de sus clientes, incluido el Reglamento para la defensa del cliente, elaborado según lo dispuesto en la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

r) En caso de que la entidad de dinero electrónico pretenda prestar el servicio de iniciación de pagos y/o el servicio de información sobre cuentas previstos en las letras g) y h) del artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, la documentación que acredite la existencia del seguro de responsabilidad civil profesional, aval bancario u otra garantía equivalente, cuando sea necesario con arreglo a lo previsto en los apartados 2 y 3 del artículo 2 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre.

A efectos de la acreditación de lo dispuesto en las letras d), e), f) y l), se deberá facilitar una descripción de sus procedimientos de auditoría y de las disposiciones organizativas que haya establecido a fin de adoptar todas las medidas razonables para proteger los intereses de sus usuarios y garantizar la continuidad y fiabilidad de la emisión de dinero electrónico y, en su caso, la prestación de servicios de pago.

2. El Banco de España incluirá en su página web una guía para solicitantes, que informará de manera detallada sobre los trámites, requisitos legalmente establecidos y criterios aplicados en los procedimientos de autorización y de registro, ajustada a lo que se establece en el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. La guía estará disponible en español y en inglés e incluirá, asimismo, respuestas a las dudas que con más frecuencia se planteen por parte de los solicitantes».

Tres. El artículo 3 queda redactado como sigue:

« Artículo 3. *Mantenimiento de la autorización.*

En caso de que se produzca cualquier cambio sustancial que afecte a la exactitud de la información y las pruebas facilitadas de conformidad con el artículo anterior, la entidad de dinero electrónico informará de ello sin demora al Banco de España. En todo caso, el Banco de España podrá exigir a los interesados cuantos datos o informes se consideren oportunos para verificar el cumplimiento de los requisitos necesarios para la constitución de la entidad de dinero electrónico».

Cuatro. Las letras a) y c) del apartado 1 del artículo 4 quedan redactadas como sigue:

«a) La mención al proyecto de Estatutos a la que se refiere el artículo 2.1.o) se entenderá referida al proyecto de escritura de constitución de la sucursal y a los propios Estatutos vigentes de la entidad de dinero electrónico».

[…]

c) Deberán contar al menos con una persona que sea responsable de la gestión de la sucursal que pretenden establecer en España y que determine de modo efectivo la orientación de la sucursal. Dicha persona deberá cumplir los requisitos de honorabilidad, conocimientos y experiencia a que se refiere el párrafo n) del artículo 2.1».

Cinco. El artículo 5 queda redactado como sigue:

«Artículo 5. *Registros del Banco de España.*

1. Conforme a lo dispuesto en el artículo 1, una vez obtenida la autorización y tras inscribirse en el Registro Mercantil, las entidades de dinero electrónico deberán, antes de iniciar sus actividades, quedar inscritas en el Registro Especial de entidades de dinero electrónico del Banco de España. El Registro estará a disposición pública para su consulta, será accesible en línea y se actualizará sin demora.

2. En el Registro Especial de entidades de dinero electrónico figurarán inscritas las entidades de dinero electrónico españolas autorizadas con arreglo al régimen general previsto en el artículo 1, así como sus sucursales en otros Estados miembros y sus agentes en España y en otros Estados miembros. Asimismo, deberán figurar en el Registro los Estados miembros en los cuales estas entidades de dinero electrónico actúen en régimen de libre prestación de servicios. Adicionalmente, en el registro se harán constar las actividades para las que se haya autorizado a la entidad, incluyendo los servicios de pago que pueda prestar. Del mismo modo, figurarán inscritas las sucursales de entidades de dinero electrónico establecidas en un Estado no miembro de la Unión Europea, y las personas que se acojan a las excepciones previstas en el artículo 1.3 de la Ley 21/2011.

3. También se consignará en el Registro Especial de entidades de dinero electrónico toda revocación de una autorización concedida en virtud del artículo 5 de la Ley 21/2011, de 26 de julio.

4. Asimismo, se incluirá un enlace al Registro de la Autoridad Bancaria Europea para consultar las sucursales o agentes en España de entidades de dinero electrónico autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea.

También figurará inscrito, en su caso, el procedimiento empleado para la salvaguarda de los fondos recibidos a cambio del dinero electrónico emitido o para la prestación de servicios de pago no vinculadas a dicha emisión, de conformidad con lo previsto en el artículo 16.1.

5. El Banco de España remitirá a la Autoridad Bancaria Europea la información obrante en el Registro Especial de entidades de dinero electrónico, de conformidad con el Reglamento de ejecución (UE) 2019/410 de la Comisión de 29 de noviembre de 2018, por el que se establecen normas técnicas de ejecución relativa a los pormenores y la estructura de la información que deban notificar, en el ámbito de los servicios de pago, las autoridades competentes a la Autoridad Bancaria Europea, de conformidad con la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) no 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de noviembre, y con el Reglamento Delegado (UE) 2019/411 de la Comisión de 29 de noviembre de 2019 por el que se completa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que respecta a las normas técnicas de regulación por las que se establecen requisitos técnicos sobre el desarrollo, la gestión y el mantenimiento del registro electrónico central en el ámbito de los servicios de pago y sobre el acceso a la información que dicho registro contenga.

6. En el Registro de Altos Cargos del Banco de España, con carácter previo al ejercicio de sus funciones, deberán inscribirse obligatoriamente los administradores y los directores generales responsables de la gestión y de la prestación de los servicios de la entidad de dinero electrónico, así como los responsables de las sucursales de entidades de dinero electrónico autorizadas en países no miembros de la Unión Europea

Para la inscripción en el Registro de Altos Cargos, la entidad deberá comunicar al Banco de España el nombramiento de sus altos cargos en un plazo de quince días hábiles desde el mismo, y presentar toda la documentación necesaria para que el Banco de España pueda verificar que dichos altos cargos reúnen los requisitos de honorabilidad, conocimientos y experiencia exigibles legalmente, en el plazo de los tres meses siguientes a la recepción de la citada documentación o al momento en

que se complete la misma. A falta de resolución sobre la evaluación de idoneidad de los altos cargos en el plazo señalado, se entenderá que la valoración es positiva.

El Banco de España evaluará la idoneidad de los altos cargos inscritos en dicho Registro cuando, en presencia de indicios fundados, resulte necesario valorar si la idoneidad se mantiene en relación con los miembros en funciones.»

Seis. El artículo 6 queda redactado como sigue:

«Artículo 6. *Modificación de los Estatutos sociales.*

1. Corresponderá al Banco de España la autorización de la modificación de los estatutos sociales de las entidades de dinero electrónico, previo informe, salvo en los supuestos de reducción de capital social, del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, en los aspectos de su competencia. La autorización estará sujeta al procedimiento de autorización y registro establecido en el artículo 1. La solicitud de autorización deberá resolverse dentro de los tres meses siguientes a su recepción en el Banco de España o al momento en que se complete la documentación exigible, transcurridos los cuales podrá entenderse estimada.

La solicitud de modificación deberá acompañarse de una certificación del acto en el que se haya acordado, un informe justificativo de la propuesta elaborado por el órgano de administración, así como un proyecto de nuevos estatutos identificando las modificaciones introducidas.»

2. No requerirán autorización previa, aunque deberán ser comunicadas al Banco de España, en un plazo no superior a los quince días hábiles siguientes a la adopción del acuerdo correspondiente, las modificaciones de los Estatutos sociales que tengan por objeto:

a) Cambio del domicilio social dentro del territorio nacional.

b) Aumento de capital social.

c) Incorporar textualmente a los Estatutos preceptos legales o reglamentarios de carácter imperativo o prohibitivo, o cumplir resoluciones judiciales o administrativas que impongan modificaciones estatutarias.

d) Aquellas otras modificaciones respecto de las que el Banco de España, en contestación a consulta previa formulada al efecto por la entidad de dinero electrónico afectada, haya considerado innecesario, por su escasa relevancia, el trámite de la autorización.

3. Si recibida la comunicación, las modificaciones exceden de lo previsto en el apartado anterior, el Banco de España lo advertirá a los interesados en el plazo de treinta días, para que las revisen o, en su caso, se ajusten al procedimiento de autorización del apartado 1».

Siete. El artículo 8 queda redactado como sigue:

«Artículo 8. *Modificaciones estructurales de entidades de dinero electrónico.*

1. Corresponderá al Banco de España, previo informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias en los aspectos de su competencia, la autorización de las operaciones de fusión, escisión o cesión global o parcial de activos y pasivos, o para la adopción de cualquier acuerdo que tenga efectos económicos o jurídicos análogos a los anteriores, en las que intervenga una entidad de dinero electrónico, de acuerdo con el procedimiento establecido en el artículo 1. La solicitud de autorización deberá resolverse dentro de los tres meses siguientes a su recepción en el Banco de España o al momento en que se complete la documentación exigible, transcurridos los cuales podrá entenderse estimada.

2. A los efectos previstos en el apartado anterior, se entenderá por cesión parcial de activos y pasivos la transmisión en bloque de una o varias partes del patrimonio de la entidad, cada una de las cuales forme una unidad económica, a una o varias sociedades de nueva creación o ya existentes, cuando la operación no tenga la

calificación de escisión o cesión global de activo y pasivo de conformidad con la Ley 3/2009, de 3 de abril, sobre modificaciones estructurales de las sociedades mercantiles.

3. La entidad resultante de la fusión podrá realizar las actividades para las que estuvieran autorizadas las entidades fusionadas».

Ocho. El apartado 3 del artículo 9 queda redactado como sigue:

«3. Cuando las entidades de dinero electrónico emitan, distribuyan o reembolsen dinero electrónico, o presten servicios de pago, en la misma localización del punto de venta, física o en línea, o cuando desarrollen otras actividades económicas a que se refiere el artículo 8 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, deberán contar con las medidas organizativas y de transparencia necesarias para proteger a la clientela y, en especial, asegurar que la misma identifica claramente al emisor de dinero electrónico.

El Banco de España podrá exigir la adopción de las medidas de transparencia necesarias para cumplir lo previsto en este apartado».

Nueve. El artículo 10 queda redactado como sigue:

«Artículo 10. *Solicitud de ejercicio del derecho de establecimiento y libre prestación de servicios en un Estado miembro de la Unión Europea por entidades de dinero electrónico españolas.*

1. La emisión, distribución o reembolso de dinero electrónico, así como la prestación de servicios de pago no vinculados a dicha emisión, por parte de entidades de dinero electrónico establecidas en España en otro Estado miembro de la Unión Europea, se regirá por el procedimiento previsto en el artículo 22.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y en el Reglamento Delegado (UE) 2017/2055 de la Comisión, de 23 de junio de 2017, por el que se completa la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación para la cooperación y el intercambio de información entre las autoridades competentes en relación con el ejercicio del derecho de establecimiento y la libertad de prestación de servicios de las entidades de pago.

2. Toda modificación de las informaciones a que se refiere este artículo habrá de ser comunicada por la entidad de dinero electrónico al Banco de España con carácter previo a que se produzca. Se aplicará el procedimiento previsto en el mencionado artículo 22.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y en el Reglamento Delegado (UE) 2017/2055 de la Comisión, de 23 de junio de 2017.

3. Cuando una entidad de dinero electrónico desee distribuir dinero electrónico en otro Estado miembro contratando a una persona física o jurídica, o actuar a través de agentes en otro Estado miembro, le será de aplicación lo dispuesto en el artículo 22.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y en el Reglamento Delegado (UE) 2017/2055 de la Comisión, de 23 de junio de 2017».

Diez. El artículo 11 queda redactado como sigue:

«Artículo 11. *Actuación en España de entidades de dinero electrónico autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea.*

1. La apertura de sucursales y la libre prestación de servicios en España de entidades de dinero electrónico autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea quedará condicionada a que el Banco de España reciba una comunicación de la autoridad supervisora de la entidad de dinero electrónico en los términos previstos en el artículo 22.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre y en el Reglamento Delegado (UE) 2017/2055 de la Comisión, de 23 de junio de 2017.

2. Recibida la comunicación del supervisor de una entidad de dinero electrónico autorizada en otro Estado miembro de la Unión Europea de su intención de prestar servicios en España mediante la libertad de establecimiento o en régimen de libre prestación de servicios, de prestar servicios de pago en España mediante agentes radicados en España, o de distribuir dinero electrónico en España a través de

intermediarios, en los términos del apartado anterior, el Banco de España dará traslado de la comunicación al Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias.

Tras haber evaluado la información, el Banco de España, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la información remitida por la autoridad competente del Estado miembro de origen, comunicará a dicha autoridad la información oportuna sobre el proyecto de la entidad de dinero electrónico de prestar servicios al amparo del ejercicio de la libertad de establecimiento o de la libre prestación de servicios. En particular, el Banco de España, previo informe del Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención del Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias, de conformidad con el artículo 12 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, informará a las autoridades competentes del Estado miembro de origen de la entidad de dinero electrónico de todo motivo razonable de inquietud que suscite el proyecto, en particular cuando tenga motivos razonables para sospechar que se están perpetrando o ya se han perpetrado o intentado actividades de blanqueo de capitales o de financiación del terrorismo, o que la contratación de los agentes o el establecimiento de la sucursal podrían aumentar el riesgo de blanqueo de capitales o financiación del terrorismo.

Transcurrido un año desde que se hubiera notificado a la entidad de dinero electrónico la recepción de la comunicación efectuada por su autoridad supervisora, sin que la sucursal o la entidad en libre prestación de servicios haya iniciado sus actividades, el Banco de España anotará, si procede, la baja en el Registro Especial y lo notificará a la autoridad supervisora de la entidad de dinero electrónico para que adopte las medidas que, en su caso, considere oportunas.

3. Lo previsto en este artículo se aplicará igualmente a los supuestos en los que una entidad de dinero electrónico autorizada en otro Estado miembro de la Unión Europea pretenda desarrollar sus actividades en España de forma permanente mediante la utilización de agentes radicados en España, sin perjuicio de la normativa específica recogida en el Reglamento Delegado (UE) 2015/2055, de la Comisión, de 23 de junio de 2017.

Los agentes de entidades de dinero electrónico autorizadas en otro Estado miembro de la Unión Europea, deberán respetar en el ejercicio de su actividad en España iguales normas que las que vienen obligados a observar los agentes de entidades de dinero electrónico españolas.

4. Toda modificación de la información comunicada de conformidad con este artículo se hará aplicando el procedimiento previsto en el mismo.

5. El Banco de España mantendrá una relación actualizada de los puntos centrales de contacto en España comunicados por las entidades de dinero electrónico autorizadas en otro Estado miembro que ejerzan actividades en España por medio de agentes en régimen de libertad de establecimiento, de conformidad con el régimen previsto en el artículo 23.8 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre».

Once. El artículo 12 queda redactado como sigue:

«Artículo 12. *Solicitud del ejercicio de derecho de establecimiento y libre prestación de servicios en un Estado no miembro de la Unión Europea por entidades de dinero electrónico españolas.*

1. Las entidades de dinero electrónico españolas que pretendan, directamente o mediante agentes, ejercer el derecho de libertad de establecimiento en un Estado no miembro de la Unión Europea, deberán solicitar previamente autorización al Banco de España, acompañando, junto a la información del Estado en cuyo territorio pretenden establecer la sucursal y el domicilio previsto para la misma, un programa de las actividades que desee llevar a cabo, la estructura de organización de la sucursal y el nombre e historial de los directivos propuestos para la misma.

2. El Banco de España emitirá resolución motivada, en el plazo máximo de dos meses a partir de la recepción de toda la documentación. Cuando la solicitud no sea resuelta en el plazo anteriormente previsto, podrá entenderse estimada.

3. El Banco de España podrá denegar la solicitud cuando, a la vista de esta y la información adicional a la que se refiere el apartado 1, considere que las estructuras administrativas o la situación financiera de la entidad de pago no resultan adecuadas, o cuando en el programa de actividades se contemple la prestación de servicios no autorizados a la entidad. También podrá denegarla cuando considere que la actividad de la sucursal no va a quedar sujeta a un efectivo control por parte de la autoridad supervisora del país de acogida, o que existen obstáculos legales o de otro tipo que impidan o dificulten el control e inspección de la sucursal por el Banco de España.

4. Las entidades de dinero electrónico españolas que pretendan, por primera vez, directamente o mediante agentes, realizar sus actividades en régimen de libre prestación de servicios en un Estado no miembro de la Unión Europea deberán solicitar autorización al Banco de España, indicando las actividades para las que estén autorizadas que se proponen llevar a cabo.

El Banco de España, en el plazo máximo de un mes desde la recepción de la solicitud anterior, podrá requerir información adicional.

El Banco de España podrá denegar la autorización para la emisión de dinero electrónico en un Estado no miembro de la Unión Europea cuando considere que las estructuras administrativas, los procedimientos internos o la situación financiera de la entidad de dinero electrónico no resultan adecuadas, o cuando en el programa de actividades se contemple la prestación de servicios no autorizados a la entidad.

5. Toda modificación de las informaciones a que se refiere este artículo habrá de ser comunicada al Banco de España por la entidad de dinero electrónico, al menos un mes antes de efectuarla. No podrá llevarse a cabo una modificación relevante en el programa de actividades si el Banco de España, dentro del referido plazo de un mes, se opone a ella mediante resolución motivada, que será notificada a la entidad. Dicha oposición habrá de fundamentarse en alguna de las causas citadas en este artículo».

Doce. El apartado 1, la letra b) del apartado 2, y el apartado 5 del artículo 13, quedan redactados como sigue:

«1. Las entidades de dinero electrónico españolas deberán solicitar autorización previa del Banco de España, siempre que el importe de la inversión prevista de conformidad con la letra a) del apartado 2 sea igual o superior al diez por ciento de los fondos propios en los siguientes supuestos:

a) Para la creación de una entidad análoga a una entidad de dinero electrónico en un Estado no miembro de la Unión Europea, y

b) para la adquisición de una participación significativa o la toma de control, bien de manera directa, o bien a través de entidades controladas por la entidad de dinero electrónico española, en una entidad análoga a una entidad de dinero electrónico de un Estado no miembro de la Unión Europea».

«b) La prevista en los párrafos a), m), n) y o) del artículo 2.1».

«5. El Banco de España resolverá sobre la autorización en el plazo de dos meses a contar desde la recepción de toda la información requerida. Cuando la autorización no sea concedida en el plazo anteriormente previsto, podrá entenderse estimada. El Banco de España podrá denegar la solicitud de autorización cuando:

a) Atendiendo a la situación financiera de la entidad de dinero electrónico o a su capacidad de gestión, considere que el proyecto puede afectarle negativamente.

b) Vistas la localización y características del proyecto, no pueda asegurarse la efectiva supervisión del grupo, en base consolidada.

c) La actividad de la entidad dominada no quede sujeta a un efectivo control por parte de una autoridad supervisora nacional».

Trece. El artículo 14 queda redactado como sigue:

«Artículo 14. *Agentes y distribuidores.*

1. A las entidades de dinero electrónico españolas y las sucursales en España de entidades de dinero electrónico extranjeras que tengan el propósito de prestar servicios de pago a través de un agente, les será de aplicación lo dispuesto en el artículo 23 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y en los artículos 12, 13, 14 y 15 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre.

2. Las entidades de dinero electrónico no podrán emitir dinero electrónico a través de agentes.

3. Las entidades de dinero electrónico podrán distribuir y reembolsar dinero electrónico por intermediación de personas físicas o jurídicas que actúen en su nombre, previo registro en el Banco de España. En este caso, la entidad de dinero electrónico deberá comunicar al Banco de España la siguiente información:

a) Nombre y domicilio del distribuidor;

b) La identidad de los administradores y personas responsables de la gestión del distribuidor;

c) El número o código de identificación único del distribuidor, si ha lugar».

Catorce. El artículo 15 queda redactado como sigue:

«Artículo 15. *Externalización de funciones.*

1. La externalización de funciones operativas importantes para su realización por terceros proveedores, formen parte o no del grupo, no podrán suponer un completo vaciamiento de contenido de la actividad general de la entidad, ni afectar significativamente a la calidad del control interno de dichas funciones por parte de la entidad, ni menoscabar las facultades de supervisión del Banco de España sobre las funciones que las entidades de dinero electrónico realizan a través de proveedores, incluyendo, cuando existan, los cambios de proveedor de los servicios.

El término externalización incluirá tanto el contrato inicial de prestación de servicios por un tercero, como los contratos que el tercero suscriba con otros proveedores distintos de la entidad de pago.

A estos efectos, se considerará que una función operativa es importante si una anomalía o deficiencia en su ejecución puede afectar de manera sustancial a la capacidad de la entidad para cumplir permanentemente las condiciones que se derivan de su autorización, o sus demás obligaciones en el marco de la legislación vigente, o afectar a los resultados financieros, a la solidez o a la continuidad de sus servicios, y a la confidencialidad de la información que maneja.

2. Cuando se externalicen funciones operativas importantes relacionadas con la emisión de dinero electrónico o la prestación de servicios de pago, incluidos los sistemas informáticos, la entidad de dinero electrónico deberá comunicárselo al Banco de España al menos con un mes de antelación a la adopción de la medida o a la efectividad de la externalización. Dicha comunicación deberá ir acompañada de:

a) Información detallada sobre las características de la externalización, incluyendo, en todo caso, los contratos en que se sustancia la misma, así como una autoevaluación del potencial impacto de cualquier riesgo en que incurra.

b) La identidad de la empresa con la que se pretenda contratar.

c) Cualquier otra información oportuna que se considere relevante y le sea requerida expresamente por el Banco de España.

En el plazo de un mes desde la recepción de la comunicación con toda la información necesaria, el Banco de España podrá, motivadamente, establecer limitaciones u oponerse a la externalización cuando aprecie que no se satisface lo establecido en este artículo.

Las externalizaciones de funciones operativas no importantes, y cualquier modificación de las anteriores, serán informadas al Banco de España por la entidad de dinero electrónico en el plazo de un mes a contar desde el momento en que las mismas tengan efectividad.

3. En todo caso, cuando se externalicen funciones operativas importantes, las mismas:

a) No supondrán en ningún caso el traslado de responsabilidad por parte de la alta dirección.

b) No alterarán las relaciones y obligaciones de la entidad de conformidad con la legislación vigente con respecto a sus usuarios ni con respecto al Banco de España.

c) No menoscabarán las condiciones que debe cumplir la entidad de dinero electrónico para recibir y conservar la autorización de conformidad con el presente real decreto.

d) No darán lugar a la supresión o modificación de ninguna de las restantes condiciones a las que se haya supeditado la autorización de la entidad de dinero electrónico.

e) El acuerdo entre la entidad de dinero electrónico y el tercero, o entre este y proveedores distintos de la entidad de dinero electrónico, deberá plasmarse en un contrato escrito en el que se concretarán los derechos y obligaciones de las partes. Dicho contrato deberá incluir una cláusula que contemple el acceso directo y sin restricciones de la entidad y del Banco de España a la información de la entidad en poder de los terceros, así como la posibilidad de verificar, en los propios locales de estos, la idoneidad de los sistemas, herramientas o aplicaciones utilizados en la prestación de funciones externalizadas. Adicionalmente, si el tercero estuviera radicado en el extranjero, deberá incluirse una cláusula que especifique la jurisdicción del país a la que estará sujeto el contrato, de forma que la entidad conozca los potenciales riesgos legales en que pudiera incurrir en caso de conflicto».

Quince. El artículo 16 queda redactado como sigue:

«Artículo 16. *Requisitos de garantía.*

1. Las entidades de dinero electrónico salvaguardarán los fondos recibidos a cambio del dinero electrónico emitido o para la prestación de servicios de pago no vinculados a dicha emisión, sujetándose al procedimiento previsto en el artículo 21.1.a) del Real Decreto-ley 19/2018, que prescribe el depósito de dichos fondos en cuenta separada o la inversión en activos seguros y de bajo riesgo, salvo que el Banco de España autorice, conforme al artículo 9.3 de la Ley 21/2011, la utilización del método de salvaguarda previsto en el artículo 21.1.b) del citado Real Decreto-ley.

El procedimiento adoptado por cada entidad de dinero electrónico deberá figurar en el Registro Especial de entidades de dinero electrónico del Banco de España, así como en los contratos marco que las entidades suscriban con los usuarios o en las condiciones de uso de los servicios. El cambio del sistema de salvaguarda, aunque no el del garante, se sujetará al régimen previsto en el artículo 33.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, sobre la modificación de las condiciones del contrato marco.

La entidad de dinero electrónico, además, deberá hacer público el sistema de salvaguarda elegido en términos claros y fácilmente accesibles, en su página web, cuando disponga de una, y en cualquier publicidad que realice.

2. En caso de que las entidades de dinero electrónico sigan el procedimiento previsto en la letra a) del artículo 21.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, los fondos depositados en la cuenta separada podrán ser superiores a los fondos recibidos de los usuarios, únicamente cuando esta circunstancia, así como el importe del exceso, se haya comunicado al Banco de España al menos con un mes de antelación y la entidad de dinero electrónico cuente, en todo momento, con fondos propios suficientes para seguir cumpliendo con sus requerimientos de capital y fondos propios, una vez deducido este importe de los mismos. El importe de fondos a deducir se hará constar en la Memoria de Cuentas Anuales de la entidad de dinero electrónico.

En caso de que las entidades de dinero electrónico sigan el procedimiento señalado en el artículo 21.1.a) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, se

considerarán activos seguros, líquidos y de bajo riesgo a efectos de lo previsto dicho artículo:

a) Depósitos a la vista en entidades de crédito sometidas a supervisión prudencial y domiciliadas en Estados miembros de la Unión Europea. La denominación de estos depósitos deberá hacer mención expresa a su condición de «saldos de clientes de «entidad de dinero electrónico»». Las entidades de dinero electrónico velarán por que, en el marco de lo previsto en el artículo 16 bis de la Ley 21/2011, de 26 de julio, las condiciones de tales depósitos no contravengan lo previsto en el artículo 21.1.a) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

b) Activos que tengan una ponderación nula a efectos del riesgo de crédito, de conformidad con lo previsto en el artículo 114 del Reglamento (UE) n.º 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n.º 648/2012.

En circunstancias excepcionales y debidamente justificadas, el Banco de España podrá, sobre la base de una evaluación de los elementos de riesgo de los activos que se especifican en los incisos anteriores, determinar cuáles de ellos no constituyen activos seguros y de bajo riesgo a efectos del apartado 1.

3. Cuando las entidades de dinero electrónico sigan el procedimiento señalado en el artículo 21.1.b) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, la póliza de seguro o la garantía comparable de una entidad aseguradora o de una entidad de crédito deberán cumplir en todo caso las siguientes condiciones:

a) La garantía será directa y a primer requerimiento. Los términos del seguro deberán tener un efecto equivalente.

b) El alcance de la garantía o seguro estará definido con claridad y será jurídicamente válido y eficaz.

c) La garantía o seguro alcanzará la totalidad de los fondos recibidos a cambio de la emisión de dinero electrónico, así como, en su caso, la totalidad de los fondos de los usuarios de los servicios de pago que se hallen en poder de la entidad de dinero electrónico, incluidos los correspondientes a situaciones transitorias por operaciones de tráfico, en el momento en que se dicte el auto de declaración de concurso. Cubrirá asimismo los fondos en poder de los agentes de la entidad.

d) Sin perjuicio de lo establecido en los artículos 10, 12 y 15 de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de contrato de seguro, el acuerdo de garantía o seguro no contendrá cláusula alguna cuyo cumplimiento escape al control directo de la entidad de dinero electrónico y que permita al proveedor de la garantía o seguro cancelar unilateralmente o reducir el vencimiento de dicha garantía o seguro. De manera similar, las garantías comparables no podrán contener dicho tipo de cláusulas.

e) La garantía o seguro se hará efectiva en caso de que haya sido dictado auto de declaración de concurso de la entidad de dinero electrónico. Declarado el concurso, y salvo que la administración concursal dispusiera otra cosa, los servicios que se hubieran solicitado a la entidad serán inmediatamente ejecutados.

f) La entidad de crédito o aseguradora que presten la garantía o seguro mencionados en este apartado no podrá pertenecer al mismo grupo, de acuerdo con lo que dispone el artículo 42 del Código de Comercio, que la entidad de dinero electrónico garantizada o asegurada».

Dieciséis. El apartado 1 del artículo 17 queda redactado como sigue:

«1. Los recursos propios de la entidad de dinero electrónico, entendiendo por tales los definidos en el artículo 3.20) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, no podrán ser inferiores a la cantidad mayor de las contempladas en el artículo 6 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, y en el artículo 18».

Diecisiete. El primer párrafo y la letra a) del apartado 1 del artículo 18 quedan redactados como sigue:

«1. Sin perjuicio de los requisitos de capital establecidos en el artículo 2.1.c), y de las facultades que los artículos. 7.2 y 8.1.b.4º de la Ley 21/2011, de 26 de julio, otorgan al Banco de España, los recursos propios de las entidades de dinero electrónico serán, como mínimo, igual a la suma de las cantidades que resulten de los siguientes párrafos:

a) Respecto de las actividades a que se refiere el artículo 8.1.a) de la Ley 21/2011, de 26 de julio, que no estén vinculadas a la emisión de dinero electrónico, los requerimientos de recursos propios se calcularán conforme a lo establecido en los artículos 17 y 18 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre».

Dieciocho. El apartado 4 del artículo 20 queda redactado como sigue:

«4. Lo dispuesto en el presente artículo y en el precedente se entiende sin perjuicio de la aplicación, cuando proceda, de las sanciones previstas en la Ley 10/2014, de 26 de junio».

Diecinueve. Se modifica el apartado 1, se suprimen las letras a) y c) del apartado 2 del artículo 21, pasando, en consecuencia, las letras b), d), e) y f) a ser las nuevas letras a), b), c), y d), y se modifican los incisos i) e ii) de la nueva letra a) del apartado 2 del artículo 21, quedando redactados como sigue:

«1. A los efectos de este artículo se entenderá por entidades de dinero electrónico de carácter híbrido aquellas que realicen, además de la emisión de dinero electrónico y las actividades enunciadas en el artículo 8.1, letras a) a d), de la Ley 21/2011 de 26 de julio, no vinculadas a la emisión de dinero electrónico, alguna otra actividad económica cuyo volumen de negocio sea relevante, en términos de riesgos o de beneficios obtenidos, a juicio del Banco de España».

«i) La información sobre los directores generales y asimilados a que se refiere el artículo 2.1.n), se presentará distinguiendo entre los que vayan a tener responsabilidad directa en la emisión de dinero electrónico y la prestación de servicios de pago, por un lado, y los restantes por otro».

«ii) La información a que se refieren las letras e), k), y l) del artículo 2.1 especificará los procedimientos y estructuras organizativas destinados a evitar que los riesgos de las actividades económicas de la solicitante puedan afectar los intereses de los titulares de dinero electrónico o los usuarios de servicios de pago o al cumplimiento de las normas sectoriales y de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo aplicables».

Veinte. El apartado 3 del artículo 22 queda redactado como sigue:

«3. La constitución de la entidad separada a que se refieren los apartados anteriores se tramitará conforme a lo establecido en el artículo 1, debiéndose presentar la solicitud correspondiente ante el Banco de España en el plazo de tres meses a contar desde la fecha de notificación de tal exigencia. Transcurrido ese plazo sin que se haya presentado la solicitud de autorización anterior, o habiendo sido denegada la misma, bien mediante resolución expresa o por silencio administrativo, en caso de que la entidad de dinero electrónico híbrida no cese en sus actividades en el plazo de tres meses, la autorización concedida a ésta podrá ser revocada en virtud de lo previsto en el artículo 5.3.e) de la Ley 21/2011, de 26 de julio.

Una vez constituida la entidad separada, la transferencia de actividades deberá llevarse a cabo en el plazo máximo de tres meses desde la autorización».

Veintidós. El artículo 23 queda redactado como sigue:

«Artículo 23. *Excepciones relativas a redes limitadas y proveedores de redes o servicios de comunicación electrónica.*

1. En virtud de la letra a) del artículo 1.3 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, no estará sujeto a la normativa reguladora de las entidades de dinero electrónico el valor monetario almacenado en los instrumentos de pago exentos en virtud del artículo

4.k) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y que cumplan las condiciones del artículo 25 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre.

2. En virtud de la letra b) del artículo 1.3 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, no estará sujeto a la normativa reguladora de las entidades de dinero electrónico el valor monetario utilizado en las operaciones de pago exentas en virtud del artículo 4.l) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre. Asimismo, le será de aplicación el artículo 26 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre.

3. Las personas a las que les resulten de aplicación los apartados 1 y 2 de este artículo deberán cumplir con el deber de notificación previsto en el artículo 6 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, en la medida en que les sea de aplicación».

Veintitrés. El artículo 24 queda redactado como sigue:

«Artículo 24. *Cuentas de pago.*

Cuando una entidad de dinero electrónico mantenga una cuenta de pago en los términos permitidos por la ley, deberá respetar las limitaciones establecidas en el artículo 20.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y en el artículo 21 del Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre.

Dichas limitaciones deberán figurar convenientemente destacadas, tanto en la información y condiciones relativas a la prestación de servicios de pago a que se refiere el artículo 29 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y su normativa de desarrollo, como en los correspondientes contratos marco que se formalicen con los usuarios de servicios de pago».

Veinticuatro. El artículo 27 queda redactado como sigue:

«Artículo 27. *Régimen sancionador.*

1. A Las entidades de dinero electrónico, así como a quienes ostenten cargos de administración o dirección en las mismas, les será de aplicación directa el régimen sancionador establecido en el Título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, así como el Real Decreto 2119/1993, de 3 de diciembre, sobre el procedimiento sancionador aplicable a los sujetos que actúan en los mercados financieros.

Dicho régimen alcanzará igualmente a las personas físicas o jurídicas que posean una participación significativa en la entidad de dinero electrónico, según lo previsto en el artículo 4.2 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, y a aquellas que teniendo nacionalidad española, controlen una entidad de dinero electrónico de otro Estado miembro de la Unión Europea. La responsabilidad también alcanzará a quienes ostenten cargos de administración o dirección en las entidades responsables.

El Banco de España comunicará al Registro Mercantil las sanciones de suspensión, separación y separación con inhabilitación impuestas a las personas señaladas en el apartado anterior, una vez sean ejecutivas, al objeto de que se hagan constar en el mismo.

2. De conformidad con lo previsto en el artículo 92.y) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, la reiteración en la infracción grave por parte de la entidad de dinero electrónico se considerará infracción muy grave cuando durante los cinco años anteriores a su comisión hubiera sido impuesta a la entidad sanción firme por el mismo tipo de infracción.

3. El incumplimiento meramente ocasional o aislado de las normas de disciplina recogidas en el artículo 23.2 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, cuando ello no ponga en grave riesgo a la entidad de dinero electrónico, ni afecte a los usuarios de sus servicios o del sistema de pagos en su conjunto, será sancionado como infracción leve.

4. Las entidades de dinero electrónico, así como quienes ostenten cargos de administración o dirección en las mismas, que infrinjan las normas de ordenación y disciplina recogidas en el artículo 23.2 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, cometerán infracción grave sancionable de acuerdo con el Título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio.

Dicha responsabilidad alcanzará, igualmente, a las personas físicas o jurídicas que posean una participación significativa en la entidad de dinero electrónico, según lo previsto en el artículo 4.2 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, y a aquellas que teniendo nacionalidad española, controlen una entidad de dinero electrónico de otro Estado miembro de la Unión Europea. La responsabilidad también alcanzará a quienes ostenten cargos de administración o dirección en las entidades responsables.

5. Cualquier medida adoptada por el Banco de España que implique sanciones o restricciones del ejercicio de la libre prestación de servicios o la libertad de establecimiento deberá estar debidamente motivada, de conformidad con lo previsto en el artículo 35 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y ser notificada a la entidad de pago afectada, de acuerdo con lo previsto en el artículo 40 y siguientes de dicha ley.

6. De conformidad con lo previsto en el artículo 20.6 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, las resoluciones que dicte el Banco de España en el ejercicio de las funciones a que se refiere dicho artículo serán susceptibles de recurso de alzada ante la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa. Contra la resolución del recurso de alzada podrá interponerse recurso contencioso-administrativo, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.»

Veinticinco. Se añade un nuevo artículo 28 con la siguiente redacción:

«Artículo 28. *Obligaciones de información en materia de conducta.*

Las entidades de dinero electrónico deberán remitir al Banco de España, con la forma y periodicidad que éste requiera, que será al menos anual, los estados e información que considere necesarios para cumplir con la función de supervisión de las normas de conducta que son aplicables a las entidades de dinero electrónico. Estos estados e información podrán tener carácter público o reservado, según establezca el Banco de España».

Veintiséis. Se añade un nuevo artículo 29 con la siguiente redacción:

Artículo 29. *Supervisión y cooperación con autoridades competentes de otros Estados miembros.*

1. A fin de poder llevar a cabo los controles y aplicar las medidas necesarias para la supervisión de las entidades de dinero electrónico autorizadas o registradas en España que ejerzan el derecho de establecimiento o la libre prestación de servicios en otro Estado miembro de la Unión Europea, el Banco de España cooperará con las autoridades competentes de dicho Estado miembro de acogida.

En el marco de esta cooperación, el Banco de España deberá informar a las autoridades competentes del Estado miembro de acogida siempre que vaya a efectuar inspecciones in situ en el territorio de este último. No obstante, el Banco de España podrá delegar en las autoridades competentes del Estado miembro de acogida la tarea de realizar inspecciones in situ en las entidades de dinero electrónico.

El Banco de España, por delegación de las autoridades competentes del Estado miembro de la Unión Europea de origen de la entidad de dinero electrónico, podrá realizar inspecciones in situ en las entidades de dinero electrónico que ejerzan su actividad en España en régimen de derecho de establecimiento o de libre prestación de servicios.

2. Si el Banco de España considera que, en un caso concreto, en la cooperación transfronteriza con las autoridades competentes de otro Estado miembro respecto de las cuestiones a que se refieren los artículos 11, 12, 20 y 22 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, no se ha cumplido alguna de las condiciones de dichas disposiciones, podrá poner el asunto en conocimiento de la Autoridad Bancaria Europea y pedirle ayuda de conformidad con el artículo 19 del Reglamento (UE) n.º 1093/2010, del Parlamento Europeo y del Consejo de 24 de noviembre de 2010, por el que se crea

una Autoridad Europea de Supervisión (Autoridad Bancaria Europea), se modifica la Decisión n.º 716/2009/CE y se deroga la Decisión 2009/78/CE de la Comisión».

Veintisiete. La disposición final tercera queda redactada como sigue:

«Disposición final tercera. *Habilitación al Banco de España.*

1. Se habilita al Banco de España, sin perjuicio de las habilitaciones contenidas en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, para desarrollar las siguientes previsiones:

a) Determinar las condiciones y requisitos que debe cumplir la guía para solicitantes, a que se refiere el apartado 2 del artículo 2.

b) Crear y gestionar el Registro de Altos cargos a que se refiere el apartado 1 del artículo 5.

c) Concretar y desarrollar el régimen de transparencia, información y recursos propios, en los términos previstos en los artículos 9.3, 17.2, 18.2, 20 y 25, y ejercer las facultades que prevén dichos preceptos.

d) De conformidad con el artículo 15, concretar los requisitos del marco de gobernanza de las entidades de dinero electrónico relacionados con la externalización de funciones, las normas que las entidades de dinero electrónico deberán aplicar cuando externalicen funciones en el ámbito de los sistemas de gobierno interno y de gestión de riesgos, los criterios para determinar si un acuerdo debe entenderse como una externalización, si las funciones que se externalizan deben considerarse funciones operativas importantes, las normas relacionadas con el proceso de externalización de dichas funciones por parte de las entidades de dinero electrónico, el contenido mínimo de las comunicaciones y la documentación e información mínimas que deberán acompañar a dichas comunicaciones.

e) Autorizar la apertura de sucursales y la libre prestación de servicios por entidades de dinero electrónico españolas en un Estado no miembro de la Unión Europea, y a la creación o adquisición de participaciones en entidades de dinero electrónico de un Estado no miembro de la Unión Europea, de conformidad con lo previsto en los artículos 12 y 13.

f) Determinar qué elementos se considerarán activos seguros y de bajo riesgo, de conformidad con lo previsto en el apartado 2 del artículo 16, último párrafo.

g) Determinar el detalle de la información separada a que se refiere la letra f) del apartado 2 del artículo 21, en relación con las entidades de dinero electrónico de carácter híbrido.

h) Exigir la constitución de una entidad separada para la emisión de dinero electrónico y la prestación de servicios de pago, de conformidad con lo previsto en el artículo 22.

i) Desarrollar las obligaciones de información en materia de conducta a que se refiere el artículo 28».

[. . .]

Disposición final cuarta. *Incorporación del Derecho de la Unión Europea.*

Mediante este real decreto se incorpora parcialmente al Derecho español la Directiva (UE) 2015/2366, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2015.

Disposición final quinta. *Facultades de desarrollo.*

1. Se habilita a la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución del presente real decreto.

2. Se habilita al Banco de España, sin perjuicio de las habilitaciones contenidas en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, para desarrollar las siguientes previsiones:

a) Determinar las condiciones y requisitos que debe cumplir el aval bancario, o garantía equivalente, a que se refieren los apartados 2 y 3 del artículo 2, y la guía para solicitantes a que se refiere el apartado 5 del artículo 2.

b) Las recogidas en el artículo 5, en relación con la documentación a presentar por las entidades para la inscripción en el Registro de Altos Cargos, y con el desarrollo de los requisitos de gestión y mantenimiento de los Registros del Banco de España a que se refiere dicho artículo 5.

c) Las recogidas en el artículo 15, para concretar los requisitos del marco de gobernanza de las entidades de pago relacionados con la externalización de funciones las normas que las entidades de pago deberán aplicar cuando externalicen funciones en el ámbito de los sistemas de gobierno interno y de gestión de riesgos los criterios para determinar si un acuerdo debe entenderse como una externalización, si las funciones que se externalizan deben considerarse funciones operativas importantes, las normas relacionadas con el proceso de externalización de dichas funciones por parte de las entidades de pago, el contenido mínimo de las comunicaciones y la documentación e información mínimas que deberán acompañar a dichas comunicaciones.

d) Las recogidas en el apartado 2 del artículo 18, en relación con la limitación de la aplicación de alguno de los tres métodos del anexo para el cálculo de los requerimientos de fondos propios.

e) Las recogidas en el artículo 19, en relación con la determinación de los estados prudenciales que las entidades de pago deben remitir al Banco de España.

f) Las recogidas en el artículo 29, en relación con la forma y condiciones de las obligaciones de información sobre participaciones en el capital.

Disposición final sexta. *Entrada en vigor.*

1. Este real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

2. No obstante lo dispuesto en el párrafo anterior:

a) La obligación que tiene el Banco de España de incluir en su página web unas guías para solicitantes de entidades de pago, recogida en apartado 6 del artículo 2, y de entidades de dinero electrónico, recogida en apartado Uno de la Disposición Final Segunda, que modifica el artículo 2 del Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, será de aplicación a los dos meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

b) La sujeción de la actividad de crédito señalada en el artículo 20.3 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y en el artículo 8.1.b) de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico, a las disposiciones de transparencia y protección del cliente previstas en el artículo 5 de la Ley 10/2014, de 26 de junio y sus normas de desarrollo, establecida en el artículo 22.1 será de aplicación a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO

Métodos de cálculo de los requerimientos de fondos propios

1. Métodos de cálculo.

Método A

Los fondos propios de las entidades de pago serán, como mínimo, iguales al 10% de sus gastos generales del año anterior. El Banco de España podrá ajustar dicha exigencia en caso de que los negocios de una entidad de pago registren un cambio sustancial desde el año anterior. Cuando una entidad de pago no haya completado todavía un año de actividad en la fecha de cálculo, los fondos propios serán, como mínimo, iguales al 10 % de los correspondientes gastos generales previstos en su plan de negocio, a menos que las autoridades competentes exijan la modificación de dicho plan.

Método B

Los fondos propios de las entidades de pago serán, como mínimo, iguales a la suma de los siguientes elementos multiplicados por el factor de escala k establecido en el apartado 2, donde el volumen de pagos (VP) representa una duodécima parte de la cuantía total de las operaciones de pago ejecutadas por la entidad de pago durante el año anterior:

a) 4,0 % del tramo de VP hasta 5 millones euros más.
b) 2,5 % del tramo de VP entre 5 y 10 millones euros más.
c) 1 % del tramo de VP entre 10 y 100 millones euros más.
d) 0,5 % del tramo de VP entre 100 y 250 millones euros más.
e) 0,25 % del tramo de VP por encima de 250 millones euros.

Método C

Los fondos propios de la entidad de pago serán, como mínimo, iguales al indicador pertinente, definido en la letra a), multiplicado por el factor de multiplicación establecido en la letra b), y multiplicado a su vez por el factor de escala k, establecido en el apartado 2:

a) el indicador pertinente será la suma de los elementos siguientes:

1.º ingresos por intereses,
2.º gastos por intereses,
3.º comisiones y tasas recibidas, y
4.º otros ingresos de explotación.

Cada elemento se incluirá en la suma con su signo positivo o negativo. Los ingresos de partidas extraordinarias o excepcionales no podrán incluirse en el cálculo del indicador pertinente. Los gastos ocasionados por la externalización de servicios prestados por terceros podrán reducir el indicador pertinente si el gasto es contraído con una empresa sujeta a supervisión con arreglo al Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y a este real decreto. El indicador pertinente se calculará sobre la base de la observación anual efectuada al final del último ejercicio. El indicador pertinente se calculará sobre el último ejercicio. No obstante, los fondos propios, calculados según el método C, no podrán ser inferiores al 80 % de la media de los últimos tres ejercicios para el indicador pertinente. Cuando no se disponga de cifras auditadas, podrán utilizarse estimaciones de la empresa;

b) el factor de multiplicación será:

1.º 10 % del tramo de indicador pertinente hasta 2,5 millones euros,
2.º 8 % del tramo de indicador pertinente entre 2,5 y 5 millones euros,
3.º 6 % del tramo de indicador pertinente entre 5 y 25 millones euros,
4.º 3 % del tramo de indicador pertinente entre 25 y 50 millones euros,
5.º 1,5 % por encima de 50 millones euros.

2. Factor de escala k.

El factor de escala k que se utilizará en los métodos B y C, será el siguiente:

a) 0,5 en caso de que la entidad de pago solo preste el servicio de pago a que se refiere la letra f) del artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

b) 1 en caso de que la entidad de pago preste cualquiera de los servicios de pago a que se refieren las letras a), b), c), d) y e) del artículo 1.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

§ 64

Real Decreto 164/2019, de 22 de marzo, por el que se establece un régimen gratuito de cuentas de pago básicas en beneficio de personas en situación de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera

Ministerio de Economía y Empresa
«BOE» núm. 80, de 3 de abril de 2019
Última modificación: 28 de diciembre de 2022
Referencia: BOE-A-2019-4906

La Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas, establece el derecho de acceso general de toda persona a una cuenta de pago básica y establece que los Estados miembros puedan requerir a las entidades de crédito que apliquen condiciones más ventajosas para los consumidores vulnerables, como medidas de promoción de la inclusión social dentro del mercado de productos financieros de la Unión Europea. Dicha Directiva delimita el conjunto de servicios incluidos en la cuenta de pago básica, quedando a criterio de los Estados miembros la determinación concreta de las comisiones asociadas a la misma.

La transposición de esta Directiva dentro del ordenamiento jurídico español se inició mediante el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones. En dicho real decreto-ley el sistema se articula en dos niveles de comisiones: un primer nivel general en el que los clientes tienen que abonar una comisión mensual máxima que remunere a la entidad por los costes que tiene que soportar y un segundo nivel con condiciones más ventajosas para aquel colectivo en situación de vulnerabilidad o con exclusión financiera, que se articula por medio de este real decreto, en el que se opta por la gratuidad.

Respecto al primer nivel general de comisiones máximas para las cuentas de pago básicas, la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, lo fija en 3 euros mensuales, lo que incluye las operaciones más habituales: apertura, utilización y cierre de cuenta, depósito de fondos en efectivo en euros, retiradas de dinero en efectivo en euros en las oficinas o cajeros automáticos de la entidad situados en España o en otros Estados miembros de la Unión Europea, operaciones de pago mediante una tarjeta de débito o prepago, incluidos pagos en línea en la Unión Europea y hasta 120 operaciones de pago anuales en euros dentro de la Unión Europea consistentes en adeudos domiciliados o transferencias. Además, la orden establece que las comisiones por las operaciones que excedan las 120 antes mencionadas no podrán ser superiores en cómputo anual a las comisiones o gastos medios que aplique la entidad para cada tipo de operación. Por último, dicha orden clarifica que la entidad podrá repercutir al cliente las comisiones incurridas por retirada de efectivo en cajeros de otra entidad, conforme a la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley

19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Desde que entró en vigor el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, las entidades financieras deben ofrecer cuentas de pago básicas. Sin embargo, no se ha definido un régimen específico de acceso a este tipo de cuentas para los consumidores más vulnerables que, por esta razón, quedan excluidos del acceso a unos servicios financieros que se consideran esenciales para poder participar en la actividad económica. El artículo 9.4 de dicho real decreto-ley establece que reglamentariamente se podrán establecer distintos regímenes de condiciones más ventajosas en materia de comisiones en función de la especial situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera de los potenciales clientes. Este real decreto da cumplimiento a dicho precepto y establece los requisitos para que el colectivo de población más vulnerable pueda acceder a estas cuentas de forma gratuita por la recepción de los servicios específicamente señalados en el artículo 4.2 de la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero y a los que nos referimos en el párrafo anterior. Para otros servicios, siguen siendo de aplicación las limitaciones establecidas en dicha orden.

A la hora de determinar el colectivo de personas que se benefician de la gratuidad habría que destacar que las condiciones previas son, de un lado, el cumplimiento con las condiciones establecidas en el artículo 3 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, y, de otro, que no se de alguna de las causas de denegación del artículo 4 de la misma norma, siendo una de ellas ser titular de una cuenta de pago que le permita realizar los servicios contemplados en el artículo 8.1 del real decreto-ley y desarrollados en el artículo 4.2 de la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero.

Una vez cumplidos estos requisitos, para la determinación concreta del colectivo beneficiario de la gratuidad dentro del colectivo de los beneficiarios de las cuentas de pago básicas, se ha optado por emplear dos indicadores de riqueza. En primer lugar, se emplea el indicador público de rentas de efectos múltiples (IPREM) referido a la unidad familiar, de manera que un nivel de renta inferior al umbral determina la gratuidad de la cuenta de pago básica para los miembros de la unidad familiar mayores de edad o menores de edad emancipados legalmente. La elección de la unidad familiar como referencia para computar la renta es fundamental para asegurar que la gratuidad se aplica de forma coherente con el principio de capacidad de pago, sin perjuicio de que la solicitud de gratuidad de la cuenta de pago básica sea un derecho que debe ser ejercitado individualmente.

En segundo lugar, se tiene en cuenta también el patrimonio distinto de la vivienda habitual o los derechos reales sobre la misma, de modo que no se considerará que concurre situación de especial vulnerabilidad cuando alguno de los miembros de la unidad familiar es titular de sociedades mercantiles, bienes inmuebles o derechos reales sobre los mismos.

Tanto la escala de rentas a considerar como el concepto de unidad familiar y el uso del patrimonio excepto la vivienda habitual para determinar el colectivo en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión financiera, se basan en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita.

Otra de las cuestiones que se abordan en este real decreto es la forma de acreditar el nivel de renta y la composición de la unidad familiar, aspectos éstos en los que resulta clave simplificar su aplicación real, haciendo descansar la comprobación de la información necesaria para completar la información en la entidad, cuando resulte técnicamente factible el acceso telemático.

Este real decreto consta de siete artículos, tres disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales. En el articulado se aborda su objeto, su ámbito de aplicación, el concepto de gratuidad de la cuenta de pago básica, la delimitación de la situación especial de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera, su acreditación, la información al cliente del acceso a la gratuidad, la duración de las condiciones de gratuidad, y las obligaciones de conservación de la documentación para acreditar algunos de estos aspectos.

A su vez, respecto a las disposiciones adicionales, la primera otorga a este real decreto el carácter de norma de ordenación y disciplina. La segunda establece la sujeción de las normas de este real decreto al sistema de resolución extrajudicial de conflictos en el ámbito financiero. La tercera nace de la necesidad de valorar la efectividad del régimen de cuentas de pago básicas y su gratuidad para garantizar la inclusión financiera de los colectivos más

vulnerables y realizar, si fuera necesario, los ajustes oportunos. Para ello, se mandata al Ministerio de Economía y Competitividad para que elabore un informe que evalúe el acceso a las cuentas de pago básicas y la definición de situación de especial vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera, a fin de, en su caso, elaborar propuestas normativas de mejora del marco normativo aplicable.

La disposición transitoria, por su parte, establece las fuentes de verificación de la titularidad real de sociedades hasta la creación del Registro Único de Titularidades Reales por parte del Ministerio de Justicia.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, exige que las normas respondan a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia. En cuanto al principio de necesidad, este real decreto constituye el instrumento requerido para determinar qué ha de entenderse por situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera y beneficiarse de la gratuidad de la cuenta de pago básica.

La eficiencia de la regulación introducida queda asegurada en la medida que este real decreto no impone carga administrativa adicional en la definición del colectivo de personas vulnerables más allá de lo razonable al dar cumplimiento al precepto que se desarrolla. En este sentido, debe destacarse la posibilidad que se da a la entidad de obtener por medios telemáticos la información necesaria para aceptar o denegar una solicitud de gratuidad de una cuenta de pago básica.

Respecto del principio de proporcionalidad, ha de señalarse que esta norma mantiene un equilibrio entre el establecimiento de la gratuidad y el alcance de la misma, de carácter limitado al colectivo formado por las personas para las que realmente dicho beneficio resulta esencial. Prescindir de forma completa del instrumento de la gratuidad habría resultado lesivo e ineficiente en la consecución del objetivo de inclusión financiera; del mismo modo, extender la gratuidad más allá del colectivo que realmente lo necesita, del colectivo vulnerable, habría constituido una injerencia innecesaria y desproporcionada en términos de impacto respecto del logro de objetivo perseguido.

Asimismo, la norma asegura el principio de seguridad jurídica al diseñar un marco de aplicación con reglas claras en la determinación precisa de los casos de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera, dentro del marco que prevé el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, como norma habilitante.

En la tramitación de este real decreto se ha dado audiencia a las comunidades autónomas y a la Federación Española de Municipios y Provincias. Asimismo ha sido informado por la Agencia Española de Protección de Datos y el Consejo de Consumidores y Usuarios.

En su virtud, a propuesta de la Ministra de Economía y Empresa, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 22 de marzo de 2019,

DISPONGO:

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

Este real decreto tiene por objeto establecer un régimen de condiciones de las cuentas de pago básicas establecidas por el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, más ventajoso en materia de comisiones en función de la especial situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera de los titulares de dichas cuentas, consistente en la gratuidad de los servicios señalados en artículo 4.2 de la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación.

Artículo 2. *Gratuidad de la cuenta de pago básica.*

1. La entidad de crédito no podrá exigir la comisión establecida en el artículo 4.2 de la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, por la prestación de los servicios señalados en dicho apartado y con los límites previstos en dicho artículo 4, cuando todos los titulares y autorizados de una cuenta de pago básica se encuentren en la situación especial de

vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera señalada en el artículo 3 y así se haya reconocido de conformidad con lo previsto en este real decreto.

2. El cliente podrá solicitar a la entidad de crédito el reconocimiento del derecho al que se refiere el apartado anterior una vez esté incurso en la situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera. Los efectos de dicho reconocimiento se producirán a partir de la fecha de solicitud del cliente a la entidad de crédito.

Artículo 3. *Situación especial de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera.*

1. Se entenderá que un cliente se encuentra en situación de especial vulnerabilidad o en riesgo de exclusión financiera cuando:

a) Los ingresos económicos brutos, computados anualmente y por unidad familiar, no superen los siguientes umbrales:

1.º Tres veces el indicador público de renta de efectos múltiples de doce pagas, vigente en el momento de efectuar la solicitud cuando se trate de personas no integradas en ninguna unidad familiar.

2.º Tres veces y media dicho indicador cuando se trate de personas integradas en alguna de las modalidades de unidad familiar con menos de cuatro miembros.

3.º Cuatro veces dicho indicador cuando se trate de unidades familiares integradas por cuatro o más miembros o que tengan reconocida su condición de familia numerosa de acuerdo con la normativa vigente.

4.º Cuatro veces dicho indicador cuando se trate de unidades familiares que tengan en su seno a una persona con grado de discapacidad igual o superior al 33 por ciento reconocido oficialmente por resolución expedida por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales o por el órgano competente de las comunidades autónomas.

b) No concurra titularidad, directa o indirecta, o derecho real alguno sobre bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual, ni titularidad real de sociedades mercantiles, por parte de ninguno de los miembros que integren la unidad familiar.

c) Sea víctima de trata o explotación sexual, en cuyo caso quedará exenta de cumplir los requisitos de los apartados a) y b).

2. Para la determinación del concepto de unidad familiar en sus diversas modalidades se estará a lo establecido en el artículo 82 de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio, si bien, a los efectos de lo dispuesto en este real decreto, tendrán la misma consideración que los cónyuges no separados legalmente las parejas de hecho constituidas de conformidad con los requisitos que les fueran exigibles.

Artículo 4. *Acreditación de la vulnerabilidad o el riesgo de exclusión financiera.*

1. La concurrencia de las circunstancias explicitadas en el artículo 3 en todos los titulares y autorizados en la cuenta se acreditará mediante la aportación por el cliente a la entidad de crédito correspondiente de la siguiente información de todas las personas que conforman la unidad familiar a que se refiere el artículo 3.2:

a) Número de personas que componen la unidad familiar, para cuya acreditación se aportará el libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.

b) Percepción de los ingresos por los miembros de la unidad familiar, para cuya acreditación cada uno de sus miembros aportará alguno de los siguientes documentos:

1.º Certificado de rentas y, en su caso, certificado relativo a la presentación del Impuesto de Patrimonio, expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria o el órgano competente de la Comunidad Autónoma, con relación al último ejercicio tributario.

2.º Últimas tres nóminas percibidas.

3.º Certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones o subsidios por desempleo, en el que figure la cuantía mensual percibida por dichos conceptos.

4.º Certificado acreditativo de los salarios sociales, rentas mínimas de inserción o ayudas análogas de asistencia social concedidas por las comunidades autónomas y las entidades locales.

5.º En caso de trabajador por cuenta propia, el certificado expedido por el órgano gestor en el que figure la cuantía mensual percibida si estuviera percibiendo la prestación por cese de actividad.

2. Cuando no se disponga de la documentación a que hace referencia el apartado 1, el cliente deberá aportar un informe en el que se indique la composición de la unidad familiar o en el que se motive la idoneidad para el acceso a la gratuidad de una cuenta de pago básica, según el caso. Este informe será emitido por los servicios sociales del Ayuntamiento en el que esté empadronado el cliente. En el caso de ser víctima de trata o explotación sexual podrá acreditarse a través del modelo unificado de acreditación expedido por los servicios sociales o entidad especializada en la materia.

3. La entidad de crédito podrá solicitar al cliente la autorización para obtener por medios telemáticos:

a) La información señalada en el apartado anterior de la Administración competente, siempre que este servicio de obtención telemática de información se encuentre disponible por parte de dicha Administración.

b) La ausencia de la titularidad, directa o indirecta, de derechos reales sobre bienes inmuebles, excluida la vivienda habitual y de la titularidad real de sociedades mercantiles mediante:

1.º Nota simple negativa de localización en la que conste que no es titular de derechos reales obtenida a través del Fichero localizador de titularidades inscritas (Floti).

2.º Certificación negativa de la titularidad real de sociedades mercantiles obtenida a través del Registro único de Titularidades Reales del Ministerio de Justicia.

El coste de la obtención de la información a la que se refiere este apartado no podrá ser repercutido en forma alguna al cliente por la entidad de crédito.

4. El reconocimiento o la denegación de la condición de gratuidad se comunicará al cliente, por escrito y de manera gratuita, en el plazo máximo de treinta días desde la fecha de la aportación completa por el cliente de la información señalada en el apartado 1. Se entenderá que la entidad de crédito reconoce la gratuidad una vez transcurrido ese plazo sin haber remitido comunicación al cliente.

El escrito incluirá la información del derecho del cliente a presentar una reclamación contra la denegación, conforme a lo previsto en la disposición adicional segunda.

Artículo 5. *Información al cliente de las condiciones de reconocimiento de la gratuidad.*

La entidad de crédito incluirá información relativa a las condiciones para obtener el reconocimiento de la gratuidad de la cuenta de pago básica por parte de las personas que se encuentren en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera conforme a lo recogido en los artículos 3 y 4, dentro de la información prevista en el artículo 10 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, y en el artículo 8 de la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación, e informará a los clientes sobre dichas condiciones en el momento de la contratación de la cuenta de pago básica.

Artículo 6. *Duración de la condición de gratuidad.*

1. La gratuidad de la cuenta de pago básica se mantendrá durante el periodo de dos años a contar desde la fecha de los efectos de su reconocimiento, salvo que la entidad pueda acreditar que el cliente ha dejado de estar dentro de colectivo de vulnerabilidad o con riesgo de exclusión financiera.

Con dos meses de antelación a la conclusión de este periodo, la entidad de crédito podrá obtener telemáticamente, conforme al artículo 4.3 o, cuando no resulte posible, solicitará del cliente que actualice la información señalada en el artículo 4, que deberá aportarla a la entidad en el plazo de un mes desde la recepción de la solicitud.

2. Acreditado el mantenimiento de la situación de especial vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera prevista en el artículo 3 en el plazo señalado en el apartado anterior, la gratuidad se prorrogará por sucesivos periodos de dos años.

3. Transcurrido el plazo señalado en el apartado 1 sin que haya podido obtenerse la información señalada en el artículo 4 o constatada la falta de concurrencia de alguna de las circunstancias señaladas en el artículo 3, el cliente perderá el derecho a la gratuidad de la cuenta de pago básica.

4. La entidad de crédito informará al cliente, con al menos quince días de antelación a la finalización del plazo de dos años al que se refiere el apartado 1, de la prórroga de la gratuidad de la cuenta de pago básica o de la pérdida de tal derecho de conformidad con lo previsto en el apartado 3.

Artículo 7. *Conservación documental.*

1. Al objeto de verificar su cumplimiento, las entidades de crédito conservarán, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 del Código de Comercio, durante un plazo mínimo de 6 años, la documentación señalada en los artículos 4, 5 y 6, con independencia de si la condición de gratuidad de la cuenta se ha reconocido o no.

2. El cómputo del plazo señalado en el apartado anterior se iniciará desde que la condición de gratuidad fuese denegada o desde el momento de la finalización de la condición gratuita de la cuenta en caso de que fuera aceptada.

Disposición adicional primera. *Normas de ordenación y disciplina.*

Las disposiciones contenidas en este real decreto tendrán la consideración de normas de ordenación y disciplina.

Disposición adicional segunda. *Sujeción al sistema de resolución de litigios en el ámbito financiero.*

1. Las quejas y reclamaciones que presenten los clientes que estén relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades de crédito de las disposiciones de este real decreto, serán resueltas conforme a lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

2. El resto de entidades acreditadas conforme a lo dispuesto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que den cobertura a reclamaciones de consumo de todos los sectores económicos, podrán conocer igualmente de este tipo de litigios, siempre que ambas partes se hayan sometido voluntariamente a su competencia.

Disposición adicional tercera. *Informe de evaluación.*

En el plazo de 12 meses a partir de la entrada en vigor de este real decreto, el Ministerio de Economía y Empresa realizará un informe en el que se evalúe el acceso a las cuentas de pago básicas y la definición de situación de especial vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera, a fin de, en su caso, elaborar propuestas de mejora del marco normativo aplicable.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio para la obtención de certificación negativa de la titularidad de sociedades mercantiles.*

En tanto no se haya creado el Registro único de Titularidades Reales del Ministerio de Justicia, la autorización para obtener la información a la que se refiere el artículo 4.3 b) 2.º se podrá referir al Registro de Titularidades Reales del Colegio Oficial de los Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de España o a la Base de Datos de Titularidades Reales del Consejo General del Notariado.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en el presente real decreto.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Este real decreto se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 65

Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios

Ministerio de Economía y Empresa
«BOE» núm. 313, de 30 de diciembre de 2019
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2019-18677

I

La aprobación de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015 sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE, de 13 de noviembre (en adelante la Directiva), vino a reformar la regulación en el mercado único integrado de pagos minoristas europeos. Dicha Directiva se transpuso parcialmente mediante el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, siendo necesario para su completa transposición adoptar las normas de desarrollo de dicho Real Decreto-ley. Así, mediante el Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre, de régimen jurídico de los servicios de pago y de las entidades de pago y por el que se modifican el Real Decreto 778/2012, de 4 de mayo, de régimen jurídico de las entidades de dinero electrónico, y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, se han regulado aspectos clave de la Directiva como es el régimen jurídico de las entidades de pago. Procede ahora regular igualmente la transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago. Estos elementos de la regulación son fundamentales para garantizar la confianza de los usuarios de servicios de pago, condición necesaria para el correcto funcionamiento del tráfico comercial. Asimismo, una adecuada transparencia sobre las condiciones aplicadas a los servicios de pago fomenta la competencia y, por tanto, reduce los costes de las transacciones comerciales que se derivan del uso de estos servicios.

El Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, ha establecido las normas generales aplicables a las condiciones y requisitos de información, e incluso ha regulado con más profundidad algunos elementos relevantes, como son los gastos de información, la carga de la prueba en relación con el cumplimiento de los requisitos de información, y la modificación

y resolución de los contratos marco. Para completar este esquema, su artículo 29 remitía a la determinación por la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa de los requisitos concretos de información y demás condiciones aplicables a las operaciones de pago, ya sean singulares o reguladas por un contrato marco, las excepciones al régimen general de información para los instrumentos de pago de escasa cuantía y al dinero electrónico, así como el contenido mínimo del contrato marco y del folleto informativo, junto con sus modalidades de difusión. Por tanto, se hace necesaria la aprobación de esta orden ministerial para regular estos extremos.

II

Esta orden ministerial versa sobre dos aspectos principales: por un lado, los requisitos de información aplicables a las operaciones de pago singulares, y por el otro, aquellos aplicables a los contratos marco y operaciones asociadas a dichos contratos. Ello engloba no solo las obligaciones aplicables a los proveedores de servicios de pago tradicionales, sino también las específicas de los nuevos proveedores de servicios de pago, como son las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas, y aquellas prestadoras del servicio de iniciación de pagos. Esta normativa es de obligado cumplimiento para ambas partes, proveedor y usuario, siempre que el usuario sea un consumidor o –y aquí está la novedad respecto al régimen actual– una microempresa. Otros usuarios distintos de los anteriores podrán pactar con el proveedor de servicios de pago la no aplicación total o parcial de esta orden ministerial. También aborda la necesaria coordinación con determinados preceptos de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, en la medida que ambas regulan situaciones similares.

Esta orden ministerial consta de veinte artículos, agrupados en tres capítulos, tres disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria, y seis disposiciones finales.

El capítulo I se refiere a las disposiciones generales. El objeto de esta orden es la regulación de la transparencia de las condiciones y los requisitos de información aplicables a los servicios de pago, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre. Junto con el régimen jurídico y el ámbito de aplicación, recoge la regulación tanto de las operaciones de pago singulares como de aquellas sujetas a un contrato marco, concretándose por un lado, las aplicables a la divisa de las operaciones y los requisitos de información aplicables a los servicios de cambio de divisas y, por otro, la información relativa a gastos adicionales o reducción que tienen que ofrecer las entidades de pago por la utilización de un instrumento de pago determinado. Por último, la orden ministerial define qué instrumentos de pago deben considerarse de escasa cuantía, estableciéndose un régimen especial de obligaciones de información para los mismos. Al igual que en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, se establece un régimen específico para la autorización y ejecución de órdenes de pago mediante instrumentos de escasa cuantía, en esta orden ministerial se establecen una serie de especificidades en las obligaciones de información aplicables a los instrumentos de pago de escasa cuantía.

El capítulo II recoge las obligaciones de información a las que están sometidos los proveedores de servicios de pago en las operaciones de pago singulares. Estos proveedores deben poner a disposición del usuario determinada información, antes de que éste quede vinculado de cualquier modo con aquél. De la misma manera, deben facilitar o poner a disposición tanto del ordenante como del beneficiario una serie de datos, inmediatamente después de la recepción de la orden de pago o de la ejecución de la operación. Asimismo, adicionalmente a toda esta información y condiciones, la orden ministerial regula también las peculiaridades de las obligaciones de los proveedores del servicio de iniciación de pagos. Estas deben proporcionar información adicional al ordenante y al beneficiario, inmediatamente después de la iniciación de la orden de pago.

El capítulo III, por su parte, recoge las obligaciones de información en relación con los contratos marco, definidos en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre. Al igual que en la ejecución de operaciones de pago singulares, se establece una información mínima que ha de proporcionarse al usuario necesariamente, con carácter previo a cualquier vinculación contractual y con la suficiente antelación. Esta información, así como el resto de

las condiciones del contrato, se entregarán al usuario en cualquier momento de la relación contractual, a su petición. Además, en el caso de operaciones concretas sujetas a un contrato marco y a solicitud del usuario, debe proporcionársele información explícita sobre el plazo máximo de ejecución de dicha operación y sobre los gastos que deba abonar. También se establecen otras obligaciones de información concretas hacia el ordenante y el beneficiario de las operaciones de pago. El capítulo se cierra con la especificación de los términos en que se tiene que producir la modificación y resolución de los contratos marco por parte de los proveedores de servicios de pago.

La disposición adicional primera prevé, de conformidad con el artículo 8 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, la aplicación de determinados artículos de esta orden ministerial como norma especial, en lugar de los correspondientes de la citada ley, en lo que se refiere a la comercialización a distancia de los servicios de pago.

La disposición adicional segunda habilita al Banco de España para establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos a que deberán ajustarse los estados financieros de las entidades de pago y de las entidades de dinero electrónico. Para ello será preceptiva consulta previa al Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas. Además, recoge el régimen de auditoría aplicable a las entidades de pago y de dinero electrónico y la obligación que tienen de presentar por separado la contabilidad relativa a los servicios de pago y las demás actividades que estén autorizadas a prestar.

La disposición adicional tercera recoge la obligación de informar a los consumidores de sus derechos, entregando para ello el folleto electrónico orientado al consumidor que conforme al artículo 106 de la Directiva debe elaborar la Comisión Europea.

La disposición transitoria única recoge el régimen transitorio de los contratos marco que hayan sido suscritos con anterioridad a la entrada en vigor de esta orden ministerial.

La disposición derogatoria única deroga la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, a la que sustituye.

La disposición final primera recoge los títulos competenciales, señalando que esta orden ministerial se dicta al amparo de los títulos competenciales recogidos en los artículos 149.1.6.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española.

La disposición final segunda modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, para incluir entre las entidades sujetas a la misma a los establecimientos financieros de crédito, las entidades de pago, y las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, las entidades de dinero electrónico, así como para habilitar al Banco de España para que module sus exigencias atendiendo al tamaño, estructura, naturaleza, dimensión y complejidad de las actividades que desarrollan las entidades.

La disposición final tercera modifica el artículo 27.1.d) de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, para alinear la definición del tipo oficial establecido en dicho apartado con los ajustes de la metodología del euríbor realizados por su Administrador (*European Money Markets Institute*). Estos ajustes responden a la necesidad de adaptación del índice a las exigencias del Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio de 2016, sobre los índices utilizados como referencia en los instrumentos financieros y en los contratos financieros o para medir la rentabilidad de los fondos de inversión, y por el que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2014/17/UE y el Reglamento (UE) n.° 596/2014, y se han realizado sin que la autoridad nacional que supervisa dicho índice (*Autorité des Services et Marchés Financiers* belga) haya considerado necesario aplicar lo previsto en el artículo 28 de dicho Reglamento, lo cual supone que dichos ajustes no afectan a la continuidad del índice. Esta misma disposición, modifica el artículo 34 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, al objeto de actualizar la referencia a la normativa de transparencia aplicable a los servicios de pago.

La disposición final cuarta contiene la referencia a la incorporación del derecho de la Unión Europea y la quinta habilita al Banco de España para que pueda dictar las normas y actos precisos para el desarrollo y ejecución de esta orden ministerial.

Por último, la disposición final sexta recoge la previsión de la entrada en vigor.

III

Esta orden ministerial responde a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia, tal y como exige la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Por lo que se refiere a los principios de necesidad y eficacia, esta orden ministerial es el instrumento óptimo para llevar a cabo el desarrollo reglamentario de la regulación de contenida en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y el Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre.

En cuanto al principio de proporcionalidad, esta orden ministerial mantiene el necesario equilibrio entre el establecimiento de un marco legal adecuado, ágil y que favorezca el buen funcionamiento de los proveedores de servicios de pago, de un lado, y garantizar que mantienen unos niveles de transparencia y protección de los usuarios de servicios de pago adecuados, de otro.

El principio de seguridad jurídica queda reforzado con esta orden ministerial, toda vez que, en virtud del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, las entidades prestadoras del servicio de información sobre cuentas y aquellas prestadoras del servicio de iniciación de pagos han sufrido un importante cambio en su régimen legal al pasar a ser consideradas proveedores de servicios de pago. De esta forma se mejora el conocimiento y comprensión de la normas de transparencia y protección de los usuarios de servicios de pago por parte tanto de estos como de las entidades prestadoras de dichos servicios, facilitando su interpretación y aplicación frente a la alternativa de un texto modificativo.

En aplicación del principio de transparencia, en el procedimiento de elaboración de la presente orden ministerial se ha tenido en cuenta lo dispuesto en la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, y en la Ley 39/2015, de 1 de octubre. De esta forma, se ha sometido al procedimiento de consulta pública previsto en el artículo 133.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, así como en el artículo 26.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, y al trámite de audiencia e información pública previsto en el artículo 133.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, posibilitando así la participación activa de los potenciales destinatarios. En ambas fases se han recibido numerosas observaciones que se han tenido en cuenta en la elaboración de este texto. Asimismo, se ha recabado numerosos informes, entre los que cabe destacar los del Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC), Banco de España y el Consejo de Consumidores y Usuarios. Por lo anterior, se considera cumplido el principio de transparencia.

Por último, en relación al principio de eficiencia, esta orden ministerial no impone cargas administrativas innecesarias o accesorias, y su desarrollo se ha producido con la mayor celeridad posible.

La presente orden ministerial se dicta en virtud de las habilitaciones para el desarrollo normativo que establecen el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y el Real Decreto 736/2019, de 20 de diciembre.

En su virtud, de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. El objeto de esta orden es la regulación de la transparencia de las condiciones de contratación y de los requisitos de información exigibles en la prestación de servicios de pago, de conformidad con lo establecido en el título II del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

2. Las disposiciones de esta orden ministerial se entienden sin perjuicio de las disposiciones derivadas del Derecho de la Unión Europea que establezcan requisitos adicionales en materia de información previa que resulten de aplicación.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Esta orden se aplicará a las operaciones de pago singulares, a los contratos marco y a las operaciones de pago sujetas a dichos contratos marco.

2. Cuando el usuario del servicio de pago no sea un consumidor, ni una microempresa, conforme a las definiciones de los artículos 3.8 y 3.25, respectivamente, del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, las partes en las operaciones y contratos mencionados en el apartado anterior podrán acordar que no se les aplique, en todo o en parte, esta orden.

3. No será exigible lo previsto en esta orden cuando un proveedor de servicios de pago preste a un usuario de servicio de pago determinado únicamente el servicio de información sobre cuentas, salvo lo establecido en los artículos 9 y 14, en aquello que resulte de aplicación a dicho servicio.

Artículo 3. *Régimen jurídico.*

La transparencia de las condiciones de contratación y los requisitos de información exigibles en la prestación de servicios de pago se regirá por lo previsto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, en esta orden y en los artículos 3.2, 3.3, 3.4, 5, 8.1, 8.3, 8.5 y 9 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. El artículo 8.4 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, será de aplicación a los servicios de pago prestados por los proveedores de servicios de pago en ejecución de un contrato marco.

Artículo 4. *Divisa de las operaciones y cambio de divisa.*

1. Los pagos se efectuarán en la divisa que las partes hayan acordado.

2. Cuando, en un cajero automático, en el punto de venta o por el propio beneficiario, se ofrezca un servicio de cambio de divisa con anterioridad al comienzo de la operación de pago, la parte que ofrezca el servicio de cambio de divisa al ordenante deberá informar a este de forma desglosada de todos los gastos y comisiones, así como del tipo de cambio que se empleará para la conversión de la operación de pago.

La ejecución del servicio de cambio de divisa bajo estas condiciones no podrá realizarse sin el previo consentimiento expreso del ordenante.

3. Los proveedores de servicios de pago que ofrezcan los servicios de cambio de divisa a los que se refiere el apartado anterior, establecerán y harán públicos, en la forma que establezca el Banco de España, los tipos de cambio, comisiones y gastos, incluso mínimos, aplicables a dichas operaciones.

Artículo 5. *Información acerca de los gastos adicionales o de las reducciones por la utilización de un instrumento de pago determinado.*

1. Cuando, a efectos de la utilización de un instrumento de pago determinado, el beneficiario ofrezca una reducción en el precio por su utilización, informará de ello al ordenante antes de iniciarse la operación de pago.

2. Cuando, a efectos de la utilización de un instrumento de pago determinado, el proveedor de servicios de pago u otra parte que intervenga en la operación exija el pago de gastos adicionales, informará de ello al usuario de servicios de pago antes de iniciarse la operación de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4.3 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre.

3. El ordenante solo estará obligado a abonar los gastos indicados en el apartado 2 si se le da a conocer su importe total antes del inicio de la operación de pago.

4. La información a la que se refieren los apartados anteriores se facilitará al usuario de servicios de pago en los siguientes términos:

a) La información y las condiciones se comunicarán al usuario en términos fácilmente accesibles y comprensibles, especialmente para las personas con discapacidad, de manera clara y objetiva, siguiendo las reglas marcadas por el principio de diseño universal, inmediatamente antes de iniciarse la operación de pago.

b) Se especificará expresamente la cuantía del gasto adicional o de la reducción vinculada a la utilización del instrumento de pago.

c) Se especificará expresamente la cuantía final completa de la operación de pago con el gasto adicional o la reducción y sin ellos.

5. Asimismo, los obligados a ofrecer la información a la que se refieren los apartados 1 y 2 deberán tener a disposición de los usuarios de servicios de pago, en todos y cada uno de los establecimientos desde los que pueda iniciarse la operación de pago y en sus páginas web, en caso de disponer de ellas, en lugar destacado de forma que atraiga la atención de los usuarios, y expuesta de manera que resulte fácilmente legible, la siguiente información:

a) Instrumentos de pago cuya utilización genera un gasto adicional o una reducción en el precio.
b) Importe exacto del gasto adicional o de la reducción o, cuando este importe no pueda ser calculado de antemano por razones objetivas, el importe estimado o la base de cálculo que permita al usuario comprobar esa estimación.
c) Cualquier otra circunstancia que pueda condicionar la vinculación de un gasto adicional o de una reducción a la utilización de un instrumento de pago o que pueda resultar relevante a estos efectos.

Artículo 6. *Especialidades respecto de los requisitos de información para instrumentos de pago de escasa cuantía.*

1. A los efectos del presente artículo se consideran instrumentos de pago de escasa cuantía aquellos que, con arreglo al contrato marco pertinente, solo afecten a operaciones de pago individuales no superiores a 30 euros, o que tengan un límite de gasto de 150 euros, o que permitan almacenar fondos que no excedan en ningún momento la cantidad de 150 euros.
2. En los supuestos contemplados en el apartado anterior, los requisitos de información tendrán las siguientes especialidades:

a) El proveedor del servicio de pago solo facilitará al ordenante la información sobre las características principales del servicio de pago, incluida la forma de utilizar el instrumento de pago, la denominación del proveedor de servicios de pago y sus datos de contacto, la responsabilidad de ordenante y proveedor en caso de operaciones no autorizadas, no ejecutadas o ejecutadas defectuosamente, los gastos cobrados y demás información práctica necesaria para adoptar una decisión con conocimiento de causa, e indicará en qué lugar puede acceder fácilmente a la información y condiciones contenidas en el artículo 14.
b) Podrá acordarse que el proveedor de servicios de pago no tenga la obligación de proponer los cambios de las condiciones del contrato marco cumpliendo con los requisitos que establece el artículo 13.1.
c) Asimismo se podrá convenir que después de la ejecución de una operación de pago el proveedor del servicio de pago facilite al usuario o ponga a su disposición únicamente una referencia que le permita identificar la operación de pago, el importe de la misma, los gastos y, en caso de varias operaciones de pago de la misma naturaleza efectuadas al mismo beneficiario, la información sobre el importe total y los gastos correspondientes a dichas operaciones.

De acordarse así en el contrato marco, la información prevista en la letra c) anterior no se facilitará o pondrá a disposición del usuario si el instrumento de pago se utiliza de forma anónima o si el proveedor de servicios de pago no dispone de los recursos técnicos necesarios para facilitarla. No obstante, en estos casos, el proveedor del servicio de pago facilitará al ordenante la posibilidad de comprobar el importe de los fondos almacenados.
3. Para las operaciones de pago a nivel nacional, los límites del apartado primero se elevarán al doble de las cantidades allí indicadas, salvo para los instrumentos de pago en modalidad de prepago, en que los límites serán de 500 euros.

CAPÍTULO II

Operaciones de pago singulares

Artículo 7. *Concepto y ámbito de aplicación.*

1. Este capítulo es aplicable a las operaciones de pago singulares, entendiendo por tales las que no se encuentran sujetas a un contrato marco.

2. Cuando una orden de pago correspondiente a una operación de pago singular se transmita mediante un instrumento de pago regulado por un contrato marco, el proveedor de servicios de pago no estará obligado a proporcionar ni a poner a disposición del usuario información que ya se le haya facilitado en virtud del contrato marco con otro proveedor de servicios de pago, o que vaya a facilitársele en el futuro en virtud de dicho contrato.

Artículo 8. *Información general previa relativa a operaciones de pago singulares.*

1. El proveedor de servicios de pago debe poner a disposición del usuario de servicios de pago, de un modo fácilmente accesible para él, un folleto con la información y las condiciones establecidas en el artículo 9, antes de que el usuario quede vinculado por cualquier contrato u oferta relativos a una operación de pago singular.

Si el usuario del servicio de pago lo solicita, el proveedor de servicios de pago le facilitará la información y las condiciones mencionadas en papel u otro soporte duradero.

La información y las condiciones estarán redactadas en términos fácilmente accesibles y comprensibles, especialmente para las personas con discapacidad, de manera clara y legible, siguiendo las reglas marcadas por el principio de diseño universal, en castellano o en cualquiera de las demás lenguas españolas oficiales de las respectivas Comunidades Autónomas en las que se preste el servicio de pago o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.

2. Si el contrato relativo a una operación de pago singular se ha celebrado a instancias del usuario del servicio de pago a través de un medio de comunicación a distancia que no permita al proveedor de servicios de pago cumplir lo dispuesto en el apartado 1, dicho proveedor cumplirá en lo posible en ese momento con dichas obligaciones y, en todo caso, inmediatamente después de la ejecución de la operación de pago.

3. Las obligaciones impuestas por el apartado 1 podrán asimismo cumplirse proporcionando una copia del borrador del contrato de servicio de pago singular o del borrador de la orden de pago que incluya la información y condiciones contenidas en el artículo 9.

Artículo 9. *Información y condiciones relativas a operaciones de pago singulares.*

1. El proveedor de servicios de pago facilitará o pondrá a disposición del usuario de servicios de pago la información y las condiciones siguientes:

a) La especificación de la información o del identificador único que el usuario de servicios de pago debe facilitar para la correcta iniciación o ejecución de una orden de pago.

b) el plazo máximo de ejecución del servicio de pago que vaya a prestarse.

c) todos los gastos que el usuario debe abonar al proveedor de servicios de pago y, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a dichos gastos.

d) en caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio efectivo o el de referencia que se aplicará.

2. Además, los proveedores de servicios de iniciación de pagos facilitarán al ordenante o pondrán a su disposición, antes de iniciar la orden de pago, la siguiente información clara y detallada:

a) el nombre del proveedor de servicios de iniciación de pagos, la dirección postal de su administración central y, cuando proceda, la de su sucursal o agente en España, junto con cualesquiera otros datos de contacto, incluida la dirección de correo electrónico, que sea de utilidad para la comunicación con el proveedor de servicios de iniciación de pagos, y

b) los datos de contacto de la autoridad competente.

3. Asimismo, el proveedor de servicios de pago pondrá a disposición del usuario de servicios de pago de un modo fácilmente accesible, toda la demás información y condiciones que resulten pertinentes de las contenidas en el artículo 14, en particular, la relativa a los datos de las autoridades responsables de su supervisión y los datos del registro público en que esté inscrito.

Artículo 10. *Información para el ordenante tras la recepción de la orden de pago.*

Inmediatamente después de la recepción de la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante le facilitará o pondrá a su disposición, de modo idéntico al indicado en el artículo 8.1, la información siguiente:

a) Una referencia que permita al ordenante identificar la operación de pago y, cuando esté disponible, información relativa al beneficiario.
b) El importe de la operación de pago en la moneda utilizada en la orden de pago.
c) El importe de los gastos de la operación de pago que deba abonar el ordenante y, en su caso, un desglose de dichos gastos.
d) En caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del ordenante, o una referencia de este, cuando sea distinto del tipo facilitado de conformidad con el artículo 9.1.d), y el importe de la transacción tras la conversión de moneda.
e) La fecha de recepción de la orden de pago.

Artículo 11. *Información para el beneficiario tras la ejecución de una operación de pago singular.*

Inmediatamente después de la ejecución de la operación de pago, el proveedor de servicios de pago del beneficiario le facilitará o pondrá a su disposición, de modo idéntico al indicado en el artículo 8.1, la información siguiente:

a) Una referencia que permita al beneficiario identificar la operación de pago y cuando esté disponible, al ordenante, así como cualquier información comunicada junto con la operación de pago.
b) El importe de la operación de pago en la moneda en que los fondos sean abonados al beneficiario.
c) El importe de los gastos de la operación de pago que deba abonar el beneficiario y, en su caso, un desglose de dichos gastos.
d) Cuando proceda, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del beneficiario y el importe de la operación de pago antes de la conversión de moneda.
e) La fecha valor del abono.

Artículo 12. *Información exigible al proveedor de servicios de iniciación de pagos, tras la iniciación de una orden de pago.*

1. Además de la información y las condiciones previstas en el artículo 9, cuando una orden de pago se inicie a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, este facilitará al ordenante y, en su caso, al beneficiario, inmediatamente después de la iniciación de la orden de pago, los datos siguientes:

a) Una confirmación de que la orden de pago se ha iniciado con éxito ante el proveedor de servicios de pago gestor de cuenta del ordenante.
b) Una referencia que permita al ordenante y al beneficiario identificar la operación de pago y, en su caso, al beneficiario identificar al ordenante y cualquier información comunicada junto con la operación de pago.
c) El importe de la operación de pago.
d) En su caso, el importe de los gastos que deban abonarse por la operación al proveedor de servicios de iniciación de pagos debidamente desglosados.

2. Asimismo, cuando una orden de pago se inicie a través de un proveedor de servicios de iniciación de pagos, este deberá poner a disposición del proveedor de servicios de pago gestor de cuenta del ordenante, la referencia de la operación de pago.

CAPÍTULO III

Contratos marco

Artículo 13. *Información general previa a la celebración de un contrato marco.*

1. El proveedor de servicios de pago facilitará al usuario de servicios de pago, en papel u otro soporte duradero, un folleto con la información y las condiciones contenidas en el artículo 14, con suficiente antelación a la fecha en que el usuario quede vinculado por cualquier contrato marco u oferta. La información y las condiciones estarán redactadas en términos fácilmente accesibles y comprensibles, especialmente para las personas con discapacidad, de manera clara y legible, siguiendo las reglas marcadas por el principio de diseño universal, en castellano o en cualquiera de las demás lenguas españolas oficiales de las respectivas Comunidades Autónomas en las que se preste el servicio de pago o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.

2. Si el contrato marco se ha celebrado a instancias del usuario del servicio de pago a través de un medio de comunicación a distancia que no permita al proveedor de servicios de pago cumplir lo dispuesto en el apartado 1, el proveedor cumplirá las obligaciones que le impone dicho apartado inmediatamente después de la celebración del contrato marco.

3. Las obligaciones dispuestas en el apartado 1 podrán asimismo cumplirse proporcionando una copia del borrador del contrato marco que incluya la información y condiciones contenidas en el artículo 14.

Artículo 14. *Información y condiciones relativas al contrato marco.*

El proveedor de servicios de pago proporcionará al usuario de servicios de pago la información y condiciones siguientes, que además formarán parte del contenido mínimo del contrato que, en su caso, se celebre:

a) Sobre el proveedor de servicios de pago:

1.º El nombre del proveedor de servicios de pago, el domicilio de su administración central y, cuando proceda, el de su sucursal o agente establecido en España, junto con cualquier otra dirección, incluida la de correo electrónico, que sea de utilidad para la comunicación con el proveedor de servicios de pago.

2.º Los datos de las autoridades responsables de su supervisión y los del registro público en que estén inscritas las entidades de pago autorizadas, sus sucursales y sus agentes, o de cualquier otro registro público pertinente que autorice al proveedor de servicios de pago, incluyendo el número de registro, o un medio equivalente de identificación en dichos registros.

b) Sobre la utilización del servicio de pago:

1.º Una descripción de las principales características del servicio de pago que vaya a prestarse.

2.º La especificación de la información o del identificador único que el usuario de servicios de pago debe facilitar para la correcta iniciación o ejecución de una orden de pago.

3.º La forma y el procedimiento por el que han de comunicarse el consentimiento para la iniciación de una orden de pago o para la ejecución de una operación de pago y la retirada de dicho consentimiento, de conformidad con los artículos 36 y 52 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

4.º Una referencia al momento de recepción de una orden de pago, conforme a la definición del artículo 50 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y, en su caso, a la hora límite establecida por el proveedor de servicios de pago.

5.º El plazo máximo de ejecución de los servicios de pago que deban prestarse.

6.º Si se han establecido límites a las operaciones de pago a ejecutar a través de un instrumento de pago de conformidad con el artículo 40.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

7.º En el caso de los instrumentos de pago basados en tarjetas que utilicen marcas compartidas, los derechos del usuario de servicios de pago con arreglo al artículo 8 del Reglamento (UE) 2015/751 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2015, sobre las tasas de intercambio aplicadas a las operaciones de pago con tarjeta.

A estos efectos, se entenderá por marca de pago cualquier nombre, término, signo, símbolo o combinación de los anteriores, material o digital, capaz de indicar bajo qué sistema de tarjetas de pago se realizan operaciones de pago basadas en una tarjeta y por utilización de marcas de pago compartidas la inclusión de dos o más marcas de pago o aplicaciones de pago de una misma marca de pago en el mismo instrumento de pago.

c) Sobre los gastos y tipos de interés y de cambio:

1.º Todos los gastos que el usuario debe abonar al proveedor de servicios de pago, incluidos los que, en su caso, pueda percibir el proveedor de servicios de pago de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y, cuando resulte pertinente, el correspondiente desglose de los mismos.

2.º En su caso, los tipos de interés y de cambio que se aplicarán o, si van a utilizarse los tipos de interés y de cambio de referencia, el método de cálculo del interés efectivo y la fecha correspondiente y el índice o la base para determinar dicho tipo de interés o de cambio de referencia.

3.º De haberse convenido así, la aplicación inmediata de las variaciones de los tipos de interés o de cambio de referencia, y los requisitos de información en relación con dichas variaciones, de conformidad con el artículo 33.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

d) Sobre la comunicación:

1.º Cuando proceda, los medios de comunicación, incluidos los requisitos técnicos aplicables al equipo y a los programas informáticos del usuario de servicios de pago, convenidos entre las partes para la transmisión de información o notificaciones con arreglo a la presente orden ministerial.

2.º La forma en que debe facilitarse o ponerse a disposición la información prevista en la presente orden ministerial y la frecuencia de esa información.

3.º La lengua o lenguas de celebración del contrato marco y de comunicación durante la relación contractual.

4.º El derecho del usuario del servicio de pago a recibir en cualquier momento el contrato marco y el folleto con la información y las condiciones contempladas en este artículo, de conformidad con el artículo 15.

e) Sobre las responsabilidades y requisitos necesarios para la devolución:

1.º Cuando proceda, una descripción de las medidas que el usuario de servicios de pago deberá adoptar para preservar la seguridad de un instrumento de pago y de la forma en que debe realizarse la notificación al proveedor de servicios de pago a efectos del artículo 41.b) del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, en los casos de extravío, sustracción, apropiación indebida o utilización no autorizada de aquel.

2.º El procedimiento seguro de notificación al usuario por parte del proveedor de servicios de pago en caso de sospecha de fraude, fraude real o de amenazas para la seguridad.

3.º De haberse convenido así, las condiciones en las que el proveedor de servicios de pago se reserva el derecho de bloquear un instrumento de pago, de conformidad con el artículo 40 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

4.º La responsabilidad del ordenante en caso de operaciones de pago no autorizadas, de conformidad con el artículo 46 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, con información sobre el importe correspondiente.

5.º La forma y el plazo dentro del cual el usuario del servicio de pago debe notificar al proveedor de servicios de pago cualquier operación de pago no autorizada, o iniciada o ejecutada de forma incorrecta, de conformidad con el artículo 43 del Real Decreto-ley

19/2018, de 23 de noviembre, así como la responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de operaciones de pago no autorizadas, de conformidad con el artículo 45 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

6.º La responsabilidad del proveedor de servicios de pago en caso de no ejecución o de ejecución defectuosa o con retraso de una orden de pago, de conformidad con el artículo 60 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

7.º Los requisitos necesarios para la devolución de la cantidad total correspondiente a las operaciones de pago autorizadas, en virtud de los artículos 48 y 49 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

f) Sobre las modificaciones y la resolución del contrato marco:

1.º De haberse convenido así, la advertencia de que se considerará que el usuario de servicios de pago acepta modificaciones de las condiciones establecidas con arreglo al artículo 33 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, a menos que notifique lo contrario al proveedor de servicios de pago con anterioridad a la fecha propuesta para la entrada en vigor de las modificaciones y al artículo 19.

2.º La duración del contrato marco.

3.º El derecho del usuario de servicios de pago a resolver un contrato marco y cualesquiera acuerdos relativos a la resolución de conformidad con los artículos 32 y 33.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

g) Sobre la ley aplicable, la competencia jurisdiccional y los procedimientos de reclamación:

1.º Las cláusulas contractuales conforme a las que se hubiese definido la ley aplicable al contrato marco y el órgano jurisdiccional competente.

2.º Los procedimientos de reclamación ante el servicio de atención al cliente del proveedor de servicios de pago y el sistema de resolución alternativa de conflictos a disposición del usuario de servicios de pago con arreglo a los artículos 69 y 70 y la disposición transitoria séptima del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre.

Artículo 15. *Accesibilidad de la información y de las condiciones del contrato marco.*

En cualquier momento de la relación contractual, el usuario de servicios de pago que así lo solicite tendrá derecho a recibir en papel o en otro soporte duradero el contrato marco, así como el folleto con la información y las condiciones contempladas en el artículo 14.

Artículo 16. *Información previa a la ejecución de operaciones de pago sujetas a un contrato marco.*

Cuando se trate de una operación de pago sujeta a un contrato marco iniciada por el ordenante, si este lo solicita para esa concreta operación de pago, el proveedor de servicios de pago deberá facilitarle información explícita sobre el plazo máximo de ejecución y sobre los gastos que debe abonar el ordenante añadiendo, en su caso, el desglose de las cantidades correspondientes a los posibles gastos.

Artículo 17. *Información para el ordenante sobre operaciones de pago sujetas a un contrato marco.*

1. Una vez que el importe de una operación de pago sujeta a un contrato marco se haya cargado en la cuenta del ordenante, o cuando el ordenante no utilice una cuenta de pago tras recibir la orden de pago, el proveedor de servicios de pago del ordenante le facilitará, sin demoras injustificadas, de modo idéntico al estipulado en el artículo 13.1, la siguiente información:

a) Una referencia que permita al ordenante identificar cada operación de pago y, cuando esté disponible, la información relativa al beneficiario.

b) El importe de la operación de pago en la moneda en que se haya cargado en la cuenta de pago del ordenante o en la moneda utilizada para la orden de pago.

c) El importe de cualesquiera gastos de la operación de pago y, en su caso, el correspondiente desglose de gastos o los intereses que deba abonar el ordenante.

d) En caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del ordenante, y el importe de la operación de pago tras dicha conversión de moneda.

e) La fecha valor del adeudo o la fecha de recepción de la orden de pago.

2. Asimismo, el proveedor de servicios de pago facilitará la información a que se refiere el apartado anterior de manera gratuita, periódica, al menos una vez al mes, y en la forma convenida por las partes, siempre que permita al ordenante almacenar la información y reproducirla sin cambios.

Artículo 18. *Información para el beneficiario sobre operaciones de pago sujetas a un contrato marco.*

1. Inmediatamente después de la ejecución de cada operación de pago sujeta a un contrato marco, el proveedor de servicios de pago del beneficiario le facilitará, sin demoras injustificadas, de modo idéntico al estipulado en el artículo 13.1, la información siguiente:

a) Una referencia que permita al beneficiario identificar la operación de pago y, cuando sea posible, al ordenante, así como cualquier información comunicada junto con la operación de pago.

b) El importe de la operación de pago en la moneda en que se haya abonado en la cuenta de pago del beneficiario.

c) El importe de cualesquiera gastos de la operación de pago y, en su caso, el correspondiente desglose de gastos o los intereses que deba abonar el beneficiario.

d) En caso de que la operación de pago incluya un cambio de divisa, el tipo de cambio utilizado en la operación de pago por el proveedor de servicios de pago del beneficiario y el importe de la operación de pago antes de la conversión de moneda.

e) La fecha valor del abono.

2. Asimismo, el proveedor de servicios de pago facilitará la información a que se refiere el apartado anterior de manera gratuita, periódica, al menos una vez al mes, y en la forma convenida por las partes, siempre que permita al beneficiario almacenar la información y reproducirla sin cambios. Lo previsto en este apartado debe entenderse sin perjuicio de lo establecido en el artículo 8.4 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre.

Artículo 19. *Forma de remisión de la información y condiciones relativas a la modificación de las condiciones del contrato marco.*

El proveedor de servicios de pago deberá proponer cualquier modificación de las condiciones contractuales y de la información y las condiciones especificadas en el artículo 14, de conformidad con lo previsto en el artículo 33 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre. Dicha notificación se remitirá al usuario de servicios de pago de modo idéntico al estipulado en el artículo 13.1.

Artículo 20. *Forma de remisión de la información y condiciones relativas a la resolución del contrato marco.*

Conforme a lo previsto en el artículo 32.4 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de acordarse así en el contrato marco, el proveedor de servicios de pago podrá resolver el contrato marco celebrado por un período indefinido si avisa con una antelación mínima de dos meses. Dicha notificación se remitirá al usuario de servicios de pago de modo idéntico al estipulado en el artículo 13.1.

Disposición adicional primera. *Régimen aplicable a determinadas operaciones y contratos.*

Conforme al segundo párrafo del artículo 8 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, serán de aplicación especial los artículos 8, 9, 13 y 14, en lo que se refiere a la prestación de servicios de pago, en lugar de las disposiciones en materia de información recogidas en el artículo 7.1 de la citada ley. No obstante, será aplicable lo previsto en las letras c) a g) del

artículo 7.1.2; a), b) y e) del artículo 7.1.3, y b) del artículo 7.1.4 de la Ley 22/2007, de 11 de julio.

Disposición adicional segunda. *Contabilidad y auditoría.*

1. En los términos previstos en el artículo 25 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y en el artículo 10 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, de dinero electrónico, se habilita al Banco de España para establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos a que deberán ajustarse los estados financieros, de carácter público y reservado, en ambos casos tanto individuales como consolidados, de las entidades de pago y de las entidades de dinero electrónico, incluidas, en ambos casos, las de carácter híbrido, con las especificaciones que por el propio Banco de España se determinen, disponiendo la frecuencia y el detalle con que los correspondientes datos deberán ser suministrados y hacerse públicos con carácter general y según criterios homogéneos, por las entidades de pago y las entidades de dinero electrónico.

2. Para el establecimiento y modificación de las normas de contabilidad y de los modelos del balance y de la cuenta de resultados públicos, será preceptiva consulta previa al Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, que deberá ser evacuada en el plazo de (treinta) días hábiles a partir de su recepción.

3. En lo no previsto expresamente en esta disposición adicional, será de aplicación la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 31 de marzo de 1989, por la que se faculta al Banco de España para establecer y modificar las normas contables de las entidades de crédito.

4. Resultará de aplicación a las entidades de pago y a las entidades de dinero electrónico lo previsto en la Ley 16/2007, de 4 de julio, de reforma y adaptación de la legislación mercantil en materia contable para su armonización internacional con base en la normativa de la Unión Europea, el Reglamento (CE) n° 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002, relativo a la aplicación de normas internacionales de contabilidad, en lo que resulte procedente.

5. Las cuentas anuales y las cuentas consolidadas de las entidades de pago y de las entidades de dinero electrónico serán objeto de auditoría por parte de auditores legales o de empresas de auditoría con arreglo a lo dispuesto en la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, a menos que estén exentas con arreglo a esta ley o a la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito y su desarrollo reglamentario.

6. A efectos de la supervisión, las entidades de pago presentarán por separado la contabilidad relativa a los servicios de pago y la relativa a las actividades mencionadas en el artículo 20.1 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, que serán objeto de un informe de auditoría por auditores legales o una empresa de auditoría.

A efectos de la supervisión, las entidades de dinero electrónico presentarán por separado la contabilidad relativa a la emisión de dinero electrónico y a los servicios de pago que estuvieren autorizados a prestar, y la relativa a las actividades mencionadas en el artículo 8.1 de la Ley 21/2011, de 26 de julio, que serán objeto de un informe de auditoría por auditores legales o una empresa de auditoría.

7. Las obligaciones establecidas en la disposición adicional séptima de la Ley 22/2015, de 20 de julio, se aplicarán a los auditores legales o empresas de auditoría de las entidades de pago con respecto a las actividades de servicio de pago, así como de las entidades de dinero electrónico con respecto a la emisión de dinero electrónico y a los servicios de pago que estuvieren autorizados a prestar.

Disposición adicional tercera. *Obligación de informar a los consumidores de sus derechos.*

1. Los proveedores de servicios de pago pondrán a disposición de los usuarios de servicios de pago, de manera accesible en sus sitios web, cuando dichos sitios existan, y en papel en sus sedes, agencias y en las entidades en las que se hayan externalizado sus actividades el folleto previsto en el artículo 106.1 de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015, sobre servicios de pago en el mercado interior y por la que se modifican las Directivas 2002/65/CE, 2009/110/CE y

2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010 y se deroga la Directiva 2007/64/CE, de 13 de noviembre.

2. Los proveedores de servicios de pago facilitarán gratuitamente la información prevista en el apartado 1. En relación con las personas discapacitadas, se utilizarán los medios alternativos adecuados, permitiendo que la información se ponga a disposición de los usuarios de servicios de pago de manera clara y legible, en un formato fácilmente accesible y comprensible.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio de los contratos marco.*

De conformidad con lo establecido en la disposición transitoria quinta del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, los contratos marco que los proveedores de servicios de pago que operen en España tengan suscritos con los usuarios a la fecha de entrada en vigor de esta orden ministerial, seguirán siendo válidos a su entrada en vigor. No obstante, serán de aplicación las disposiciones de carácter imperativo relativas a la transparencia de las condiciones de contratación y a los requisitos de información más favorables para los consumidores y las microempresas.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente orden ministerial. En particular, queda derogada la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

Disposición final primera. *Título Competencial.*

Esta orden ministerial se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 149.1.6.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española que atribuye al Estado las competencias exclusivas sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

Disposición final segunda. *Modificación de la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.*

La Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 2 queda redactado con el siguiente tenor literal:

«Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Estarán sujetas a cuanto se dispone en esta Orden las siguientes entidades:

a) las entidades de crédito,
b) los establecimientos financieros de crédito,
c) las entidades de pago, y las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera,
d) las entidades de dinero electrónico,
e) las empresas de servicios de inversión,
f) las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva,
g) las entidades aseguradoras,
h) las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera,
i) las sociedades de correduría de seguros,
j) las sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores con domicilio social en otro Estado.

Las entidades señaladas en los párrafos anteriores que hayan sido autorizadas en otros Estados miembros del Espacio Económico Europeo, cuando ejerzan su actividad en España en régimen de libre prestación de servicios, deberán ajustarse a lo previsto en los artículos 3, 9 y 10.3.»

Dos. Se añade una nueva disposición adicional tercera con la siguiente redacción:

«Disposición adicional tercera. *Modulación de las obligaciones.*

Se habilita al Banco de España para modular las obligaciones recogidas en esta orden ministerial, atendiendo al tamaño y estructura de las entidades recogidas en el artículo 2.1, así como a su naturaleza, dimensión y complejidad de las actividades que desarrollan.»

Disposición final tercera. *Modificación de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.*

La Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 27.1.d) pasa a tener el siguiente tenor literal:

d) «Euribor a un año».

Dos. El artículo 34 queda redactado como sigue:

«Artículo 34. *Normativa de transparencia de los servicios de pago.*

La transparencia de las condiciones de contratación y los requisitos de información exigibles en la prestación de servicios de pago a los clientes se rige por lo previsto en la Orden de la Ministra de Economía y Empresa de 26 de diciembre de 2019, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.»

Disposición final cuarta. *Incorporación de Derecho de la Unión Europea.*

Mediante esta orden ministerial se completa la incorporación al Derecho español de la Directiva (UE) 2015/2366 del Parlamento Europeo y del Consejo de 25 de noviembre de 2015.

Disposición final quinta. *Habilitación normativa.*

Se habilita al Banco de España para que dicte cuantas disposiciones y actos sean precisos para el desarrollo y ejecución de esta orden ministerial.

Disposición final sexta. *Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor el día 1 de julio de 2020, salvo los apartados 1 a 3 de su disposición adicional segunda, que entrarán en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 66

Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación

Ministerio de Economía y Empresa
«BOE» núm. 55, de 5 de marzo de 2019
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2019-3113

El Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (el Real Decreto-ley) transpone a nuestro ordenamiento jurídico el contenido de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Siguiendo lo previsto en el Real Decreto-ley, en el capítulo I de esta orden se establece que la regulación sobre los servicios, comisiones máximas, publicidad e información de las cuentas de pago básicas es únicamente de aplicación a las entidades de crédito. No obstante, podría ser conveniente que en el futuro se evalúe el uso realizado por los consumidores de las cuentas de pago básicas y la conveniencia de extender la obligación de prestar dicho servicio a otro tipo de proveedores de servicios de pago distintos de las entidades de crédito, siempre que puedan prestar los servicios de pago exigidos por la Directiva 2014/92/UE. A tal fin, la presente Orden contempla la elaboración de un informe en el plazo de 12 meses. Por otro lado, se establece que la regulación sobre el traslado de cuentas de pago es de aplicación a los proveedores de servicios de pago y que la relativa a los requisitos adicionales de los sitios web de comparación lo es a toda persona física o jurídica que vaya a establecer un sitio web que permita comparar las comisiones que aplican los proveedores de servicios de pago.

La orden aborda diversas cuestiones reguladas en el Real Decreto-ley que requieren la aprobación de una orden ministerial para conseguir una completa operatividad del sistema diseñado en el Real Decreto-ley. En particular, el Real Decreto-ley contiene cuatro habilitaciones recogidas en sus artículos 9.2, 10.1, 13.6 y 19.2.h), para que la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa complete la regulación incluida en el Real Decreto-ley.

La primera de las cuestiones, cuyo contenido se incluye en el capítulo II de esta orden, es el establecimiento de la comisión máxima que las entidades pueden cobrar por los servicios incluidos en el contrato de cuenta de pago básica, a partir de los criterios establecidos en el artículo 9.3 del Real Decreto-ley. Los principales servicios se regulan en el artículo 8.1 del Real Decreto-ley. Su terminología y definición han de adaptarse a lo previsto en la lista de servicios más representativos asociados a una cuenta de pago publicada en el sitio web del Banco de España.

En el establecimiento de la comisión máxima a cobrar al cliente, la política pública viene configurada con dos niveles en función del colectivo al que se aplique. Un primer nivel es el de comisión ordinaria, establecida con carácter general para aquellas personas que cumplan los requisitos para tener derecho de acceso a la apertura de una cuenta de pago básica, previstos en el artículo 3 del Real Decreto-ley, y no se encuentren en alguna de las circunstancias de denegación del artículo 4 de dicha norma.

El importe concreto se ha construido siguiendo los criterios fijados en el artículo 9.3 del Real Decreto-ley, teniendo además en cuenta las modas de las comisiones que vienen comunicando al Banco de España las entidades de crédito para productos similares, todo ello incluyendo un número suficiente de operaciones de transferencias o adeudos domiciliados dentro de la Unión Europea para cubrir los fines personales del consumidor, dado el comportamiento actual de los consumidores y la práctica habitual. Asimismo, se ha tenido en consideración en el cálculo que dichas comisiones deben ser razonables, conforme a lo que establece dicho artículo 9.3.

Paralelamente, se establece un segundo nivel de comisión, en el artículo 9.4 del Real Decreto-ley, de carácter más ventajoso que el anterior, para aquel colectivo de personas en situación de vulnerabilidad o riesgo de exclusión financiera. Conforme a este precepto, los criterios para la determinación de este colectivo no pueden plasmarse en una orden ministerial, sino en norma con rango de real decreto que aprobará el Gobierno.

Este mismo capítulo hace referencia a las medidas que las entidades habrán de aplicar para dar a conocer a potenciales clientes las cuentas de pago básicas, los servicios prestados y las comisiones, elementos importantes de cara a facilitar la difusión del conocimiento de dichas cuentas.

La tercera de las cuestiones que aborda la orden en su capítulo III es la descripción de las reglas y procedimientos que han de seguir los proveedores de servicios de pago en el proceso de ejecución del servicio de traslado de cuentas. Dicho traslado tendrá carácter gratuito para el cliente.

Se incluyen también en el capítulo IV los requisitos adicionales que han de cumplir los sitios web de comparación de cuentas de pago al objeto de alcanzar un nivel adecuado de independencia, objetividad y transparencia, conforme a lo previsto en el artículo 19.2 del Real Decreto-ley.

El texto incluye también cuatro disposiciones adicionales y cuatro finales.

La disposición adicional primera explicita la inclusión de la regulación de la orden, con excepción de lo previsto en el artículo 10.4, dentro de las normas de ordenación y disciplina, condición ésta necesaria para extender la competencia del Banco de España en la supervisión y adopción de medidas correctoras sobre las mismas.

La disposición adicional segunda establece la compatibilidad en la entrega simultánea del estado de comisiones relativo a las cuentas de pago y del envío anual del resto de la información de comisiones y gastos del conjunto de los servicios proporcionados por la entidad, algo que racionaliza y abarata para la entidad los procesos de entrega de información sin reducir el nivel de información que el cliente recibe.

La disposición adicional tercera faculta al Banco de España, como autoridad nacional competente para la supervisión de los establecimientos financieros de crédito, establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos a que deberán sujetarse los estados financieros de los establecimientos financieros de crédito, así como los estados financieros consolidados.

La disposición adicional cuarta prevé la realización de un informe de evaluación por el Ministerio de Economía y Empresa en el plazo de 12 meses desde la entrada en vigor de la orden.

Las disposiciones finales primera y segunda establecen, respectivamente, el título competencial y la incorporación parcial a nuestro ordenamiento jurídico de Derecho de la Unión Europea.

La disposición final tercera permite al Banco de España establecer las particularidades que puedan resultar necesarias para la plena aplicación del régimen establecido en esta orden. Por último, la disposición final cuarta establece la entrada en vigor.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, exige que las normas respondan a los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia, y eficiencia.

En cuanto a los principios de necesidad, esta orden es el instrumento óptimo para llevar a cabo la transposición parcial en rango reglamentario de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

En relación con el principio de eficiencia, esta orden no impone carga administrativa alguna adicional que no sea estrictamente necesaria para dar cumplimiento a las obligaciones derivadas del Real Decreto-ley que desarrolla.

Respecto del principio de proporcionalidad, esta orden cumple con el mismo guardando un equilibrio entre el nivel de protección de los clientes bancarios y la necesidad de proporcionar un marco legal adecuado y ágil.

El principio de seguridad jurídica queda reforzado con esta orden, toda vez que, respetando el principio de jerarquía normativa, da desarrollo a la regulación establecida por el Real Decreto-ley.

En aplicación del principio de transparencia, tanto en la fase de consulta pública como en la de audiencia pública, los interesados han tenido acceso tanto al documento de apoyo, como al proyecto articulado en el sitio web del Ministerio de Economía y Empresa. En ambos procedimientos se han recibido numerosas observaciones que se han tenido en cuenta en la elaboración de este texto.

La presente orden se dicta en uso de las habilitaciones expresamente conferidas a la persona titular del Ministerio de Economía y Empresa en los artículos 9.2, 10.1, 13.6 y 19.2.h) del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, y el artículo 13.2 de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.

En su virtud, de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. Esta orden tiene por objeto establecer las disposiciones de desarrollo del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, relativas a las comisiones máximas, la publicidad, la información y determinados aspectos del régimen de las cuentas de pago básicas, el procedimiento aplicable a los traslados de cuentas de pago en proveedores de servicios de pago en España, y la facilitación de apertura transfronteriza de cuentas de pago en otro Estado miembro de la Unión Europea, así como el establecimiento de los requisitos adicionales de los sitios web de comparación de comisiones de cuentas de pago.

2. A efectos de esta orden ministerial, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, se entiende por cuenta de pago una cuenta abierta a nombre de uno o varios usuarios de servicios de pago y utilizada en la ejecución de operaciones de pago. No tendrá la consideración de cuenta de pago el instrumento cuyo objetivo sea reflejar la contabilidad de las imposiciones a plazo fijo las cuentas de ahorro; las cuentas de tarjeta de crédito, en las que los fondos únicamente se abonan con el fin exclusivo de pagar el crédito de la tarjeta; los préstamos o créditos, tengan o no una garantía real, o las cuentas de dinero electrónico.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. El capítulo II se aplicará a aquellas entidades de crédito que vengan ofreciendo cuentas de pago en España a personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

2. El capítulo III se aplicará a aquellos proveedores de servicios de pago que vengan ofreciendo cuentas de pago en España a personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

3. El capítulo IV se aplicará a toda persona física o jurídica que vaya a establecer un sitio web que permita comparar las comisiones que aplican los proveedores de servicios de pago.

CAPÍTULO II

Servicios, comisiones máximas, publicidad e información de las cuentas de pago básicas

Artículo 3. *Utilización de los servicios de la cuenta de pago básica.*

La utilización de las cuentas de pago básicas por los clientes responderá a los principios de buena fe y uso razonable, no pudiendo amparar:

a) la utilización de servicios de pago que por su frecuencia, su naturaleza o sus características resulten ostensiblemente distintos de los que corresponden a un cliente, ni

b) su uso para finalidades profesionales distintas de las que corresponden a un consumidor.

Artículo 4. *Comisiones o gastos máximos.*

1. Por la prestación de la totalidad de los servicios incluidos en la cuenta de pago básica la entidad no podrá cobrar ninguna comisión, ni repercutir costes o cargar gastos al cliente, salvo lo previsto en este artículo.

2. La entidad podrá cobrar mensualmente al cliente una comisión máxima, única y conjunta no superior a 3 euros por la prestación de los siguientes servicios:

a) apertura, utilización y cierre de cuenta.

b) depósito de fondos en efectivo en euros.

c) retiradas de dinero en efectivo en euros en las oficinas o cajeros automáticos de la entidad situados en España o en otros Estados miembros de la Unión Europea.

d) operaciones de pago mediante una tarjeta de débito o prepago, incluidos pagos en línea en la Unión Europea.

e) hasta 120 operaciones de pago anuales en euros dentro de la Unión Europea consistentes en pagos realizados en ejecución de adeudos domiciliados y transferencias, incluidos los pagos realizados en ejecución de órdenes de transferencia permanentes, en las oficinas de la entidad y mediante los servicios en línea de la entidad de crédito cuando ésta disponga de ellos.

3. Las comisiones o gastos por las operaciones que excedan de cada una de las cuantías señaladas en el del apartado 2.e) no podrán ser superiores en cómputo anual a las comisiones o gastos medios que aplique la entidad para cada tipo de operación. Estas comisiones o gastos medios serán publicados trimestralmente por el Banco de España.

4. El Banco de España podrá actualizar cada 2 años la comisión máxima mensual señalada en el apartado 2, con base en la evolución de los criterios establecidos en el artículo 9.3 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, a lo largo de dicho período.

5. La entidad podrá repercutir al cliente las comisiones o gastos que deba satisfacer a una tercera entidad como consecuencia de lo previsto en la disposición adicional segunda de la Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera.

Artículo 5. *Ejecución del contrato de cuenta de pago básica.*

1. La cuenta de pago básica se sujetará al régimen previsto en el contrato suscrito entre la entidad y el cliente, dentro del marco normativo previsto en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, en esta orden, en la Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, y sus normas de desarrollo, y en el resto de las normas que resulten de aplicación.

2. La entidad someterá la apertura y operativa de la cuenta de pago básica a la normativa, políticas y procedimientos de la entidad que le resulten de aplicación conforme a la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

Artículo 6. *Sujeción al sistema de resolución de litigios en el ámbito financiero.*

La negativa por parte de la entidad a la apertura de una cuenta de pago básica, su cancelación injustificada o cualquier controversia surgida en relación con una cuenta de pago básica podrá ser objeto de reclamación por parte del cliente conforme a lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Artículo 7. *Uso de la terminología normalizada en servicios de cuentas de pago.*

Los términos y las definiciones utilizados en la información general y contractual respecto de los servicios recogidos en el artículo 4.2 de esta orden y en el 8.1 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, se adaptarán a la terminología normalizada que, de acuerdo con el artículo 15 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, debe publicar y mantener actualizada el Banco de España.

Artículo 8. *Información general sobre los servicios de cuenta de pago básica.*

1. Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago aprobarán, ejecutarán y evaluarán el impacto de procedimientos específicos orientados al conocimiento de la cuenta de pago básica y sus condiciones por parte de sus clientes o potenciales clientes. En particular, darán a conocer gratuitamente en todos sus establecimientos abiertos al público, al menos en el tablón de anuncios de los mismos, en sus sitios web, y en los demás canales de distribución desde los que se ofrezca información de productos bancarios dirigidos a personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, la existencia y la forma de contratación de la cuenta de pago básica, sus servicios mínimos, las condiciones y las comisiones aplicadas a dichos servicios. En particular, deberán facilitar, al menos, la siguiente información y asistencia sobre la misma, relativa al producto «*cuenta de pago básica*»:

a) la existencia de las cuentas de pago básicas, así como el derecho que ostenta todo potencial cliente que carezca de otra cuenta de pago en España en la que se presten los servicios señalados en el artículo 8 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, a obtener, en las condiciones establecidas en dicho Real Decreto-ley y en esta orden, los servicios asociados a una cuenta de pago básica;

b) las características y la descripción de cada uno de los servicios incluidos en la cuenta de pago básica.

c) que para disponer de la cuenta de pago básica no es obligatorio adquirir otros productos o servicios de la entidad;

d) las comisiones que son de aplicación conforme al artículo 4.2;

e) el procedimiento a seguir para la apertura de una cuenta de pago básica, incluyendo, en particular, la información y documentación a presentar; y

f) la posibilidad del cliente de utilizar el sistema de resolución alternativa de controversias o litigios, conforme a lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

2. Los procedimientos señalados en el apartado anterior incluirán medidas específicas orientadas al conocimiento de la cuenta de pago básica por parte de los consumidores vulnerables, con residencia móvil o que no disponen de cuenta bancaria y, especialmente, las condiciones más ventajosas en materia de comisiones que se establezcan en desarrollo del artículo 9.4 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre.

CAPÍTULO III

Traslado de cuentas de pago

Artículo 9. *Solicitud de inicio del procedimiento para la prestación del servicio de traslado de cuenta de pago.*

1. El servicio de traslado de cuenta de pago entre distintos proveedores de servicios de pago que operen en España, o dentro del mismo proveedor, será iniciado por el proveedor de servicios de pago receptor a petición expresa del cliente y tendrá carácter gratuito para éste y para el proveedor de servicios de pago receptor. En caso de que haya dos o más titulares de la cuenta de pago, el inicio del servicio de traslado deberá ser solicitado expresamente por todos ellos.

2. El proveedor de servicios de pago pondrá a disposición de los clientes un formulario de solicitud de traslado de cuenta de pago en el que se incluya, al menos, la siguiente información general:

a) las funciones de los proveedores de servicios de pago transmisor y receptor, respectivamente, en cada fase del proceso de traslado de cuenta, según lo especificado en los artículos 10, 11 y 12;

b) el plazo máximo de realización de las diferentes fases;

c) las condiciones que el cliente puede establecer para la ejecución del traslado de cuenta;

d) cualquier información que vaya a solicitarse al cliente, y

e) los procedimientos alternativos de resolución de litigios previstos en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre.

Este formulario estará disponible en todas las oficinas del proveedor de servicios de pago y en su sitio web para su descarga, de forma visible en el espacio destinado a particulares y se proporcionará a los clientes en papel o en otro soporte duradero de forma gratuita previa petición.

Además, los proveedores de servicios de pago que presten servicios a través de medios telemáticos, establecerán los mecanismos necesarios para que el procedimiento de traslado de cuenta de pago pueda completarse de forma no presencial.

3. El formulario de solicitud a cumplimentar por el cliente deberá recoger:

a) la fecha de ejecución a partir de la cual las órdenes permanentes de transferencia y los adeudos domiciliados han de efectuarse con cargo a la cuenta de pago abierta o mantenida en el proveedor de servicios de pago receptor que habrá de ser posterior en, al menos, seis días hábiles a la fecha en que se haga entrega al proveedor de servicios de pago receptor del formulario debidamente cumplimentado por todos los titulares;

b) cuáles de las acciones previstas en los artículos 10 y 11 deberán ser realizadas por el proveedor de servicios de pago receptor y el transmisor, respectivamente;

c) las transferencias entrantes, las órdenes permanentes de transferencia de créditos y las órdenes de domiciliación de adeudos a las que deba aplicarse el traslado;

d) si debe cancelarse o no la cuenta objeto de traslado, así como los medios de pago, productos y servicios asociados a ésta, en su caso.

Artículo 10. *Acciones del proveedor de servicios de pago receptor.*

1. En el plazo de dos días hábiles a contar desde la recepción de la solicitud del servicio de traslado de cuenta de pago, el proveedor de servicios de pago receptor solicitará al proveedor de servicios de pago transmisor que lleve a cabo las siguientes acciones, de acuerdo con las instrucciones recibidas del cliente:

a) la transmisión al proveedor de servicios de pago receptor, y al cliente cuando este lo haya solicitado expresamente, de una lista que recoja las órdenes permanentes de transferencia existentes y la información disponible sobre las órdenes de domiciliación de adeudos objeto de traslado;

b) la transmisión al proveedor de servicios de pago receptor, y al cliente, cuando este así lo solicite expresamente, de la información disponible sobre las transferencias entrantes

periódicas y los adeudos domiciliados emitidos por el acreedor ejecutados con cargo a la cuenta de pago del cliente en los 13 meses precedentes;

c) cuando el proveedor de servicios de pago transmisor no disponga de un sistema automático de reenvío de las transferencias entrantes y los adeudos domiciliados a la cuenta de pago que el cliente tenga abierta en el proveedor de servicios de pago receptor, el cese de la aceptación de los adeudos domiciliados y las transferencias entrantes con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización;

d) la cancelación de las órdenes permanentes con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización;

e) la transferencia de todo saldo acreedor remanente a la cuenta de pago que el cliente tenga abierta o abra en el proveedor de servicios de pago receptor en la fecha especificada por el cliente, y

f) el cierre de la cuenta de pago del cliente en el proveedor de servicios de pago transmisor en la fecha que, en su caso, haya sido especificada por el cliente, así como los medios de pago, productos y servicios asociados a ésta, en su caso, una vez completado el proceso de traslado.

2. En un plazo de cinco días hábiles desde la recepción de la información solicitada al proveedor de servicios de pago transmisor a que se refiere el apartado 1, el proveedor de servicios de pago receptor, llevará a cabo las siguientes acciones, si están indicadas en la solicitud del cliente y del modo que se especifique en ella, siempre y cuando la información facilitada por el proveedor de servicios de pago transmisor se lo permita:

a) el establecimiento de las órdenes permanentes de transferencia solicitadas por el cliente y la ejecución de las mismas con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización;

b) la realización de los preparativos necesarios para la aceptación de los adeudos domiciliados y su aceptación propiamente dicha con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización;

c) cuando proceda, la facilitación de información a los clientes sobre sus derechos en virtud del artículo 5.3.d) del Reglamento (UE) n.º 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009;

d) la comunicación, a los ordenantes especificados en la autorización que efectúen transferencias entrantes periódicas en la cuenta de pago de un cliente, de los datos de la cuenta de pago de este último en el proveedor de servicios de pago receptor, y la transmisión a los ordenantes de una copia de la autorización del cliente. Si el proveedor de servicios de pago receptor no dispone de toda la información necesaria para informar al ordenante, pedirá al cliente o al proveedor de servicios de pago transmisor que le facilite la información que falta;

e) la comunicación, a los beneficiarios especificados en la autorización y que utilicen un adeudo domiciliado para cobrar fondos con cargo a la cuenta de pago del cliente, de los datos de la cuenta de pago de este último en el proveedor de servicios de pago receptor y de la fecha a partir de la cual los adeudos domiciliados se cobrarán con cargo a esa cuenta de pago, así como la transmisión a los beneficiarios de una copia de la autorización del cliente. Si el proveedor de servicios de pago receptor no dispone de toda la información necesaria para informar al beneficiario, pedirá al cliente o al proveedor de servicios de pago transmisor que le facilite la información que falta.

3. Cuando el cliente decida proporcionar él mismo la información a que se refieren las letras d) y e) del apartado anterior a los ordenantes o a los beneficiarios, en lugar de dar una autorización específica con arreglo al artículo 9 al proveedor de servicios de pago receptor para que lo haga, el proveedor de servicios de pago receptor entregará al cliente modelos de carta que recojan los datos de la cuenta de pago y la fecha de inicio que se especifique en la autorización dentro del plazo indicado en el párrafo primero del apartado 2.

4. Una vez recibida la comunicación señalada en la letra e) del apartado 2, corresponderá a los beneficiarios de adeudos domiciliarios realizar de forma inmediata las gestiones necesarias para asentar el cambio de cuenta de pago del cliente en las sucesivas

órdenes. El proveedor de servicios de pago receptor no será responsable de los perjuicios derivados del retraso o la falta de realización de estas gestiones ni, en particular, del mantenimiento del adeudo en la cuenta cuyo traslado se solicitó. En todo caso, el cliente podrá reclamar al beneficiario, en el ámbito de la normativa de protección a consumidores y usuarios aplicable, los gastos o comisiones que se le cobren como consecuencia del incumplimiento de las obligaciones del beneficiario.

Artículo 11. *Acciones del proveedor de servicios de pago transmisor.*

1. Una vez que reciba la solicitud del proveedor de servicios de pago receptor, en un plazo máximo de cinco días hábiles el proveedor de servicios de pago transmisor llevará a cabo las siguientes acciones, de conformidad con las instrucciones del cliente:

a) el envío al proveedor de servicios de pago receptor de la información indicada en el artículo 10.1 letras a) y b);

b) cuando el proveedor de servicios de pago transmisor no disponga de un sistema automático de reenvío de las transferencias entrantes y los adeudos domiciliados a la cuenta de pago que el cliente tenga abierta o abra en el proveedor de servicios de pago receptor, el cese de la aceptación de las transferencias entrantes y de los adeudos domiciliados en relación con dicha cuenta con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización. En tal caso, el proveedor de servicios de pago transmisor informará al ordenante y al beneficiario de la razón por la cual no acepta la operación de pago;

c) la cancelación de las órdenes permanentes con efecto a partir de la fecha especificada en la autorización;

d) la transferencia de cualquier saldo acreedor remanente de la cuenta de pago objeto de traslado a la cuenta de pago que el cliente tenga abierta o abra el proveedor de servicios de pago receptor en la fecha especificada en la autorización;

e) sin perjuicio de lo previsto en el artículo 32 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, el cierre de la cuenta de pago en la fecha especificada en la autorización, si el cliente no tiene obligaciones pendientes con cargo a esa cuenta de pago y siempre que se hayan completado las acciones enumeradas en las letras a), b) y d) del presente apartado. El proveedor de servicios de pago informará inmediatamente al cliente cuando dichas obligaciones pendientes impidan el cierre de su cuenta de pago.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 40.2 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, el proveedor de servicios de pago transmisor no bloqueará los instrumentos de pago antes de la fecha especificada en la autorización del cliente, de manera que la prestación de servicios de pago al cliente no se vea interrumpida durante la prestación del servicio de traslado.

Artículo 12. *Facilitación de apertura transfronteriza de cuenta para los clientes.*

1. Todo proveedor de servicios de pago al que un cliente con una cuenta de pago abierta le comunique que desea abrir una cuenta de pago en otro proveedor de servicios de pago situado en otro Estado miembro de la Unión, deberá entregarle gratuitamente una lista de la totalidad de las órdenes permanentes de transferencia vigentes y las órdenes de domiciliación de adeudos domiciliados emitidas por el deudor, en su caso, y de las transferencias periódicas entrantes y los adeudos domiciliados cargados en la cuenta de pago del cliente, todo ello en los trece meses precedentes.

2. Además, de conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre:

a) si así lo solicitara expresamente el cliente, el proveedor de servicios de pago transferirá el saldo acreedor remanente de la cuenta de pago a la cuenta de pago que aquel tenga abierta o abra en el nuevo proveedor de servicios de pago, siempre que la solicitud incluya el correspondiente IBAN.

b) si el cliente no tuviera obligaciones pendientes con cargo a esa cuenta de pago y así lo solicitara, el proveedor de servicios de pago donde el cliente tenga abierta la cuenta de pago procederá a la resolución del contrato marco de la cuenta de pago. El proveedor de

servicios de pago informará inmediatamente al cliente cuando las obligaciones pendientes impidan el cierre de su cuenta de pago.

El proveedor de servicios de pago dará cumplimiento a lo dispuesto en este apartado en la fecha especificada por el cliente, siempre que sea al menos seis días hábiles después de que el proveedor de servicios de pago reciba la solicitud del cliente, salvo otro mutuo acuerdo entre las partes.

CAPÍTULO IV

Requisitos adicionales de los sitios web de comparación

Artículo 13. *Requisitos.*

1. Al objeto de asegurar un adecuado nivel de independencia, objetividad, veracidad y transparencia, cada sitio web que permita comparar las comisiones percibidas por los servicios prestados por los proveedores de servicios de pago, se comparen asociados a otros productos financieros o no, deberá cumplir los siguientes requisitos, además de los previstos en el artículo 19 del Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre:

a) contar con políticas y procedimientos escritos que garanticen el cumplimiento de los requisitos señalados en párrafo anterior, incluyendo, al menos, la siguiente información:

1.º los criterios utilizados para la selección y comparación de productos;
2.º los proveedores de servicios de pago sobre los que se ofrecen productos y, en su caso, la relación contractual con los mismos, con sus intermediarios o representantes;
3.º si la relación con los proveedores de servicios de pago es o no remunerada y, si lo es, la naturaleza de la remuneración;
4.º si el precio, comisiones y condiciones que figuran están o no garantizados, y
5.º la frecuencia de actualización de la información ofrecida;

b) los sitios web deberán mostrar la información de forma que la prevalencia de alguno de los productos o el orden en el que se hayan publicado no responda exclusivamente a intereses comerciales o a su relación comercial con alguna otra persona o entidad;
c) cuando un proveedor de servicios de pago retribuya al sitio web o pague por publicidad en el mismo, esta retribución no debe ser el motivo principal por el que los productos de ese proveedor de servicios de pago aparezcan en los resultados;
d) cuando entre los resultados de la comparación se incluya cualquier publicidad, ésta deberá indicar de forma clara y visible para el cliente que se trata de un anuncio, insertando para ello el logo consistente en la palabra «Anuncio» en un recuadro y con letras rojas inmediatamente antes de la denominación del producto o servicio; y
e) toda la publicidad que lleven a cabo los sitios web de comparación deberá ser clara, objetiva y no engañosa;

2. Los requisitos previstos en el artículo 19 del Real Decreto-ley, junto con los señalados en el apartado anterior, formarán parte de las especificaciones técnicas para la determinación de los términos concretos de la declaración responsable que el Banco de España establecerá en el ejercicio de sus funciones, cuyo cumplimiento continuado será verificado por el Banco de España.

Disposición adicional primera. *Normas de ordenación y disciplina.*

Las disposiciones contenidas en esta orden ministerial, con excepción de lo previsto en el artículo 10.4, tendrán la consideración de normas de ordenación y disciplina.

Disposición adicional segunda. *Entrega del estado de comisiones.*

El estado de comisiones previsto en el artículo 17 del Real Decreto-ley podrá entregarse a los clientes conjuntamente con la comunicación prevista en el artículo 8.4 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, pero no de forma unificada, de manera que no pierda por ello su propia identidad.

Disposición adicional tercera. *Normas de contabilidad de los establecimientos financieros de crédito.*

1. Corresponde al Banco de España, como autoridad nacional competente para la supervisión de los establecimientos financieros de crédito, la facultad de establecer y modificar las normas de contabilidad y los modelos a que deberán ajustarse los estados financieros, de carácter público y reservado, en ambos casos tanto individuales como consolidados, de los establecimientos financieros de crédito, incluidos los híbridos, con las especificaciones que por el propio Banco de España se determinen, disponiendo la frecuencia y el detalle con que los correspondientes datos deberán ser suministrados y hacerse públicos con carácter general por los propios establecimientos financieros de crédito. En el uso de esta facultad no existirán más restricciones que la exigencia de que los criterios de publicidad sean homogéneos para todas las entidades de una misma categoría y análogos para las diversas categorías de entidades.

2. Para el establecimiento y modificación de las normas de contabilidad y modelos del balance y la cuenta de resultados públicos, será preceptiva consulta previa al Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, que deberá ser evacuada en el plazo de quince días hábiles a partir de su recepción.

3. En lo no previsto expresamente en esta disposición final será de aplicación la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 31 de marzo de 1989 por la que se faculta al Banco de España para establecer y modificar las normas contables de las entidades de crédito.

Disposición adicional cuarta. *Informe de evaluación.*

En el plazo de 12 meses a partir de la entrada en vigor de esta Orden Ministerial, el Ministerio de Economía y Empresa realizará un informe en el que se evalúe el uso realizado por los consumidores de las cuentas de pago básicas y la conveniencia de extender la obligación de prestar dicho servicio a otro tipo de proveedores de servicios de pago distintos de las entidades de crédito, siempre que puedan prestar los servicios de pago exigidos por la Directiva 2014/92/UE.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Esta orden ministerial se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

Disposición final segunda. *Incorporación de Derecho de la Unión Europea.*

Mediante esta orden ministerial se incorpora parcialmente al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Disposición final tercera. *Habilitación al Banco de España.*

Se habilita al Banco de España para dictar las disposiciones precisas para el desarrollo y ejecución de esta orden.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

La presente orden ministerial entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 67

Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 166, de 12 de julio de 2007
Última modificación: 24 de noviembre de 2018
Referencia: BOE-A-2007-13411

JUAN CARLOS I

REY DE ESPAÑA

A todos los que la presente vieren y entendieren.

Sabed: Que las Cortes Generales han aprobado y Yo vengo en sancionar la siguiente ley.

PREÁMBULO

I

La presente Ley tiene como objeto completar la incorporación al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2002/65/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores. Una parte de ella fue incorporada mediante la Ley 34/2003, de 4 de noviembre, de modificación y adaptación de la normativa comunitaria de la legislación de seguros privados.

Esta Directiva debe aplicarse de conformidad con el Tratado de la Unión Europea y con el Derecho derivado, en particular con la Directiva 2000/31/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 8 de junio, relativa a determinados aspectos de los servicios de la sociedad de la información, en particular el comercio electrónico en el mercado interior, conocida como la «Directiva sobre comercio electrónico», que fue incorporada al ordenamiento jurídico español mediante la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

Lo que la Directiva y, por tanto, la Ley denominaron como sociedad de la información se refiere a la extraordinaria expansión de las redes de telecomunicaciones y, en especial, de Internet, como vehículo de transmisión e intercambio de todo tipo de información. Se señaló entonces, y se ve confirmado en la realidad, que la incorporación de esas nuevas tecnologías a la vida económica y social ofrece innumerables ventajas, como la mejora de la eficiencia empresarial, el incremento de las posibilidades de elección de los usuarios y la aparición de nuevas fuentes de empleo.

Pero la aparición y el desarrollo de Internet y las nuevas tecnologías causan incertidumbres jurídicas inevitables que han de ser compensadas con las necesarias reformas legislativas.

A esta preocupación hizo frente la primera Directiva de carácter general sobre comercio electrónico y, posteriormente, la Directiva específica sobre servicios financieros que ahora se incorpora al Derecho español.

Por otra parte, el legislador comunitario, al considerar que los servicios financieros demandaban una regulación específica, quiso extenderla más allá de la contratación electrónica, a todos los servicios que se prestaran a distancia, sin la presencia física de las partes contratantes, como es el caso de la contratación por vía telefónica, por fax u otros sistemas de alcance similar, toda vez que la Directiva 97/7/CE, de 20 de mayo, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a la protección de los consumidores en materia de contratos a distancia, había excluido expresamente de su ámbito de aplicación a los servicios financieros.

II

En consecuencia, la regulación específica sobre comercialización a distancia de los servicios financieros, dentro del objetivo general de ofrecer una adecuada protección a los clientes consumidores de servicios financieros, contiene elementos peculiares.

Se respeta, como es obligado, lo esencial de la libertad contractual y, por ello, se insiste en la vigencia del Convenio de Roma de 1980 sobre la ley aplicable a las obligaciones contractuales en la comercialización a distancia de los servicios financieros.

Aunque ello no obsta para que se armonicen las normas de los Estados miembros de la Unión Europea en aspectos que se consideran imprescindibles para la construcción del mercado interior. En el caso objeto de esta Ley, lo más importante es la protección de los consumidores, ya que en otras disposiciones ya está asegurada la protección de servicios financieros prestados en los Estados miembros con completa libertad, en el marco de la legislación comunitaria.

III

Los objetivos principales de la Directiva y, por tanto, de la Ley se centran en una mayor protección de los consumidores, atendiendo siempre a las especiales características de los servicios financieros.

En prueba de ello, se establece un régimen riguroso en cuanto a la información que deben recibir los consumidores antes de la celebración del contrato. Puede considerarse que las exigencias son suficientes para que el contrato pueda cerrarse con completo conocimiento por las partes contratantes de sus respectivos derechos y obligaciones.

La figura singular que se regula es el derecho de desistimiento, en cuya virtud el cliente puede rescindir el contrato firmado en un plazo determinado sin argumentar más que su voluntad de hacerlo. Pero dada la naturaleza de muchos servicios financieros, este derecho no lo podrá ejercitar en los importantes casos que la Ley recoge. Estos casos se fundamentan, principalmente, en la inevitable fluctuación de las condiciones de muchos contratos financieros, lo que hace necesario que las obligaciones contractuales hayan de cumplirse desde el inicio de la formalización del contrato o porque esas condiciones contractuales exijan una seguridad jurídica especial, como es el caso de las hipotecas.

Debe también destacarse que la Ley ofrece garantías complementarias a los consumidores para protegerse contra el uso fraudulento de las tarjetas de pago cuando fueran utilizadas para el pago de servicios financieros e igualmente en cuanto concierne a servicios y comunicaciones no solicitadas.

La Ley asegura, por otra parte, la necesaria defensa judicial para el consumidor y promueve, de manera decidida, el uso de la reclamación extrajudicial, cuando la requiera el consumidor.

Por último, la Ley establece un equilibrado régimen sancionador, armonizando el que establece la Ley 34/2002, de servicios de la sociedad de la información con los regímenes específicos vigentes para los prestadores de servicios financieros.

CAPÍTULO I

Objeto, ámbito de aplicación y carácter imperativo de los derechos recogidos en la Ley

Artículo 1. *Objeto.*

Esta Ley establece el régimen específico que habrá de aplicarse a los contratos con consumidores de servicios financieros prestados, negociados y celebrados a distancia, sin perjuicio de la aplicación de la normativa general sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico que se contiene en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico y, en su caso, en el capítulo II del Título III y disposición adicional primera de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista y demás normativa de aplicación general a los consumidores, así como la normativa especial que rige la prestación de los servicios financieros en cada caso.

Artículo 2. *Ámbito subjetivo de aplicación.*

1. Esta Ley se aplicará a los contratos de servicios financieros prestados a distancia por las entidades de crédito, las empresas de servicios de inversión, las entidades aseguradoras, las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, las entidades gestoras de fondos de pensiones, los mediadores de seguros, las sociedades gestoras de entidades de capital riesgo y cualesquiera otras que presten servicios financieros, así como las sucursales en España de entidades extranjeras de la misma naturaleza, que figuren inscritas en alguno de los registros administrativos de entidades a cargo del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o, en su caso, de las Comunidades Autónomas, cuando se trate de determinadas empresas aseguradoras.

2. En el caso de servicios financieros prestados por sujetos distintos de los mencionados en el apartado precedente, esta Ley se aplicará a los proveedores de los mismos establecidos en España y a los que se ofrezcan a través de un establecimiento permanente situado en España.

A los efectos de esta Ley, se entenderá que un proveedor de servicios está establecido en España u opera mediante un establecimiento permanente situado en territorio español cuando se den las circunstancias y presunciones previstas en el artículo 2 de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico.

3. Las disposiciones de esta Ley se aplicarán igualmente cuando la contratación a distancia se lleve a cabo con la participación de uno o varios intermediarios.

4. Esta Ley, teniendo en consideración lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 34/2002, también se aplicará a los proveedores de servicios establecidos en otro Estado miembro de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo cuando el destinatario de los servicios radique en España y resulten afectadas las siguientes materias:

a) Emisión de publicidad por instituciones de inversión colectiva.

b) Actividad de seguro directo realizada en régimen de derecho de establecimiento o en régimen de libre prestación de servicios.

c) Obligaciones nacidas de los contratos celebrados por personas que tengan la condición de consumidores.

d) Régimen de elección por las partes contratantes de la legislación aplicable a su contrato.

e) Licitud de las comunicaciones comerciales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente no solicitada.

Estos proveedores de servicios quedarán igualmente sometidos a las normas del ordenamiento jurídico español que regulen dichas materias.

En todo caso, la constitución, transmisión, modificación y extinción de derechos reales sobre bienes inmuebles sitos en España se sujetará a los requisitos formales de validez y eficacia establecidos en el ordenamiento jurídico español.

No será aplicable lo dispuesto en las letras a) a e) a los supuestos en que, de conformidad con las normas reguladoras de las materias enumeradas anteriormente, no fuera de aplicación la ley del país en que resida o esté establecido el destinatario del servicio.

5. Sin perjuicio de que a los proveedores establecidos en países que no sean miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo les sea de aplicación lo dispuesto en los artículos 7.2, relativo al principio de libre prestación de servicios, y 8, relativo a las restricciones a la prestación de servicios, de la Ley 34/2002, las obligaciones previstas en esta Ley se aplicarán a esos proveedores cuando dirijan sus servicios específicamente al territorio español, siempre que ello no contravenga lo establecido en tratados o convenios internacionales que sean aplicables.

Artículo 3. *Carácter imperativo.*

Los consumidores de los servicios financieros prestados a distancia no podrán renunciar a los derechos que se les reconocen en esta Ley.

La renuncia a los derechos reconocidos por esta Ley a los consumidores es nula, siendo asimismo nulos los actos realizados en fraude de esta Ley, conforme a lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

Las normas de protección a los consumidores contenidas en esta Ley serán de aplicación cuando la ley elegida por las partes para regir el contrato sea la de un Estado no comunitario, siempre que el contrato tenga un vínculo estrecho con el territorio de un Estado miembro del Espacio Económico Europeo.

Se entenderá, en particular, que existe un vínculo estrecho cuando el proveedor ejerciere sus actividades en uno o varios Estados miembros del Espacio Económico Europeo o por cualquier medio de publicidad o comunicación dirigiere tales actividades a uno o varios Estados miembros y el contrato estuviere comprendido en el marco de esas actividades. En los contratos relativos a inmuebles se entenderá, asimismo, que existe un vínculo estrecho cuando se encuentren situados en el territorio de un Estado miembro.

Artículo 4. *Ámbito material.*

1. Se comprenden en el ámbito de la Ley los contratos celebrados entre un proveedor y un consumidor y las ofertas relativas a los mismos siempre que generen obligaciones para el consumidor, cuyo objeto es la prestación de todo tipo de servicios financieros a los consumidores, en el marco de un sistema de venta o prestación de servicios a distancia organizado por el proveedor, cuando utilice exclusivamente técnicas de comunicación a distancia, incluida la propia celebración del contrato.

En el caso de contratos relativos a servicios financieros que comprendan un acuerdo inicial de servicio seguido por operaciones sucesivas o una serie de distintas operaciones del mismo tipo escalonadas en el tiempo, las disposiciones de la presente Ley solamente se aplicarán al acuerdo inicial.

En caso de que no exista un acuerdo inicial de servicio pero que las operaciones sucesivas o distintas del mismo tipo escalonadas en el tiempo se realicen entre las mismas partes, los artículos 7 y 8 de la presente Ley se aplicarán cuando se realice la primera operación. No obstante, cuando no se realice operación alguna de la misma naturaleza durante más de un año, la realización de la operación siguiente se entenderá como la primera de una nueva serie de operaciones, siendo en consecuencia de aplicación lo dispuesto en los artículos 7 y 8 de la Ley.

2. A los efectos de la presente Ley, se entenderán por servicios financieros los servicios bancarios, de crédito o de pago, los servicios de inversión, las operaciones de seguros privados, los planes de pensiones y la actividad de mediación de seguros. En particular, se entenderá por:

a) servicios bancarios, de crédito o de pago: las actividades relacionadas en el artículo 52 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

b) servicios de inversión: los definidos como tales en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores.

c) operaciones de seguros privados: las definidas en el artículo 3 del Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.

d) planes de pensiones: los definidos en el artículo 1 del Texto Refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

e) actividad de mediación en seguros: la definida en el artículo 2 de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de mediación de seguros y reaseguros privados.

3. Se entiende que el contrato se celebra a distancia cuando para su negociación y celebración se utiliza exclusivamente una técnica de comunicación a distancia, sin presencia física y simultánea del proveedor y el consumidor, consistente en la utilización de medios telemáticos, electrónicos, telefónicos, fax u otros similares.

CAPÍTULO II

Régimen de los contratos a distancia

Artículo 5. *Las partes.*

Las partes del contrato a distancia son el proveedor y el consumidor.

Se considera como proveedor toda persona física o jurídica, privada o pública, que, en el marco de sus actividades comerciales o profesionales, presta un servicio financiero a distancia. A los efectos de esta Ley, se considera como proveedores a quienes intervengan por cuenta propia como intermediarios en cualquier fase de la comercialización.

A los efectos de esta Ley, se consideran como consumidores las personas físicas que, en los contratos a distancia, actúan con un propósito ajeno a su actividad empresarial o profesional.

Artículo 6. *Instrumentos técnicos.*

1. En la comercialización a distancia de los servicios financieros, deberá quedar constancia de las ofertas y la celebración de los contratos en un soporte duradero. Por soporte duradero se entiende todo instrumento que permita al consumidor almacenar la información dirigida personalmente a él, de modo que pueda recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adecuado para los fines para los que la información está destinada y que permita la reproducción sin cambios de la información almacenada.

2. Se entiende por proveedor de una técnica de comunicación a distancia toda persona, física o jurídica, pública o privada, cuya actividad comercial o profesional consista en poner directamente a disposición de los proveedores de servicios financieros una o más técnicas de comunicación a distancia.

Artículo 7. *Requisitos de información previa al contrato.*

1. El proveedor del servicio financiero deberá suministrar al consumidor, con tiempo suficiente y antes de que éste asuma cualquier obligación derivada de la oferta o del contrato a distancia, al menos, la información que a continuación se detalla.

1) En cuanto al propio proveedor:

a) la identidad y actividad principal del proveedor, la dirección geográfica en que el proveedor esté establecido y cualquier otra dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el proveedor;

b) cuando intervenga un representante del proveedor establecido en el Estado miembro de residencia del consumidor, la identidad de dicho representante legal, la calidad con la que éste actúa, su dirección geográfica, teléfono, fax y, en su caso, correo electrónico a los cuales pueda dirigirse el consumidor para sus relaciones con el representante, así como la identidad completa del proveedor;

c) en caso de que las relaciones comerciales del consumidor sean con algún profesional distinto del proveedor, como los representantes o intermediarios de entidades financieras, la identidad de dicho profesional, la condición con arreglo a la que actúa respecto al

consumidor y la dirección geográfica que proceda para las relaciones del consumidor con el profesional;

d) cuando el proveedor esté inscrito en un registro público, el registro en el que el proveedor esté inscrito y su número de registro, o medios equivalentes de identificación en dicho registro;

e) si el proveedor o una determinada actividad del proveedor está sujeta a un régimen de autorización, los datos de la correspondiente autoridad de supervisión.

2) En cuanto al servicio financiero:

a) una descripción de las principales características del servicio financiero, en los términos que determinen las normas reglamentarias de desarrollo;

b) el precio total que debe pagar el consumidor al proveedor del servicio financiero, con inclusión de todas las comisiones, cargas y gastos, así como todos los impuestos pagados a través del proveedor o, cuando no pueda indicarse un precio exacto, la base de cálculo que permita al consumidor comprobar el precio;

c) en su caso, una advertencia que indique que el servicio financiero está relacionado con instrumentos que implican riesgos especiales, tales como los de escasa o nula liquidez, la posibilidad de que no se reembolsen íntegramente los fondos depositados o de que el precio del servicio se incremente de manera significativa, ya deriven de sus características específicas o de las operaciones que se vayan a ejecutar o cuyo precio depende de fluctuaciones en mercados financieros ajenos al control del proveedor, y cuyos resultados históricos no son indicadores de resultados futuros;

d) la indicación de que puedan existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo;

e) toda limitación del período durante el cual la información suministrada sea válida;

f) las modalidades de pago y de ejecución;

g) cualquier coste suplementario específico para el consumidor inherente a la utilización de la técnica de comunicación a distancia, en caso de que se repercuta dicho coste;

h) en el caso de los planes de pensiones se informará al consumidor de que las cantidades aportadas y el ahorro generado se destinarán únicamente a cubrir las situaciones previstas en el contrato y no podrán ser recuperados para otro fin distinto que los supuestos excepcionales contemplados en las condiciones contractuales, todo ello de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.

3) En cuanto al contrato a distancia:

a) la existencia o no de derecho de desistimiento, de conformidad con el artículo 10 y, de existir tal derecho, su duración y las condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar con arreglo al artículo 11, así como las consecuencias de la falta de ejercicio de ese derecho y su pérdida cuando, antes de ejercer este derecho, se ejecute el contrato en su totalidad por ambas partes, a petición expresa del consumidor;

b) las instrucciones para ejercer el derecho de desistimiento, indicando, entre otros aspectos, a qué dirección postal o electrónica debe dirigirse la notificación del desistimiento;

c) la duración contractual mínima, en caso de contratos de prestación de servicios financieros permanentes o periódicos;

d) información acerca de cualquier derecho, distinto del contemplado en la letra a), que puedan tener las partes a resolver el contrato anticipadamente o unilateralmente con arreglo a las condiciones del contrato, incluidas las penalizaciones que pueda contener el contrato en ese caso;

e) el Estado o Estados miembros en cuya legislación se basa el proveedor para establecer relaciones con el consumidor, antes de la celebración del contrato;

f) las cláusulas contractuales, si las hubiere, relativas a la ley aplicable al contrato a distancia y a la jurisdicción competente para conocer el asunto;

g) la lengua o las lenguas en que las condiciones contractuales y la información previa se presentan, y la lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato y ejecutarse las prestaciones derivadas del mismo, de acuerdo con el consumidor.

4) En cuanto a los medios de reclamación e indemnización:

a) a qué sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, de carácter público o privado, puede el consumidor tener acceso y cómo puede acceder a ellos,

b) la existencia de fondos de garantía u otros mecanismos de indemnización, sean de carácter obligatorio o voluntario.

2. Toda la información exigida en el apartado 1 deberá suministrarse indicando inequívocamente su finalidad comercial y se comunicará de manera clara y comprensible por cualquier medio que se adapte a la técnica de comunicación a distancia utilizada, respetando debidamente, en particular, los principios de buena fe en las transacciones comerciales y los principios que regulan la protección de las personas que carecen de capacidad de obrar y los derechos en materia de accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

3. En el caso de comunicación a través de telefonía vocal, se observarán las siguientes normas:

a) al comienzo de toda conversación con el consumidor se indicará claramente la identidad del proveedor y el fin comercial de la llamada iniciada por el proveedor;

b) previa aceptación expresa del consumidor, sólo deberá suministrarse la información siguiente:

1.º la identidad de la persona en contacto con el consumidor y su vínculo con el proveedor;

2.º una descripción de las características principales del servicio financiero;

3.º el precio total que debe pagar el consumidor al proveedor del servicio financiero, incluidos todos los impuestos pagados a través del proveedor o, cuando no se pueda indicar un precio exacto, la base del cálculo que permita al consumidor comprobar el precio;

4.º indicación de que pueden existir otros impuestos o gastos que no se paguen a través del proveedor o que no los facture él mismo;

5.º la existencia o inexistencia de un derecho de desistimiento, de conformidad con el artículo 10 y, de existir tal derecho, su duración y las condiciones para ejercerlo, incluida la información relativa al importe que el consumidor pueda tener que abonar con arreglo al artículo 11;

c) el proveedor informará al consumidor acerca de la existencia de información adicional disponible previa petición y del tipo de información en cuestión.

4. La información sobre las obligaciones contractuales, que deberá comunicarse al consumidor durante la fase precontractual, deberá ser conforme a las obligaciones contractuales que resulten de la legislación a la que se sujete el contrato, si se celebra.

Artículo 8. *Requisitos adicionales de información.*

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 7, serán de aplicación los requisitos adicionales de información previa establecidos en la legislación especial que sea aplicable al servicio financiero objeto del contrato a distancia.

Cuando sea de aplicación el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, las disposiciones en materia de información contenidas en el artículo 7.1 de esta ley, con excepción de lo establecido en el párrafo 2 apartados c) a g), lo dispuesto en el párrafo 3, apartados a), b) y e) y lo incluido en el párrafo 4, apartado b), se sustituirán por lo establecido en el artículo 29 de dicho real decreto-ley y sus disposiciones de desarrollo, en los términos que allí se establezcan

Artículo 9. *Comunicación de las condiciones contractuales y de la información previa.*

1. El proveedor comunicará al consumidor todas las condiciones contractuales, así como la información contemplada en los anteriores artículos 7 y 8, en soporte de papel u otro soporte duradero accesible al consumidor, con suficiente antelación a la posible celebración del contrato a distancia o a la aceptación de una oferta y, en todo caso, antes de que el consumidor asuma las obligaciones mediante cualquier contrato a distancia u oferta.

2. Sin perjuicio del cumplimiento de los requisitos de incorporación de las condiciones generales de contratación, el proveedor habrá de cumplir las obligaciones previstas en el apartado 1, inmediatamente después de la formalización del contrato cuando éste se hubiera

celebrado a petición del consumidor utilizando una técnica de comunicación a distancia que no permita transmitir las condiciones contractuales y la información exigida con arreglo a lo previsto en dicho apartado 1.

3. En cualquier momento de la relación contractual, el consumidor tendrá derecho, si así lo solicita, a obtener las condiciones contractuales en soporte de papel. Además, el consumidor tendrá el derecho de cambiar la técnica o técnicas de comunicación a distancia utilizadas, salvo que sea incompatible con el contrato celebrado o con la naturaleza del servicio financiero prestado.

4. El incumplimiento de los requisitos relativos a la información previa que se deriven de los contratos, así como los relativos a la comunicación de dicha información previa, que se establecen en el Capítulo II, en los artículos 7, 8 y 9 de la presente Ley, podrá dar lugar a la nulidad de los contratos, de acuerdo con lo previsto en la legislación española.

Artículo 10. *Derecho de desistimiento.*

1. El consumidor dispondrá de un plazo de catorce días naturales para desistir del contrato a distancia, sin indicación de los motivos y sin penalización alguna.

El mencionado plazo será de treinta días naturales en el caso de contratos relacionados con seguros de vida.

El plazo para ejercer el derecho de desistimiento empezará a correr desde el día de la celebración del contrato, salvo en relación con los seguros de vida, en cuyo caso el plazo comenzará cuando se informe al consumidor de que el contrato ha sido celebrado. No obstante, si el consumidor no hubiera recibido las condiciones contractuales y la información contractual indicada en el artículo 7.1, el plazo para ejercer el derecho de desistimiento comenzará a contar el día en que reciba la citada información.

2. El derecho de desistimiento no se aplicará a los contratos relativos a:

a) servicios financieros cuyo precio dependa de fluctuaciones de los mercados financieros que el proveedor no pueda controlar, que pudieran producirse durante el plazo en el transcurso del cual pueda ejercerse el derecho de desistimiento, entre ellos, las transacciones sobre:

1.º operaciones de cambio de divisas,
2.º instrumentos del mercado monetario,
3.º valores negociables,
4.º participaciones en instituciones de inversión colectiva,
5.º contratos financieros de futuros, incluidos los instrumentos equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo,
6.º contratos de futuros sobre tipos de interés,
7.º contratos de permuta sobre tipos de interés, sobre divisas o los ligados a acciones o a un índice sobre acciones, opciones destinadas a la compra o venta de cualquiera de los instrumentos relacionados en los anteriores guiones, incluidos los instrumentos equivalentes que impliquen una liquidación en efectivo. Concretamente, se incluyen en esta categoría las opciones sobre divisas y sobre tipos de interés,
8.º contratos referenciados a índices, precios o tipos de interés de mercado,
9.º contratos vinculados, en los que, al menos, uno de los negocios jurídicos suponga una transacción de las mencionadas en los guiones anteriores. A los efectos de esta Ley, se considerarán contratos vinculados aquellos negocios jurídicos complejos resultado de la yuxtaposición de dos o más negocios jurídicos independientes, en los que, como resultado de esa yuxtaposición, la ejecución de uno dependa de la de todos los demás, ya sea simultánea o sucesivamente;

b) los contratos de seguros siguientes:

1.º contratos de seguro en los que el tomador asuma el riesgo de la inversión, así como los contratos en los que la rentabilidad garantizada esté en función de inversiones asignadas a los mismos,
2.º los de viaje, equipaje o seguros similares de una duración inferior a un mes,
3.º aquellos cuyos efectos terminen antes del plazo al que se refiere el apartado 1,
4.º los que den cumplimiento a una obligación de aseguramiento del tomador,

5.º los planes de previsión asegurados;

c) contratos que se hayan ejecutado en su totalidad por ambas partes a petición expresa del consumidor antes de que éste ejerza su derecho de desistimiento, como las órdenes de transferencia y las operaciones de gestión de cobro;

d) créditos destinados principalmente a la adquisición o conservación de derechos de propiedad en terrenos o en inmuebles existentes o por construir, o destinados a renovar o mejorar inmuebles;

e) créditos garantizados ya sea por una hipoteca sobre un bien inmueble o por un derecho sobre un inmueble;

f) las declaraciones de consumidores hechas con la intervención de Notario, siempre y cuando éste dé fe de que se han garantizado los derechos del consumidor contemplados en el artículo 7;

g) los planes de pensiones.

3. El consumidor que ejerza el derecho de desistimiento lo habrá de comunicar al proveedor en los términos previstos por el contrato, antes de que finalice el plazo correspondiente, por un procedimiento que permita dejar constancia de la notificación de cualquier modo admitido en Derecho. Se considerará que la notificación ha sido hecha dentro de plazo si se hace en un soporte de papel o sobre otro soporte duradero, disponible y accesible al destinatario, y se envía antes de expirar el plazo.

4. En el caso de que al contrato a distancia sobre el que se haya ejercido el derecho de desistimiento, se le haya vinculado otro contrato a distancia de servicios financieros prestados por el mismo proveedor o por un tercero, previo acuerdo con el proveedor, dicho contrato adicional también quedará resuelto, sin penalización alguna.

5. Las previsiones contenidas en la presente Ley en relación con el derecho de desistimiento no serán de aplicación a los contratos resueltos como consecuencia del ejercicio del derecho de desistimiento reconocido en otra norma.

Artículo 11. *Pago del servicio prestado antes del desistimiento.*

1. El consumidor que ejerza el derecho de desistimiento solamente estará obligado a pagar, a la mayor brevedad, el servicio financiero realmente prestado por el proveedor de conformidad con el contrato, hasta el momento del desistimiento.

El importe que el consumidor deba pagar no rebasará el importe proporcional de la parte ya prestada del servicio comparada con la cobertura total del contrato, ni será en ningún caso de tal magnitud que equivalga a una penalización.

2. El proveedor no podrá exigir pago alguno al consumidor en cualquiera de las siguientes situaciones:

a) Si no demuestra que le ha facilitado la información exigida en el artículo 7.1.3), a).

b) Si inicia la ejecución del contrato, sin haberlo solicitado el consumidor, antes de que expire el periodo de desistimiento.

3. El proveedor reembolsará al consumidor a la mayor brevedad, y dentro de un plazo máximo de treinta días naturales, cualquier cantidad que haya percibido de éste con arreglo a lo establecido en el contrato a distancia, salvo el importe mencionado en el apartado 1. Dicho plazo se iniciará el día en que el proveedor reciba la notificación del desistimiento.

4. El consumidor devolverá al proveedor cualquier cantidad que haya recibido de éste, a la mayor brevedad, y, en todo caso, en el plazo máximo de treinta días naturales, a contar desde la notificación del desistimiento.

Artículo 12. *Pago mediante tarjeta.*

(Derogado)

Artículo 13. *Servicios no solicitados.*

1. No se podrán prestar servicios financieros a un consumidor, incluso en el supuesto de renovación tácita de un contrato a distancia, sin la solicitud previa de aquél, cuando esta prestación implique una exigencia de pago inmediato o aplazado.

No se considerará que existe renovación tácita de un contrato a distancia, en el caso de las diferentes prestaciones derivadas de un contrato sucesivo o cuando la renovación al vencimiento del contrato esté expresamente prevista en el contrato inicialmente suscrito a falta de denuncia por una de las partes y siempre que no se modifiquen las condiciones contractuales inicialmente pactadas.

2. En el caso de prestación no solicitada, el consumidor quedará eximido de toda obligación, sin que la falta de respuesta pueda considerase como consentimiento. No obstante, si el consumidor hiciera uso efectivo del servicio financiero no solicitado deberá satisfacer el importe de la parte realmente utilizada o disfrutada, sin que tal deber suponga la prestación del consentimiento para obligarse mediante un nuevo contrato no solicitado ni la obligación de satisfacer gastos o comisiones, ni, en general, cantidades no acordadas previamente con la entidad proveedora del servicio.

Artículo 14. *Comunicaciones no solicitadas.*

1. Será necesario el consentimiento previo del consumidor para que un proveedor pueda utilizar como técnica de comunicación a distancia sistemas automáticos de llamada sin intervención humana o mensajes de fax.

Las comunicaciones no solicitadas por vía telefónica, por fax o por vía electrónica se regirán por lo dispuesto, respectivamente, en la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, y en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, así como, en su caso, por lo previsto en sus respectivas normativas de desarrollo.

Sólo será posible la utilización por parte del proveedor de otras técnicas de comunicación a distancia que permitan una comunicación individual, distintas de las mencionadas en el párrafo anterior, con el consentimiento previo del consumidor.

2. El uso de las técnicas descritas en el anterior apartado no supondrán gasto alguno para el consumidor.

Artículo 15. *Acciones de cesación.*

1. Podrá ejercitarse la acción de cesación contra las conductas contrarias a la presente Ley que lesionen los intereses tanto colectivos como difusos de los consumidores y usuarios.

2. La acción de cesación se dirige a obtener una sentencia que condene al demandado a cesar en la conducta contraria a la presente Ley y a prohibir su reiteración futura. Asimismo, la acción podrá ejercerse para prohibir la realización de una conducta cuando ésta haya finalizado al tiempo de ejercitar la acción, si existen indicios suficientes que hagan temer su reiteración de modo inmediato.

3. Estarán legitimados para ejercitar la acción de cesación:

a) El Instituto Nacional del Consumo y los órganos o entidades correspondientes de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales competentes en materia de defensa de los consumidores.

b) Las asociaciones de consumidores y usuarios que reúnan los requisitos establecidos en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

c) El Ministerio Fiscal.

d) Las entidades de otros Estados miembros de la Comunidad Europea constituidas para la protección de los intereses colectivos y de los intereses difusos de los consumidores que estén habilitadas mediante su inclusión en la lista publicada a tal fin en el «Diario Oficial de la Unión Europea».

Los Jueces y Tribunales aceptarán dicha lista como prueba de la capacidad de la entidad habilitada para ser parte, sin perjuicio de examinar si la finalidad de la misma y los intereses afectados legitiman el ejercicio de la acción.

Todas las entidades citadas en este apartado podrán personarse en los procesos promovidos por otra cualquiera de ellas, si lo estiman oportuno para la defensa de los intereses que representan.

4. Los proveedores de técnicas de comunicación a distancia pondrán fin, cuando así les sea requerido judicialmente, a la prestación del servicio de comunicación a distancia que esté siendo utilizado indebidamente.

Artículo 16. *Reclamación extrajudicial.*

1. El proveedor y el consumidor podrán someter sus conflictos al arbitraje de consumo, mediante adhesión de aquéllos al Sistema Arbitral del Consumo, o a otros sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, que figuren en la lista que publica la Comisión Europea sobre sistemas alternativos de resolución de conflictos con consumidores y que respete los principios establecidos por la normativa comunitaria, así como a los mecanismos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros.

2. Los órganos arbitrales de consumo o los órganos previstos en la legislación sobre protección de los clientes de servicios financieros, que intervengan en la resolución de reclamaciones sobre servicios financieros prestados a distancia, habrán de cooperar en la resolución de los conflictos de carácter transfronterizo que se produzcan a nivel intracomunitario, a través de la «Red transfronteriza de denuncia extrajudicial sobre servicios financieros» (FIN_NET) o cualquier otro mecanismo habilitado al efecto.

Artículo 17. *Carga de la prueba.*

Corresponderá al proveedor la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que le incumban al amparo de esta Ley, en materia de información al consumidor, así como del consentimiento del consumidor para la celebración del contrato y, cuando proceda, para su ejecución.

CAPÍTULO III

Régimen sancionador

Artículo 18. *Sanciones administrativas.*

1. Los proveedores de servicios financieros a distancia estarán sujetos al régimen sancionador establecido en este Capítulo cuando la presente Ley les sea de aplicación y, subsidiariamente, al previsto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico.

2. En el caso de los proveedores de servicios financieros incluidos en el artículo 2.1 de esta Ley, se considerarán normas de ordenación y disciplina, las disposiciones contenidas en la presente Ley relativas a la obligación de dejar constancia de las ofertas y la celebración de los contratos en un soporte duradero según establece el artículo 6.1; a los requisitos de información previa al contrato establecidos en el artículo 7; a las obligaciones de comunicación de las condiciones contractuales y de la información previa reguladas en el artículo 9 y a las contenidas en el artículo 14 relativas a servicios no solicitados. Su incumplimiento será sancionado según lo establecido por la normativa sectorial correspondiente, con las siguientes especialidades:

a) Para las entidades de crédito, y cualesquiera otras que presten servicios financieros, de acuerdo con el artículo 2.1 de esta Ley, que figuren inscritas en los registros administrativos del Banco de España, y siempre que las infracciones no tengan carácter ocasional o aislado, como una infracción grave, de acuerdo con lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito.

b) Para las empresas de servicios de inversión, las instituciones de inversión colectiva, las entidades de capital riesgo y sus sociedades gestoras, respectivamente, como una infracción grave de acuerdo con lo previsto en la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, y la Ley 1/1999, de 5 de enero, reguladora de las Entidades de Capital Riesgo y de sus sociedades gestoras.

c) Para las entidades aseguradoras, como infracción grave o muy grave de acuerdo con los artículos 40.4.b y 40.3.b del Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.

d) Para los mediadores de seguros, como infracción grave o muy grave de acuerdo con los artículos 55.3.a) y 55.2.c) de la Ley 26/2006, de 17 de julio, de Mediación de seguros y reaseguros privados.

e) Para las entidades gestoras de fondos de pensiones, como infracción grave o muy grave de acuerdo con los artículos 35.3.ñ) y 35.4.ñ) del Texto Refundido de la Ley de regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobada por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

3. En el caso de proveedores de servicios financieros distintos de los contemplados en el apartado 2 precedente, el incumplimiento de las disposiciones de esta Ley será sancionado como infracción en materia de consumo, aplicándosele lo dispuesto en la legislación específica sobre protección de consumidores y usuarios.

4. Cuando, como consecuencia de una actuación sancionadora, se tuviera conocimiento de hechos que pudieran ser constitutivos de infracciones tipificadas en otras leyes, se dará cuenta de los mismos a los órganos u organismos competentes para su supervisión y sanción.

5. El consumidor podrá rescindir el contrato en todo momento, sin gastos y sin penalización alguna.

Disposición adicional primera. *Modificación de la Ley 26/1984, 19 de julio, general para la defensa de consumidores y usuarios.*

Se introduce un nuevo apartado, 19 bis, a la disposición adicional primera («Cláusulas abusivas») con la siguiente redacción:

> «19 bis. La imposición al consumidor de la carga de la prueba sobre el incumplimiento, total o parcial, del proveedor a distancia de servicios financieros de las obligaciones impuestas por la norma que los regula.»

Disposición adicional segunda. *Plan de medidas de lucha contra las actividades de captación a distancia de información confidencial de forma fraudulenta.*

En el plazo de seis meses, el Gobierno, conjuntamente con las Comunidades Autónomas, y en colaboración con los agentes económicos afectados, presentará un plan de medidas de lucha contra las actividades de captación a distancia de información confidencial de forma fraudulenta, incorporando medidas de protección de los consumidores y usuarios que prioricen los elementos de seguridad en las transacciones y minimicen los riesgos y consecuencias económicas que para los ciudadanos se derivan de estas conductas delictivas.

Disposición derogatoria.

Quedan derogados a la entrada en vigor de esta Ley:

a) El artículo 6 bis de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

b) El párrafo segundo del apartado 1 del artículo 83.a) de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

c) Del apartado 2 del artículo 83.a) de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro, el inciso que dice: «Tratándose de un contrato de seguro comercializado a distancia, la comunicación se hará de acuerdo con las instrucciones que el tomador haya recibido de conformidad con lo previsto en el apartado 3 del artículo 60 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados».

d) La disposición adicional segunda de la Ley 50/1980, de 8 de octubre, de Contrato de Seguro.

e) El primer párrafo del apartado 3, el apartado 4 y el apartado 5 del artículo 60 del Texto Refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por Real Decreto legislativo 6/2004, de 29 de octubre.

Disposición final primera. *Competencia constitucional.*

La presente Ley se dicta al amparo del artículo 149.1.6.ª, 8.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución, sin perjuicio de las competencias que, en su caso, correspondan a las Comunidades Autónomas.

Disposición final segunda. *Incorporación de Derecho de la Unión Europea.*

Mediante esta Ley se completa la incorporación al ordenamiento jurídico español de la Directiva 2002/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, relativa a la comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

Esta Ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

§ 68

Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. [Inclusión parcial]

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 60, de 10 de marzo de 2012
Última modificación: 23 de noviembre de 2022
Referencia: BOE-A-2012-3394

España atraviesa una profunda crisis económica desde hace cuatro años, durante los cuales se han adoptado medidas encaminadas a la protección del deudor hipotecario que, no obstante, se han mostrado en ocasiones insuficientes para paliar los efectos más duros que sobre los deudores sin recursos continúan recayendo. Resulta dramática la realidad en la que se encuentran inmersas muchas familias que, como consecuencia de su situación de desempleo o de ausencia de actividad económica, prolongada en el tiempo, han dejado de poder atender el cumplimiento de sus obligaciones derivadas de los préstamos o créditos hipotecarios concertados para la adquisición de su vivienda.

Tal circunstancia y la consiguiente puesta en marcha de los procesos de ejecución hipotecaria están determinando que un segmento de la población quede privado de su vivienda, y se enfrente a muy serios problemas para su sustento en condiciones dignas. El Gobierno considera, por ello, que no puede demorarse más tiempo la adopción de medidas que permitan aportar soluciones a esta situación socioeconómica en consonancia con el derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, consagrado en el artículo 47 de la Constitución española, que ha de guiar la actuación de los poderes públicos de conformidad con el artículo 53.3 de la misma. Así lo exige, igualmente, el mandato incluido en el artículo 9.2 de la Norma Fundamental.

A tal fin, se establecen en este real decreto-ley diversos mecanismos conducentes a permitir la restructuración de la deuda hipotecaria de quienes padecen extraordinarias dificultades para atender su pago, así como la flexibilización de la ejecución de la garantía real. Estas medidas se implementan, no obstante, sin deteriorar los elementos fundamentales de la garantía hipotecaria, sobre cuya seguridad y solvencia se viene asentando históricamente nuestro sistema hipotecario. La mayoría de las medidas serán de aplicación a quienes se encuentren situados en el denominado umbral de exclusión. En este sentido, se ha determinado que los beneficiarios sean personas que se encuentren en situación profesional y patrimonial que les impida hacer frente al cumplimiento de sus obligaciones hipotecarias y a las elementales necesidades de subsistencia. Este umbral es sensible igualmente a la situación económica de los demás miembros de la unidad familiar, así como de los titulares de las garantías personales o reales que, en su caso, existiesen. Se adoptan también cautelas para impedir que pueda producirse un acogimiento fraudulento o abusivo a las medidas propuestas.

El modelo de protección diseñado gira en torno a la elaboración de un código de buenas prácticas al que, voluntariamente, podrán adherirse las entidades de crédito y demás

entidades que, de manera profesional, realizan la actividad de concesión de préstamos o créditos hipotecarios, y cuyo seguimiento por aquellas será supervisado por una comisión de control integrada por representantes del Ministerio de Economía y Competitividad, Banco de España, Comisión Nacional del Mercado de Valores y Asociación Hipotecaria Española.

Con la aplicación de las medidas contenidas en el citado Código, que figura como Anexo a este real decreto-ley, se facilita y promueve la implicación del sector financiero español en el esfuerzo requerido para aliviar la difícil situación económica y social de muchas familias.

El citado Código incluye tres fases de actuación. La primera, dirigida a procurar la reestructuración viable de la deuda hipotecaria, a través de la aplicación a los préstamos o créditos de una carencia en la amortización de capital y una reducción del tipo de interés durante cuatros años y la ampliación del plazo total de amortización. En segundo lugar, de no resultar suficiente la reestructuración anterior, las entidades podrán, en su caso, y con carácter potestativo, ofrecer a los deudores una quita sobre el conjunto de su deuda. Y, finalmente, si ninguna de las dos medidas anteriores logra reducir el esfuerzo hipotecario de los deudores a límites asumibles para su viabilidad financiera, estos podrán solicitar, y las entidades deberán aceptar, la dación en pago como medio liberatorio definitivo de la deuda. En este último supuesto, las familias podrán permanecer en su vivienda durante de un plazo de dos años satisfaciendo una renta asumible.

Asimismo, se moderan los tipos de interés moratorios aplicables a los contratos de crédito o préstamo hipotecario. Esta reducción pretende disminuir la carga financiera generada en casos de incumplimiento por impago de los deudores protegidos.

De otra parte, se incorporan al colectivo de beneficiarios de las ayudas a inquilinos previstas en el Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan de Vivienda y Rehabilitación 2009-2011, las personas que hubieran sido objeto de una resolución judicial de lanzamiento como consecuencia de procesos de ejecución hipotecaria, así como las que suscriban contratos de arrendamiento como consecuencia de la aplicación de las medidas contenidas en el citado Código de Buenas Prácticas.

Las medidas anteriores se complementan con otras modificaciones legales de índole procesal y fiscal. En materia procesal se procede a simplificar y aclarar el procedimiento de ejecución extrajudicial previendo una subasta única y un importe mínimo de adjudicación y remitiendo a un posterior desarrollo reglamentario la regulación de la venta extrajudicial, posibilitando, entre otras medidas, la subasta *on line*. En materia fiscal, las escrituras públicas de formalización de las novaciones contractuales que se produzcan al amparo del Código de Buenas Prácticas quedarán exentas de la cuota gradual de documentos notariales de la modalidad de Actos Jurídicos Documentados.

La adopción de las medidas contempladas en este real decreto-ley resulta imprescindible al objeto de proteger a un colectivo social en situación de extraordinaria vulnerabilidad en el contexto económico generado por la crisis. Los efectos del desempleo sobre las familias españolas y su situación social han producido un deterioro, sobre el que la intervención pública no puede demorarse más. Es por ello por lo que la adopción de tales medidas exige acudir al procedimiento del real decreto-ley, cumpliéndose los requisitos del artículo 86 de la Constitución Española en cuanto a su extraordinaria y urgente necesidad.

En su virtud, haciendo uso de la autorización contenida en el artículo 86 de la Constitución española, a propuesta del Ministro de Economía y Competitividad, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 9 de marzo de 2012, dispongo:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

Este real decreto-ley tiene por objeto establecer medidas conducentes a procurar la reestructuración de la deuda hipotecaria de quienes padecen extraordinarias dificultades para atender su pago, así como mecanismos de flexibilización de los procedimientos de ejecución hipotecaria.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

Las medidas previstas en este Real Decreto-Ley se aplicarán a los contratos de préstamo o crédito garantizados con hipoteca inmobiliaria cuyo deudor se encuentre situado en el umbral de exclusión y que estén vigentes a la fecha de entrada en vigor o que se suscriban posteriormente.

Las medidas previstas en este Real Decreto-Ley se aplicarán igualmente a los fiadores y avalistas hipotecarios del deudor principal, respecto de su vivienda habitual y con las mismas condiciones que las establecidas para el deudor hipotecario.

CAPÍTULO II

Medidas para la reestructuración de la deuda hipotecaria inmobiliaria

Artículo 3. *Definición del umbral de exclusión.*

1. Se considerarán situados en el umbral de exclusión aquellos deudores de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca sobre vivienda habitual, cuando concurran en ellos todas las circunstancias siguientes:

a) Que el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar no supere el límite de tres veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples anual de catorce pagas. A estos efectos se entenderá por unidad familiar la compuesta por el deudor, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los hijos, con independencia de su edad, que residan en la vivienda, incluyendo los vinculados por una relación de tutela, guarda o acogimiento familiar.

El límite previsto en el párrafo anterior será de cuatro veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples anual de catorce pagas en caso de que alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente para realizar una actividad laboral, o de cinco veces dicho indicador, en el caso de que un deudor hipotecario sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental, o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 por ciento, o persona con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65 por ciento, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral.

b) Que, en los cuatro años anteriores al momento de la solicitud, la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa de sus circunstancias económicas, en términos de esfuerzo de acceso a la vivienda, o hayan sobrevenido en dicho período circunstancias familiares de especial vulnerabilidad.

A estos efectos se entenderá que se ha producido una alteración significativa de las circunstancias económicas cuando el esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya incrementado.

Asimismo, se entiende que se encuentran en una circunstancia familiar de especial vulnerabilidad:

1.º La familia numerosa, de conformidad con la legislación vigente.

2.º La unidad familiar monoparental con hijos a cargo.

3.º La unidad familiar de la que forme parte un menor de edad.

4.º La unidad familiar en la que alguno de sus miembros tenga declarada discapacidad superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente, para realizar una actividad laboral.

5.º La unidad familiar con la que convivan, en la misma vivienda, una o más personas que estén unidas con el titular de la hipoteca o su cónyuge por vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, y que se encuentren en situación personal de discapacidad, dependencia, enfermedad grave que les incapacite acreditadamente de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral.

6.º La unidad familiar en que exista una víctima de violencia de género o de trata o explotación sexual.

7.º El deudor mayor de sesenta años, aunque no reúna los requisitos para ser considerado unidad familiar según lo previsto en la letra a) de este número.

c) Que la cuota hipotecaria resulte superior al 50 por cien de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar. Dicho porcentaje será del 40 por cien cuando alguno de dichos miembros sea una persona en la que concurren las circunstancias previstas en el segundo párrafo de la letra a).

A efectos de las letras a) y b) anteriores, se considerará que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

2. Para la aplicación de las medidas complementarias y sustitutivas de la ejecución hipotecaria a que se refieren los apartados 2 y 3 del anexo, será además preciso que se cumplan los siguientes requisitos.

a) Que el conjunto de los miembros de la unidad familiar carezca de cualesquiera otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda.

b) Que se trate de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca que recaiga sobre la única vivienda en propiedad del deudor o deudores y concedido para la adquisición de la misma.

c) Que se trate de un crédito o préstamo que carezca de otras garantías, reales o personales o, en el caso de existir estas últimas, que carezca de otros bienes o derechos patrimoniales suficientes con los que hacer frente a la deuda.

d) En el caso de que existan codeudores que no formen parte de la unidad familiar, deberán estar incluidos en las circunstancias a), b) y c) anteriores.

3. La concurrencia de las circunstancias a que se refiere el apartado 1 se acreditará por el deudor ante la entidad acreedora mediante la presentación de los siguientes documentos:

a) Percepción de ingresos por los miembros de la unidad familiar:

1.º Certificado de rentas, y en su caso, certificado relativo a la presentación del Impuesto de Patrimonio, expedido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria o el órgano competente de la comunidad autónoma, en su caso, con relación al último ejercicio tributario.

2.º Últimas tres nóminas percibidas.

3.º Certificado expedido por la entidad gestora de las prestaciones, en el que figure la cuantía mensual percibida en concepto de prestaciones o subsidios por desempleo.

4.º Certificado acreditativo de los salarios sociales, rentas mínimas de inserción, ingreso mínimo vital o ayudas análogas de asistencia social concedidas por el Estado, las comunidades autónomas y las entidades locales.

5.º En caso de trabajador por cuenta propia, si estuviera percibiendo la prestación por cese de actividad, el certificado expedido por el órgano gestor en el que figure la cuantía mensual percibida.

b) Número de personas que habitan la vivienda:

1.º Libro de familia o documento acreditativo de la inscripción como pareja de hecho.

2.º Certificado de empadronamiento relativo a las personas empadronadas en la vivienda, con referencia al momento de la presentación de los documentos acreditativos y a los seis meses anteriores.

3.º Declaración de discapacidad, de dependencia o de incapacidad permanente para realizar una actividad laboral.

c) Titularidad de los bienes:

1.º Certificados de titularidades expedidos por el Registro de la Propiedad en relación con cada uno de los miembros de la unidad familiar.

2.º Escrituras de compraventa de la vivienda y de constitución de la garantía hipotecaria y otros documentos justificativos, en su caso, del resto de las garantías reales o personales constituidas, si las hubiere.

d) Declaración responsable del deudor o deudores relativa al cumplimiento de los requisitos exigidos para considerarse situados en el umbral de exclusión según el modelo aprobado por la comisión constituida para el seguimiento del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas.

En el caso de que la entidad acreedora tenga en su poder datos o documentación acreditativa sobre alguno de los extremos referidos en las letras anteriores, el deudor estará exonerado de su acreditación ante la entidad.

Asimismo, a fin de acreditar que cumple con las condiciones de elegibilidad, el deudor podrá autorizar al sujeto adherido, expresamente y por escrito, a que obtenga información directamente de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, Entidades Gestoras de la Seguridad Social y Registros de la Propiedad y Mercantiles.

Artículo 3 bis. *Fiadores, avalistas e hipotecantes no deudores.*

Los fiadores, avalistas e hipotecantes no deudores que se encuentren en el umbral de exclusión podrán exigir que la entidad agote el patrimonio del deudor principal, sin perjuicio de la aplicación a éste, en su caso, de las medidas previstas en el Código de Buenas Prácticas, antes de reclamarles la deuda garantizada, aun cuando en el contrato hubieran renunciado expresamente al beneficio de excusión.

Artículo 4. *Moderación de los intereses moratorios.*

1. En todos los contratos de crédito o préstamo garantizados con hipoteca inmobiliaria en los que el deudor se encuentre situado en el umbral de exclusión, el interés moratorio aplicable desde el momento en que el deudor solicite a la entidad la aplicación de cualquiera de las medidas del código de buenas prácticas y acredite ante la entidad que se encuentra en dicha circunstancia, será, como máximo, el resultante de sumar a los intereses remuneratorios pactados en el préstamo un 2 por cien sobre el capital pendiente del préstamo.

2. Esta moderación de intereses no será aplicable a deudores o contratos distintos de los regulados en el presente Real Decreto-ley.

Artículo 5. *Sujeción al Código de Buenas Prácticas.*

1. El Código de Buenas Prácticas incluido en el Anexo será de adhesión voluntaria por parte de las entidades de crédito o de cualquier otra entidad que, de manera profesional, realice la actividad de concesión de préstamos o créditos hipotecarios.

2. La aplicación del Código de Buenas Prácticas se extenderá a las hipotecas constituidas en garantía de préstamos o créditos, cuando el precio de adquisición del bien inmueble hipotecado no exceda en un 20 por ciento del que resultaría de multiplicar la extensión del inmueble, por el precio medio por metro cuadrado para vivienda libre que arroje el Índice de Precios de la Vivienda elaborado por el Ministerio de Fomento para el año de adquisición del bien inmueble y la provincia en que esté radicado dicho bien, con un límite absoluto de 300.000 euros. Los inmuebles adquiridos antes del año 1995 tomarán como precio medio de referencia el relativo al año 1995.

No obstante, solo podrán acogerse a las medidas previstas en el apartado 3 del Código las hipotecas constituidas en garantía de préstamos o créditos concedidos, cuando el precio de adquisición del bien inmueble hipotecado no exceda del que resultaría de multiplicar la extensión del inmueble, por el precio medio por metro cuadrado para vivienda libre que arroje el Índice de Precios de la Vivienda elaborado por el Ministerio de Fomento para el año de adquisición del bien inmueble y la provincia en que esté radicado dicho bien, con un límite absoluto de 250.000 euros. Los inmuebles adquiridos antes del año 1995 tomarán como precio medio de referencia el relativo al año 1995.

3. Las entidades comunicarán su adhesión a la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera.

4. Desde la adhesión de la entidad de crédito, y una vez que se produzca la acreditación por parte del deudor de que se encuentra situado dentro del umbral de exclusión, serán de obligada aplicación las previsiones del Código de Buenas Prácticas. Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las partes podrá compeler a la otra a la formalización en escritura

pública de la novación del contrato resultante de la aplicación de las previsiones contenidas en el Código de Buenas Prácticas. Los costes de dicha formalización correrán a cargo de la parte que la solicite.

5. La novación del contrato tendrá los efectos previstos en el artículo 4.3 de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios, con respecto a los préstamos y créditos novados.

6. La adhesión de la entidad se entenderá producida por un plazo de dos años, prorrogable automáticamente por períodos anuales, salvo denuncia expresa de la entidad adherida, notificada a la Secretaría General del Tesoro y Política Financiera con una antelación mínima de tres meses.

7. El contenido del Código de Buenas Prácticas resultará de aplicación exclusiva a las entidades adheridas, deudores y contratos a los que se refiere este real decreto-ley. No procederá, por tanto, la extensión de su aplicación, con carácter normativo o interpretativo, a ningún otro ámbito. En particular, desde la adhesión, el contenido del Código de Buenas Prácticas se incorporará a toda la cartera de contratos de la entidad adherida y su contenido será oponible a terceros, de manera que aun no habiendo disfrutado el deudor de las medidas que se incorporan al mismo, se mantendrá su derecho a instarlas durante el tiempo de su vigencia. Las entidades adoptarán las medidas necesarias para salvaguardar los derechos de los deudores en caso de cesión del crédito a un tercero.

8. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, las entidades adheridas podrán con carácter puramente potestativo aplicar las previsiones del Código de Buenas Prácticas a deudores distintos de los comprendidos en el artículo 3 y podrán, en todo caso, en la aplicación del Código, mejorar las previsiones contenidas en el mismo.

9. Las entidades adheridas al Código de Buenas Prácticas habrán de informar adecuadamente a sus clientes sobre la posibilidad de acogerse a lo dispuesto en el Código. Esta información habrá de facilitarse especialmente en su red comercial de oficinas. En particular, las entidades adheridas deberán comunicar por escrito la existencia de este Código, con una descripción concreta de su contenido, y la posibilidad de acogerse a él para aquellos clientes que hayan incumplido el pago de alguna cuota hipotecaria o manifiesten, de cualquier manera, dificultades en el pago de su deuda hipotecaria.

La formalización del contrato por el que se establece alguna de las medidas adoptadas por virtud de lo establecido en este Código no estará sometida a lo previsto en los artículos 10, 11, 12, 14 y 15, el apartado 2 de la disposición transitoria primera de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

Artículo 6. *Seguimiento del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas.*

1. El cumplimiento del Código de Buenas Prácticas por parte de las entidades adheridas será supervisado por una comisión de control constituida al efecto.

2. La Comisión de Control estará integrada por catorce miembros:

a) Uno nombrado por el Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital con al menos rango de Director General, que presidirá la Comisión y tendrá voto de calidad.

b) Uno designado por el Banco de España, que actuará como Secretario.

c) Uno designado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

d) Un juez designado por el Consejo General del Poder Judicial.

e) Un Secretario Judicial designado por el Ministerio de Justicia.

f) Un Notario designado por el Consejo General del Notariado.

g) Uno designado por el Instituto Nacional de Estadística.

h) Uno designado por la Asociación Hipotecaria Española.

i) Uno designado por el Consejo de Consumidores y Usuarios.

j) Dos designados por las asociaciones no gubernamentales que determinará el Ministerio de Inclusión y Seguridad Social, que realicen labores de apoyo social y acogida.

k) Tres representantes, uno de cada asociación representativas de los intereses de bancos, cajas de ahorros y fundaciones bancarias, y cooperativas de crédito, respectivamente.

La Comisión de Control determinará sus normas de funcionamiento y se reunirá cada vez que sea convocada por su Presidente, por propia iniciativa o a instancia de cuatro de sus miembros. Estará, asimismo, facultada para establecer su propio régimen de convocatorias.

3. Para la válida constitución de la comisión a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y adopción de decisiones, será necesaria la asistencia de, al menos, cinco de sus miembros, siempre que entre ellos figure el Presidente. Sus acuerdos se adoptarán por mayoría de sus miembros.

4. La comisión de control recibirá y evaluará la información que, en relación con los apartados 5 y 6, le traslade el Banco de España y publicará semestralmente un informe en el que evalúe el grado de cumplimiento del Código de Buenas Prácticas. Este informe deberá remitirse a la Comisión de Economía y Competitividad del Congreso de los Diputados.

Asimismo, corresponderá a esta comisión la elaboración del modelo normalizado de declaración responsable a que se refiere la letra d) del artículo 3.3.

5. Las entidades adheridas remitirán al Banco de España, con carácter mensual, la información que les requiera la comisión de control. Esta información incluirá, en todo caso:

a) El número, volumen y características de las operaciones solicitadas, ejecutadas y denegadas en aplicación del Código de Buenas Prácticas, con el desglose que se considere adecuado para valorar el funcionamiento del Código.

b) Información relativa a los procedimientos de ejecución hipotecaria sobre viviendas de personas físicas.

c) Información relativa a las prácticas que lleven a cabo las entidades en relación con el tratamiento de la deuda hipotecaria vinculada a la vivienda de las personas físicas.

d) Las reclamaciones tramitadas conforme a lo previsto en el apartado siguiente.

La Comisión de Control podrá igualmente requerir a las entidades adheridas cualquier otra información que considere apropiada en relación con la protección de deudores hipotecarios.

6. Podrán formularse ante el Banco de España las reclamaciones derivadas del presunto incumplimiento por las entidades de crédito del Código de Buenas Prácticas, las cuales recibirán el mismo tratamiento que las demás reclamaciones cuya tramitación y resolución corresponde al citado Banco de España.

7. La Comisión podrá analizar y elevar al Gobierno propuestas relativas a la protección de los deudores hipotecarios.

Artículo 7. *Consecuencias de la aplicación indebida por el deudor de las medidas para la reestructuración de la deuda hipotecaria inmobiliaria.*

1. El deudor de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca que se hubiese beneficiado tanto de las medidas de reestructuración establecidas en este capítulo como de las previsiones del Código de Buenas Prácticas sin reunir los requisitos previstos en el artículo 3, será responsable de los daños y perjuicios que se hayan podido producir, así como de todos los gastos generados por la aplicación de estas medidas de flexibilización, sin perjuicio de las responsabilidades de otro orden a que la conducta del deudor pudiera dar lugar.

2. El importe de los daños, perjuicios y gastos no puede resultar inferior al beneficio indebidamente obtenido por el deudor por la aplicación de la norma.

3. También incurrirá en responsabilidad el deudor que, voluntaria y deliberadamente, busque situarse o mantenerse en el umbral de exclusión con la finalidad de obtener la aplicación de estas medidas, correspondiendo la acreditación de esta circunstancia a la entidad con la que tuviere concertado el préstamo o crédito.

CAPÍTULO III

Medidas fiscales

[. . .]

Artículo 11. *Bonificación de derechos arancelarios.*

1. Los derechos arancelarios y demás conceptos notariales y registrales derivados de la formalización e inscripción de las novaciones que se realicen al amparo de este Código de Buenas Prácticas serán satisfechos en todo caso por el acreedor y se bonificarán en los siguientes términos:

a) Por el otorgamiento de la escritura se devengará el arancel correspondiente a las escrituras de novación hipotecaria, previsto en la letra f) del apartado 1 del número 1 del anexo I del Real Decreto 1426/1989, de 17 de noviembre, por el que se aprueba el arancel de los Notarios, reducido en un 75 por ciento, sin que se devengue cantidad alguna a partir del quinto folio de matriz y de copia, sea copia autorizada o copia simple. El arancel mínimo previsto será de 10 euros y el máximo de 30 por todos los conceptos.

b) Por la práctica de la inscripción se aplicará el arancel previsto para las novaciones modificativas en artículo 2.1.g) del anexo I del Real Decreto 1427/1989, de 17 de noviembre, por el que se aprueba el Arancel de los Registradores. Al resultado se le aplicará una bonificación del 75 por ciento. El arancel mínimo previsto será de 10 euros y el máximo de 20 euros por todos los conceptos.

2. Los derechos arancelarios notariales y registrales derivados de la cancelación del derecho real de hipoteca en los casos de dación en pago de deudor hipotecado situado en el umbral de exclusión de este real decreto-ley, se bonificarán en un 50 por cien.

El deudor no soportará ningún coste adicional de la entidad financiera que adquiere libre de carga hipotecaria, la titularidad del bien antes hipotecado.

CAPÍTULO IV

Procedimiento de ejecución

Artículo 12. *Procedimiento de ejecución extrajudicial.*

La ejecución extrajudicial de bienes hipotecados, regulada en el artículo 129 de la Ley Hipotecaria y sujeta al procedimiento previsto en los artículos 234 a 236 o del Reglamento Hipotecario, se someterá a lo previsto en los apartados siguientes en aquellos casos en que el procedimiento se siga contra la vivienda habitual del deudor:

1. La realización del valor del bien se llevará a cabo a través de una única subasta para la que servirá de tipo el pactado en la escritura de constitución de hipoteca. No obstante, si se presentaran posturas por un importe igual o superior al 70 por cien del valor por el que el bien hubiera salido a subasta, se entenderá adjudicada la finca a quien presente la mejor postura.

2. Cuando la mejor postura presentada fuera inferior al 70 por cien del tipo señalado para la subasta, podrá el deudor presentar, en el plazo de diez días, tercero que mejore la postura, ofreciendo cantidad superior al 70 por cien del valor de tasación o que, aun inferior a dicho importe, resulte suficiente para lograr la completa satisfacción del derecho del ejecutante.

3. Transcurrido el expresado plazo sin que el deudor del bien realice lo previsto en el párrafo anterior, el acreedor podrá pedir, dentro del término de cinco días, la adjudicación de la finca o fincas por importe igual o superior al 60 por cien del valor de tasación.

4. Si el acreedor no hiciese uso de la mencionada facultad, se entenderá adjudicada la finca a quien haya presentado la mejor postura, siempre que la cantidad que haya ofrecido supere el 50 por cien del valor de tasación o, siendo inferior, cubra, al menos, la cantidad reclamada por todos los conceptos.

5. Si en el acto de la subasta no hubiere ningún postor, podrá el acreedor, en el plazo de veinte días, pedir la adjudicación por importe igual o superior al 60 por cien del valor de tasación.

6. Si el acreedor no hiciere uso de la facultad a que se refiere el párrafo anterior, se estará a lo previsto en el artículo 236 n. del Reglamento Hipotecario.

CAPÍTULO V

Acceso al alquiler de las personas afectadas por desahucios y sujetas a medidas de flexibilización de las ejecuciones hipotecarias

Artículo 13. *Preferencia para el acceso a las ayudas a los inquilinos.*

Las personas que hubieran sido objeto de una resolución judicial de lanzamiento de su vivienda habitual como consecuencia de procesos judiciales o extrajudiciales de ejecución hipotecaria, con posterioridad al 1 de enero de 2012, podrán ser beneficiarias de las ayudas a los inquilinos, en los términos establecidos en los artículos 38 y 39 del Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, por el que se regula el Plan de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012. A estos efectos, la solicitud de la ayuda deberá presentarse en un plazo no superior a seis meses desde que se produjo el lanzamiento.

Asimismo, las personas mencionadas en el párrafo anterior tendrán la consideración de colectivo con derecho a protección preferente para el acceso a las ayudas a los inquilinos, en los términos establecidos en el apartado 2 del artículo 1 del citado real decreto.

Artículo 14. *Personas sujetas a medidas de flexibilización hipotecaria.*

Podrán obtener también las ayudas a los inquilinos citadas en el artículo anterior los solicitantes que suscriban contratos de arrendamiento como consecuencia de la aplicación de la dación en pago prevista en el Código de Buenas Prácticas, cuando sus ingresos familiares no excedan de 2,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples, determinados de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 4.1 del Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre.

CAPÍTULO VI

Régimen sancionador

Artículo 15. *Régimen sancionador.*

Lo previsto en los apartados 4, 7 y 9 del artículo 5 y en el artículo 6.5 tendrá la condición de normativa de ordenación y disciplina, conforme a lo previsto en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, y el incumplimiento de las obligaciones que derivan de los mismos se considerará infracción grave, que se sancionará de acuerdo con lo establecido en dicha ley.

Disposición adicional única. *Régimen especial de aplicación de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.*

1. Los contratos de arrendamiento que se suscriban como consecuencia de la aplicación del Código de Buenas Prácticas se considerarán contratos de arrendamientos de vivienda y estarán sujetos a la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos, excepto a lo previsto en sus artículos 9 y 18, con las especialidades que se regulan a continuación.

2. La duración de estos contratos de arrendamiento será de dos años, sin derecho a prórroga, salvo acuerdo escrito de las partes.

3. La renta durante el período de dos años quedará establecida de conformidad con los parámetros del Código de Buena Prácticas. Transcurrido dicho plazo y durante las prórrogas que pudieran haberse pactado, la renta habrá de quedar determinada conforme a criterios de mercado.

4. A los seis meses de producido el impago de la renta sin que éste se haya regularizado en su integridad, el arrendador podrá iniciar el desahucio del arrendatario.

5. Transcurrido el plazo de dos años de duración del contrato, si el arrendatario no desalojara la vivienda, el arrendador podrá iniciar el procedimiento de desahucio. En el mismo, se reclamará como renta impagada la renta de mercado correspondiente a los meses en los que la vivienda hubiera estado ocupada indebidamente.

[. . .]

Disposición final segunda. *Títulos competenciales.*

Este real decreto-ley se dicta al amparo de lo dispuesto en las reglas 6.ª, 8.ª, 11.ª, 13.ª y 14.ª del artículo 149.1 de la Constitución española, que atribuyen al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil y procesal, legislación civil, bases de la ordenación del crédito, banca y seguros, bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica y hacienda general y Deuda del Estado, respectivamente.

Disposición final tercera. *Desarrollo reglamentario de la ejecución extrajudicial.*

El Gobierno, en el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de este real decreto-ley, aprobará las normas reglamentarias precisas con el fin de simplificar el procedimiento de venta extrajudicial, las cuales incorporarán, entre otras medidas, la posibilidad de subasta electrónica.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

Este real decreto-ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO

Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual

1. Medidas previas a la ejecución hipotecaria: reestructuración de deudas hipotecarias.

a) Los deudores comprendidos en el ámbito de aplicación del artículo 2 del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, podrán solicitar y obtener de la entidad acreedora la reestructuración de su deuda hipotecaria al objeto de alcanzar la viabilidad a medio y largo plazo de la misma. Junto a la solicitud de reestructuración, acompañarán la documentación prevista en el artículo 3.3 del citado Real Decreto-ley.

No podrán formular tal solicitud aquellos deudores que se encuentren en un procedimiento de ejecución, una vez se haya producido el anuncio de la subasta.

b) En el plazo de un mes desde la presentación de la solicitud anterior junto con la documentación a que se refiere la letra anterior, la entidad deberá notificar y ofrecer al deudor un plan de reestructuración en el que se concreten la ejecución y las consecuencias financieras para el deudor de la aplicación conjunta de las medidas contenidas en esta letra. Sin perjuicio de lo anterior, el deudor podrá presentar en todo momento a la entidad una propuesta de plan de reestructuración, que deberá ser analizada por la entidad, quien, en caso de rechazo, deberá comunicar al deudor los motivos en que se fundamente.

i. Carencia en la amortización de capital de cinco años. El capital correspondiente a las cuotas de ese periodo podrá o bien pasarse a una cuota final al término del préstamo o bien prorratearse en las cuotas restantes, o realizarse una combinación de ambos sistemas.

No obstante lo anterior, si el incremento del esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se hubiera incrementado en menos de 1,5 y la unidad familiar no se encontrase en una de las circunstancias familiares de especial vulnerabilidad definidas en el artículo 3.1.b), la carencia será de dos años.

ii. Ampliación del plazo de amortización hasta un total de cuarenta años a contar desde la concesión del préstamo.

No obstante lo anterior, si el incremento del esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se hubiera incrementado en menos de 1,5 y la unidad familiar no se encontrase en una de las circunstancias familiares de especial vulnerabilidad definidas en el artículo 3.1.b), la ampliación del plazo de amortización será de hasta siete años, sin superar el plazo de cuarenta años desde la concesión del préstamo.

iii. Reducción del tipo de interés aplicable durante el plazo de carencia a euríbor menos 0,10. En todo caso, en los préstamos a tipo fijo se aplicará el tipo fijo actual durante el período de carencia.

No obstante lo anterior, si el incremento del esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se hubiera incrementado en menos de 1,5 y la unidad familiar no se encontrase en una de las circunstancias familiares de especial vulnerabilidad definidas en el artículo 3.1 b), el tipo de interés aplicable durante la carencia será tal que suponga una reducción del 0,5 por cien del valor actual neto del préstamo de acuerdo con la normativa vigente.

iv. En todo caso, se inaplicarán con carácter indefinido las cláusulas limitativas de la bajada del tipo de interés previstas en los contratos de préstamo hipotecario.

Adicionalmente, las entidades podrán reunificar el conjunto de las deudas contraídas por el deudor.

No conllevará costes por compensación la amortización anticipada del crédito o préstamo hipotecario solicitada durante los diez años posteriores a la aprobación del plan de reestructuración.

c) En el plan de reestructuración la entidad advertirá, en su caso, del carácter inviable del plan conforme al criterio previsto en el apartado siguiente o que, de resultar dicho plan inviable, se podrán solicitar las medidas complementarias previstas en el siguiente apartado.

d) El deudor en un plan de reestructuración de los referidos en la letra b) anterior, que habiendo finalizado el período de carencia en la amortización de capital se encuentre en el umbral de exclusión que se define en el presente Código, podrá instar la solicitud de un segundo plan de reestructuración, siempre que la salida de la carencia no sea el hecho determinante de encontrarse en dicho umbral de exclusión. En este supuesto, en el plazo de 1 mes desde que el deudor formule la nueva solicitud, la entidad actualizará la solvencia del deudor y, caso de ser viable conforme a lo dispuesto en este apartado 1, elaborará un nuevo plan de reestructuración en el marco de las condiciones del Código. Dicho plan de reestructuración supondrá una carencia en la amortización de capital de cinco años y el tipo previsto en el apartado 1, letra b), iii del anexo.

2. Medidas complementarias.

a) Los deudores para los que el plan de reestructuración previsto en el apartado anterior resulte inviable dada su situación económico financiera, podrán solicitar una quita en el capital pendiente de amortización en los términos previstos en este apartado, que la entidad tendrá facultad para aceptar o rechazar en el plazo de un mes a contar desde la acreditación de la inviabilidad del plan de reestructuración.

A estos efectos, se entenderá por plan de reestructuración inviable aquel que establezca una cuota hipotecaria mensual superior al 50 por cien de los ingresos que perciban conjuntamente todos los miembros de la unidad familiar.

b) Al objeto de determinar la quita, la entidad empleará alguno de los siguientes métodos de cálculo y notificará, en todo caso, los resultados obtenidos al deudor, con independencia de que la primera decida o no conceder dicha quita:

i. Reducción en un 25 por cien.

ii. Reducción equivalente a la diferencia entre capital amortizado y el que guarde con el total del capital prestado la misma proporción que el número de cuotas satisfechas por el deudor sobre el total de las debidas.

iii. Reducción equivalente a la mitad de la diferencia existente entre el valor actual de la vivienda y el valor que resulte de sustraer al valor inicial de tasación dos veces la diferencia con el préstamo concedido, siempre que el primero resulte inferior al segundo.

c) Esta medida también podrá ser solicitada por aquellos deudores que se encuentren en un procedimiento de ejecución hipotecaria en el que ya se haya producido el anuncio de la subasta. Asimismo podrá serlo por aquellos deudores que, estando incluidos en el umbral de exclusión al que se refiere el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, no han podido optar a la dación en pago por presentar la vivienda cargas posteriores a la hipoteca.

3. Medidas sustitutivas de la ejecución hipotecaria: dación en pago de la vivienda habitual.

a) En el plazo de veinticuatro meses desde la solicitud de la reestructuración, los deudores comprendidos en el ámbito de aplicación del artículo 2 del Real Decreto-ley

6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, para los que la reestructuración y las medidas complementarias, en su caso, no resulten viables conforme a lo establecido en el apartado 2, podrán solicitar la dación en pago de su vivienda habitual en los términos previstos en este apartado. En estos casos la entidad estará obligada a aceptar la entrega del bien hipotecado por parte del deudor, a la propia entidad o tercero que ésta designe, quedando definitivamente cancelada la deuda.

También podrán cursar esta solicitud los deudores que tengan aprobado y en curso un plan de reestructuración que observen su imposibilidad de atender los pagos después de veinticuatro meses desde la solicitud de reestructuración. En este caso, la entidad valorará la posible entrega del bien hipotecado por parte del deudor, a la propia entidad o tercero que ésta designe, quedando definitivamente cancelada la deuda.

b) La dación en pago supondrá la cancelación total de la deuda garantizada con hipoteca y de las responsabilidades personales del deudor y de terceros frente a la entidad por razón de la misma deuda.

c) El deudor, si así lo solicitara en el momento de pedir la dación en pago, podrá permanecer durante un plazo de dos años en la vivienda en concepto de arrendatario, satisfaciendo una renta anual del 3 por cien del importe total de la deuda en el momento de la dación. Durante dicho plazo el impago de la renta devengará un interés de demora del 10 por cien.

d) Las entidades podrán pactar con los deudores la cesión de una parte de la plusvalía generada por la enajenación de la vivienda, en contraprestación por la colaboración que éste pueda prestar en dicha transmisión.

e) Esta medida no será aplicable en los supuestos que se encuentren en procedimiento de ejecución en los que ya se haya anunciado la subasta, o en los que la vivienda esté gravada con cargas posteriores.

4. Derecho de alquiler en caso de ejecución de la vivienda habitual. El deudor hipotecario ejecutado cuyo lanzamiento haya sido suspendido de conformidad con lo dispuesto por el artículo 1.1 de la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social, podrá solicitar y obtener del acreedor ejecutante de la vivienda, o persona que actúe por su cuenta, el alquiler de la misma por una renta anual máxima del 3 por cien de su valor al tiempo de la aprobación del remate, determinado según tasación, aportada por el ejecutado y certificada por un tasador homologado de conformidad con lo previsto en el Real Decreto-ley 24/2021, de 2 de noviembre, de transposición de directivas de la Unión Europea en las materias de bonos garantizados, distribución transfronteriza de organismos de inversión colectiva, datos abiertos y reutilización de la información del sector público, ejercicio de derechos de autor y derechos afines aplicables a determinadas transmisiones en línea y a las retransmisiones de programas de radio y televisión, exenciones temporales a determinadas importaciones y suministros, de personas consumidoras y para la promoción de vehículos de transporte por carretera limpios y energéticamente eficientes.

La solicitud a la que se refiere el párrafo anterior, podrá realizarse en el plazo de doce meses desde la entrada en vigor del Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios, para aquellos ejecutados que ya fueran beneficiarios de la suspensión y desde que se produzca la suspensión para quienes se beneficiasen con posterioridad.

Dicho arrendamiento tendrá duración anual, prorrogable a voluntad del arrendatario, hasta completar el plazo de cinco años. Por mutuo acuerdo entre el ejecutado y el adjudicatario podrá prorrogarse anualmente durante cinco años adicionales. A dichos plazos no les será de aplicación el mínimo regulado en el artículo 9 de la Ley 29/1994, de 24 de noviembre, de Arrendamientos Urbanos.

5. Publicidad del Código de Buenas Prácticas. Las entidades garantizarán la máxima difusión del contenido del Código de Buenas Prácticas, informando adecuadamente a todos los clientes titulares de préstamos hipotecarios sobre la existencia de este Código y la

posibilidad de acogerse a lo dispuesto en él, mediante una comunicación individualizada y específica, en el plazo de un mes desde el final del plazo al que se refiere el apartado 1 de la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios, y siempre que no hubieran comunicado su intención de no adherirse al Código de Buenas Prácticas, facilitando un teléfono y una dirección de correo electrónico donde responder a dudas y recibir las solicitudes de los clientes.

Además, se facilitará información sobre las medidas en un lugar destacado de su sitio web y a través de su red comercial de oficinas.

§ 69

Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios. [Inclusión parcial]

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 281, de 23 de noviembre de 2022
Última modificación: 12 de noviembre de 2024
Referencia: BOE-A-2022-19403

I

El complejo contexto internacional, marcado por la agresión militar de Rusia contra Ucrania, ha provocado una intensa subida de los precios a nivel global, empujados por el componente energético y los alimentos. Estas presiones inflacionistas han llevado a un rápido giro en las políticas monetarias, que mantenían desde hace años una orientación excepcionalmente expansiva. En la zona euro, el Banco Central Europeo inició en julio de 2022 un ciclo de subidas en sus tipos de interés de referencia que se han trasladado con rapidez a los mercados monetarios y de deuda.

El endurecimiento de la política monetaria ha llevado a una dinámica alcista del euríbor, al que están referenciadas 3,7 millones de hipotecas en España. Este tipo ha subido más de trescientos puntos básicos en apenas diez meses, acercándose al 3 % tras haber permanecido seis años en terreno negativo. Esta alza en el principal índice de referencia está provocando un fuerte aumento en las cuotas hipotecarias mensuales de las familias que se irá extendiendo durante los próximos meses a medida que se produzcan las revisiones periódicas correspondientes.

En términos agregados, las familias están mejor preparadas que en situaciones anteriores para hacer frente a este incremento de la carga hipotecaria, gracias a la mejora estructural de su posición financiera, con más ahorro y un menor endeudamiento. En concreto, el endeudamiento de los hogares ha bajado treinta puntos porcentuales desde su pico en la crisis financiera, hasta el 57 % del Producto Interior Bruto en el segundo trimestre de 2022. Además, gracias a la mejora del empleo y la política de protección de rentas de las familias, el porcentaje de los hogares que dedican más de la mitad de su renta disponible al pago de la hipoteca ha bajado sustancialmente, desde el 7,2 % en máximos de la crisis financiera al 2,5 % en 2021.

Además, la exposición al riesgo de tipo de interés de la cartera hipotecaria se ha ido reduciendo durante los últimos años, aumentando el peso de los préstamos a tipo fijo. Con

anterioridad a la subida abrupta de los tipos de interés, tres de cada cuatro nuevas hipotecas se concedían ya a tipo fijo y el plazo medio residual ha bajado de los dieciocho años en 2017 a apenas diez a finales de 2021. Por el lado regulatorio, la reforma de la Ley Concursal y el mecanismo de segunda oportunidad ofrecen un marco renovado para abordar problemas de sobreendeudamiento. Finalmente, el nivel de tipos de interés actual, así como el escenario previsto por el mercado para el 2023, siguen siendo contenidos en términos históricos.

Por todas estas razones, no cabe prever en este momento un impacto macroeconómico material, ni sobre el mercado hipotecario ni sobre la estabilidad financiera, por el progresivo aumento de los tipos de interés.

Sin embargo, la subida del euríbor puede tener un impacto significativo en la situación financiera de las familias con hipotecas a tipo variable, que se añade al incremento reciente de otros costes de bienes y servicios básicos como los alimentos o la energía. A pesar de que el elevado nivel de empleo y las medidas de reducción de la desigualdad han reforzado la posición de las familias de menor renta, la subida de la cuota hipotecaria en aquellas con préstamos a tipo variable puede llevarlos a afrontar dificultades para el pago de la hipoteca o del resto de bienes y servicios básicos.

La experiencia de la crisis financiera mostró la gravedad de los costes económicos, financieros y sociales que pueden generar las situaciones de exceso de endeudamiento y de dificultades para el pago de los préstamos sobre la vivienda habitual. Por eso resulta urgente la adopción de un conjunto de medidas que refuercen la protección del deudor hipotecario vulnerable, permitan el alivio de la carga financiera de los deudores hipotecarios de clase media en riesgo de vulnerabilidad por la subida de tipos de interés y faciliten la adaptación al nuevo entorno de todas las familias con hipotecas a tipo variable. Las medidas incluidas en el presente real decreto-ley se anticipan a las posibles situaciones de dificultad financiera que puede acarrear la subida de los tipos de interés, proporcionando un catálogo de soluciones eficaces en función de las necesidades y dando certidumbre a las familias para adaptarse a estas nuevas condiciones de financiación.

En concreto, el euríbor a doce meses, índice de referencia en la gran mayoría de las hipotecas a tipo variable en España, ha sufrido una subida rápida y abrupta desde enero de 2022 que ha provocado que desde el comienzo del año haya aumentado en unos 330 puntos básicos, desde el entorno del -0,5% hasta el nivel del 2,8 % en la actualidad. Esta rápida subida se traslada de manera automática al tipo de interés aplicable a las hipotecas formalizadas a tipo variable a medida que se actualiza el nivel de referencia del euríbor, que en la mayor parte de los casos sucede una vez al año. Esto provoca que desde el último trimestre de 2022 y durante el primer semestre del próximo año se vaya a incrementar de manera sustancial el coste de las hipotecas referencias a tipo variable y justifica que las medidas del real decreto-ley se aprueben a la mayor brevedad posible.

II

Existen en nuestro ordenamiento jurídico diversos mecanismos que permiten la protección de los deudores en general (como el procedimiento para la exoneración del pasivo insatisfecho recientemente reforzado en la legislación concursal mediante la Ley 16/2022, de 5 de septiembre), y de los deudores hipotecarios en particular. Entre estos últimos destacan las medidas de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, que introdujo para los préstamos con garantía inmobiliaria el límite del 3 % para intereses de demora, limitó los costes de la novación de préstamos de tipo de interés variable a fijo y endureció los plazos para dar por vencida anticipadamente la deuda por impago y, por consiguiente, retrasar el momento de inicio de las ejecuciones hipotecarias que hasta ese momento podían activarse con el impago de tan solo tres cuotas.

Además de las disposiciones legales, existen otras posibilidades de reconducción de la deuda hipotecaria voluntariamente asumidas por las entidades financieras adheridas al Código de Buenas Prácticas propuesto por el legislador en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. Las medidas de ese Código han sido objeto de sucesivas revisiones, con el fin de reforzar el alivio de la carga del deudor hipotecario vulnerable que, en circunstancias extraordinarias, atraviese una situación de dificultad de pago. Estos deudores, pueden acudir a su entidad, si está adherida al Código, y, si cumplen determinadas condiciones, instar una reestructuración

viable de su deuda. De no ser posible, pueden plantear una quita, extinguir su deuda mediante la dación en pago e incluso acceder al alquiler social en la misma vivienda. Así, desde su promulgación en 2012 y hasta el cuarto trimestre de 2021, los sujetos adheridos al código han realizado un total de 62.526 operaciones, de las cuales, 54.190 finalizaron con una reestructuración de la deuda pendiente, 19 con una quita y en 8.317 casos se acordó la dación en pago.

Finalmente, existen también diversas medidas de protección en caso de que se lleguen a producir ejecuciones hipotecarias de personas en situación de vulnerabilidad social desalojadas de su vivienda habitual, como el Fondo Social de Viviendas de las entidades de crédito, que dispone de 10.411 viviendas, la posibilidad de utilización de viviendas de titularidad de SAREB, en el marco de su contribución a la política social de vivienda de acuerdo con los principios de sostenibilidad y utilidad social establecidos por el Real Decreto-ley 1/2022, de 18 de enero, por el que se modifican la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito; la Ley 11/2015, de 18 de junio, de recuperación y resolución de entidades de crédito y empresas de servicios de inversión; y el Real Decreto 1559/2012, de 15 de noviembre, por el que se establece el régimen jurídico de las sociedades de gestión de activos, en relación con el régimen jurídico de la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria, o la suspensión del proceso judicial de ejecución hipotecaria vigente hasta mayo de 2024 para, con el auxilio de los servicios sociales, disponer de tiempo para buscar alternativa habitacional.

No obstante, la pertinencia y utilidad de las herramientas vigentes a las que puede acudir un deudor hipotecario, la actual coyuntura hace necesaria la adopción urgente de medidas que las adapten, complementen y refuercen.

A tal fin, el presente real decreto-ley amplía el Código de Buenas Prácticas vigente, para que pueda cubrir a aquellos deudores vulnerables afectados por subidas de tipos de interés que alcancen niveles de esfuerzo hipotecario excesivos, ante cualquier incremento del esfuerzo hipotecario. Se gradúa el tratamiento de estas situaciones, con una carencia del principal de cinco años y una reducción del tipo de interés aplicable hasta el euríbor menos 0,10 % desde el euríbor más 0,25% actual, cuando el incremento del esfuerzo hipotecario es superior al 50 %; y con una carencia de 2 años y un alargamiento del plazo de hasta siete años cuando el incremento del esfuerzo hipotecario es inferior al 50 %. Se incorpora como nueva obligación para las entidades adheridas la de garantizar la salvaguarda de los derechos de los deudores en el caso de cesión de créditos a terceros, lo que se configura como una obligación de ordenación y disciplina, para evitar la desprotección de las familias vulnerables en caso de venta de las carteras de créditos hipotecarios a un tercero. Finalmente, se establecen otras mejoras en el procedimiento, entre las que destacan la posibilidad de solicitar por los deudores la dación en pago durante veinticuatro meses (doblando el plazo actual de 12 meses) desde la solicitud de reestructuración, o instar el estudio por la entidad de una segunda reestructuración si al término de la primera el deudor continúa, por las mismas u otras causas, en una situación de vulnerabilidad.

En segundo lugar, se establece un nuevo Código de Buenas Prácticas de naturaleza transitoria, con una duración de dos años, para aliviar la carga financiera de los deudores hipotecarios de clase media en riesgo de vulnerabilidad por la subida de los tipos de interés. A él podrán acogerse aquellos prestatarios que cumplan con los requisitos de elegibilidad que se establezcan por Acuerdo de Consejo de Ministros, que se referirán al nivel de renta y al aumento del esfuerzo hipotecario asociado a la subida de tipos de interés

Asimismo, con el fin de detallar en qué términos podrá llevarse a cabo la articulación de las operaciones de refinanciación y reestructuración de los préstamos hipotecarios a interés variable sobre vivienda habitual, mediante Acuerdo de Consejo de Ministros se desarrollará el contenido del Código de Buenas Prácticas, que podrá ser suscrito con carácter inmediato por los sujetos adheridos para facilitar una adecuada respuesta del sector financiero ante la actual situación, a fin de que las medidas adicionales de alivio estén disponibles a partir del 1 de enero de 2023.

Las medidas diseñadas se configuran como buenas prácticas a las que voluntariamente podrán adherirse las entidades de crédito y demás entidades que, de manera profesional, realizan la actividad de concesión de préstamos o créditos hipotecarios, y cuyo seguimiento

por aquellas será supervisado por la comisión de control que ya se ocupa de la evolución del Código de Buenas Prácticas que se introdujo en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. Con la aplicación de las medidas contenidas en este instrumento, se facilita y promueve la implicación del sector financiero español en el esfuerzo requerido para aliviar la difícil situación económica y social de muchas familias.

Las medidas anteriores se complementan con otras modificaciones legales de índole fiscal, para eximir de la cuota gradual de documentos notariales de la modalidad de Actos Jurídicos Documentados las escrituras públicas de formalización de las novaciones contractuales que se produzcan al amparo de este Código de Buenas Prácticas, dándoles el mismo tratamiento que las sujetas al Código de Buenas Prácticas del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo. Asimismo, se establece un régimen específico para los aranceles de notarios y registradores por la formalización de las operaciones de novación que se regulan en este real decreto-ley.

III

Finalmente, resulta también imperativo acometer en este real decreto-ley medidas estructurales de refuerzo de la competencia, la transparencia y la educación financiera en el mercado hipotecario.

Estas medidas buscan facilitar la conversión de créditos a tipo variable a tipo fijo y la amortización anticipada de los préstamos hipotecarios vivos –con independencia, en este caso, de si los deudores son o no elegibles por encontrarse en una situación vulnerable o de riesgo de vulnerabilidad–, incentivar la competencia del mercado de préstamos hipotecarios, así como promover el conocimiento de las medidas regulatorias más novedosas, a fin de que los ciudadanos sean capaces de adoptar las mejores decisiones financieras en relación con este producto.

En primer lugar, se adoptan medidas en relación con el régimen de compensaciones y comisiones de reembolso anticipado, que se regula en el artículo 23 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo. Por un lado, se suspende durante un año el cobro de las compensaciones y comisiones para los préstamos a tipo variable por amortización anticipada o paso a tipo fijo, lo que ha de suponer un incentivo adicional en los meses venideros para los deudores al valorar el repago anticipado de su deuda o el cambio de su préstamo hipotecario por subrogación de acreedor. Por otro lado, a fin de facilitar, con carácter permanente, el paso de tipo variable a tipo fijo, se reduce de 0,15 % a 0,05 % la compensación o comisión por reembolso o amortización anticipada en los primeros tres años de vida del préstamo, en aquellos casos en que se pasa de tipo variable a tipo fijo.

En segundo lugar, se recogen dos medidas dirigidas a mejorar el conocimiento por parte de los deudores hipotecarios en dificultades de las herramientas a su disposición y de las instituciones públicas a las que puede acudir en busca de asesoramiento o apoyo. A tal fin, se encomienda al Banco de España la elaboración de una Guía de herramientas para el deudor hipotecario en dificultades de pago, que se habrá de publicar en la propia web del Banco de España y en las páginas web de las entidades prestamistas de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, y se establece un mecanismo para recopilar y poner a disposición del público la información acerca de los instituciones públicas de apoyo a los deudores hipotecarios en dificultades que existen en las administraciones territoriales.

En tercer lugar, se revisan algunos aspectos del procedimiento de subrogación de acreedor que se rige fundamentalmente por las disposiciones de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios. En esta línea, se introducen modificaciones para mejorar la transparencia en cuanto a los gastos para los prestatarios y ajustar su ámbito de aplicación al de las hipotecas concedidas por las entidades autorizadas para la concesión de créditos con garantía inmobiliaria en la Ley 5/2019, de 15 de marzo. A mayor abundamiento, debe recordarse que este mecanismo permite fomentar la competencia para que los deudores hipotecarios puedan beneficiarse de las ofertas del mercado que mejor se ajusten a sus necesidades financieras y que pueden hacerlo incluso sin detrimento de la deducción por inversión en vivienda habitual que contempla la disposición transitoria decimoctava de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los

Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio, para personas que adquirieron su vivienda habitual con anterioridad al 1 de enero de 2013. Así, por ejemplo, se señala por la Dirección General de Tributos en la consulta vinculante V3082-21, de 9 de diciembre de 2021.

IV

La agresión de la Federación rusa contra Ucrania está teniendo consecuencias devastadoras en el plano económico y social para la nación agredida. De acuerdo con estimaciones recientes, el Producto Interior Bruto de Ucrania podría descender entre un 30 y un 45 por ciento en 2022 y, dependiendo de su duración, la guerra podría provocar que más del 70 por ciento de la población ucrania viva a finales de 2022 por debajo del umbral de la pobreza.

Como consecuencia, el Fondo Monetario Internacional estima un déficit de financiación exterior para Ucrania de alrededor de 39.000 millones de dólares en 2022, de los cuales, aproximadamente, la mitad podría cubrirse si se desembolsara en su totalidad el apoyo internacional prometido hasta ahora.

A nivel europeo, la Comisión Europea se ha comprometido a facilitar financiación a Ucrania en el corto plazo para atender sus necesidades más inmediatas de liquidez, así como a apoyar financieramente su estrategia de reconstrucción en el medio y largo plazo. Ya en marzo, la Comisión Europea desembolsó de urgencia al gobierno de Ucrania 1.200 millones de euros.

Posteriormente, la Comisión Europea anunció en mayo un nuevo paquete de ayuda macrofinanciera excepcional para Ucrania de hasta 9.000 millones de euros, compromiso que fue respaldado por el Consejo Europeo de los días 30 y 31 de mayo de 2022. En una primera fase, la Comisión Europea ha desembolsado a principios de agosto 1.000 millones de euros a través de un préstamo concesional, según lo establecido en la Decisión (UE) 2022/1201 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de julio de 2022. En una segunda fase, la Unión Europea ha aprobado otros 5.000 millones de euros adicionales a través de préstamos concesionales, según lo fijado en la Decisión (UE) 2022/1628 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de septiembre de 2022, que están en proceso de ser desembolsados por la Comisión Europea.

Ante la insuficiencia del presupuesto comunitario para proporcionar una provisión suficiente que cubra a la Comisión Europea del riesgo financiero al que se expone por la ayuda macrofinanciera excepcional a Ucrania, se requiere que los Estados miembros aporten avales según su peso en la renta nacional bruta de la Unión Europea. En consecuencia, mediante el presente real decreto-ley, España autoriza el otorgamiento de un aval máximo de 321.000.000 de euros a favor de la Comisión Europea con el fin de que esta conceda préstamos concesionales al gobierno ucraniano que permitan mitigar los urgentes desequilibrios por balanza de pagos del país.

Por otro lado, España y el resto de la comunidad internacional celebraron la Conferencia de Recuperación de Lugano que tuvo lugar los pasados 4 y 5 de julio de 2022, donde se marcó la hoja de ruta para la reconstrucción de Ucrania y se anunciaron las distintas contribuciones de los países donantes e instituciones financieras multilaterales.

En el marco de esta conferencia, España anunció su intención de contribuir a la reconstrucción a Ucrania a través de aportaciones en forma de transferencias y garantías al Grupo del Banco Mundial y al Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo. Para que España pueda contribuir a las iniciativas desarrolladas por ambas instituciones financieras multilaterales, mediante este real decreto-ley se autoriza el otorgamiento de avales. En concreto, por un lado, se autoriza un importe de 100 millones de euros para cubrir operaciones del Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (en adelante, BIRF), perteneciente al Grupo del Banco Mundial, y, por otro lado, se autoriza un importe de 100 millones de euros para cubrir operaciones del Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (en adelante, BERD).

El Banco Mundial ha solicitado apoyo de los países donantes para aportar garantías bilaterales que le permitan incrementar el tamaño de su financiación al gobierno de Ucrania a través de varios programas y proyectos. España va a contribuir a garantizar la financiación de proyectos en el sector salud, entre otros, los destinados a reconstruir, renovar y

modernizar las infraestructuras sanitarias destruidas o dañadas, a promover la atención médica preventiva básica, en especial en áreas a donde la población ha sido desplazada, o a cubrir nuevas necesidades sanitarias, como la salud mental y la rehabilitación, mediante la mejora de protocolos, facilidades, equipos y formación.

El BERD, por su parte, solicita garantías para cubrir parte del riesgo que asume a través de dos programas: el programa de seguridad alimentaria y el programa municipal. El programa de seguridad alimentaria facilita financiación a empresas privadas tanto en Ucrania como en otros países del ámbito de actuación del BERD, cuya actividad esté relacionada con la seguridad del abastecimiento alimentario. Por otro lado, el programa municipal financia la provisión de servicios e infraestructuras críticas, así como la reconstrucción de municipios ucranios afectados por la guerra.

V

Mediante el Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, se introdujo, entre otras medidas dirigidas a hacer frente al impacto económico y social de la guerra de Ucrania, una línea de avales por importe de hasta 10.000 millones de euros destinados a garantizar la financiación concedida a autónomos y empresas españolas afectados por los efectos económicos de la guerra.

En origen, la posibilidad de otorgar avales con cargo a tales líneas estaba limitada a 31 de diciembre de 2022, de conformidad con el marco temporal relativo a las medidas de ayuda estatal destinadas a respaldar la economía tras la agresión contra Ucrania (Marco Temporal Europeo) adoptado por la Comisión Europea el 23 de marzo de 2022. El 28 de octubre de 2022, la Comisión Europea ha adoptado una modificación del Marco Temporal Europeo en la que, entre otras modificaciones, extiende el plazo para otorgar ayudas hasta el 31 de diciembre de 2023.

Como consecuencia de la extensión en el tiempo del impacto económico derivado de la guerra, dada la proximidad del vencimiento del plazo y tras la extensión del plazo de concesión efectuada por la modificación referida del Marco Temporal Europeo, se modifica el Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania, para extender el plazo de concesión de los avales hasta 31 de diciembre de 2023. Adicionalmente, se habilita la posibilidad de extender el plazo de otorgamiento por acuerdo de Consejo de Ministros, con el fin de facilitar y agilizar la adaptación a ulteriores modificaciones en el Marco Temporal Europeo que pudieran tener lugar.

VI

Como proclama el considerando del Reglamento (UE) 2021/241 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de febrero de 2021, por el que se establece el Mecanismo de Recuperación y Resiliencia, «Los tipos de financiación y los métodos de ejecución que se establezcan conforme al presente Reglamento deben elegirse con arreglo a su capacidad para cumplir los objetivos específicos de las acciones y para lograr resultados, teniendo en cuenta, en particular, los costes de los controles, la carga administrativa y el riesgo de incumplimiento previsto.» Precisamente esta propuesta lo que pretende es la simplificación y la reducción de cargas para los potenciales beneficiarios. Uno de los principales problemas en las convocatorias de subvenciones es la dificultad en la justificación tras haberse respetado los requisitos y condiciones, realizado la actividad o cumplido la finalidad determinante de la concesión o disfrute de la subvención. Con la modificación que se propone se facilitaría la justificación al ampliar el plazo de corrección de defectos subsanables en la justificación presentada, ampliando los diez días actuales que prevé el apartado 2 del artículo 71 del Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, aprobado por el Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, y contemplar la posibilidad de recabar aclaraciones sobre los documentos presentados a tal efecto o requerir la presentación de otros complementarios. Es por ello que razones de eficiencia y simplificación de la gestión administrativa convierten en crucial esta modificación,

imprescindible para dirigir la actividad subvencional hacia el objetivo esencial de potenciar y facilitar la ejecución y absorción de los fondos europeos.

El objetivo perseguido por la presente reforma está alineado con las exigencias marcadas a España por la Unión Europea para poder acceder a los fondos, creando las condiciones necesarias para gestionar los mismos de una manera ágil y eficaz, que garantice su inversión en las necesidades económicas y estructurales más apremiantes y el fortalecimiento del potencial de crecimiento, la creación de empleo, el impulso de la inversión pública y privada y el apoyo al tejido productivo, y, en definitiva, el refuerzo y aumento de la resiliencia y de la cohesión económica, social y territorial en el marco del mercado único europeo.

Por lo tanto, la modificación del Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia, tiene como fin añadir una letra e) al artículo 63 en aras de la simplificación y la reducción de cargas para los potenciales beneficiarios al ampliar el plazo de corrección de defectos subsanables en la justificación presentada previsto en el apartado 2 del artículo 71 del Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones, aprobado por el Real Decreto 887/2006, de 21 de julio, y al contemplar la posibilidad de recabar aclaraciones sobre los documentos presentados a tal efecto o requerir la presentación de otros complementarios. La urgencia y necesidad de operar esta modificación en el sentido propuesto queda justificada por la importancia de fomentar el éxito en la justificación de las actuaciones subvencionadas, minimizando las pérdidas de derecho de cobro y garantizando al mismo tiempo el cumplimiento de los requisitos establecidos en las bases reguladoras y en las normas aplicables.

VII

El artículo 86 de la Constitución Española permite al Gobierno dictar decretos-leyes «en caso de extraordinaria y urgente necesidad», siempre que no afecten al ordenamiento de las instituciones básicas del Estado, a los derechos, deberes y libertades de los ciudadanos regulados en el Título I de la Constitución, al régimen de las comunidades autónomas ni al Derecho electoral general. Se configura, por tanto, esta norma como un instrumento con unos contornos bien definidos en los que el juicio político de oportunidad y necesidad goza de un amplio margen, siempre que se oriente en alcanzar un resultado concreto ante una situación de urgencia ineludible.

El real decreto-ley constituye un instrumento constitucionalmente lícito, siempre que, tal y como reiteradamente ha exigido nuestro Tribunal Constitucional (sentencias 6/1983, de 4 de febrero, F. 5; 11/2002, de 17 de enero, F. 4, 137/2003, de 3 de julio, F. 3, y 189/2005, de 7 julio, F. 3; 68/2007, F. 10, y 137/2011, F. 7), el fin que justifica la legislación de urgencia sea subvenir a una situación concreta, dentro de los objetivos gubernamentales que, por razones difíciles de prever, requiere una acción normativa inmediata en un plazo más breve que el requerido por la vía ordinaria o por el procedimiento de urgencia para la tramitación parlamentaria de las leyes, máxime cuando la determinación de dicho procedimiento no depende del Gobierno.

Debe quedar, por tanto, acreditada «la existencia de una necesaria conexión entre la situación de urgencia definida y la medida concreta adoptada para subvenir a ella (SSTC 29/1982, de 31 de mayo, FJ 3; 182/1997, de 20 de octubre, FJ 3, y 137/2003, de 3 de julio, FJ 4)».

La situación económica que afronta nuestro país como consecuencia de la invasión de Ucrania, en particular por los efectos concurrentes de la subida de tipos de interés y del incremento de otros gastos de las familias, justifican la extraordinaria y urgente necesidad de adoptar diversas medidas de apoyo a la liquidez de los hogares.

De acuerdo con una consolidada jurisprudencia del Tribunal Constitucional, iniciada en la mencionada STC 29/1982, de 31 de mayo, el control del presupuesto habilitante del artículo 86.1 CE exige, primero, que el Gobierno haga una definición «explícita y razonada» de la situación concurrente y, segundo, que exista además una «conexión de sentido» entre la situación definida y las medidas que en el decreto-ley se adopten. Además la doctrina constitucional ha admitido el uso de la legislación de urgencia para las denominadas como

«coyunturas económicas problemáticas», para cuyo tratamiento representa un instrumento constitucionalmente lícito, en tanto que pertinente y adecuado para la consecución del fin que justifica la legislación de urgencia, que no es otro que subvenir a «situaciones concretas de los objetivos gubernamentales que por razones difíciles de prever requieran una acción normativa inmediata en un plazo más breve que el requerido por la vía normal o por el procedimiento de urgencia para la tramitación parlamentaria de las leyes» (SSTC 31/2011, de 17 de marzo, FJ 4; 137/2011, de 14 de septiembre, FJ 6; y 100/2012, de 8 de mayo, FJ 8).

Las medidas contempladas en esta norma nacen bajo este escenario de incremento acelerado de los gastos financieros y de otro tipo para las familias de clase media en riesgo de vulnerabilidad, en el que la rapidez de respuesta, a través de la adopción de medidas económicas y jurídicas, es un requisito imprescindible para asegurar su efectividad. Los objetivos que se pretenden con la aprobación inmediata de estas medidas no podrían conseguirse a través de la tramitación de un proyecto de ley por el procedimiento de urgencia y, por tanto, está plenamente justificado el recurso al real decreto-ley desde la perspectiva de la concurrencia de su presupuesto habilitante.

Las medidas de este real decreto-ley configuran una solución para el alivio del impacto de la subida de los tipos de interés de las economías domésticas, dotando de certidumbre a su planificación financiera. Las medidas se estructuran en torno a tres ejes, que guardan una conexión directa a inmediata con la extraordinaria y urgente necesidad: (i) el alivio de la carga hipotecaria de los hogares de clase media en riesgo de vulnerabilidad; (ii) la reestructuración de la deuda de los hogares vulnerables; y (iii) mejoras estructurales dirigidas a fortalecer el mercado hipotecario, aumentando la competencia y la transparencia.

Los motivos que acaban de exponerse demuestran que, en ningún caso, el presente real decreto-ley constituye un supuesto de uso abusivo o arbitrario de este instrumento constitucional (SSTC 61/2018, de 7 de junio, FJ 4; 100/2012, de 8 de mayo, FJ 8; 237/2012, de 13 de diciembre, FJ 4; 39/2013, de 14 de febrero, FJ 5). Al contrario, todas las razones expuestas justifican amplia y razonadamente la adopción de la presente norma. A tal fin, la Sentencia del Tribunal Constitucional de 28 de enero de 2021 (recurso de inconstitucionalidad núm. 2577-2020) es clara cuando afirma que la doctrina constitucional ha establecido que «la valoración de la extraordinaria y urgente necesidad de una medida puede ser independiente de su imprevisibilidad e, incluso, de que tenga su origen en la previa inactividad del propio Gobierno siempre que concurra efectivamente la excepcionalidad de la situación» (STC 1/2012, de 13 de enero, FJ 6), pues «lo que aquí debe importar no es tanto la causa de las circunstancias que justifican la legislación de urgencia cuanto el hecho de que tales circunstancias efectivamente concurran» (SSTC 1 1/2002, de 17 de enero, FJ 6, y 68/2007, de 28 de marzo, FJ 8).

Debe señalarse también que este real decreto-ley no afecta al ordenamiento de las instituciones básicas del Estado, a los derechos, deberes y libertades de los ciudadanos regulados en el título I de la Constitución Española, al régimen de las comunidades autónomas ni al Derecho electoral general.

Por lo demás, este real decreto-ley se adecua a los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

De este modo, se cumple con el principio de necesidad que ha quedado plenamente justificado. Igualmente, se da cumplimiento a los principios de seguridad jurídica, proporcionalidad y eficacia, destacándose que las medidas que incorpora son congruentes con el ordenamiento jurídico e incorporan la mejor alternativa posible dada la situación de excepcionalidad, al contener la regulación necesaria e imprescindible para la consecución de los objetivos previamente mencionados.

En cuanto al principio de transparencia, dado que se trata de un real decreto-ley, su tramitación se encuentra exenta de consulta pública previa y de los trámites de audiencia e información públicas, conforme el artículo 26.11 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno.

Finalmente, respecto al principio de eficiencia, no se imponen más cargas que las estrictamente necesarias.

El presente real decreto-ley consta de un preámbulo y una parte dispositiva, estructurada en quince artículos, dos disposiciones adicionales, una disposición transitoria única, y cinco disposiciones finales, y se dicta al amparo de lo dispuesto en las reglas 6.ª, 8.ª, 11.ª, 13.ª y 14.ª del artículo 149.1 de la Constitución española, que atribuyen al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil y procesal, legislación civil, bases de la ordenación del crédito, banca y seguros, bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica y hacienda general y deuda del Estado, respectivamente.

En su virtud, haciendo uso de la autorización contenida en el artículo 86 de la Constitución Española, a propuesta de la Vicepresidenta Primera del Gobierno y Ministra de Asuntos Económicos y Transformación Digital, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 22 de noviembre de 2022,

DISPONGO:

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

El objeto del presente real decreto-ley es la adopción de medidas para hacer frente a la situación de los hogares con deuda instrumentada en préstamos o créditos con hipoteca inmobiliaria sobre vivienda habitual generada por el alza acelerada de los tipos de interés.

TÍTULO II

Nuevo Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad

Artículo 2. *Establecimiento del nuevo Código de Buenas Prácticas.*

Se establece un nuevo Código de Buenas Prácticas, de naturaleza coyuntural y transitoria, con duración de treinta y seis meses, para la adopción de medidas urgentes para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad. En caso de personas físicas residentes en alguna de las localidades incluidas en el anexo del Real Decreto-ley 6/2024, de 5 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes de respuesta ante los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024, la duración del Código se extenderá hasta los cuarenta y dos meses. El plazo de vigencia de este nuevo Código comenzará a computarse desde el día siguiente al de la publicación del Acuerdo del Consejo de Ministros a que se refiere el artículo siguiente.

Podrán adherirse de forma voluntaria a este código las entidades de crédito y demás entidades o personas físicas que, de manera profesional, realizan la actividad de concesión de préstamos o créditos hipotecarios.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación y desarrollo mediante Acuerdo del Consejo de Ministros.*

1. Las medidas a que se refiere este capítulo conformarán un nuevo Código de Buenas Prácticas que se aplicará a las personas físicas que sean titulares de préstamos o créditos garantizados con hipoteca inmobiliaria sobre la vivienda habitual del deudor o del hipotecante no deudor, cuyo precio de adquisición no exceda de 300.000 euros, constituidos hasta el 31 de diciembre de 2022.

2. Se desarrollarán por Acuerdo del Consejo de Ministros, entre otros, los siguientes aspectos:

a) Las condiciones aplicables y los requisitos a cumplir por los deudores para acogerse al código. Entre dichas condiciones y requisitos, en todo caso, se encontrará la definición de los deudores de clase media en riesgo de vulnerabilidad, para lo que se considerará, entre otros, su renta familiar y la evolución de su esfuerzo hipotecario.

b) Las medidas aplicables, que podrán consistir, entre otras, en la extensión de plazos de amortización, en el establecimiento de cuotas fijas temporales o un régimen particular para el tipo de interés aplicable y en la presentación de ofertas de conversión de los préstamos a tipo fijo.

3. El plazo para formular las solicitudes al amparo de lo dispuesto en el presente real decreto-ley y del Acuerdo del Consejo de Ministros que lo concrete, se extenderá durante treinta y seis meses desde la publicación de este último. En caso de personas físicas residentes en alguna de las localidades incluidas en el anexo del Real Decreto-ley 6/2024, de 5 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes de respuesta ante los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024, dicho plazo se extenderá hasta los cuarenta y dos meses.

4. Una vez acreditado por parte del deudor que se cumplen las condiciones de elegibilidad de operaciones y deudores, y, en caso de que la solicitud se realice durante el periodo de suspensión de obligaciones de pago de intereses y principal para préstamos y créditos con garantía hipotecaria prevista en el capítulo V, sección 2.ª del Real Decreto-ley 6/2024, de 5 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes de respuesta ante los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024, la entidad aplicará las medidas recogidas en el Código de Buenas Prácticas una vez finalizado el plazo de nueve meses de moratoria al pago por amortización del capital previsto en el referido real decreto-ley.

Artículo 4. *Sujeción al Código de Buenas Prácticas.*

1. El Código de Buenas Prácticas será de adhesión voluntaria para aquellos sujetos a los que se refiere el artículo 2 que cuenten con operaciones incluidas en el ámbito de aplicación definido en el artículo 3 de este real decreto-ley.

2. Las entidades o prestamistas comunicarán su adhesión a la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.

3. Desde la adhesión de la entidad o prestamista, y una vez que se produzca la acreditación por parte del deudor que así lo solicite de que se cumplen con las condiciones de elegibilidad de operaciones y deudores establecidos en el Código de Buenas Prácticas, aquella aplicará las medidas recogidas en ese Código, en los términos en él previstos. Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las partes podrá compeler a la otra a la formalización en escritura pública de la novación del contrato resultante de la aplicación de las previsiones contenidas en el Código de Buenas Prácticas. Los costes de dicha formalización correrán a cargo de la parte que la solicite.

A fin de acreditar que cumple con las condiciones de elegibilidad, el deudor podrá autorizar al sujeto adherido, expresamente y por escrito, a que obtenga información directamente de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria, Entidades Gestoras de la Seguridad Social y Registros de la Propiedad y Mercantiles

4. Los derechos arancelarios y demás conceptos notariales y registrales derivados de la formalización e inscripción de las novaciones que se realicen al amparo de este Código de Buenas Prácticas serán satisfechos en todo caso por el acreedor y se bonificarán en los siguientes términos:

a) Por el otorgamiento de la escritura se devengará el arancel correspondiente a las escrituras de novación hipotecaria, previsto en la letra f) del apartado 1 del número 1 del anexo I del Real Decreto 1426/1989, de 17 de noviembre, por el que se aprueba el arancel de los Notarios, reducido en un 75 por ciento, sin que se devengue cantidad alguna a partir del quinto folio de matriz y de copia, sea copia autorizada o copia simple. El arancel mínimo previsto será de 10 euros y el máximo de 30 por todos los conceptos.

b) Por la práctica de la inscripción se aplicará el arancel previsto para las novaciones modificativas en artículo 2.1.g) del anexo I del Real Decreto 1427/1989, de 17 de noviembre, por el que se aprueba el Arancel de los Registradores. Al resultado se le aplicará una bonificación del 75 por ciento. El arancel mínimo previsto será de 10 euros y el máximo de 20 euros por todos los conceptos.

5. La novación del contrato tendrá los efectos previstos en el artículo 4.3 de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, con respecto a los préstamos y créditos novados.

6. La adhesión de la entidad o prestamista se entenderá hasta la fecha de validez prevista del Código, salvo denuncia expresa de la entidad o prestamista adherido, notificada por escrito a la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional con una antelación mínima de tres meses.

7. El contenido del Código de Buenas Prácticas resultará de aplicación exclusiva a los sujetos adheridos a los que se refiere el artículo 2, deudores y contratos a los que se refiere este Capítulo. No procederá, por tanto, la extensión de su aplicación, con carácter normativo o interpretativo, a ningún otro ámbito. En particular, desde la adhesión, el contenido del Código de Buenas Prácticas se incorporará a toda la cartera de contratos del sujeto adherido y será oponible a terceros, de manera que aun no habiendo disfrutado el deudor de las medidas que se incorporan al mismo, se mantendrá su derecho a instarlas durante el tiempo de su vigencia. Los sujetos adheridos adoptarán las medidas necesarias para salvaguardar los derechos de los deudores en caso de cesión del crédito a un tercero.

8. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, las entidades o prestamistas adheridos podrán, con carácter puramente potestativo, aplicar las previsiones del Código de Buenas Prácticas a operaciones y deudores distintos de los que se definan por Acuerdo del Consejo de Ministros.

9. Las entidades o prestamistas adheridos al Código de Buenas Prácticas habrán de informar adecuadamente a todos los clientes titulares de préstamos hipotecarios sobre la existencia de este Código y la posibilidad de acogerse a lo dispuesto en él, mediante una comunicación individualizada y específica, en el plazo de un mes desde su adhesión al Código, facilitando un teléfono y una dirección de correo electrónico donde responder a dudas y recibir las solicitudes de los clientes.

Además, se facilitará información sobre las medidas en un lugar destacado de su sitio web y a través de su red comercial de oficinas.

Artículo 5. *Formalización de las operaciones de novación amparadas por este Código de Buenas Prácticas.*

1. Antes de la formalización de las operaciones de novación amparadas por este Código de Buenas Prácticas, el sujeto adherido deberá entregar al deudor información simplificada sobre las medidas alternativas sobre las que puede optar para novar las condiciones del préstamo en los términos que se fijen en el Acuerdo del Consejo de Ministros. Esta información al menos deberá incluir:

a) Las consecuencias jurídicas y económicas de las distintas alternativas de novación ofrecidas.

b) En su caso, las condiciones de la prórroga del seguro de protección de pagos o de amortización de préstamo que inicialmente se hubiera contratado con el préstamo cuya novación se haya solicitado.

Una vez estudiadas las alternativas y optado en firme el deudor por una de ellas, la entidad le entregará una propuesta de acuerdo de novación del préstamo.

2. La información simplificada y la propuesta de acuerdo de novación del préstamo al que se refiere el apartado anterior serán entregadas por el sujeto adherido gratuitamente en soporte duradero al deudor por cualquier medio, incluidos los telemáticos y los servicios de banca electrónica de que disponga el sujeto adherido, siempre que permitan acreditar el contenido y la entrega al deudor.

3. El acuerdo podrá ser firmado por el prestatario y, en su caso, los fiadores y avalistas, de manera manuscrita, mediante firma electrónica, por el sistema de otorgamiento del consentimiento que tuvieran fijado contractualmente el deudor y el sujeto adherido, o por cualquier otro medio que permita obtener válidamente el consentimiento. En todo caso, el medio empleado deberá dejar constancia del contenido y de la fecha en la que se presta el consentimiento. Para su inscripción en el Registro correspondiente el acuerdo deberá constar en documento público, cuando, conforme a las reglas generales, resulte exigible.

4. Las operaciones de novación amparadas por este código no podrán:

a) Suponer una modificación del tipo de interés pactado, salvo que esta se corresponda con alguna de las medidas del Código de Buenas Prácticas recogidas en el Acuerdo de Consejo de Ministros.

b) Conllevar el cobro de gastos o comisiones excepto que se trate de un préstamo sin interés y el efecto del gasto o comisión no suponga un aumento de la Tasa Anual Equivalente (TAE) acordada en el contrato inicial, o bien se trate de la prima de la prórroga del contrato de seguro señalado en la letra b) del apartado 1 anterior.

c) Comercializarse junto con cualquier otro nuevo producto vinculado o combinado.

d) Exigir el establecimiento de otras garantías adicionales, personales o reales, que no constasen en el contrato original.

5. La formalización del contrato por el que se establece alguna de las medidas adoptadas por virtud de lo establecido en este Código no estará sometida a lo previsto en los artículos 10, 11, 12, 14 y 15, el apartado 2 de la disposición transitoria primera de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

6. La inscripción de la escritura en el correspondiente Registro de la Propiedad tendrá plenos efectos, en su caso, frente a los acreedores intermedios inscritos, aunque no se cuente con el consentimiento de estos.

Artículo 6. *Seguimiento del cumplimiento del Código de Buenas Prácticas.*

1. El cumplimiento de este Código de Buenas Prácticas por parte de los sujetos adheridos será supervisado por la Comisión de control para seguimiento del Código de Buenas Prácticas establecida en el artículo 6 del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos. Esta comisión, de ser necesario, adaptará sus normas de funcionamiento al seguimiento de las medidas que se establecen en este real decreto-ley, incorporando su temática a las convocatorias que tengan lugar con posterioridad a su entrada en vigor.

2. La Comisión de control recibirá y evaluará la información que, en relación con los apartados 3 y 4, le traslade el Banco de España y publicará junto con el informe semestral a que se refiere el artículo 6.4 del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, un anexo titulado «Seguimiento de las medidas del Código de Buenas Prácticas del Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre», en el que evalúe el grado de cumplimiento de este Código de Buenas Prácticas, información que deberá remitirse, también en los términos previstos en el referido artículo 6.4 del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, a la Comisión de Economía y Competitividad del Congreso de los Diputados.

3. Los sujetos adheridos remitirán al Banco de España, con carácter mensual, la información que les requiera la Comisión de control en relación con este Código. Esta información incluirá, en todo caso, el número, volumen y características de las operaciones solicitadas, ejecutadas y denegadas en aplicación del presente, con el desglose que se considere adecuado para valorar el funcionamiento del Código, así como relación y desglose de las reclamaciones tramitadas conforme a lo previsto en el apartado siguiente. El suministro de información no requerirá el consentimiento previo del interesado, ni de las personas que formen parte de la unidad de convivencia, por ser un tratamiento de datos de los referidos en los artículos 6.1.e) del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

4. Podrán formularse ante los servicios de reclamaciones o defensores de los clientes de los sujetos adheridos, y sucesivamente, ante el Banco de España o, en su caso, ante los órganos o entidades que de acuerdo con la normativa en materia de reclamaciones resulte sectorialmente aplicable, las reclamaciones derivadas del presunto incumplimiento por las entidades de crédito de este Código de Buenas Prácticas. Para el caso de haber iniciado sus actividades, al órgano que, por virtud lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, pudiera sustituir al Banco de España en dicha función.

5. La Comisión de control podrá resolver consultas interpretativas sobre este Código de Buenas Prácticas e incorporará las mismas al actual Compendio de consultas interpretativas y respuestas dadas a las mismas sobre el Código de Buenas Prácticas regulado en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo.

Artículo 7. *Consecuencias de la solicitud indebida por el deudor de las medidas para la novación de la deuda hipotecaria realizada al amparo de este Código Buenas Prácticas.*

1. El deudor de un crédito o préstamo garantizado con hipoteca que se hubiese beneficiado de las previsiones del Código de Buenas Prácticas sin reunir los requisitos que determine el Acuerdo del Consejo de Ministros, será responsable de los daños y perjuicios que se hayan podido producir, así como de todos los gastos generados por la aplicación de estas medidas de flexibilización, sin perjuicio de las responsabilidades de otro orden a que la conducta del deudor pudiera dar lugar.

2. El importe de los daños, perjuicios y gastos no puede resultar inferior al beneficio indebidamente obtenido por el deudor por la aplicación de la norma.

3. También incurrirá en responsabilidad el deudor que, voluntaria y deliberadamente, busque situarse o mantenerse en la condición de deudor hipotecario elegible por estar en riesgo de vulnerabilidad con la finalidad de obtener la aplicación de estas medidas, correspondiendo la acreditación de esta circunstancia a la entidad con la que tuviere concertado el préstamo o crédito.

Artículo 8. *Régimen sancionador.*

Lo previsto en los apartados 3, 7 y 9 del artículo 4, y en el artículo 6.3, tendrá la condición de normativa de ordenación y disciplina, conforme a lo previsto en la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, y el incumplimiento de las obligaciones que derivan de los mismos se considerará infracción grave, que se sancionará de acuerdo con lo establecido en dicha ley.

[. . .]

TÍTULO IV

Otras medidas para la promoción de las medidas regulatorias a disposición de los deudores hipotecarios en dificultades y para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios en general

[. . .]

Artículo 13. *Iniciativas para la promoción de la educación financiera de deudores hipotecarios en dificultades o en riesgo de vulnerabilidad.*

1. El Banco de España elaborará y mantendrá actualizada una «Guía de herramientas para el deudor hipotecario en dificultades de pago» en términos adaptados y comprensibles. En dicha Guía, en todo caso, se incluirá el contenido relativo a las medidas de Códigos de Buenas Prácticas dirigidos a deudores hipotecarios y a los mecanismos de exoneración del pasivo previstos para personas físicas en la legislación concursal, con ejemplos específicos de supuestos de hecho de deudores en diferentes situaciones y las alternativas a considerar.

La Guía estará disponible, antes de la finalización del primer trimestre de 2023, en el sitio web del Banco de España, en el del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, así como en el de los prestamistas inmobiliarios a que se refiere el artículo 2 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

2. El Banco de España desarrollará y pondrá a disposición del público en el sitio web destinado a la información para el cliente bancario sendos simuladores para informar a los ciudadanos sobre las posibilidades de ser elegibles para acceder a las medidas del Código de Buenas Prácticas establecido en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, y el que se crea en el presente real decreto-ley, así como el impacto de las medidas propuestas sobre las condiciones de su préstamo hipotecario, antes de la finalización del primer trimestre de 2023.

Artículo 14. *Información sobre instituciones públicas de apoyo a los deudores hipotecarios en dificultades.*

Las comunidades autónomas, las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla y cualesquiera otros entes públicos de ámbito territorial inferior que dispongan de servicios de orientación al ciudadano con dificultades de pago respecto de préstamos que recaigan sobre su vivienda habitual, pondrán en conocimiento de la Comisión de control a que se refiere el artículo 6 del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, los datos de contacto de dichos servicios.

El Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital mantendrá actualizado un listado de puntos de contacto del Estado, las comunidades autónomas y entidades locales para la prestación de servicios a los ciudadanos con dificultades de pago de su vivienda habitual. La referencia a dicho listado será incluida, al menos, en el espacio web para información a ciudadanos de que disponga el Banco de España, así como en el de las entidades a que se refiere el artículo 2 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

[. . .]

Disposición adicional primera. *Suspensión del régimen de potencial cobro de compensaciones y comisiones por reembolso o amortización anticipada previsto en el artículo 23 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, y por la conversión de créditos a tipo variable.*

A partir de la entrada en vigor de este real decreto-ley y hasta el 31 de diciembre de 2024, no se devengarán compensaciones o comisiones por reembolso o amortización anticipada total y parcial de los préstamos y créditos hipotecarios a tipo de interés variable en los supuestos de hecho contemplados en los apartados 5, y 6 del artículo 23 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario. No se devengará durante este período ningún tipo de comisiones por la conversión de tipo variable a tipo fijo o con un primer período fijo de, al menos, 3 años de dichos préstamos y créditos.

Disposición adicional segunda. *Adhesión al «Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual».*

1. Todas las entidades que, a la entrada en vigor de este real decreto-ley, se encontrasen adheridas al «Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual», regulado en el anexo del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de conformidad con la redacción vigente en el momento de su adhesión, se considerarán adheridas al mencionado Código en la redacción dada en este real decreto-ley, salvo que en el plazo de dos semanas desde su entrada en vigor comuniquen expresamente a la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional que solicitan estar excluidos.

2. Las entidades o personas físicas que, de manera profesional, realizan la actividad de concesión de préstamos o créditos hipotecarios y estén sometidos a supervisión del Banco de España podrán solicitar su adhesión en cualquier momento al «Código de Buenas Prácticas para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual», resultándoles de aplicación todo lo dispuesto en el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo.

3. En los diez días siguientes al transcurso del plazo de dos semanas establecido en el apartado anterior, la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, mediante resolución, ordenará la publicación del listado de entidades y prestamistas adheridos en la sede electrónica de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional y en el «Boletín Oficial del Estado». Las posteriores variaciones se publicarán trimestralmente en la sede electrónica de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional y en el «Boletín Oficial del Estado», salvo que no hubiera modificación alguna.

[. . .]

Disposición final tercera. *Habilitación normativa.*

Se autoriza a la persona titular del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital para dictar las normas que resulten necesarias para la aplicación y desarrollo de lo previsto en este real decreto-ley.

Disposición final cuarta. *Títulos competenciales.*

Este real decreto-ley se dicta al amparo de lo dispuesto en las reglas 6.ª, 8.ª, 11.ª, 13.ª y 14.ª del artículo 149.1 de la Constitución española, que atribuyen al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil y procesal, legislación civil, bases de la ordenación del crédito, banca y seguros, bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica y hacienda general y Deuda del Estado, respectivamente.

Disposición final quinta. *Entrada en vigor.*

Este real decreto-ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Información relacionada

- El Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, ha sido convalidado por Acuerdo del Congreso de los Diputados, publicado por Resolución de 15 de diciembre de 2022. Ref. BOE-A-2022-21678

§ 70

Resolución de 23 de noviembre de 2022, de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de noviembre de 2022, por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas de medidas urgentes para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad

Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital
«BOE» núm. 282, de 24 de noviembre de 2022
Última modificación: 14 de noviembre de 2024
Referencia: BOE-A-2022-19535

El Consejo de Ministros en su reunión del día 22 de noviembre de 2022, ha adoptado un Acuerdo por el que se aprueba el Código de Buenas Prácticas de medidas urgentes para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad.

A los efectos de dar publicidad al mencionado Acuerdo del Consejo de Ministros de 22 de noviembre de 2022,

Esta Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa ha resuelto disponer la publicación del mismo en el «Boletín Oficial del Estado» como anexo a la presente resolución.

ANEXO

El Consejo de Ministros acuerda:

1. Las entidades o personas físicas que tuvieran en su cartera préstamos hipotecarios sobre vivienda de personas físicas, contarán con el plazo máximo de cuatro semanas para comunicar por escrito su adhesión al Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad (en adelante, Código de Buenas Prácticas) previsto en el anexo I de este acuerdo. Los detalles para la comunicación de la adhesión se harán públicos en la página web de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional. La Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, mediante resolución, ordenará la publicación del listado de entidades y prestamistas adheridos en la sede electrónica de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional y en el «Boletín Oficial del Estado». Las posteriores variaciones se publicarán mensualmente en la sede electrónica de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional y en el «Boletín Oficial del Estado», salvo que no hubiera modificación alguna. Con carácter excepcional, la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional podrá autorizar la apertura de nuevos períodos de adhesión para aquellas entidades que hubieran reconsiderado su decisión inicial, y, tras el cierre de los mismos, actualizará la información publicada en su página web. Las entidades o prestamistas que iniciasen su actividad con posterioridad al mencionado

plazo de cuatro semanas, podrán solicitar su adhesión en cualquier momento hasta la finalización de la vigencia del Código de Buenas Prácticas.

2. Los sujetos adheridos habrán de informar adecuadamente a sus clientes sobre su adhesión o no al Código de Buenas Prácticas y la posibilidad de acogerse a lo dispuesto en el Código. Esta información habrá de facilitarse tanto de manera individualizada como a través de su red comercial de oficinas y en su página web en la forma y en los términos que se recogen en el Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios.

EXPOSICIÓN

El Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios, recoge en su capítulo II la creación de un Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios de clase media en riesgo de vulnerabilidad. Las medidas propuestas pretenden aliviar la carga financiera de los hogares titulares de préstamos hipotecarios a tipo de interés variable gravados sobre la vivienda habitual.

Por otro lado, los sujetos adheridos se comprometen a ofrecer las medidas recogidas en este acuerdo del Consejo de Ministros a los deudores potencialmente beneficiarios hasta el 31 de diciembre de 2024.

En definitiva, las medidas contenidas en este acuerdo del Consejo de Ministros suponen un nuevo esfuerzo conjunto por parte del Estado y del sistema financiero en facilitar la adaptación de los hogares españoles a las variaciones en los tipos de interés derivadas de la evolución de la política monetaria.

ANEXO

Código de Buenas Prácticas para deudores hipotecarios en riesgo de vulnerabilidad

La guerra de Rusia en Ucrania ha provocado un aumento brusco de los costes energéticos y de alimentación para los hogares que, debido a su efecto en la inflación y la reacción que este ha provocado en la política monetaria, está generando un aumento significativo de la carga financiera de aquellos con hipotecas a tipo variable. El Estado ha desplegado un conjunto de medidas para paliar los efectos de esta situación y proteger la economía de los hogares, para lo que ha contado con la colaboración imprescindible del sector financiero.

Mediante este Código de Buenas Prácticas, se pretende articular una vía temporal para que las entidades de crédito y prestamistas continúen apoyando a las familias, con el objetivo de que se faciliten los pagos de aquellos préstamos hipotecarios que, siendo viables, han experimentado un brusco aumento de las cuotas hipotecarias en relación con la renta familiar, al tiempo que se han elevado también, de manera generalizada, todos los gastos en materia de suministros energéticos, cesta de la compra, etc.

Las medidas previstas en este Código de Buenas Prácticas pretenden aliviar la carga financiera de los hogares, asegurando la continuidad de los pagos de las deudas de esa naturaleza. De esta forma se consigue suavizar el impacto del *shock* actual y reforzar la capacidad de pago de los hogares a lo largo de la vida del préstamo, todo ello sin afectar a la estabilidad financiera. La posibilidad de mantener las cuotas hipotecarias durante doce meses y alargar el plazo de vencimiento hasta siete años facilitará la adaptación de la economía de los hogares a un entorno de tipos de interés más elevado.

Este Código de Buenas Prácticas es de adhesión voluntaria para entidades de crédito y demás entidades o personas físicas sujetas a supervisión del Banco de España que, de

manera profesional, realizan la actividad de concesión de préstamos o créditos hipotecarios y que tengan en su cartera operaciones de préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual. La adhesión a este Código supone, para la persona o entidad o prestamista adherente, la asunción de determinados compromisos para adoptar medidas sobre los préstamos concedidos a sus clientes y para mejorar la coordinación con otras entidades, con el fin de ofrecer alternativas a los clientes que tienen en común y cuya situación financiera ha resultado especialmente perjudicada por la crisis inflacionaria.

Primero. *Préstamos y deudores elegibles.*

1. Préstamos elegibles: resultan elegibles para adherirse a este código los préstamos hipotecarios descritos en el artículo 3 del Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, por el que se establece un Código de Buenas Prácticas para aliviar la subida de los tipos de interés en préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual, se modifica el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, y se adoptan otras medidas estructurales para la mejora del mercado de préstamos hipotecarios.

2. Las solicitudes realizadas al amparo de este Código deberán realizarse dentro del marco temporal fijado en el artículo 3 del Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre.

3. Los deudores elegibles por encontrarse en riesgo de vulnerabilidad deberán cumplir con todos los criterios subjetivos que a continuación se relacionan:

a) Que el conjunto de los ingresos de los miembros de la unidad familiar no supere el límite de 4,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples anual de catorce pagas. A estos efectos se entenderá por unidad familiar la compuesta por el deudor, su cónyuge no separado legalmente o pareja de hecho inscrita y los hijos, con independencia de su edad, que residan en la vivienda, incluyendo los vinculados por una relación de tutela, guarda o acogimiento familiar.

El límite previsto en el párrafo anterior será de 5,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples anual de catorce pagas en caso de que alguno de los miembros de la unidad familiar tenga declarada discapacidad superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente para realizar una actividad laboral, o de 6,5 veces dicho indicador, en el caso de que un deudor hipotecario sea persona con parálisis cerebral, con enfermedad mental, o con discapacidad intelectual, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 33 por ciento, o persona con discapacidad física o sensorial, con un grado de discapacidad reconocido igual o superior al 65 por ciento, así como en los casos de enfermedad grave que incapacite acreditadamente, a la persona o a su cuidador, para realizar una actividad laboral.

b) Que, en los cuatro años anteriores al momento de la solicitud, la unidad familiar haya sufrido una alteración significativa de sus circunstancias económicas, en términos de esfuerzo de acceso a la vivienda, o hayan sobrevenido en dicho período circunstancias familiares de especial vulnerabilidad.

A estos efectos se entenderá que se ha producido una alteración significativa de las circunstancias económicas cuando el esfuerzo que represente la carga hipotecaria sobre la renta familiar se haya multiplicado por al menos 1,2.

Asimismo, se entiende que se encuentran en una circunstancia familiar de especial vulnerabilidad:

1.º La unidad familiar en la que alguno de sus miembros tenga declarada discapacidad superior al 33 por ciento, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite acreditadamente de forma permanente, para realizar una actividad laboral.

2.º La unidad familiar con la que convivan, en la misma vivienda, una o más personas que estén unidas con el titular de la hipoteca o su cónyuge por vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad o afinidad, y que se encuentren en situación personal de discapacidad, dependencia, enfermedad grave que les incapacite acreditadamente de forma temporal o permanente para realizar una actividad laboral.

3.º La unidad familiar en que exista una víctima de violencia de género o que sea víctima de trata o explotación sexual.

c) Que la cuota hipotecaria resulte superior al 30 por cien de los ingresos netos que perciba el conjunto de los miembros de la unidad familiar.

A efectos de las letras a) y b) anteriores, se considerará que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33 por ciento los pensionistas de la Seguridad Social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

4. La acreditación documental de las circunstancias anteriores se realizará en la forma prevista en el artículo 3.3 del Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos.

Segundo. *Plazo de solicitud y tramitación por los prestamistas de las novaciones al amparo del Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre.*

Los deudores podrán instar la solicitud de novación de su préstamo hipotecario al amparo del Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, a partir del momento en que se publique la lista de adhesiones prevista en el presente acuerdo en los treinta y seis meses siguientes a la entrada en vigor del Real Decreto-ley. En caso de deudores residentes en alguna de las localidades incluidas en el anexo del Real Decreto-ley 6/2024, de 5 de noviembre, por el que se adoptan medidas urgentes de respuesta ante los daños causados por la Depresión Aislada en Niveles Altos (DANA) en diferentes municipios entre el 28 de octubre y el 4 de noviembre de 2024, la solicitud podrá instarse en los cuarenta y dos meses siguientes a la entrada en vigor del Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre.

Una vez se realizada la petición de la novación hipotecaria, y tras comprobar el prestamista que todos los documentos enviados por el solicitante y que cumplan los requisitos, aquellos dispondrán de un plazo de quince días para su formalización.

Tercero. *Opciones de novación de préstamo hipotecario.*

Los deudores hipotecarios que resulten elegibles al amparo del presente acuerdo y de las disposiciones del Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, podrán optar sobre novar su préstamo hipotecario en alguna de las siguientes formas:

a) El deudor hipotecario podrá solicitar todas o alguna de las siguientes medidas:

1.º La ampliación del plazo total de su préstamo hasta un máximo de 7 años.

2.º La fijación de la cuota en su importe a 1 de junio de 2022 o en el importe de la primera cuota para aquellos préstamos en los que esta se cargue con posterioridad a dicha fecha, por un periodo de 12 meses desde el momento en que se realice la novación a través de una carencia total o parcial del principal, salvo que la carencia total del principal no sea suficiente para fijar la cuota en dicho importe, en cuyo caso se aplicará únicamente una carencia total del principal.

En todo caso, el principal no amortizado devengará intereses a un tipo de interés tal que suponga una reducción del 0,5 por cien del valor actual neto del préstamo de acuerdo con la normativa vigente y la ampliación del plazo no supondrá una reducción del importe de la cuota por debajo de aquella que se estuviera pagando a fecha 1 de junio de 2022.

b) Conversión de la fórmula de cálculo de interés del préstamo inicial, pasando de una fórmula sujeta a tipo variable revisable periódicamente a una de tipo fijo. La oferta realizada por la entidad en este caso podrá tener el tipo fijo que oferte libremente la entidad.

La oferta que realice la entidad en el caso de que el deudor hipotecario así lo solicite para valorar acogerse a esta opción, deberá ser clara, transparente y comparable, pudiendo permitir al deudor conocer las consecuencias y el alcance de la novación que se le ofrece al amparo de la misma.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 6.5 del Real Decreto-ley 19/2022, de 22 de noviembre, la Comisión de Seguimiento podrá requerir a las entidades información individualizada sobre las ofertas presentadas el marco de este apartado.

En todo caso, la novación del préstamo conforme a este artículo no podrá extender el plazo total del préstamo más allá de 40 años desde su fecha de constitución.

§ 71

Real Decreto-ley 6/2013, de 22 de marzo, de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 71, de 23 de marzo de 2013
Última modificación: 22 de diciembre de 2021
Referencia: BOE-A-2013-3199

I

A lo largo de los últimos meses el sector financiero español ha acometido un proceso de saneamiento de dimensiones históricas que habrá de culminar, próximamente, con la ejecución completa de los planes de reestructuración y resolución de aquellas entidades de crédito que tenían mayores dificultades de viabilidad y solvencia. Para llevar a cabo este proceso, nuestro ordenamiento jurídico se adaptó convenientemente mediante la promulgación de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito. En esta se vino a diseñar todo una marco de actuación pública en las crisis de entidades guiado por la búsqueda de un adecuado equilibrio entre la estabilidad financiera y el uso limitado y eficiente de recursos públicos. A estos efectos, se incluyeron en nuestra normativa los llamados ejercicios de gestión de instrumentos híbridos y deuda subordinada, que tratan de garantizar una correcta participación de los acreedores de una entidad en los costes derivados de su reestructuración o resolución.

Es inminente la realización de los ejercicios de gestión de instrumentos híbridos de capital y de deuda subordinada que, en el marco de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito y del Memorando de Entendimiento firmado entre las autoridades españolas y europeas el 20 de julio de 2012, requieren algunos planes de reestructuración y resolución de entidades de crédito.

Resulta necesario hacer un seguimiento de las eventuales reclamaciones que los clientes pueden dirigir a las entidades financieras por razón de la comercialización de estos productos complejos y facilitar en determinados casos mecanismos ágiles de resolución de controversias, principalmente por medio de arbitraje.

En este contexto y con carácter excepcional, resulta preciso ofrecer liquidez a las acciones que los tenedores de estos instrumentos recibirán en canje de los mismos. En la medida en que las entidades emisoras de dichos instrumentos no cotizan en un mercado oficial, y no tienen previsto hacerlo en el marco de los planes de reestructuración aprobados por la Comisión Europea, la falta de liquidez suficiente de sus títulos puede comportar una dificultad para los clientes minoristas. Con el fin de mitigar los efectos de esta circunstancia, se otorga al Fondo de Garantía de Depósitos de la capacidad legal para crear mecanismos de mercado que permitan una alternativa de liquidez para estas acciones. Por tanto, se dota

a este Fondo de la capacidad de poder adquirir las acciones no cotizadas que resulten de los canjes obligatorios de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada de estas entidades, a precios de mercado.

A estos efectos, se le dota de los recursos suficientes para poder hacerlo. Sin perjuicio del calendario de pagos en el que se aporten estos recursos, la propia autorización de la derrama extraordinaria se registrará como patrimonio del fondo en la fecha en que se liquide el primer tramo, y permitirá realizar las operaciones financieras necesarias para la rápida puesta en marcha de los mecanismos de mercado para la adquisición de las acciones en cuestión.

Se trata, en definitiva, de ampliar el ámbito de actuación ordinario del Fondo con la finalidad de capacitarlo para llevar a cabo una función imprescindible y rápida para facilitar la adecuada implementación del proceso de reestructuración bancaria actualmente en curso.

Este real decreto-ley consta de dos artículos, dos disposiciones adicionales, una disposición derogatoria única, que contiene una cláusula derogatoria genérica respecto a cualesquiera otras normas de igual o inferior rango en lo que se opongan a lo dispuesto en este real decreto-ley, y seis disposiciones finales entre las que, además de determinadas modificaciones normativas, se efectúan las correspondientes referencias al título competencial, a las facultades de desarrollo y a la entrada en vigor de la norma.

II

El capítulo I consta de un único artículo, que tiene por objeto la creación y la regulación de la composición y del funcionamiento de la Comisión de seguimiento de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada.

En los últimos años ha crecido el número de reclamaciones por parte de clientes de entidades financieras que habían adquirido instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada.

En este punto, se considera necesario crear un órgano con la más alta representación institucional que coordine e impulse los trabajos necesarios para hacer un seguimiento de determinadas incidencias que hayan podido derivarse de la comercialización de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada. Dentro de estos trabajos, y con pleno respeto a las competencias que, en materia de supervisión financiera y protección de consumidores y usuarios, ostenten otros organismos y el poder judicial, la Comisión hará un análisis de los factores generadores de las reclamaciones judiciales y extrajudiciales, así como del resultado de estas, relativas a la comercialización de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada por parte de las entidades participadas por el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria, realizando informes sobre su evolución, que serán remitidos al Congreso de los Diputados. Además determinará los criterios básicos para fijar en el caso de entidades participadas por el FROB, en qué casos deben ofrecer a sus clientes la sumisión a arbitraje. Dicho análisis se realizará sin injerencia alguna en la debida independencia e imparcialidad con la que, conforme a la legislación vigente, deben desarrollarse los procedimientos tanto judiciales como arbitrales en materia de consumo y sin que suponga carga adicional de trabajo para los órganos, jurisdiccionales o no, competentes para su tramitación, ni para el Consejo General del Poder Judicial.

III

El artículo 2 de este real decreto-ley modifica el apartado 4 y añade un nuevo apartado 5 en la disposición adicional quinta del Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero. Se amplían de manera extraordinaria y temporal las funciones del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito en un doble sentido. De un lado, se permite al Fondo la suscripción de acciones o deuda de la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria (en adelante, SAREB) y, de otro lado, se le faculta para adquirir acciones de las entidades que han transferido sus activos a la SAREB. Esta última facultad permitirá al Fondo adquirir valores no líquidos emitidos por entidades no cotizadas dotándolos de liquidez en beneficio de los clientes de estas entidades, con el fin de posibilitar la venta en condiciones de

mercado de las acciones recibidas en los canjes obligatorios que ha de realizar el FROB dentro de los procesos de reestructuración y resolución actualmente en curso.

Adicionalmente, con el objeto de mantener una saneada posición patrimonial del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, que le permita desempeñar adecuadamente su función en favor de la estabilidad del sistema financiero español, se establece una contribución especial al mismo, aplicable una sola vez, de un 3 por mil de los depósitos computables. Esta contribución se articulará en dos fases. Una primera por el 40 por ciento, para la que el Fondo podrá acordar una serie de deducciones relacionadas con la dimensión de las entidades, sus aportaciones a la SAREB o la percepción de ayudas públicas. Y un segundo tramo, que comprenderá el 60 por ciento restante, a satisfacer a partir de 2014 y dentro de un máximo de 7 años, de acuerdo al calendario de pago que fije la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

IV

Por lo que se refiere a la parte final del real decreto-ley, incluye determinadas disposiciones adicionales que afectan a compromisos internacionales asumidos por España y otras cuya adopción tiene carácter urgente ya sea por estar relacionadas con la resolución o reestructuración de entidades de crédito, ya sea por su especial relevancia en el contexto económico actual.

La disposición adicional primera adopta distintas medidas necesarias para cumplir con el mandato contenido en el Reglamento (UE) N.º 260/2012 del parlamento europeo y del consejo de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009. Se habilita al Ministro de Economía y Competitividad a realizar las autorizaciones y exenciones en los supuestos y términos previstos en dicho Reglamento; se designa al Banco de España autoridad competente responsable de garantizar su cumplimiento; y se modifica el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago para incluir como normas de ordenación y disciplina de los proveedores de servicios de pago las disposiciones del referido Reglamento.

Por su parte, la disposición adicional segunda establece que los servicios de atención al cliente y los defensores del cliente de las entidades financieras, atenderán las reclamaciones relacionadas con los compromisos suscritos por dichas entidades en el marco de la encomienda al Gobierno prevista en la disposición adicional única del Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios y de conformidad con la cual se creó el Fondo Social de la Vivienda.

En las disposiciones finales primera, segunda y tercera se acometen tres modificaciones legales concretas.

Así, en primer lugar, se modifican los artículos 60, 61 y 65 de la Ley 44/2002 de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, para permitir que el Banco de España pueda fijar umbrales de declaración distintos en función de las diferentes finalidades (supervisión o registro de información) de la Central de Información de Riesgos del Banco de España. Esta reforma responde al compromiso de reformas adquirido por España en el marco del Memorando de Entendimiento firmado para la asistencia financiera europea a la recapitalización de las entidades de crédito.

En segundo lugar, en la disposición final segunda se modifica el artículo 86 bis del texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, con el fin de permitir que las entidades aseguradoras españolas puedan competir en igualdad de condiciones con las entidades aseguradoras de otros Estados miembros, las cuales pueden utilizar las agencias de suscripción para contratar seguros. Los artículos 86 bis y 86 ter del texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, que fueron añadidos al mismo por la disposición final decimocuarta de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, recogen la normativa aplicable a las agencias de suscripción. Esta normativa permite a las entidades aseguradoras domiciliadas en Estados miembros del Espacio Económico Europeo distintos de España y que ejerzan sus actividades en España en régimen de derecho de establecimiento o en régimen de libre prestación de servicio, utilizar agencias de suscripción. La modificación del mencionado artículo 86 bis tiene por objeto eliminar la desventaja

competitiva con la que han venido operando las entidades españolas, frente al resto, precisamente en nuestro propio mercado nacional. Se considera que la supresión de esta barrera artificial es de urgente necesidad, pues con ella se pone fin a la desigualdad de trato entre las entidades españolas y las de otros Estados miembros, que sí pueden apoderar a las mencionadas agencias de suscripción para la suscripción de seguros por su cuenta y nombre.

En tercer lugar, en virtud de la disposición final tercera se modifican los artículos 36.4 y 44.2 de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito, a efectos de que la SAREB pueda desarrollar de forma eficaz las funciones que tiene encomendadas.

La citada disposición final también modifica la redacción del artículo 44.2 b) de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito a efectos de clarificar los términos en que puede tener lugar el pago del precio de recompra de emisiones o partidas de instrumentos híbridos de capital y de deuda subordinada incluidos en el ámbito de aplicación de las acciones de gestión acordadas por el FROB.

Las medidas anteriores se enmarcan en un contexto de urgente y extraordinaria necesidad derivado de la inminencia de sus efectos sobre el proceso de reestructuración de entidades de crédito acometido en España, y para el cumplimiento de los compromisos adquiridos de conformidad con el Memorando de Entendimiento firmado para la asistencia financiera europea a la citada reestructuración.

A la vista de todo lo anterior, haciendo uso de la autorización contenida en el artículo 86 de la Constitución Española, a propuesta del Ministro de Economía y Competitividad, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 22 de marzo de 2013,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Comisión de seguimiento de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada

Artículo 1. *Comisión de seguimiento de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada.*

1. Se crea la Comisión de seguimiento de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada (en adelante, la «Comisión»), como órgano colegiado adscrito al Ministerio de Economía y Competitividad a través de la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, encargado de realizar labores de análisis de los factores generadores de las reclamaciones judiciales y extrajudiciales relativas a la comercialización de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada por parte de las entidades en las que el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria tenga participación, de propuestas relacionadas con su comercialización y de determinación de los criterios para que ciertas reclamaciones puedan ser sometidas a arbitraje.

La Comisión ejercerá sus funciones con absoluto respeto a las competencias que ostentan los órganos judiciales y los organismos que integran el sistema arbitral de consumo.

La Comisión deberá quedar formalmente constituida en el plazo de veinte días desde la entrada en vigor de este real decreto-ley y se extinguirá transcurridos dos años desde su constitución salvo que, por considerarse necesario para el adecuado cumplimiento de las funciones para las que ha sido creada, pueda prorrogarse su vigencia por acuerdo de Consejo de Ministros, por el plazo que este determine.

2. Serán funciones de la Comisión:

a) El análisis de los factores que han motivado la presentación de reclamaciones judiciales y extrajudiciales por los titulares de instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada frente a las entidades de crédito en las que el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria tiene participación.

b) La remisión al Congreso de los Diputados, con carácter trimestral, de un informe relativo a los aspectos fundamentales de las reclamaciones a que se refiere el apartado anterior, sin perjuicio de las competencias sobre esta materia que correspondan a otros órganos, organismos o instituciones.

Se entenderán por aspectos fundamentales sobre los que la Comisión puede solicitar y recabar información los relativos a la cuantía de la reclamación, el cauce judicial o extrajudicial elegido por el reclamante, el lugar geográfico de comercialización del instrumento, el sentido de la sentencia o laudo dictado, el fundamento básico de la estimación o desestimación de la reclamación, la entidad emisora, el perfil del cliente y cualesquiera otros de naturaleza análoga que se estimen relevantes para el adecuado cumplimiento de las funciones que tiene encomendadas. A tales efectos, a la Comisión le será de aplicación lo dispuesto por el artículo 140 de la Ley 1/2000, de 7 de enero, de Enjuiciamiento Civil,

c) En su caso, la elevación de propuestas a las autoridades competentes con la finalidad de mejorar la protección del adquirente de este tipo de productos.

Adicionalmente, la Comisión determinará criterios básicos que habrán de emplear las entidades participadas por el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria al objeto de ofrecer a sus clientes el sometimiento a arbitraje de las controversias que surjan en relación con instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada, con el fin de que estos queden adecuadamente compensados del perjuicio económico soportado, en caso de laudo estimatorio. Asimismo, y dentro de los criterios anteriores, la Comisión especificará criterios para designar al colectivo de clientes cuyas reclamaciones, en atención a la especial dificultad de sus circunstancias personales o familiares, deberán recibir una tramitación prioritaria por parte de las entidades participadas por el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria. La Comisión trasladará estos criterios al Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria, que dará las instrucciones necesarias para que sus entidades participadas los adopten. La Comisión adoptará los criterios anteriores en su reunión constitutiva y podrá revisarlos trimestralmente.

3. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, la Comisión elaborará, al mes de ser constituida, un informe sobre:

a) Las características básicas de la comercialización entre clientes minoristas de los instrumentos híbridos de capital y deuda subordinada en los últimos años.

b) Los datos estadísticos más relevantes de dicha comercialización.

c) El marco regulador y supervisor de la protección a los clientes minoristas para la comercialización de estos productos.

d) Las reclamaciones presentadas y su resultado.

Dicho informe deberá ser elevado al Congreso de los Diputados.

4. La Comisión estará integrada por los siguientes miembros:

a) La Presidenta de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, quien presidirá la Comisión.

b) El Subgobernador del Banco de España, en calidad de Vicepresidente.

c) La Secretaria General de Sanidad y Consumo, del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

d) El Secretario General del Tesoro y Política Financiera, del Ministerio de Economía y Competitividad.

e) La Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios.

5. La Comisión estará asistida por un secretario, que será designado por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que participará en las reuniones con voz pero sin voto.

Asimismo, la Comisión invitará a participar, con voz pero sin voto, a los representantes designados por las autoridades de consumo de las comunidades autónomas y del Instituto Nacional del Consumo que hayan participado o vayan a participar en los procedimientos de resolución de las reclamaciones a que se refiere párrafo primero del apartado 1 de este artículo.

También asistirá a las reuniones de la Comisión, con voz pero sin voto, un representante designado por el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria.

La Comisión podrá solicitar la asistencia a sus reuniones y el asesoramiento de técnicos de organismos públicos o entidades privadas cuya participación pueda facilitar el mejor desarrollo de sus funciones.

6. En casos de ausencia o de enfermedad y, en general, cuando concurra alguna causa justificada, los miembros de la Comisión serán sustituidos por sus suplentes, los cuales serán designados por los titulares de los Ministerios u Organismos a que pertenezcan o en los que estén nombrados los miembros titulares.

7. La Comisión determinará sus normas de funcionamiento, que se ajustarán a lo dispuesto en el capítulo II del título II de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo Común, pudiendo ser de aplicación la disposición adicional primera de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. La Comisión se reunirá, al menos trimestralmente, y cada vez que sea convocada por su Presidenta, por propia iniciativa o a instancia de tres de sus miembros.

Para la válida constitución de la Comisión, a efectos de la celebración de sesiones, deliberaciones y adopción de decisiones, será necesaria la asistencia de la Presidenta y del Secretario, o quienes les sustituyan, y de dos miembros. Sus acuerdos se adoptarán por mayoría de sus miembros teniendo la Presidenta voto de calidad, en caso de empate.

8. El funcionamiento de esta Comisión no supondrá incremento alguno del gasto público, atendiéndose con los medios personales y materiales existentes.

Sus miembros no percibirán remuneración o dieta alguna por el ejercicio de sus funciones.

9. El Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria deberá suministrar a la Comisión, para el adecuado ejercicio de sus funciones, la información sobre los aspectos fundamentales de los procedimientos arbitrales y judiciales a que estén sometidas las entidades por él controladas y, en particular, sobre el cumplimiento de los criterios básicos a que hace referencia el último párrafo del apartado 2.

CAPITULO II

Artículo 2. *Modificación de la disposición adicional quinta del Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero.*

Se modifica el apartado 4 y se añade un nuevo apartado 5 en la disposición adicional quinta del Real Decreto-ley 21/2012, de 13 de julio, de medidas de liquidez de las Administraciones públicas y en el ámbito financiero, con la siguiente redacción:

> «4. En el ámbito de sus funciones y teniendo en cuenta el beneficio del conjunto del sistema de entidades adheridas, el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito podrá adoptar medidas tendentes a facilitar la implementación de la asistencia financiera europea para la recapitalización de las entidades de crédito españolas. Entre tales medidas, el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito podrá comprometer su patrimonio para la prestación de las garantías que pudieran exigirse en el ámbito de la referida asistencia financiera. Dicho compromiso y las garantías podrán ser asumidas por las entidades de crédito en el marco de los planes de recapitalización que se aprueben por el Banco de España.
>
> Asimismo, se incluirá entre las citadas medidas la posibilidad de suscripción o adquisición por parte del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito de:
>
> a) acciones o instrumentos de deuda subordinada emitidos por la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria prevista en la disposición adicional séptima de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito.
>
> La realización de estas adquisiciones o suscripciones de instrumentos de deuda requerirán de informe favorable del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas en el que se valore el efecto que la operación prevista pudiera tener en la

calificación a efectos de contabilidad nacional de dicha Sociedad o bien en el déficit y en la deuda pública.

b) acciones ordinarias no admitidas a cotización en un mercado regulado emitidas por cualquiera de las entidades a las que se refiere la disposición adicional novena de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, en el marco de las acciones de gestión de instrumentos híbridos y deuda subordinada reguladas en su capítulo VII. El Fondo adquirirá de modo prioritario las acciones de aquellos clientes de la entidad que se hallen en el colectivo referido en el último párrafo del artículo 1.2 del Real Decreto-ley 6/2013, de 22 de marzo, de protección a los titulares de determinados productos de ahorro e inversión y otras medidas de carácter financiero.

La adquisición de los instrumentos anteriores se realizará a un precio que no exceda de su valor de mercado y de acuerdo con la normativa de la Unión Europea de ayudas de Estado. A efectos de determinar el citado valor de mercado, el Fondo de Garantía de Depósitos solicitará la elaboración de un informe de experto independiente. El plazo para realizar la adquisición deberá ser limitado y se fijará por el propio Fondo.

En todo caso, el coste de las medidas anteriores será inferior al total de los potenciales desembolsos que hubiera tenido que realizar el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito de conformidad con su normativa reguladora, en el contexto de los procesos de reestructuración ordenada y reforzamiento de los recursos propios de entidades de crédito a las que se refiere la disposición adicional novena de la citada ley, de haber satisfecho, en el momento de la apertura del correspondiente proceso, los importes garantizados.

5. A fin de reforzar el patrimonio del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, la aportación anual prevista por el artículo 3 del Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre Fondos de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, a realizar por las entidades adheridas sobre los depósitos a 31 de diciembre de 2012, se incrementará excepcionalmente, y por una sola vez, en un 3 por mil adicional.

Este incremento se hará efectivo en dos tramos:

a) Un primer tramo equivalente a dos quintas partes del incremento total a satisfacer en el plazo de 20 días hábiles desde el 31 de diciembre de 2013.

b) Un segundo tramo equivalente a las tres quintas partes restantes a satisfacer a partir de 1 de enero de 2014 de acuerdo al calendario de pago que fije la Comisión Gestora dentro de un plazo máximo de 7 años. Sin perjuicio del citado calendario de pago, el importe correspondiente a este segundo tramo se registrará como patrimonio del fondo en la fecha en que se liquide el primer tramo.

En relación con el primer tramo, la Comisión gestora del Fondo podrá, mediante acuerdo adoptado por mayoría de dos tercios de sus miembros, establecer:

i) Un desplazamiento hacia el segundo tramo de la aportación correspondiente a este tramo inicial de hasta un máximo del 50%.

ii) La no aplicación de este tramo a las entidades a las que se refiere la disposición adicional novena de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre.

iii) Una deducción de hasta un máximo del 50% en las aportaciones de las entidades adheridas cuya base de cálculo no exceda de 5.000 millones de euros.

iv) Una deducción de hasta un máximo del 30% de las cantidades invertidas por las entidades, antes del 31 de diciembre de 2013, en la suscripción o adquisición de acciones o instrumentos de deuda subordinada emitidos por la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria.

La suma de las deducciones previstas en los apartados iii) y iv) anteriores no podrá, en ningún caso, superar el 90% del importe que, en función del saldo de depósitos mantenido a 31 de diciembre de 2012, corresponda satisfacer a cada entidad.»

Disposición adicional primera. *Medidas de aplicación del Reglamento (UE) N.º 260/2012 del Parlamento europeo y del Consejo de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009.*

Uno. Se habilita al Ministro de Economía y Competitividad a realizar las autorizaciones y exenciones en los supuestos y términos previstos en los apartados 1, 3 y 5 del artículo 16 del Reglamento (UE) N.º 260/2012 del Parlamento europeo y del Consejo, de 14 de marzo de 2012, por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009.

Dos. **(Derogado).**

Tres. Se modifica el artículo 51.3 de la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago que pasa a tener la siguiente redacción:

> «Tendrán la consideración de normas de ordenación y disciplina de los proveedores de servicios de pago a los que se refieren las letras a), b) y c) del apartado 1 del artículo 4, las disposiciones contenidas en los títulos I (a excepción del artículo 5) y II de esta ley, las previstas en los artículos 18 y 19 del título III, el artículo 50, las disposiciones del Reglamento (CE) 924/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, relativo a los pagos transfronterizos en la Comunidad y por el que se deroga el Reglamento (CE) 2560/2001, las disposiciones contenidas en el Reglamento (UE) N.º 260/2012 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de marzo de 2012 por el que se establecen requisitos técnicos y empresariales para las transferencias y los adeudos domiciliados en euros, y se modifica el Reglamento (CE) n.º 924/2009, así como cualesquiera otras leyes y disposiciones de carácter general que contengan preceptos específicamente referidos a los proveedores de servicios de pago y de obligada observancia para los mismos.
>
> Su incumplimiento será sancionado como infracción grave de acuerdo con lo previsto en la Ley 26/1988, de 29 de julio, de disciplina e intervención de entidades de crédito, siempre que las mismas no tengan carácter ocasional o aislado».

Disposición adicional segunda. *Atención de reclamaciones derivadas de compromisos adquiridos por las entidades de crédito en virtud de la disposición adicional única del Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios.*

Los servicios de atención al cliente y los defensores del cliente a los que se refiere la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, atenderán, de conformidad con lo previsto en la citada orden, las reclamaciones relacionadas con los compromisos suscritos por las entidades de crédito en el marco de la encomienda al Gobierno prevista en la disposición adicional única del Real Decreto-ley 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección de los deudores hipotecarios.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Se derogan cualesquiera otras normas de igual o inferior rango en lo que se opongan a lo dispuesto en este real decreto-ley.

Disposición final primera. *Modificación de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero.*

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero queda modificada como sigue:

Uno. Se modifica el apartado cuarto del artículo 60, que queda redactado en los siguientes términos:

> «El Ministro de Economía y Competitividad y, con su habilitación expresa, el Banco de España, determinará las clases de riesgos a declarar entre los

mencionados en el apartado anterior, las declaraciones periódicas o complementarias a remitir de modo que se asegure que los datos están suficientemente actualizados, las fechas a las que habrán de referirse, el procedimiento, la forma y el plazo de remisión de las mismas, el alcance de los datos a declarar a la CIR respecto a las características y circunstancias de las diferentes clases de riesgo y de sus titulares. A estos efectos se podrá diferenciar, incluso estableciendo umbrales de declaración distintos, entre:

a) los datos a declarar exclusivamente en cumplimiento de las obligaciones de información que establezca el Banco de España en el ejercicio de sus funciones de supervisión e inspección y demás funciones que tiene legamente atribuidas, incluidos los datos basados en previsiones propias de las entidades, y,

b) aquellos otros datos que también se declaren con la finalidad de facilitarlos a las entidades declarantes para el ejercicio de su actividad.»

Dos. Se modifica el párrafo segundo del apartado cuarto del artículo 61, que queda redactado en los siguientes términos:

«Del mismo modo, en los citados informes se omitirán aquellos datos aportados por las entidades declarantes exclusivamente en cumplimiento de las obligaciones de información que establezca el Banco de España en el ejercicio de sus funciones de supervisión e inspección y demás funciones que tiene legamente atribuidas.»

Tres. Se modifica el artículo 65, que queda redactado en los siguientes términos:

«Primero. Cualquier persona, física o jurídica, que figure como titular de un riesgo declarable a la CIR, podrá acceder a toda la información que le afecte, salvo aquellos datos aportados por las entidades declarantes exclusivamente en cumplimiento de las obligaciones de información que establezca el Banco de España en el ejercicio de sus funciones de supervisión e inspección y demás funciones que tiene legamente atribuidas. Las personas físicas podrán igualmente solicitar el nombre y dirección de los cesionarios a los que la CIR haya comunicado sus datos durante los últimos seis meses así como las cesiones de los mismos que vayan a realizarse. La información sobre los cesionarios se acompañará de una copia de los datos cedidos en cada caso.

Cuando todos los datos de un titular hayan sido aportados a la CIR exclusivamente en cumplimiento de las obligaciones de información que establezca el Banco de España en el ejercicio de sus funciones de supervisión e inspección y demás funciones que tiene legamente atribuidas, el titular podrá acceder únicamente al nombre de las entidades que hayan declarado los riesgos a fin de que puedan ejercer el derecho de acceso ante ellas.

La solicitud de acceso podrá realizarse por cualquier medio que asegure la identificación y, en su caso, título del peticionario, correspondiendo al Banco de España fijar los procedimientos que los aseguren y el sistema de consulta, sin menoscabo, en lo que se refiere a las personas físicas, del régimen de tutela del derecho de acceso, y de las limitaciones a su ejercicio, previstos en el artículo 15 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Los datos interesados deberán facilitarse al peticionario en el plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de la solicitud en el Banco de España.

Segundo. Sin perjuicio de los derechos que asistan a las personas físicas, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en sus normas de desarrollo, respecto a los datos de carácter personal incluidos en los ficheros de las entidades declarantes, todo titular de datos declarados a la CIR que considere que éstos son inexactos o incompletos podrá solicitar al Banco de España, mediante escrito en el que se indiquen las razones y alcance de su petición, que tramite la rectificación o cancelación de los mismos ante las entidades declarantes, salvo aquellos datos aportados por las entidades declarantes exclusivamente en cumplimiento de las obligaciones de información que establezca el Banco de España en el ejercicio de

sus funciones de supervisión e inspección y demás funciones que tiene legamente atribuidas. El Banco de España dará traslado inmediato de la solicitud recibida a la entidad o entidades declarantes de los datos supuestamente inexactos o incompletos.

Las solicitudes remitidas por el Banco de España deberán ser contestadas y comunicadas por las entidades declarantes al afectado y a la CIR, en el plazo máximo de quince días hábiles a contar desde su recepción en cualquiera de sus oficinas. La decisión será motivada en el supuesto de que considere que no procede acceder a lo solicitado.

Las personas físicas podrán formular contra las entidades declarantes la reclamación ante la Agencia de Protección de Datos a que se refiere el artículo 18 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, cuando las decisiones adoptadas conforme a lo previsto en el párrafo anterior no accedan a la rectificación o cancelación solicitada por el afectado, o no haya sido contestada su solicitud dentro del plazo previsto al efecto.

Tercero. Las entidades declarantes estarán obligadas a facilitar a las personas jurídicas titulares de riesgo el acceso efectivo a los datos remitidos a la CIR de los que sean titulares, en el plazo máximo de un mes desde la fecha en que sea solicitado; también deberán atender las solicitudes de rectificación o cancelación de datos inexactos o incompletos que aquéllas les formulen; el plazo para contestar dichas solicitudes será de veinte días hábiles.

Cuarto. Sin perjuicio de las competencias de la Agencia de Protección de Datos previstas en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, cuando una persona física interponga una reclamación ante aquélla a los efectos de la tutela de sus derechos de acceso, rectificación, cancelación u oposición en relación a sus datos de carácter personal incluidos en los ficheros de las entidades declarantes, la Agencia deberá comunicarlo con carácter inmediato al Banco de España a los efectos de la suspensión de la cesión de datos prevista en el párrafo segundo del apartado primero del artículo siguiente, en el caso de que los datos objeto de la reclamación estuvieran incluidos entre los que son de obligada remisión a la CIR.»

Disposición final segunda. *Modificación del texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre.*

Se modifican los apartados 1 y 2 del artículo 86 bis del texto refundido de la Ley de ordenación y supervisión de los seguros privados, aprobado por Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, en los términos que se indican a continuación:

«1. Las entidades aseguradoras podrán celebrar contratos de apoderamiento con personas jurídicas para la suscripción de riesgos en nombre y por cuenta de aquellas.

2. Las agencias de suscripción en España accederán a su actividad previa obtención de la autorización administrativa de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.»

Disposición final tercera. *Modificación de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito.*

Uno. Se añaden unos nuevos apartados h), i) y j) en el artículo 36.4 de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito, con la siguiente redacción:

«h) Los créditos transmitidos a la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria no serán calificados como subordinados en el marco de un eventual concurso del deudor, aun cuando la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria fuese accionista de la sociedad deudora. No obstante, si ya hubiese sido calificado el crédito como subordinado con carácter previo a la transmisión, conservará tal calificación.

La Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria ostentará, respecto a los créditos por ella adquiridos después de la declaración de concurso, derecho de adhesión a la propuesta o propuestas de convenio que se presenten por cualquier legitimado, así como derecho de voto en la junta de acreedores.

i) La Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria podrá ser beneficiaria de las hipotecas de máximo previstas en el artículo 153 bis de la Ley Hipotecaria que estuvieran constituidas sobre los activos que se le hubiesen transmitido al amparo de lo previsto en esta Ley, o de las que se constituyan en lo sucesivo.

j) Será de aplicación a la Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria el régimen de los acuerdos de compensación contractual y garantías financieras regulado en el capítulo II del Real Decreto-ley 5/2005, de 11 de marzo, de reformas urgentes para el impulso a la productividad y para la mejora de la contratación pública.»

Dos. El último párrafo del artículo 44.2.b) de la Ley 9/2012, de 14 de noviembre, de reestructuración y resolución de entidades de crédito queda redactado del siguiente modo:

«Asimismo, el FROB podrá estipular que el pago del precio de recompra se reinvierta en la suscripción de acciones, cuotas participativas o aportaciones al capital social, según corresponda, de la propia entidad o de otra entidad de crédito por ella participada, o que dicho pago se realice en especie mediante la entrega de acciones o cuotas participativas disponibles en autocartera directa o indirecta de la entidad o de su entidad de crédito participada.»

Disposición final cuarta. *Título competencial.*

Este real decreto-ley se dicta al amparo de las competencias atribuidas al Estado en el artículo 149.1.11.ª de la Constitución en materia de bases de la ordenación del crédito, banca y seguros.

Disposición final quinta. *Facultades de desarrollo.*

Se habilita al Gobierno y al titular del Ministerio de Economía y Competitividad, en el ámbito de sus respectivas competencias, para dictar las disposiciones y adoptar las medidas necesarias para el desarrollo y ejecución de lo establecido en este real decreto-ley.

Disposición final sexta. *Entrada en vigor.*

Este real decreto-ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 72

Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios

Ministerio de Economía y Hacienda
«BOE» núm. 261, de 29 de octubre de 2011
Última modificación: 27 de julio de 2020
Referencia: BOE-A-2011-17015

I

La transparencia en el funcionamiento de los mercados ha supuesto históricamente uno de los objetivos más perseguidos por el ordenamiento jurídico de cualquier sector económico. La correcta asignación de los recursos no puede producirse de manera auténtica, ni es factible garantizar plenamente la competencia, si no existe un marco adecuado de protección para los clientes que, limitando los efectos de la asimetría de información, les permita adoptar sus decisiones económicas de la forma más conveniente.

Dentro del sector financiero, y dejando a un lado la protección derivada de la existencia de fondos de garantía de depósitos e inversores, la defensa de la clientela ha pivotado tradicionalmente sobre dos ejes. De un lado, la normativa prudencial y de solvencia de las entidades de crédito, aunque orientada en primer término a la estabilidad de los mercados, tiene un efecto directo y muy valioso sobre la protección de los clientes. En este sentido, las entidades están sometidas a un estatuto profesional de los más exigentes que se prevén en todo el ordenamiento jurídico, lo que favorece rotundamente su solidez y fiabilidad dentro del tráfico financiero.

Por otro lado, la legislación financiera cuenta también con un sistema especial de protección directa del cliente. Al margen de la protección de los usuarios de servicios de inversión y de seguro, que poseen regulaciones muy completas y sistemáticas, y más allá de la defensa general de los consumidores, la protección del cliente de servicios bancarios trata de paliar los efectos que produce la desventaja informativa, fomentando la transparencia en las relaciones entidad-cliente a lo largo de todo el tracto de la negociación bancaria.

Esta normativa de transparencia se ha venido desplegando en España a través del desarrollo del artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito. Este precepto, con la expresa finalidad de proteger los legítimos intereses de la clientela de las entidades de crédito, y sin perjuicio de la libertad de contratación, dotó a la Ministra de Economía y Hacienda de la facultad de dictar las normas necesarias para tutelar las citadas relaciones entre las entidades de crédito y su clientela y conducirlas a la máxima transparencia.

El primer desarrollo reglamentario que vino a dar contenido a la mencionada regulación tuvo lugar hace ya más de dos décadas. La Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito es, desde entonces, el marco general de la regulación de las cuestiones

esenciales sobre el tráfico financiero minorista como son, por ejemplo, las comisiones, los tipos de interés o las comunicaciones con el cliente. Poco después, se hizo uso de la misma potestad reglamentaria para abordar la regulación del préstamo hipotecario, servicio bancario minorista por excelencia. En este sentido, con el objetivo de facilitar al cliente la perfecta comprensión e implicaciones financieras del contrato de préstamo hipotecario, a mediados de los noventa entró en vigor la Orden de 5 de mayo de 1994 sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

Desde entonces la legislación financiera de transparencia ha seguido avanzando en determinadas áreas sectoriales. Es el caso de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, dedicada a este servicio bancario específico; la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, que extiende el régimen de transparencia a otros intermediarios financieros diferentes de las entidades de crédito; y en el rango reglamentario, la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, y la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.

En este punto se observa claramente como la normativa común o general de transparencia española (Órdenes ministeriales de 1989 y 1994 y Circular 8/1990 del Banco de España que las desarrolla) ha quedado injustificablemente obsoleta. De un lado, debido a los referidos avances de la regulación sectorial acometidos en áreas como el crédito al consumo, los servicios de pago o la publicidad. Y, de otro, a causa de la enorme transformación que la comercialización de servicios bancarios ha experimentado desde los primeros años noventa hasta la actualidad. Transformación estrechamente vinculada a circunstancias como la enorme expansión del crédito, especialmente hipotecario, al aumento y completa generalización del acceso minorista a los servicios bancarios, la aparición de nuevos instrumentos financieros de creciente complejidad, la difusión del empleo de las nuevas tecnologías en las relaciones con los clientes y, no cabe duda, debido también a la profunda crisis del sector financiero durante los años más recientes.

II

Dentro de los antecedentes anteriores, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, trató de llevar a cabo un avance sustancial en materia de transparencia bancaria. Sus aportaciones y novedades se articulan en un doble sentido. Por un lado, se ha introducido en nuestro ordenamiento un nuevo enfoque de intervención regulatoria que, a pesar de su relevancia en el debate internacional, aún resultaba ajeno a nuestro Derecho. Se trata del fomento de la responsabilidad en el préstamo. Para ello, la citada ley ha establecido no solo la obligatoriedad de llevar a cabo una adecuada evaluación de la solvencia de los clientes (práctica, por otro lado, completamente extendida entre las entidades de crédito españolas), sino también la necesidad de fomentar activamente todo un elenco de prácticas, dirigidas a garantizar la concesión responsable de los préstamos.

Y por otro lado, la citada ley ha facultado expresamente a la Ministra de Economía y Hacienda, concediéndole un plazo de seis meses, para aprobar las normas necesarias para garantizar el adecuado nivel de protección de los usuarios de servicios financieros en sus relaciones con las entidades de crédito.

La presente orden viene, por tanto, en uso y cumplimiento de la anterior habilitación a cumplir un triple objetivo. De un lado, concentrar en un único texto la normativa básica de transparencia de modo que, de manera sistemática e ilustrativa, la propia codificación de la materia mejore por sí misma su claridad y accesibilidad para el ciudadano, superando la actual dispersión normativa.

En segundo lugar, la norma trata de actualizar el conjunto de las previsiones relativas a la protección del cliente bancario, al objeto de racionalizar, mejorar y aumentar donde resultaba imprescindible, las obligaciones de transparencia y conducta de las entidades de crédito. De este modo, en línea con las reformas acometidas en buena parte del Derecho comparado, nuestro país mejora las exigencias en materias tales como información relativa a tipos de interés y comisiones, comunicaciones con el cliente, información (pre)contractual, servicios financieros vinculados, etc. La orden incluye, asimismo, una mención expresa al

asesoramiento, con el fin de garantizar que la prestación de este servicio bancario se realice siempre en mejor interés del cliente, y valorando adecuadamente su situación y el conjunto de servicios disponibles en el mercado. De este modo, se distingue tal servicio de la directa comercialización por parte de las entidades de sus propios productos, actividad esta sometida al régimen general de transparencia y explicaciones adecuadas. Finalmente, se reconocen de manera definitiva los medios electrónicos como mecanismos a todos los efectos equiparables al tradicional soporte papel, en la relación de las entidades de crédito con sus clientes.

Y, finalmente, la norma desarrolla los principios generales previstos en la Ley de Economía Sostenible en lo que se refiere al préstamo responsable, de modo que se introducen las obligaciones correspondientes para que el sector financiero español, en beneficio de los clientes y de la estabilidad del mercado, mejore los niveles prudenciales en la concesión de este tipo de operaciones. A estos efectos, se ha diseñado un sistema basado en la evaluación de la solvencia, que tiene como objetivo la valoración del riesgo de impago a efectos de la posible concesión de un préstamo y cuyo desarrollo no debiera, en ningún caso, suponer una barrera de acceso al crédito a la población, sino un estímulo legal al comportamiento más sano y prudente de entidades y clientes.

Adicionalmente, la norma aborda otras áreas también sustanciales entre las que cabe destacar las tres siguientes. En primer lugar, se aborda el desarrollo específico de la normativa de transparencia del préstamo hipotecario para la adquisición de vivienda a efectos de sustituir la regulación anterior, de 1994. El nuevo sistema de transparencia, en línea con la normativa ya aprobada de crédito al consumo y con la normativa proyectada en el ámbito europeo, se diseña sobre una serie de requerimientos de información unificada tanto de carácter precontractual como contractual. Se añaden adicionalmente, otras herramientas más específicas, como la difusión a una Guía informativa adaptada a este producto que permitirá profundizar en la necesaria educación financiera de los clientes. También se refuerza específicamente la transparencia en lo que se refiere a determinados servicios: las cláusulas suelo o techo y los instrumentos financieros de cobertura del tipo de interés. La existencia de ambos servicios vinculada a los préstamos hipotecarios ya estaba prevista en el ordenamiento, y esta orden no viene sino a reforzar al máximo las obligaciones de transparencia y difusión de información relevante, que el cliente debe ponderar antes de su contratación. En el mismo marco, y en lo que se refiere a la hipoteca inversa, la orden viene a ejecutar el desarrollo de lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

Y, finalmente, la norma también regula los que serán tipos de interés oficiales conforme a la habilitación incluida en el ya mencionado artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito. La modificación responde en este punto a la necesidad de adaptar los tipos de referencia a una integración de los mercados a escala europea y nacional cada vez mayor y a la necesidad de aumentar las alternativas de elección de tipos, al tiempo que se ajustan estos al coste real de obtención de recursos por las entidades de crédito.

La presente orden se dicta en uso de las habilitaciones expresamente conferidas al Ministro de Economía y Hacienda en los artículos 29.2 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, y en la disposición adicional primera de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

En su virtud, de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

La presente orden ministerial tiene por objeto garantizar el adecuado nivel de protección de los clientes de productos y servicios bancarios de entidades de crédito, mediante la implantación de normas de conducta y medidas de transparencia en la prestación de servicios financieros bancarios.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente orden será de aplicación a los servicios bancarios dirigidos o prestados a clientes, o clientes potenciales, en territorio español por establecimientos financieros de crédito y entidades de crédito españolas, extranjeras o domiciliadas en otro Estado miembro de la Unión Europea que operen, en su caso, mediante sucursales, agente, intermediario o en régimen de libre prestación de servicios en relación con productos y servicios bancarios.

Se entenderá, a estos efectos, por clientes y clientes potenciales a las personas físicas. Asimismo, cuando a lo largo del articulado de la Orden se haga referencia a entidades o entidades de crédito, se entenderán incluidas todas las mencionadas en el párrafo anterior.

Las disposiciones previstas en las secciones 1.ª a 7.ª del capítulo II del título III serán aplicables a prestamistas inmobiliarios, a intermediarios de crédito inmobiliario y sus representantes designados, tal como se definen en el artículo 4 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

Asimismo, a los efectos de esta orden se entenderá por servicios bancarios aquellos que comprenden los servicios de caja, la captación de fondos reembolsables, especialmente depósitos, la concesión de crédito y préstamo, los servicios de pago y las demás actividades incluidas en el anexo de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito apartados 7 a 13.

2. Quedan excluidos del ámbito de esta orden ministerial los servicios, operaciones y actividades comprendidos en el ámbito del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, del texto refundido de la Ley de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por el Real Decreto Legislativo 6/2004, de 29 de octubre, del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, y en el Libro Segundo del Real Decreto-ley 3/2020, de 4 de febrero, de medidas urgentes por el que se incorporan al ordenamiento jurídico español diversas directivas de la Unión Europea en el ámbito de la contratación pública en determinados sectores; de seguros privados; de planes y fondos de pensiones; del ámbito tributario y de litigios fiscales.

3. Será de aplicación a las entidades aseguradoras lo previsto en el capítulo II bis del título III.

4. Cuando el cliente actúe en el ámbito de su actividad profesional o empresarial, las partes podrán acordar que no se aplique total o parcialmente lo previsto en esta orden, con la excepción de lo establecido en el capítulo II del título III.

Artículo 3. *Comisiones.*

1. Las comisiones percibidas por servicios prestados por las entidades de crédito serán las que se fijen libremente entre dichas entidades y los clientes.

Sólo podrán percibirse comisiones o repercutirse gastos por servicios solicitados en firme o aceptados expresamente por un cliente y siempre que respondan a servicios efectivamente prestados o gastos habidos.

2. Las entidades de crédito deberán poner a disposición de los clientes, debidamente actualizadas, las comisiones habitualmente percibidas por los servicios que prestan con mayor frecuencia, así como los gastos repercutidos en dichos servicios, todo ello en un formato unificado, conforme a los términos específicos que determinará el Banco de España.

Esta información incluirá, en todo caso, de manera sencilla y que facilite la comparación entre entidades, los conceptos que devengan comisión, la periodicidad con que se aplican y el importe de las mismas de manera desagregada por periodo en que se apliquen.

Esta información estará disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y deberá estar a disposición de los clientes, en cualquier momento y gratuitamente.

3. Inmediatamente antes de que un servicio bancario vaya a ser prestado a un cliente a través de un medio de comunicación a distancia o de un cajero automático o de un dispositivo similar, se deberá indicar, mediante un mensaje claro, perfectamente perceptible y gratuito, la comisión aplicable por cualquier concepto y los gastos a repercutir. Una vez proporcionada dicha información, se ofrecerá al cliente, de forma igualmente gratuita, la posibilidad de desistir de la operación solicitada.

Cuando el servicio bancario vaya a ser prestado a través de un cajero automático o de un dispositivo similar y la entidad emisora del medio de pago sea diferente de la titular de aquel, se podrá sustituir la información prevista en el párrafo anterior por el valor máximo de la comisión y demás gastos adicionales a que pueda quedar sujeta la operación solicitada. En este supuesto, deberá informarse de que el importe finalmente cargado podrá ser inferior, dependiendo, en su caso, de las condiciones estipuladas en el contrato celebrado entre el cliente y la entidad emisora del medio de pago.

4. En servicios bancarios prestados a través de un medio de comunicación a distancia o de un cajero automático o de un dispositivo similar, en lugar visible, figurará un número de teléfono para incidencias, al que se podrá acudir en el caso de que se produzcan problemas en la prestación de los servicios.

Artículo 4. *Tipos de interés.*

1. Los tipos de interés aplicables a los servicios bancarios, en operaciones tanto de depósitos como de crédito o préstamo, serán los que se fijen libremente entre las entidades de crédito que los prestan y los clientes, cualquiera que sea la modalidad y plazo de la operación.

2. Las entidades de crédito deberán poner a disposición de los clientes, debidamente actualizados, los tipos de interés habitualmente aplicados a los servicios que prestan con mayor frecuencia, en un formato unificado, conforme a los términos específicos que determinará el Banco de España.

Esta información incluirá, en todo caso, de manera sencilla y que facilite la comparación entre entidades, la tasa anual equivalente (TAE) u otra expresión equivalente de la operación. A estos efectos, se entenderá como tasa anual equivalente aquella que iguala en cualquier fecha el valor actual de los efectivos recibidos y entregados a lo largo de la operación, por todos los conceptos, incluido el saldo remanente a su término, con las excepciones e indicaciones que determine el Banco de España, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 31 y en los anexos de esta orden. La fórmula utilizada para obtener la citada información deberá hacerse explícita, ya sea directamente o por referencia al Boletín Oficial del Estado en que se hubiera publicado la normativa en que se contenga.

Esta información unificada estará disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y deberá estar a disposición de los clientes en cualquier momento y gratuitamente.

3. Las entidades que permitan descubiertos tácitos en las cuentas de depósito o excedidos tácitos en las de crédito deberán publicar, en la forma y con las indicaciones que establezca el Banco de España, las comisiones, tipos de interés o recargos aplicables a esos supuestos. Esos tipos serán de obligada aplicación a todas las operaciones de esa naturaleza que no tuvieran fijados contractualmente otros inferiores. En particular, las entidades harán constar separadamente los tipos aplicables a los descubiertos tácitos a los que se refiere el artículo 20 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

Artículo 5. *Publicidad.*

Toda la publicidad de las entidades de crédito referida a los servicios bancarios deberá ser clara, objetiva y no engañosa, conforme a lo previsto en la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y en la Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España, a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios.

Artículo 6. *Información precontractual.*

Las entidades de crédito deberán facilitar de forma gratuita al cliente de servicios bancarios toda la información precontractual que sea legalmente exigible para adoptar una decisión informada sobre un servicio bancario y comparar ofertas similares. Esta información deberá ser clara, oportuna y suficiente, objetiva y no engañosa y habrá de entregarse con la debida antelación en función del tipo de contrato u oferta y, en todo caso, antes de que el cliente quede vinculado por dicho contrato u oferta.

Artículo 7. *Información contractual.*

1. Las entidades de crédito deberán entregar al cliente el correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalice el servicio recibido.

2. Las entidades de crédito deberán conservar el documento contractual y poner a disposición del cliente copia del mismo siempre que éste lo solicite.

En las operaciones formalizadas en documento notarial se estará, en cuanto a la obtención de copias por los clientes, a lo dispuesto en la normativa notarial.

3. Los documentos contractuales relativos a servicios bancarios de captación de fondos reembolsables, especialmente depósitos, y de concesión de crédito y préstamo deberán recoger de forma explícita y clara los siguientes extremos:

a) El tipo de interés nominal, la TAE u otra expresión equivalente del coste o remuneración total efectivos en términos de intereses anuales, conforme a lo que a estos efectos establezca el Banco de España teniendo en cuenta, en su caso, el valor pecuniario de toda remuneración en especie.

b) La periodicidad con que se producirá el devengo de intereses, las fechas de devengo y liquidación de los mismos, la fórmula o métodos utilizados para obtener, a partir del tipo de interés nominal o de los otros factores del coste o la remuneración que resulten pertinentes, el importe de los intereses devengados y, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo de dicho importe.

c) Las comisiones y gastos repercutibles que sean de aplicación, con indicación concreta de su concepto, cuantía, fechas de devengo y liquidación, así como, en general, cualquier otro dato necesario para el cálculo del importe de tales conceptos.

d) La duración del depósito o préstamo o crédito y, en su caso, la condiciones para su prórroga.

e) Las normas relativas a las fechas valor aplicables.

f) Los derechos y obligaciones que correspondan a la entidad de crédito para la modificación del tipo de interés pactado, o para la modificación de las comisiones o gastos repercutibles aplicados; y los derechos de que, en su caso, goce el cliente cuando se produzca tal modificación.

g) Los derechos y obligaciones del cliente en cuanto a la cancelación del depósito o préstamo o al reembolso anticipado del mismo y el coste total que el uso de tales facultades supondrían.

h) Las consecuencias para el cliente del incumplimiento de sus obligaciones, especialmente, del impago en caso de crédito o préstamo.

i) Los demás que establezca el Banco de España.

Menciones análogas, en la medida que proceda, deberán figurar, conforme a las precisiones que pueda establecer el Banco de España, en el resto de contratos sujetos a la presente orden.

Artículo 8. *Comunicaciones al cliente.*

1. Toda comunicación de las entidades de crédito, en los términos previstos por la normativa correspondiente, referida a cualquiera de los servicios bancarios previstos en esta orden deberá:

a) reflejar de manera clara y fiel los términos en que se desarrollan los servicios;
b) no destacar ningún beneficio potencial del servicio ocultando expresamente los riesgos inherentes al mismo;
c) resultar suficiente para que el destinatario más habitual de la misma comprenda adecuadamente los términos esenciales del servicio, y;
d) no omitir ni desnaturalizar ninguna información relevante.

2. Cuando una entidad de crédito tenga el derecho de modificar unilateralmente cualquier término de un contrato de servicio bancario deberá comunicar al cliente, con una antelación no inferior a un mes, siempre que la duración inicial del contrato exceda de este plazo, los términos exactos de tal modificación o prórroga y los derechos de que, en su caso, goce el cliente en relación con las mismas. En los supuestos de modificaciones de límites o capacidad de disposición de nuevas cantidades, cuando se haya dado previamente la circunstancia de un incumplimiento de obligaciones por parte del cliente, la comunicación se producirá con una antelación no inferior a diez días.

No obstante, las modificaciones que fuesen más favorables para el cliente podrán aplicarse inmediatamente.

3. Las entidades de crédito facilitarán a sus clientes en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios, un documento de liquidación en el que se expresarán con claridad y exactitud:

a) El tipo de interés nominal aplicado en el periodo ya devengado y, en su caso, el que se vaya a aplicar en el periodo que se inicia.
b) Las comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo.
c) Cualquier otro gasto incluido en la liquidación.
d) Los impuestos retenidos.
e) Y, en general, cuantos antecedentes sean precisos para que el cliente pueda comprobar la liquidación efectuada y calcular el coste del servicio.

El Banco de España podrá establecer modelos normalizados de liquidaciones. Asimismo, en los casos que establezca el Banco de España, deberá igualmente reflejarse el coste o rendimiento efectivo remanentes de la operación, conforme a las indicaciones que aquel establezca.

4. Las entidades de crédito remitirán a sus clientes anualmente, durante el mes de enero de cada año, una comunicación en la que, de manera completa y detallada, se recoja la información prevista en esta orden sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior. A estos efectos, el Banco de España establecerá un documento unificado para efectuar este tipo de comunicaciones que, en todo caso, tendrá en cuenta las diferentes prácticas comerciales de cada entidad.

5. Las entidades de crédito deberán facilitar la información que permita a los herederos de un cliente, una vez acreditada tal condición, conocer su situación patrimonial en la entidad de crédito al tiempo del fallecimiento del causante.

Artículo 9. *Explicaciones adecuadas.*

Las entidades de crédito deberán facilitar a todo cliente explicaciones adecuadas y suficientes para comprender los términos esenciales de todo servicio bancario ofertado y adoptar una decisión informada, teniendo en cuenta sus necesidades y su situación financiera.

Estas explicaciones comprenderán la aclaración del contenido de la información y comunicaciones a las que se refiere esta orden, así como una indicación sobre las consecuencias que la celebración de un contrato de servicios bancarios pueda tener para el cliente.

Artículo 10. *Asesoramiento en materia bancaria.*

Cuando las entidades de crédito y los clientes decidan suscribir un contrato de servicio bancario de asesoramiento deberán informar expresamente a los clientes de esta circunstancia y, salvo que el servicio sea gratuito y así se le haga saber al cliente, habrán de recibir una remuneración independiente por este concepto. La prestación de este servicio estará sometida al régimen de transparencia previsto en esta orden ministerial e implicará la obligación de las entidades de actuar en el mejor interés del cliente, basándose en un análisis objetivo y suficientemente amplio de los servicios bancarios disponibles en el mercado, y considerando tanto la situación personal y financiera del cliente, como sus preferencias y objetivos.

A los efectos del presente artículo se entenderá por asesoramiento toda recomendación personalizada que la entidad haga para un cliente concreto respecto a uno o más servicios bancarios disponibles en el mercado.

Artículo 11. *Requisitos de forma e información resaltada.*

1. Toda la información, documentación y comunicaciones dirigidas a los clientes de servicios bancarios previstas en esta orden se realizarán en papel, formato electrónico o en otro soporte duradero, y estarán redactadas en términos fácilmente comprensibles, de manera claramente legible, en castellano o en cualquiera de las demás lenguas españolas oficiales de las respectivas Comunidades Autónomas en las que se preste el servicio o en cualquier otra lengua acordada entre las partes.

2. Con la finalidad de destacar a los clientes los elementos esenciales de la información a la que se refieren los artículos 3 a 6 y 33 quinquies, el Banco de España podrá exigir el empleo de un formato o tipo de letra o comunicación especialmente resaltada.

Artículo 12. *Servicios bancarios vinculados.*

Las entidades de crédito que comercialicen servicios bancarios vinculados a la contratación de otro servicio, financiero o no, deberán informar al cliente, de manera expresa y comprensible, sobre la posibilidad o no de contratar cada servicio de manera independiente y en qué condiciones.

En caso de que solo resulte posible la contratación del servicio bancario vinculado a la contratación de otros en las condiciones ofertadas, se informará al cliente, en la forma prevista en el artículo 11, de la parte del coste total que corresponde a cada uno de los servicios, en la medida en que este coste esté disponible para la entidad, y de los efectos que su no contratación individual o cancelación anticipada produciría sobre el coste total de los servicios bancarios.

Artículo 13. *Deber de diligencia en ejecución de órdenes y corrección de errores.*

En todos los servicios bancarios, y con independencia de aplicar puntualmente las normas sobre disponibilidad de fondos y de valoración correspondientes, las entidades pondrán los medios necesarios para ejecutar las órdenes de los clientes sin demoras ni retrasos, empleando para ello la máxima diligencia.

Igual diligencia será exigible en la corrección de los errores detectados, sea por la entidad o sus clientes, así como en la comunicación del resultado de las solicitudes de contratación de operaciones que planteen los clientes.

Artículo 14. *Régimen sancionador.*

1. Lo previsto en esta orden tendrá la condición de normativa de ordenación y disciplina, conforme a lo previsto en los artículos 1.5 y 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, y 29.2 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, y su incumplimiento se sancionará de acuerdo con lo previsto por la propia Ley 26/1988, de 29 de julio.

El incumplimiento de lo previsto en esta orden se sancionará con arreglo a lo dispuesto en el artículo 18 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, en los casos en los que la misma les resulte de aplicación.

2. El régimen específico establecido en la presente orden se aplicará sin perjuicio de la legislación general sobre consumidores y usuarios.

TÍTULO II

Depósitos

Artículo 15. *Depósitos a la vista.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, las entidades de crédito deberán comunicar gratuitamente al cliente, al menos mensualmente, el extracto de todos los movimientos producidos en su cuenta corriente, si los hubiera, con información relativa a la fecha, concepto e importe de la operación.

En todo caso, se deberá proporcionar al cliente una copia de la información relativa a cualquier operación realizada a través de cualquier depósito a la vista.

2. Las entidades de crédito deberán colaborar activamente e intercambiar toda la información que resulte necesaria, entre sí y con el propio cliente, al objeto de facilitar el traslado eficaz y ágil a otra entidad de crédito de las operaciones financieras más habituales que empleen como soporte un depósito a la vista, tales como domiciliaciones periódicas, órdenes permanentes de transferencia y transferencias periódicas recibidas.

Artículo 16. *Depósitos a plazo con garantía del principal.*

(Sin contenido).

Artículo 17. *Publicidad y documentación contractual.*

1. La publicidad realizada por las entidades de crédito para la comercialización de depósitos deberá incluir una referencia al Fondo de Garantía de Depósitos al que se encuentra adherida la entidad, cuando este sea diferente de los previstos en el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre Fondos de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

2. Los documentos contractuales relativos a servicios bancarios de depósito deberán incluir una referencia al Fondo de Garantía de Depósitos al que se encuentra adherida la entidad, indicando, cuando este sea diferente de los previstos en el Real Decreto 2606/1996, de 20 de diciembre, sobre Fondos de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, su denominación debidamente traducida, su domicilio y, en su caso, la de su página electrónica.

TÍTULO III

Créditos, préstamos y servicios de pago

CAPÍTULO I

Préstamo responsable

Artículo 18. *Evaluación de la solvencia en el préstamo responsable.*

1. Las entidades, antes de que se celebre cualquier contrato de crédito o préstamo, deberán evaluar la capacidad del cliente para cumplir con las obligaciones derivadas del mismo, sobre la base de la información suficiente obtenida por medios adecuados a tal fin, entre ellos, la información facilitada por el propio cliente a solicitud de la entidad.

A estos efectos, las entidades deberán contar con procedimientos internos específicamente desarrollados para llevar a cabo la evaluación de solvencia mencionada en el párrafo anterior. Estos procedimientos serán revisados periódicamente por las propias entidades, que mantendrán registros actualizados de dichas revisiones.

2. Los procedimientos a los que se refiere el apartado anterior, además de ajustarse a la normativa específica sobre gestión de riesgos y control interno que resulte aplicable a las entidades, deberán contemplar, al menos, los siguientes aspectos:

a) La adecuada evaluación de la situación de empleo, ingresos, patrimonial y financiera del cliente, para lo cual:

1.º Se exigirá cuanta documentación sea adecuada para evaluar la variabilidad de los ingresos del cliente.

2.º Se consultará el historial crediticio del cliente, para lo cual se podrá acudir a la Central de Información de Riesgos del Banco de España, así como a los sistemas de información crediticia a los que se refiere el artículo 20 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, con los requisitos y garantías previstos en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, en la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, y su normativa de desarrollo.

3.º Se tendrá en cuenta el nivel previsible de ingresos a percibir tras la jubilación, en el caso de que se prevea que una parte sustancial del crédito o préstamo se continúe reembolsando una vez finalizada la vida laboral.

b) La valoración de la capacidad del cliente y de los garantes de cumplir con sus obligaciones de pago derivadas del crédito o préstamo, para lo que se tendrán en cuenta, además de sus ingresos, sus activos en propiedad, sus ahorros, sus obligaciones derivadas de otras deudas o compromisos, sus gastos fijos y la existencia de otras posibles garantías.

c) En el caso de créditos o préstamos a tipo de interés variable, y de otros en los que el valor de las cuotas pueda variar significativamente a lo largo de la vida de la operación, se deberá valorar cómo afectaría esta circunstancia a la capacidad del cliente de cumplir con sus obligaciones teniendo en cuenta lo regulado en las letras a) y b) anteriores.

d) En el caso de créditos o préstamos hipotecarios o con otras garantías reales, la valoración prudente de tales garantías mediante procedimientos que eviten influencias o conflictos de interés que puedan menoscabar la calidad de la valoración.

e) En el caso de créditos a los que se refiere el artículo 33 bis se valorará, en particular, si el cliente dispone de capacidad económica suficiente para satisfacer sus obligaciones a lo largo de la vida de la operación sin incurrir en sobreendeudamiento. A tal fin, el importe anual de las cuotas a pagar por el crédito al que se refiere el artículo 33 bis tendrá por objetivo amortizar una cuantía mínima anual del 25 % del límite del crédito concedido. Para la valoración de la capacidad económica prevista en esta letra se utilizarán cuotas calculadas en doce plazos mensuales iguales con arreglo al sistema de amortización de cuota constante, sin perjuicio de que contractualmente pueda pactarse cualquier otra forma de cálculo de las mismas.

Para ampliar el límite del crédito referido en el artículo 33 bis, la entidad deberá actualizar previamente la información financiera de que disponga sobre el cliente y evaluar nuevamente su solvencia con arreglo a lo previsto en este apartado.

3. En el supuesto de créditos o préstamos con garantía real, los criterios para determinar la concesión o no del crédito o préstamo, la cuantía máxima del mismo y las características de su tipo de interés y de su sistema de amortización deben fundamentarse, preferentemente, en la capacidad estimada del cliente para hacer frente a sus obligaciones de pago previstas a lo largo de la vida del crédito o préstamo, y no exclusivamente en el valor esperado de la garantía.

4. En el caso de suscripción de seguros de amortización de créditos o préstamos, tal suscripción no podrá sustituir, en ningún caso, la necesaria y completa evaluación de la solvencia del cliente y de su capacidad para cumplir con sus obligaciones de pago por sus propios medios.

5. En el supuesto de que una entidad rechace la concesión de un crédito o préstamo por considerar insuficiente la solvencia del cliente basándose en la consulta a los ficheros a los

que se refiere el párrafo 2.º del apartado 2.a), la entidad informará al cliente del resultado de dicha consulta.

6. La evaluación de la solvencia prevista en este artículo se realizará sin perjuicio de la libertad de contratación que, en sus aspectos sustantivos y con las limitaciones que pudieran emanar de otras disposiciones legales, deba presidir las relaciones entre las entidades y los clientes y, en ningún caso afectará a su plena validez y eficacia, ni implicará el traslado a las entidades de la responsabilidad por el incumplimiento de las obligaciones de los clientes.

CAPÍTULO II

Normas relativas a los créditos y préstamos inmobiliarios regulados por la Ley 5/2019, de 15 de marzo

Sección 1.ª Disposiciones generales

Artículo 19. *Ámbito de aplicación.*

1. Este capítulo será de aplicación a las actividades realizadas por cualquier prestamista, intermediario de crédito o su representante que opere en España dirigidas o relacionadas con el diseño, el proceso de comercialización, la concesión, la gestión y el cumplimiento de los contratos de préstamo inmobiliario regulados en el artículo 2 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de préstamo inmobiliario.

2. El Banco de España podrá adaptar las exigencias de información contenidas en el presente capítulo para su aplicación a otro tipo de préstamos diferentes de los previstos en el apartado 1 y que queden fuera del ámbito de aplicación de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

Sección 2.ª Información Precontractual

Artículo 20. *Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario.*

1. El Banco de España elaborará una «Guía de Acceso al Préstamo Hipotecario», con la finalidad de que quienes demanden servicios bancarios de préstamo hipotecario dispongan, con carácter previo a la formalización de los mismos, de información adecuada para adoptar sus decisiones de financiación.

2. La guía estará disponible en todos los establecimientos comerciales de las entidades de crédito, en sus páginas electrónicas y en la página electrónica del Banco de España, y deberá hallarse a disposición de los clientes, en cualquier momento y gratuitamente.

Artículo 21. *Ficha de información precontractual.*

1. Los prestamistas, intermediarios de crédito y sus representantes designados, en su caso, deberán proporcionar información general, clara y suficiente sobre los préstamos que ofertan a los potenciales prestatarios que la soliciten, con el contenido previsto en el artículo 9 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo. Esta información, que será gratuita y tendrá carácter orientativo, se facilitará mediante la ficha de información precontractual (FIPRE) que figura en el anexo I.

2. La ficha de información precontractual estará a disposición de los prestatarios o potenciales prestatarios, de forma gratuita, en todos los canales de comercialización utilizados por los prestamistas, intermediarios de crédito o sus representantes.

Artículo 22. *Ficha de advertencias estandarizadas.*

El prestamista, intermediario de crédito o su representante designado, en su caso, deberá entregar al prestatario o potencial prestatario, y, en su caso, a toda persona física que sea fiadora o garante del préstamo, con una antelación mínima de diez días naturales respecto al momento de la firma del contrato de préstamo, la ficha de advertencias estandarizadas (FiAE) que figura en el anexo II.

Artículo 23. *Oferta vinculante.*

(Sin contenido).

Artículo 24. *Información adicional sobre instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés.*

1. En relación con cualquier sistema de cobertura de tipo interés que se comercialice vinculado a un préstamo concedido por la propia entidad y, especialmente, aquellos a los que se refiere la obligación establecida para las entidades de crédito en el artículo 19.2 de la Ley 36/2003, de 11 de noviembre, de medidas de reforma económica, se informará al cliente de:

a) La naturaleza del instrumento de cobertura, si se trata de un límite al alza del tipo de interés, o si se trata de otro tipo de instrumento de cobertura ya sea porque el límite al alza vaya acompañado de un límite a la baja, o por cualquier otra característica, en cuyo caso se indicará expresamente que el producto no se limita a proteger al cliente frente al alza de tipos.

b) Su duración y, en su caso, las condiciones para su prórroga o renovación.

c) En función de la naturaleza del instrumento, si fuera el caso:

1.º la obligatoriedad del pago de una prima, y su importe;

2.º las potenciales liquidaciones periódicas del instrumento, producto o sistema de cobertura, teniendo en cuenta diversos escenarios de tipos de interés que respondan a la evolución histórica del tipo de referencia, destacando la posibilidad de que las mismas pueden ser negativas;

3.º la metodología de cálculo del coste asociado a una cancelación anticipada, con referencia a distintos escenarios de tipos de interés que respondan a la evolución histórica del tipo de referencia.

d) Y Otras características del instrumento, producto o sistema de cobertura que pudiera establecer el Banco de España.

2. La información a la que se refiere el apartado anterior se recogerá en un anexo a la Ficha de Información Personalizada.

3. No será necesario, a efectos de la aplicación de lo previsto en este artículo, que en la contratación del sistema de cobertura se produzca una vinculación expresa y formal con el préstamo, siendo suficiente que las partes reconozcan expresamente en dicha contratación que el sistema de cobertura se contrata con esa finalidad respecto de aquel.

Dicha finalidad no podrá observarse, en ningún caso, cuando el importe nocional de la cobertura supere al del préstamo que pretende cubrir. Por el contrario, sí será posible observarla aun cuando el plazo del sistema de cobertura sea superior al del préstamo, siempre que este sea renovable y su no renovación suponga la cancelación del sistema de cobertura sin coste para el cliente.

Artículo 25. *Información adicional sobre cláusulas suelo y techo.*

(Sin contenido).

Sección 3.ª Tipos de interés

Artículo 26. *Tipos de interés variable.*

1. En el caso de préstamos concedidos a tipo de interés variable, las entidades de crédito únicamente podrán utilizar como índices o tipos de referencia aquellos que cumplan las siguientes condiciones:

a) Que se hayan calculado a coste de mercado y no sean susceptibles de influencia por la propia entidad en virtud de acuerdos o prácticas conscientemente paralelas con otras entidades.

b) Y que los datos que sirvan de base al índice o tipo sean agregados de acuerdo con un procedimiento matemático objetivo.

2. En el caso de préstamos concedidos a tipo de interés variable, el prestamista, intermediario de crédito inmobiliario o representante designado, en su caso, deberá entregar al prestatario o potencial prestatario, y, en su caso, a toda persona física que sea fiadora o garante del préstamo, con una antelación mínima de diez días naturales respecto al momento de la firma del contrato, el documento separado indicado en el artículo 14.1.c) de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, en el que se hará una referencia especial a las cuotas periódicas a satisfacer por el cliente en diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés y las posibilidades de cobertura frente a tales variaciones, y todo ello teniendo además en cuenta el uso o no de índices oficiales de referencia.

A estos efectos, se presentarán al menos tres cuotas de amortización, calculadas mediante el empleo de los niveles máximos, medios y mínimos que el índice de referencia utilizado en la ficha europea de información normalizada (FEIN) haya presentado durante los últimos veinte años o el plazo máximo disponible si es menor. Si el tipo de interés aplicable inicialmente al préstamo se correspondiera con el nivel máximo o mínimo durante los últimos veinte años, se tomará como referencia para el cálculo dicho nivel incrementado o disminuido, según el caso, en un cincuenta por ciento.

Artículo 27. *Tipos de interés oficiales.*

1. A efectos de su aplicación por las entidades, en los términos previstos en esta orden ministerial, se consideran tipos de interés oficiales los siguientes índices de referencia:

a) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las entidades de crédito en España.

b) Tipo medio de los préstamos a la vivienda entre uno y cinco años concedidos por las entidades de crédito en la zona euro.

c) Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años.

d) Euribor a una semana, un mes, tres meses, seis meses y un año.

e) Permuta de intereses/Interest Rate Swap (IRS) al plazo de cinco años.

f) Tipo de interés de referencia basado en el Euro short-term rate (€STR).

g) Cualquier otro índice establecido al efecto expresamente mediante resolución de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.

2. Los tipos de interés oficiales se publicarán mensualmente por el Banco de España en el “Boletín Oficial del Estado” y estarán también disponibles en su página electrónica.

Artículo 28. *Índices y tipos de referencia aplicables para el cálculo del valor de mercado en la compensación por riesgo de tipo de interés.*

1. A los efectos del cálculo del valor de mercado de los préstamos hipotecarios y la consiguiente compensación por riesgo de tipo de interés a los que se refiere el artículo 9.2 de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria, así como del cálculo de la pérdida financiera señalada en el artículo 23.8 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, se considerarán índices o tipos de interés de referencia, los tipos Interest Rate Swap (IRS) a los plazos de 2, 3, 4, 5, 7, 10, 15, 20 y 30 años que publicará el Banco de España y a los que se añadirá un diferencial. Este diferencial se fijará como la diferencia existente, en el momento de contratación de la operación, entre el tipo de interés de la operación y el IRS al plazo que más se aproxime, en ese momento, hasta la siguiente fecha de revisión del tipo de interés o hasta la fecha de su vencimiento.

2. Se aplicará el tipo de interés de referencia de los anteriores que más se aproxime al plazo del préstamo que reste desde la cancelación anticipada hasta la próxima fecha de revisión del tipo de interés o hasta la fecha de su vencimiento. El diferencial así calculado se incorporará al documento contractual en todos aquellos préstamos sujetos a la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.

3. La forma de cálculo de los índices y tipos anteriores se determinará mediante circular del Banco de España.

Sección 4.ª Documento contractual y acto de otorgamiento

Artículo 29. *Documentación contractual.*

Los documentos contractuales y las escrituras públicas en las que se formalicen los préstamos contendrán, debidamente separadas de las restantes, cláusulas financieras cuyo contenido mínimo se ajustará a la información personalizada prevista en la Ficha de Información Personalizada. Las demás cláusulas de tales documentos contractuales no podrán, en perjuicio del cliente, desvirtuar el contenido de aquellas.

En particular, con las peculiaridades previstas en los siguientes apartados, se fijará el tipo de interés aplicable, así como la obligación de notificar al cliente las variaciones experimentadas en ese tipo de interés.

Artículo 30. *Acto de otorgamiento.*

1. En materia de elección de notario se estará a lo dispuesto en el Reglamento Notarial aprobado por Decreto de 2 de junio de 1944 y demás disposiciones aplicables.

2. El cliente tendrá derecho a examinar el proyecto de escritura pública de formalización del préstamo hipotecario en el despacho del notario al menos durante los tres días hábiles anteriores a su otorgamiento. El cliente podrá renunciar expresamente, ante el notario autorizante, al señalado plazo siempre que el acto de otorgamiento de la escritura pública tenga lugar en la propia notaría.

3. En su condición de funcionarios públicos y derivado de su deber genérico de control de legalidad de los actos y negocios que autorizan, los notarios denegarán la autorización del préstamo cuando el mismo no cumpla lo previsto en esta orden y la legalidad vigente. Asimismo, los notarios informarán al cliente del valor y alcance de las obligaciones que asume y, en cualquier caso, deberá:

a) Comprobar si el cliente ha recibido adecuadamente y con la suficiente antelación la Ficha de Información Personalizada y, en su caso, si existen discrepancias entre las condiciones de la oferta vinculante y el documento contractual finalmente suscrito, e informar al cliente tanto de la obligación de la entidad de poner a su disposición la Ficha de Información Personalizada, como de aceptar finalmente las condiciones ofrecidas al cliente en la oferta vinculante dentro del plazo de su vigencia.

b) En el caso de préstamos a tipo de interés variable, comprobar si el cliente ha recibido la información prevista en los artículos 24, 25 y 26, y advertirle expresamente cuando se dé alguna de las siguientes circunstancias:

1.º Que el tipo de interés de referencia pactado no sea uno de los oficiales a los que se refiere el artículo 27.

2.º Que el tipo de interés aplicable durante el período inicial sea inferior al que resultaría teóricamente de aplicar en dicho período inicial el tipo de interés variable pactado para períodos posteriores.

3.º Que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés, como cláusulas suelo o techo. En particular, el notario consignará en la escritura esa circunstancia, advirtiendo expresamente de ello al cliente e informándole, en todo caso, sobre:

i) Los efectos de estos límites ante la variación del tipo de interés de referencia.

ii) Las diferencias entre los límites al alza y a la baja y, de manera especial, si se ha establecido únicamente un límite máximo a la bajada del tipo de interés.

c) Informar al cliente de cualquier aumento relevante que pudiera producirse en las cuotas como consecuencia de la aplicación de las cláusulas financieras pactadas. En particular deberá advertir de los efectos que la existencia, en su caso, de períodos de carencia tendría en el importe de las cuotas una vez finalizados tales períodos; así mismo, advertirá de la previsible evolución de las mismas cuando se hubieran pactado cuotas crecientes o cuando se hubiera previsto la posibilidad de interrumpir o posponer la amortización del préstamo.

d) Informar al cliente de la eventual obligación de satisfacer a la entidad ciertas cantidades en concepto de compensación por desistimiento o por riesgo de tipo de interés en los términos previstos en los artículos 8 y 9 de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la

que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria.

e) En el caso de que el préstamo no esté denominado en euros, advertir al cliente sobre el riesgo de fluctuación del tipo de cambio.

f) Comprobar que ninguna de las cláusulas no financieras del contrato implican para el cliente comisiones o gastos que debieran haberse incluido en las cláusulas financieras.

g) En el caso de hipoteca inversa deberá verificar la existencia del correspondiente asesoramiento independiente. En caso de que la formalización de la hipoteca inversa se realice en contra de la recomendación realizada por el asesoramiento independiente, se deberá advertir de este extremo al cliente.

h) Informar al cliente de los costes exactos de su intervención.

4. La decisión del funcionario por la que deniegue la autorización del préstamo o la inscripción de alguna de sus cláusulas deberá efectuarse mediante escrito motivado, ordenado en hechos y fundamentos de derecho. Dicha decisión será recurrible ante la Dirección General de los Registros y del Notariado en los plazos y forma previsto para el recurso de alzada.

Sección 5.ª Préstamos en moneda extranjera

Artículo 31. *Información a remitir.*

1. Los prestamistas de préstamos inmobiliarios en moneda extranjera deberán suministrar la información a la que se refiere el artículo 20.3 de la Ley 5/2019 de 15 de marzo, junto con el documento de liquidación previsto en el artículo 7 del Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera.

Dicha información se facilitará a elección del prestatario, o bien en la moneda en que el prestatario perciba la mayor parte de los ingresos, o bien en la moneda en que tenga la mayoría de los activos con los que ha de reembolsar el préstamo, según lo indicado en el momento en que se realizó la evaluación de la solvencia más reciente relativa al contrato de préstamo, o bien en euros.

2. En caso de que las liquidaciones se realicen en periodos superiores al trimestre, la información relativa al préstamo inmobiliario en moneda extranjera a la que se refiere el apartado anterior se desvinculará del documento de liquidación y deberá suministrarse al prestatario dentro de los veinte días siguientes a la finalización de cada trimestre natural.

Sección 6.ª Conocimientos y competencia aplicables al personal al servicio del prestamista de crédito inmobiliario, intermediario de crédito inmobiliario o representante designado

Artículo 32. *Ámbito subjetivo.*

1. El personal señalado en los artículos 16.1 y 16.4 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, incluidas las personas físicas registradas como prestamistas, intermediarios de crédito o representantes designados, deberán reunir y mantener en todo momento los conocimientos y competencia necesarios y actualizados de conformidad con lo previsto en esta sección, cualquiera que sea la naturaleza de la relación jurídica que le una con el prestamista, el intermediario de crédito o el representante designado.

2. Las personas que desempeñen funciones de apoyo que no tengan relación con el proceso de comercialización o contratación de préstamos inmobiliarios y, en particular, el personal de administración o contabilidad de préstamos, de recursos humanos, de tecnologías de la información y las telecomunicaciones no se encontrarán sujetas a lo previsto en el apartado primero.

Artículo 32 bis. *Materias.*

1. Los requisitos de conocimientos y competencia incluirán las siguientes materias:

a) Un conocimiento adecuado de los préstamos inmobiliarios, incluidas cualesquiera implicaciones fiscales generales y gastos en que vaya a incurrir el cliente en el contexto de las operaciones, y de los servicios accesorios que se ofrezcan junto con ellos, especialmente de los seguros accesorios al préstamo hipotecario.

b) Un conocimiento adecuado de los riesgos asociados a los productos de préstamo que ofrece al potencial prestatario, incluyendo en el caso de préstamos a tipo variable, los posibles efectos de los cambios de los tipos de interés en la cuota y en los casos de los préstamos en divisa, de los efectos de las posibles variaciones del tipo de cambio.

c) Un conocimiento adecuado de la legislación relativa a los contratos de préstamo inmobiliario ofrecidos a los potenciales prestatarios, en particular en lo que respecta a la protección del prestatario.

d) Un conocimiento y una comprensión adecuados del proceso de adquisición de bienes inmuebles.

e) Un conocimiento adecuado que le permita hacer una estimación de los costes y gastos totales en los que va a incurrir el cliente en el contexto de las operaciones de préstamo y servicios que ofrece al potencial prestatario.

f) Un conocimiento adecuado de la tasación de las garantías.

g) Un conocimiento adecuado del derecho de elección de notario, del funcionamiento de las notarías, y de la organización y del funcionamiento de los registros de propiedad.

h) Un conocimiento adecuado del mercado de préstamos inmobiliarios, en particular de la evolución de los precios de las viviendas y de la evolución de los tipos de interés, para poder evaluar la conveniencia de la operación.

i) Un conocimiento adecuado de las normas deontológicas del sector.

j) Un conocimiento adecuado del proceso de evaluación de la solvencia de los potenciales prestatarios o, si ha lugar, competencia en la evaluación de la solvencia de estos, haciendo especial énfasis en los conocimientos necesarios para valorar adecuadamente los informes de riesgo que emite la Central de Información de Riesgos del Banco de España.

k) Un nivel adecuado de competencias en materia financiera y económica, incluyendo un conocimiento sobre el efecto de las cifras económicas y acontecimientos nacionales e internacionales en los tipos de interés y el mercado inmobiliario.

l) Un conocimiento adecuado que permita identificar correctamente a las personas del mercado objetivo para las que se ha diseñado el préstamo inmobiliario.

m) Un conocimiento adecuado que permita diseñar préstamos inmobiliarios.

2. Para la concreción de los conocimientos y competencia sobre las materias recogidas en el apartado anterior se tendrán en cuenta las Directrices que, en su caso, haya publicado la Autoridad Bancaria Europea.

Artículo 32 ter. *Tipos de formación.*

1. Todo el personal que se señala en el artículo 32 que informe o comercialice préstamos inmobiliarios directamente al prestatario o potencial prestatario deberá acreditar que posee conocimientos y competencia sobre las materias previstas en el artículo anterior, excepto la letra m), mediante la superación de módulos de formación con un mínimo de 50 horas.

2. El personal incluido en el artículo 32 que tenga la condición de directivo o adopte la decisión de concesión de préstamos inmobiliarios deberá acreditar que posee los conocimientos y competencia sobre la totalidad de las materias recogidas en el artículo anterior mediante la superación de módulos de formación con un mínimo de 50 horas.

3. El personal incluido en el artículo 32 que decida, se ocupe o participe en la elaboración o diseño de los sistemas de valoración del riesgo de crédito o diseñe y desarrolle productos de préstamo inmobiliario deberá acreditar que posee los conocimientos y competencia sobre todas las materias recogidas en el artículo anterior mediante la superación de módulos de formación con un mínimo de 50 horas.

4. El personal incluido en el artículo 32 que facilite asesoramiento sobre préstamos inmobiliarios, entendiendo por tal lo establecido en el artículo 4.20) de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, deberá acreditar que tiene los conocimientos y competencia sobre la totalidad de

las materias previstas en el artículo anterior, con una especial incidencia en las letras a), b), h), l) y m), mediante la superación de módulos de formación con un mínimo de 65 horas.

5. Los requisitos mínimos exigibles al personal de conformidad con lo previsto en las letras c), d) y g) del artículo anterior podrán entenderse cumplidos cuando se cuente con una titulación de grado o máster en ciencias jurídicas.

Los requisitos mínimos exigibles al personal de conformidad con lo previsto en la letra k) del artículo anterior podrán entenderse cumplidos cuando cuente con una titulación de grado o máster en Economía o Administración y Dirección de Empresas, o estén acreditados para prestar asesoramiento en materia de inversión de conformidad con lo previsto en el artículo 220 sexies del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, y su normativa de desarrollo, con la correspondiente formación continuada actualizada.

6. La experiencia profesional consistente en la actividad laboral en ámbitos relacionados con la preparación, distribución, intermediación o concesión de productos de préstamo inmobiliario durante un mínimo de cinco años podrá equipararse a un máximo del 20 por ciento del tiempo exigible para la formación al que se refieren los apartados anteriores. Dicha equiparación deberá reflejarse expresamente en la certificación a que se refiere el artículo 32 quáter.

7. Una vez acreditados los conocimientos y competencia a los que se refieren los apartados anteriores, el personal incluido en el artículo 32 deberá recibir anualmente módulos de formación continuada, de contenido tanto teórico como práctico, que tendrán un mínimo de 10 horas para el personal y directivo al que se alude en los apartados 1 a 3 y 15 horas para el personal del apartado 4.

Artículo 32 quáter. *Impartición y certificación de la formación.*

1. La formación a la que se refiere el artículo anterior podrá ser impartida por el propio prestamista, intermediario de crédito o representante designado o mediante convenios con entidades o empresas formadoras o universidades, pudiendo realizarse de manera presencial o a distancia.

2. La acreditación de que el personal al servicio de los prestamistas, intermediarios de crédito o los representantes designados tienen los conocimientos y competencia exigibles de conformidad con lo previsto en este artículo será realizada por las entidades o empresas certificadoras, reconocidas expresamente por el Banco de España.

3. Las entidades o empresas certificadoras deberán establecer un sistema de acreditación objetivo, evaluando tanto el conocimiento teórico como práctico, orientado a los objetivos y necesidades de cada uno de los grupos de personal señalados en el artículo anterior.

En ningún caso, la actividad de formación y la de certificación podrá realizarse por la misma entidad o empresa.

4. Sin perjuicio de los previsto en el apartado anterior, el Banco de España podrá publicar un listado de títulos o certificaciones, emitidos por universidades públicas o privadas o por entidades o empresas certificadoras que, de ser poseídos por el personal incluido en el artículo 32, acreditará los requisitos mínimos de conocimientos y competencia aplicables de conformidad con lo previsto en el artículo 32 ter.

Artículo 32 quinquies. *Políticas y procedimientos internos sobre conocimientos y competencia.*

1. Los prestamistas, intermediarios de crédito y representantes designados deberán establecer y aplicar políticas y procedimientos que aseguren los siguientes objetivos:

a) Conocer y evaluar la cualificación del personal a su servicio en todo momento.

b) Elaborar un plan de formación inicial y continuada, llevando a cabo una revisión, al menos anual, de la evolución y las necesidades del personal, en la que se tenga en consideración la adecuación de los recursos puestos a disposición éstos para la realización de los diferentes módulos formativos y los nuevos desarrollos normativos que afecten contenidos mínimos del artículo 32 bis.

c) Establecer los requisitos organizativos y las responsabilidades necesarias para asegurar el flujo adecuado de información interna respecto de la ejecución de los planes y sus resultados y, en particular, las personas certificadas, en función de los tipos de formación y actividades, conforme a lo indicado en los artículos anteriores.

d) Garantizar que todo el personal directivo y los miembros de los órganos de administración poseen la cualificación para prestar asesoramiento.

e) Garantizar que cuando el personal a su servicio no haya adquirido los conocimientos y competencia necesarios para la prestación de los servicios, no pueda prestarlos.

2. Los miembros del órgano de administración o, en su defecto, la persona física prestamista o intermediaria de crédito inmobiliario serán responsables del establecimiento y la aplicación de estas políticas y procedimientos. La unidad de cumplimiento normativo, unidad equivalente o en su defecto el órgano de administración o persona física prestamista o intermediaria de crédito inmobiliario será responsable del control de la aplicación de los procedimientos.

3. Al objeto de verificar el cumplimiento de las medidas previstas en esta sección, los prestamistas, los intermediarios de crédito y representantes designados pondrán a disposición de la autoridad competente para su supervisión conforme a lo previsto en los artículos 33 y 43 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, la totalidad de la información a que hace referencia el apartado 1.

Sección 7.ª Prácticas de ventas vinculadas

Artículo 32 sexies. *Vinculaciones con el préstamo inmobiliario.*

En aplicación de lo previsto en el artículo 17.4 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, el prestamista podrá vincular el préstamo a la apertura o el mantenimiento de una cuenta de pago o de ahorro, por parte del prestatario, su cónyuge, pareja de hecho, o un pariente por consanguinidad o afinidad hasta el segundo grado de parentesco, siempre que dicha cuenta tenga como única finalidad acumular capital para efectuar reembolsos del préstamo, pagar intereses del mismo o agrupar recursos para obtener el préstamo u ofrecer una seguridad adicional para el prestamista en caso de impago.

CAPÍTULO II BIS

Hipoteca inversa

Sección 1.ª Disposiciones generales

Artículo 32 septies. *Ámbito de aplicación.*

Las hipotecas inversas comercializadas en España conforme a lo previsto en la disposición adicional primera de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria se regirán por este capítulo, así como por lo previsto en el título I, el artículo 24 y las secciones 3.ª y 4.ª del capítulo II del título III.

Sección 2.ª Información precontractual

Artículo 32 octies. *Guía de acceso a la hipoteca inversa.*

El Banco de España y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones elaborará conjuntamente una «Guía de Acceso a la Hipoteca Inversa» en términos adaptados y análogos a los previstos en la disposición adicional tercera de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

Artículo 32 novies. *Ficha de información precontractual.*

1. Las entidades deberán proporcionar a los clientes que soliciten cualquiera de estos servicios, información clara y suficiente sobre los préstamos que ofertan. Esta información, que será gratuita y tendrá carácter orientativo, se facilitará mediante la ficha de información precontractual (FIPRE) que figura en el anexo III.

2. La ficha de información precontractual estará a disposición de los clientes de préstamos, de forma gratuita, en todos los canales de comercialización utilizados por la entidad.

Artículo 32 decies. *Ficha de información personalizada.*

1. Las entidades, una vez que el cliente haya facilitado la información que se precise sobre sus necesidades de financiación, su situación financiera y sus preferencias, proporcionarán a este la información personalizada que resulte necesaria para dar respuesta a su demanda de crédito, de forma que le permita comparar los préstamos disponibles en el mercado, valorar sus implicaciones y adoptar una decisión fundada sobre si debe o no suscribir el contrato. Esta información se facilitará mediante la ficha de información personalizada (FIPER) que figura en el anexo IV.

2. La ficha de información personalizada se entregará a todos los clientes de préstamos, de forma gratuita, con la debida antelación y, en todo caso, antes de que el cliente quede vinculado por cualquier contrato u oferta.

3. Toda información adicional que la entidad facilite al cliente figurará en un documento separado, que deberá adjuntarse a la ficha de información personalizada.

Artículo 32 undecies. *Oferta vinculante.*

1. Una vez el cliente y la entidad hayan mostrado su voluntad de contratar un determinado servicio bancario de préstamo hipotecario, se disponga de la tasación correspondiente del inmueble y se hayan efectuado las oportunas comprobaciones sobre su situación registral y sobre la capacidad financiera del cliente, este podrá solicitar a la entidad la entrega de una oferta vinculante.

2. La oferta vinculante se facilitará mediante una ficha de información personalizada como la que figura en el anexo IV en la que, adicionalmente, se especificará lo siguiente:

a) Que se trata de una oferta vinculante.

b) El plazo de vigencia de dicha oferta.

3. Toda información adicional que la entidad facilite al cliente en la oferta vinculante figurará en un documento separado, que deberá adjuntarse a la ficha de información personalizada.

4. Si la oferta vinculante se hace al mismo tiempo que se entrega la ficha de información personalizada y coincide íntegramente en cuanto a su contenido, podrá facilitarse al cliente en un único documento.

5. Salvo que medien circunstancias extraordinarias o no imputables a la entidad, la oferta vinculante tendrá un plazo de validez no inferior a catorce días naturales desde su fecha de entrega.

Artículo 32 duocecies. *Información adicional sobre cláusulas suelo y techo.*

En el caso de préstamos en que se hubieran establecido límites a la variación del tipo de interés, como cláusulas suelo o techo, se recogerá en un anexo a la ficha de información personalizada, el tipo de interés mínimo y máximo a aplicar y la cuota de amortización máxima y mínima.

Sección 3.ª Tasa anual equivalente

Artículo 32 terdecies. *Cálculo de la tasa anual equivalente.*

1. La tasa anual equivalente, que iguala, sobre una base anual, al valor actual de todos los compromisos (disposiciones de crédito, reembolsos y gastos) existentes o futuros,

asumidos por la entidad y por el cliente, se calculará de acuerdo con la fórmula matemática que figura en el anexo V.

2. Para calcular la tasa anual equivalente se determinará el coste total del préstamo para el cliente, exceptuando los gastos que este tendría que pagar por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones con arreglo al contrato de crédito.

Cuando sea obligatorio abrir una cuenta para obtener el préstamo, los costes de mantenimiento de dicha cuenta, los costes relativos a la utilización de un medio de pago que permita efectuar operaciones de pago y de disposición de crédito, así como otros costes relativos a las operaciones de pago, se incluirán en el coste total del crédito para el cliente, salvo que los costes de dicha cuenta se hayan especificado de forma clara y por separado en el contrato de préstamo o cualquier otro contrato suscrito con el cliente.

3. El cálculo de la tasa anual equivalente se realizará partiendo del supuesto de que el contrato de préstamo estará vigente durante el período de tiempo acordado y que la entidad y el cliente cumplirán sus obligaciones en las condiciones y en los plazos que se hayan acordado en el contrato.

4. En los contratos de préstamo que contengan cláusulas que permitan modificaciones del tipo de interés y, en su caso, de los gastos incluidos en la tasa anual equivalente que no sean cuantificables en el momento del cálculo, la tasa anual equivalente se calculará partiendo del supuesto de que el tipo de interés y los demás gastos se computarán al nivel fijado en el momento de la firma del contrato.

CAPÍTULO III

Normas relativas a los créditos al consumo

Artículo 33. *Normativa de transparencia de los créditos al consumo.*

La transparencia de los servicios bancarios de crédito al consumo celebrados por los clientes se rige por lo previsto en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo. Asimismo, en lo no previsto por la citada Ley 16/2011, de 24 de junio, les resultará aplicable lo establecido en el título I y en el capítulo I del título III de esta orden.

CAPÍTULO III BIS

Normas relativas a los créditos al consumo de duración indefinida

Artículo 33 bis. *Ámbito de aplicación.*

Este capítulo será de aplicación al crédito al consumo con interés de duración indefinida o de duración definida prorrogable de forma automática concedido a personas físicas en el que el crédito dispuesto no se satisface en su totalidad al final del período de liquidación pactado (crédito revolvente o *revolving*), sin perjuicio de lo previsto en el artículo 33.

Artículo 33 ter. *Información precontractual.*

1. Cuando el contrato prevea la posibilidad de obtener el crédito señalado en el artículo 33 bis, adicionalmente a la obligación de suministrar al cliente la información normalizada europea con el contenido, formato y en los términos previstos en la Ley 16/2011, de 24 de junio, la entidad facilitará al cliente, en documento separado, que podrá adjuntarse a dicha información normalizada:

a) una mención clara a la modalidad de pago establecida, señalando expresamente el término «*revolving*».

b) si el contrato prevé la capitalización de cantidades vencidas, exigibles y no satisfechas.

c) si el cliente o la entidad tienen la facultad de modificar la modalidad de pago establecida, así como las condiciones para su ejercicio.

d) un ejemplo representativo de crédito con dos o más alternativas de financiación determinadas en función de la cuota mínima que pueda establecerse para el reembolso del crédito con arreglo al contrato.

La información señalada en este apartado será proporcionará al cliente con la debida antelación a la suscripción del contrato.

2. Con antelación a la firma del contrato, la entidad proporcionará al cliente la asistencia señalada en el artículo 11 de la Ley 16/2011, de 24 de junio.

3. Sin perjuicio de la sujeción de la publicidad realizada en vías públicas, lugares abiertos al público y, en particular, en centros comerciales al cumplimiento de la normativa reguladora de la publicidad sobre productos y servicios bancarios, la entidad extremará la diligencia en el cumplimiento de la obligación de asistencia previa a la formalización del contrato cuando el crédito se promocione u ofrezca a la clientela en estos casos, facilitando en ese momento explicaciones adecuadas de forma individualizada para que el potencial cliente pueda evaluar si el contrato de crédito, y en especial la modalidad de pago propuesta, se ajusta a sus intereses, a sus necesidades y a su situación financiera.

Artículo 33 quáter. *Derecho de desistimiento.*

El cliente podrá ejercer el derecho de desistimiento del contrato de crédito señalado en el artículo 33 bis en los términos previstos en el artículo 28 de la Ley 16/2011, de 24 de junio, en cuyo caso dejará sin efecto el contrato de crédito celebrado.

Artículo 33 quinquies. *Información periódica a suministrar al cliente.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 8, en el caso de disposición de crédito señalado en el artículo 33 bis la entidad deberá suministrar al cliente con periodicidad al menos trimestral la siguiente información:

a) El importe del crédito dispuesto, para lo que la entidad deberá tener en cuenta las posibles cuotas devengadas y los intereses generados pendientes de liquidación;

b) El tipo deudor.

c) La modalidad de pago establecida, señalando expresamente el término «*revolving*» e indicando la cuota fijada en ese momento para la amortización del crédito.

d) La fecha estimada en la que el cliente terminará de pagar el crédito dispuesto, teniendo en cuenta la cuota de amortización establecida en ese momento. En particular, se comunicará al cliente:

1.º la fecha en la que el cliente terminaría de pagar el crédito dispuesto si no se realizasen más disposiciones ni se modificase ningún otro elemento del contrato; y

2.º la cuantía total, desglosando principal e intereses, que acabaría pagando el cliente por el crédito dispuesto si no se realizasen más disposiciones ni se modificase la cuota.

La entidad advertirá de que la estimación realizada corresponde al crédito dispuesto en una fecha de referencia, teniendo en cuenta la cuota de amortización y el tipo deudor establecidos en ese momento.

2. Cuando coexistan en el periodo de liquidación distintas modalidades de pago mediante las cuales se estén reembolsando las disposiciones efectuadas bajo un mismo límite de crédito, la entidad facilitará la información señalada en el apartado 1 de forma desglosada para cada modalidad de pago acordada conforme a lo previsto en el contrato.

En el supuesto señalado en el párrafo anterior, el documento de liquidación que deben facilitar las entidades al prestatario con arreglo a lo previsto en el artículo 8.3 recogerá la información requerida en la normativa aplicable de forma desglosada para cada modalidad de pago establecida en el periodo de liquidación, de forma que este pueda verificar y comprender adecuadamente la liquidación efectuada.

3. Cuando con posterioridad a la contratación del crédito señalado en el artículo 33 bis la cuantía de la cuota de amortización sea inferior al porcentaje establecido en el artículo 18.2.e), la entidad añadirá la siguiente información a la señalada en el apartado 1:

a) Ejemplos de escenarios sobre el posible ahorro que representaría aumentar el importe de la cuota por encima de la establecida en ese momento. En particular, se comunicará al cliente la fecha en la que terminaría de pagar el crédito dispuesto y la cuantía total que acabaría pagando en el caso de aumentar un 20, un 50 y un 100 por cien la cuota actual.

b) El importe de la cuota mensual que permitiría liquidar toda la deuda en el plazo de un año.

Artículo 33 sexies. *Información adicional.*

1. Cuando el cliente así lo solicite, la entidad le facilitará en el plazo máximo de 5 días hábiles la siguiente información en relación con el crédito señalado en el artículo 33 bis:

a) Cualquiera de los extremos señalados en el artículo anterior.
b) Las cantidades abonadas y la deuda pendiente. La entidad facilitará al cliente un detalle lo más completo posible del crédito dispuesto, a fin de que pueda verificar la corrección del importe adeudado o reclamado y su composición. Salvo que el cliente indique otra cosa, la información incluirá las fechas, importes y conceptos de los pagos efectuados, y desglosará la cantidad pendiente de pago en concepto de principal, intereses acumulados y comisiones devengadas por distintos conceptos.
c) El cuadro de amortización; la entidad advertirá claramente que el cuadro de amortización se elabora para el saldo dispuesto, en una fecha de referencia y con la cuota establecida en ese momento.

2. Cuando se amplíe el límite del crédito señalado en el artículo 33 bis, la entidad deberá comunicar al cliente de forma individualizada, con una antelación mínima de 1 mes:

a) El nuevo límite.
b) La cuantía de la deuda acumulada hasta ese momento.
c) La nueva cuota que deberá pagar, en su caso.
d) La información prevista en el artículo 33 quinquies.2, en su caso.

No obstante, no será necesario realizar esta comunicación cuando la entidad autorice excepcionalmente y de forma unilateral disposiciones del crédito referido en el artículo 33 bis por encima del límite del crédito concedido, siempre que sea por un importe inferior al 25 % de dicho límite y que el importe dispuesto por encima del límite se incluya en su totalidad en la cuota correspondiente a la siguiente liquidación del crédito, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley 16/2011, de 24 de junio, en relación con los excedidos tácitos.
3. Cuando haya transcurrido más de un año entre el momento de la contratación y el de la activación del crédito a que se refiere el artículo 33 bis, la información normalizada europea y el ejemplo representativo de crédito señalados en el artículo 33 ter.1 se suministrarán al cliente de nuevo en el momento de su activación.

Artículo 33 septies. *Requisitos de forma y entrega de la información.*

La información señalada en los artículos 33 quinquies y 33 sexies se redactará en los términos previstos en el artículo 11.
La entidad suministrará dicha información en papel u otro soporte duradero, de conformidad con lo que se acuerde contractualmente entre la entidad y el cliente. A estos efectos, se considerará duradero todo soporte que permita al cliente al que se transmite información personalizada conservarla, recuperarla fácilmente durante un período de tiempo adaptado a los fines de dicha información y reproducirla de forma idéntica a la información recibida.

Artículo 33 octies. *Gastos de información.*

1. La entidad no podrá cobrar al cliente por el suministro de la información indicada en los artículos 33 ter, 33 quinquies y 33 sexies.2 y 3.
2. La información adicional prevista en el artículo 33 sexies.1 se facilitará de forma gratuita una única vez al mes, siempre que no se reciba en ese mismo mes junto con la información señalada en los artículos 33 ter, 33 quinquies y 33 sexies.2 y 3.
3. La entidad y el cliente podrán acordar que se cobren gastos por la comunicación de la información prevista en este capítulo en supuestos distintos de los previstos en los apartados 1 y 2.

Cuando la entidad pueda cobrar gastos en concepto de información con arreglo a lo dispuesto en este apartado, serán razonables y acordes con los costes efectivamente soportados por la entidad.

CAPÍTULO IV

Normas relativas a los servicios de pago

Artículo 34. *Normativa de transparencia de los servicios de pago.*

La transparencia de las condiciones de contratación y los requisitos de información exigibles en la prestación de servicios de pago a los clientes se rige por lo previsto en la Orden de la Ministra de Economía y Empresa de 26 de diciembre de 2019, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio del Mibor.*

1. El Mibor continuará siendo considerado tipo de interés oficial exclusivamente a los efectos de su aplicación en los préstamos hipotecarios formalizados con anterioridad al 1 de enero de 2000, conforme a lo previsto en el artículo 32 de la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro.

2. El Banco de España publicará el Mibor mensualmente en su sede electrónica y en el «Boletín Oficial del Estado». Para la publicación de este índice continuará vigente la actual definición del Mibor establecida en la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente orden ministerial.

En particular, quedan derogadas:

a) La Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito.

b) La Orden de 5 de mayo de 1994 sobre transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios.

c) La Orden PRE/1019/2003, de 24 de abril, sobre transparencia de los precios de los servicios bancarios prestados mediante cajeros automáticos.

d) La Orden de 27 de octubre de 1962 por la que se regula provisionalmente la tramitación de los expedientes y asuntos en materia de banca oficial y privada y cajas de ahorro.

Sin perjuicio de lo previsto en la disposición final quinta, la norma a la que se refiere la letra d) anterior quedará derogada el día siguiente al de la publicación en el «Boletín Oficial del Estado» de esta orden.

Disposición final primera. *Referencias a la normativa de transparencia en la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito.*

1. Conforme a lo previsto en la disposición adicional única de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, las citas de esa ley a la Orden de 5 de mayo de 1994, sobre transparencia de las

condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, se entenderán realizadas a esta orden ministerial.

2. Del mismo modo, se entenderán referidas a esta orden ministerial cualesquiera citas realizadas en el ordenamiento jurídico a la normativa de transparencia de entidades de crédito y, en particular, a las órdenes a las que se refiere la disposición derogatoria única.

Disposición final segunda. *Modificación de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.*

El artículo 4.2 de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, queda redactado como sigue:

> «2. Cuando, a efectos de la utilización de un instrumento de pago determinado, el proveedor de servicios de pago o un tercero exija el pago de un gasto adicional, informará de ello al usuario de servicios de pago antes de iniciarse la operación de pago, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4.3 de la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios».

Disposición final tercera. *Facultades de desarrollo.*

1. Se habilita al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de esta orden.

2. En particular, se habilita al Banco de España para establecer:

a) La definición y proceso de determinación de los tipos de interés oficiales señalados en el artículo 27.

b) Los criterios y elementos que deberán tenerse en cuenta para la formulación del ejemplo representativo señalado en el artículo 33 ter.1.d).

c) Los criterios y elementos que deberán tenerse en cuenta para la formulación de los ejemplos de escenarios señalados en el artículo 33 quinquies.3.a).

3. Los criterios y elementos a los que se refieren las letras b) y c) del apartado anterior deberán fijarse por el Banco de España en el plazo de nueve meses desde la publicación de la Orden ETD/699/2020, de 24 de julio, de regulación del crédito revolvente y por la que se modifica la Orden ECO/697/2004, de 11 de marzo, sobre la Central de Información de Riesgos, la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Disposición final cuarta. *Título competencial.*

Esta orden ministerial se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6.ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre legislación mercantil, bases de la ordenación del crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

Disposición final quinta. *Entrada en vigor.*

1. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado siguiente, la presente orden entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

2. Lo previsto en el capítulo II del título III, a excepción de la sección 3.ª, entrará en vigor a los nueves meses de la publicación de esta orden en el «Boletín Oficial del Estado». Asimismo, la previsión a la que se refiere el apartado 4 del artículo 8 comenzará a aplicarse en 2014 sobre los servicios prestados el año anterior.

ANEXO I

FICHA DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL (FIPRE)

El texto del presente modelo se reproducirá tal cual en las Fichas de Información Precontractual que se elaboren para cada producto o servicio. Las indicaciones entre corchetes se sustituirán por la información correspondiente. En la parte B se dan instrucciones sobre como cumplimentar cada FIPRE.

Cuando se indique «*si ha lugar*», la entidad de crédito cumplimentará la casilla si la información es pertinente para el contrato de préstamo. Si la información no es pertinente, la entidad suprimirá los datos correspondientes o la sección entera. En este último caso, la numeración de las secciones se adaptará en consecuencia.

La información que a continuación se indica, se facilitará en un sólo documento. Se utilizarán caracteres tipográficos claramente legibles. Cuando se trate de elementos de información que deban resaltarse, se empleará negrita, sombreado o caracteres de mayor tamaño.

Parte A

Modelo de FIPRE

(Texto introductorio)
El presente documento se extiende el [fecha corriente] en respuesta a su solicitud de información, y no conlleva para [nombre de la entidad] la obligación de concederle un préstamo. La información incorporada tiene carácter meramente orientativo. Se ha elaborado en las condiciones actuales del mercado. La oferta personalizada posterior puede diferir en función de la variación de dichas condiciones o como resultado de la obtención de la información sobre sus preferencias y condiciones financieras.
1. ENTIDAD DE CRÉDITO
● Identidad / Nombre comercial. ● Domicilio social ● Número de teléfono. ● Correo electrónico. ● Dirección de página electrónica. ● Autoridad de supervisión: [Identidad de la autoridad de supervisión y dirección de su página electrónica.] ● Persona de contacto: [Datos completos de la persona de contacto.] ● Datos de contacto del servicio de atención al cliente.
2. CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO
● Importe máximo del préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble. ● Finalidad. ● Tipo de préstamo. ● *(Si ha lugar)* Préstamo en divisa. ● Plazo de amortización. ●*(Si ha lugar)* Este préstamo requiere de la aportación de una garantía hipotecaria. ●*(Si ha lugar)* Este préstamo requiere de la aportación de una garantía pignoraticia. ●*(Si ha lugar)* Este préstamo requiere de garantes personales. ● *(Si ha lugar)* El prestatario tiene la opción de poder dar en pago el inmueble hipotecado en garantía del préstamo, con carácter liberatorio de la totalidad de la deuda derivada del mismo. ● Ejemplo representativo. ● Reembolso del préstamo. ●*(Si ha lugar)* El incumplimiento de los términos y condiciones del contrato de préstamo no garantiza el reembolso de su importe total en virtud del contrato; ● Consecuencias del incumplimiento del contrato de préstamo.
3. TIPO DE INTERÉS
● Clase y nivel del tipo de interés aplicable: ○ Fijo. ○ Variable (expresado en tipo de interés de referencia + diferencial). ○ Variable limitado (expresando el tipo de interés mínimo y máximo y el tipo de interés de referencia + diferencial). ● En caso de que durante el plazo de amortización se modifique la clase de tipo de interés se deberá reflejar el plazo en que se aplicará cada tipo.
4. VINCULACIONES Y GASTOS PREPARATORIOS
● *(Si ha lugar)* Listado de productos o servicios vinculados al contrato de préstamo. ● *(Si ha lugar)* Listado de productos o servicios combinados con contrato de préstamo. ● *Gastos preparatorios.*
5. TASA ANUAL EQUIVALENTE Y COSTE TOTAL DEL PRÉSTAMO
La TAE es el coste total del préstamo expresado en forma de porcentaje anual. La TAE sirve para ayudarle a comparar las diferentes ofertas. ● La TAE aplicable a su préstamo es [TAE]. Comprende: ○ Tipo de interés. ○ Otros componentes de la TAE. ○ Coste total del préstamo en términos absolutos. ○ El cálculo de la TAE y del coste total del préstamo se basan en los siguientes supuestos: ▪ Importe. ▪ Tipo de interés. ▪ Otros supuestos.
6. AMORTIZACIÓN ANTICIPADA

● *(Si ha lugar)* Compensación por desistimiento.
● *(Si ha lugar)* Compensación por riesgo de tipo de interés.

Parte B

Instrucciones para cumplimentar la FIPRE

Sección «1. ENTIDAD DE CRÉDITO».

1. La identidad, el número de teléfono, el domicilio social y la dirección de página electrónica de la entidad de crédito, serán los que correspondan a la sede social de esta. Se indicará la autoridad competente para la supervisión de los servicios bancarios de préstamo hipotecario y los datos de contacto del servicio de atención al cliente de la entidad.

2. La información sobre la persona de contacto es facultativa.

3. De conformidad con el artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, si la operación se ofrece a distancia, la entidad indicará, en su caso, el nombre y la dirección geográfica de su representante en el Estado miembro de residencia del cliente. En estos supuestos, la indicación del número de teléfono, la dirección de correo electrónico y la dirección de página electrónica del representante de la entidad es facultativa.

4. De conformidad con el artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, si la operación se ofrece a distancia, la entidad indicará el nombre del Registro Mercantil en el que está inscrita, así como su número de inscripción u otro medio equivalente de identificación en ese registro.

Sección «2. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL PRÉSTAMO».

1. El “importe máximo de préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble” representará el ratio préstamo-valor de tasación. Este ratio irá acompañado de un ejemplo significativo, en valor absoluto, del importe máximo que puede tomarse en préstamo para un determinado valor de un bien inmueble.

2. En “finalidad”, se consignará la finalidad para la que se concede el préstamo, por ejemplo, adquisición de vivienda habitual, segunda residencia, rehabilitación u obtención de financiación para otros fines.

3. En la descripción de la clase de préstamo se indicará claramente de qué forma se reembolsarán el capital y los intereses durante la vigencia del préstamo (esto es, reembolsos constantes, crecientes o decrecientes).

4. Si se tratara de un préstamo en moneda extranjera se consignará expresamente, y se advertirá con claridad que, como consecuencia de esta circunstancia, la cuota mensual puede variar. Adicionalmente, se incluirá información sobre la fórmula utilizada para calcular los diferenciales de tipo de cambio y la periodicidad de su ajuste.

Si existiera algún límite al alza o a la baja del tipo de cambio o cualquier otro tipo de instrumento de que limite la variabilidad del mismo y cuya contratación sea un requisito para obtener el préstamo en las condiciones indicadas, deberá especificarse de forma destacada en esta sección.

Se advertirá que los pagos que periódicamente van a tener que realizar en concepto de amortización e intereses, han de ser obligatoriamente en la divisa en la que está formalizada la operación, que por ello es necesario realizar las correspondientes operaciones de compra de la divisa del préstamo y que, por tanto, el contravalor de dichos pagos en euros irá variando, al alza o a la baja, en función de la cotización de la divisa de financiación.

5. En “ejemplo representativo”, se consignará un ejemplo representativo del importe total del préstamo, del coste total del préstamo para el prestatario, del importe total adeudado por el prestatario y de la TAE.

6. En “reembolso del crédito”, se consignará la gama de las diversas opciones existentes para reembolsar el préstamo al prestamista (incluyendo el número, la periodicidad y el importe de las cuotas de reembolso).

7. En “consecuencias del incumplimiento del contrato de préstamo”, se consignará una advertencia general sobre las posibles consecuencias de no cumplir los compromisos asociados al contrato de préstamo.

Sección “3. TIPO DE INTERÉS”.

1. En esta sección se explicará si el tipo de interés es fijo, variable o variable limitado y, en su caso, los periodos en los que el tipo aplicado consistirá en cada una de estas clases. Se señalará también la periodicidad de las revisiones del tipo variable y variable limitado.

2. El nivel del tipo de interés variable y variable limitado se expresará como un índice de referencia más un diferencial, si fuera el caso.

3. En caso de utilizarse un índice de referencia tal como se define en el artículo 3.1.3), del Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo, se indicará su nombre y el de su administrador, así como las posibles implicaciones para el prestatario.

4. Se especificará de forma destacada la existencia de límites al alza (techos) del tipo de interés variable o de cualquier otro tipo de instrumento que limite la variabilidad del tipo de interés.

Sección «4. VINCULACIONES Y GASTOS PREPARATORIOS».

1. En esta sección se incluirán todos aquellos productos o servicios que han de ser contratados conjuntamente con el préstamo para poder obtenerlo en las condiciones ofrecidas.

También se incluirán cualquier requisito que habrá de cumplirse para obtener el préstamo en las condiciones indicadas, tales como ser menor de una determinada edad o pertenecer a un determinado grupo de la población.

2. También se indicarán los gastos preparatorios de la operación, tales como comprobación de la situación registral del inmueble, u otros que se considerarán a cargo del cliente aun cuando el préstamo no llegue a otorgarse.

En particular, deberá indicarse si resulta exigible la tasación del inmueble y a cargo de quién serán los gastos de la misma. También se indicará que la entidad está obligada a aceptar cualquier tasación aportada por el cliente, siempre que esté certificada por un tasador homologado y no haya caducado, no pudiendo cargar ningún gasto adicional por las comprobaciones que, en su caso, realice sobre dicha tasación.

3. En los préstamos cuya finalidad sea la adquisición de vivienda deberá hacerse constar el derecho que asiste al cliente para designar, de mutuo acuerdo con la entidad de crédito, la persona o entidad que vaya a llevar a cabo la tasación del inmueble, la que se vaya a encargar de la gestión administrativa de la operación (gestoría), así como de la entidad aseguradora que, en su caso, vaya a cubrir las contingencias que la entidad exija para la formalización del préstamo.

Sección «5. TASA ANUAL EQUIVALENTE Y COSTE TOTAL DEL PRÉSTAMO».

1. El cálculo de ambas variables se basará en un ejemplo representativo elaborado por la entidad en función de lo que se considera un préstamo habitual en el mercado.

2. Dentro del concepto de «coste total del préstamo» se incluyen todos los gastos, incluidos los intereses, las comisiones, los impuestos y cualquier otro tipo de gastos que el cliente deba pagar en relación con el contrato de préstamo y que sean conocidos por la entidad, con excepción de los gastos de notaría. El coste de todos los servicios accesorios relacionados con el contrato de préstamo, en particular las primas de seguro, se incluye asimismo en este concepto si la obtención del préstamo en las condiciones ofrecidas está condicionada a la prestación de tales servicios.

Sección «6. AMORTIZACIÓN ANTICIPADA».

Si la amortización anticipada del préstamo, total o parcial, conlleva la exigencia de compensación a la entidad deberá reflejarse en términos de porcentaje sobre el capital amortizado.

ANEXO II

Ficha de advertencias estandarizadas (FiAE)

El texto del modelo recogido en este anexo se reproducirá tal cual en la FiAE. Las indicaciones entre corchetes se sustituirán por la información correspondiente.

Cuando se indique “si ha lugar”, el prestamista facilitará la información requerida si esta es pertinente para el contrato de préstamo. Si la información no es pertinente, el prestamista suprimirá los datos correspondientes o la advertencia entera. En caso de que se suprima la advertencia, la numeración de la FiAE se adaptará en consecuencia.

La información que a continuación se indica se facilitará en un solo documento. Se utilizarán caracteres tipográficos claramente legibles. Cuando se trate de elementos de información que deban resaltarse, se emplearán negrita, sombreado o caracteres de mayor tamaño.

FICHA DE ADVERTENCIAS ESTANDARIZADAS (FiAE)

El presente documento se extiende por [denominación del prestamista] en [población] para [nombre del potencial deudor], a [fecha del día].

Se ha elaborado basándose en el contenido de la ficha europea de información normalizada (FEIN) y el proyecto de contrato de préstamo, cuyos contenidos son concordantes.

Se informa al deudor de la existencia de las siguientes cláusulas o elementos relevantes en el contrato de préstamo que se entrega junto con esta FiAE.

1. (Si ha lugar) El tipo de interés aplicable al préstamo se fija utilizando el siguiente índice o tipo de interés oficial de referencia [el que corresponda de entre los recogidos en el artículo 27.1 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre];

2. (Si ha lugar) El préstamo está denominado en moneda extranjera ([la divisa correspondiente]), lo que supone que el prestatario asume los riesgos derivados del tipo de cambio de la divisa. Como consecuencia de ello:

(i) los pagos que periódicamente van a tener que realizar en concepto de amortización e intereses, han de ser obligatoriamente en [la divisa correspondiente];

(ii) es necesario realizar las correspondientes operaciones de compra de la [divisa correspondiente];

(iii) el contravalor de dichos pagos irá variando, al alza o a la baja, en función de la cotización de [la divisa correspondiente].

3. El deudor asume el pago de los siguientes gastos asociados a la concesión del préstamo:

(i) los gastos de tasación del inmueble.

(ii) el coste de aquellas copias de la escritura del préstamo hipotecario que solicite expresamente.

(iii) (si ha lugar) [enumeración de otros gastos de constitución]

4. (Si ha lugar) El préstamo no limita al alza la variación del tipo de interés (no tiene techo), lo que puede llegar a suponer que el deudor tenga que asumir la totalidad de las subidas del índice utilizado como referencia.

5. El prestatario perderá el derecho al plazo y se producirá el vencimiento anticipado del contrato si concurren conjuntamente los siguientes requisitos:

a) Que el prestatario se encuentre en mora en el pago de una parte del capital del préstamo o de los intereses.

b) Que la cuantía de las cuotas vencidas y no satisfechas equivalgan al menos:

i. Al tres por ciento de la cuantía del capital concedido, si la mora se produjera dentro de la primera mitad de la duración del préstamo. Se considerará cumplido este requisito cuando las cuotas vencidas y no satisfechas equivalgan al impago de doce plazos mensuales o un número de cuotas tal que suponga que el deudor ha incumplido su obligación por un plazo al menos equivalente a doce meses.

ii. Al siete por ciento de la cuantía del capital concedido, si la mora se produjera dentro de la segunda mitad de la duración del préstamo. Se considerará cumplido este requisito cuando las cuotas vencidas y no satisfechas equivalgan al impago de quince plazos mensuales o un número de cuotas tal que suponga que el deudor ha incumplido su obligación por un plazo al menos equivalente a quince meses.

c) Que el prestamista haya requerido el pago al prestatario concediéndole un plazo de al menos un mes para su cumplimiento y advirtiéndole de que, de no ser atendido, reclamará el reembolso total adeudado del préstamo.

6. (Si ha lugar) El vencimiento anticipado del préstamo al que se refiere el número anterior puede suponer que el deudor tenga que asumir los gastos derivados de la ejecución del préstamo.

7. (Si ha lugar) Se está contratando un instrumento de cobertura del riesgo de tipo de interés ligado al préstamo, lo que puede suponer la asunción de mayores costes para el deudor.

ANEXO III

FICHA DE INFORMACIÓN PRECONTRACTUAL (FIPRE) PARA HIPOTECAS INVERSAS

El texto del presente modelo se reproducirá tal cual en las Fichas de Información Precontractual que se elaboren para cada producto o servicio. Las indicaciones entre corchetes se sustituirán por la información correspondiente. En la parte B se dan instrucciones sobre como cumplimentar cada FIPRE.

Cuando se indique «*si ha lugar*», la entidad cumplimentará la casilla si la información es pertinente para el contrato de hipoteca inversa. Si la información no es pertinente, la entidad suprimirá los datos correspondientes o la sección entera. En este último caso, la numeración de las secciones se adaptará en consecuencia.

La información que a continuación se indica, se facilitará en un sólo documento. Se utilizarán caracteres tipográficos claramente legibles. Cuando se trate de elementos de información que deban resaltarse, se empleará negrita, sombreado o caracteres de mayor tamaño.

Parte A

Modelo de FIPRE de hipotecas inversas

(Texto introductorio)
El presente documento se extiende el [fecha corriente] en respuesta a su solicitud de información, y no conlleva para [nombre de la entidad] la obligación de concederle la hipoteca inversa. La información incorporada tiene carácter meramente orientativo. Se ha elaborado basándose en las condiciones actuales del mercado. La oferta personalizada posterior puede diferir en función de la variación de dichas condiciones o como resultado de la obtención de la información sobre sus preferencias y condiciones financieras.
1. ENTIDAD
● Identidad / Nombre comercial. ● Domicilio social. ● Número de teléfono. ● Correo electrónico. ● Dirección de página electrónica. ● Autoridad de supervisión: [Identidad de la autoridad de supervisión y dirección de su página electrónica.] ● Persona de contacto: [Datos completos de la persona de contacto.] ● Datos de contacto del servicio de atención al cliente.
2. CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO ASOCIADO A LA HIPOTECA INVERSA
● Importe máximo del préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble. ● (Si ha lugar) Importe a reembolsar del préstamo en divisa. ● Bienes hipotecables y caracteres que han de reunir. ● Tipo de hipoteca en función de su vencimiento: ○ [Duración] o Vitalicia. ○ Otras.
3. TIPO DE INTERÉS
● Clase y nivel del tipo de interés aplicable R Fijo: ○ Variable (expresado en tipo de interés de referencia + diferencial). ○ Variable limitado (expresando el tipo de interés mínimo y máximo y el tipo de interés de referencia + diferencial). ● En caso de que durante el plazo de amortización se modifique la clase de tipo de interés se deberá reflejar el plazo en que se aplicará cada tipo.
4. REQUISITOS Y VINCULACIONES
● Condiciones de edad o dependencia requeridas de solicitante y beneficiarios ● Listado de productos o servicios vinculados para obtener el préstamo en las condiciones ofrecidas.
5. ABONO AL CLIENTE, TASA ANUAL EQUIVALENTE Y COSTE TOTAL DE LA HIPOTECA INVERSA

● Modalidad de abono al cliente ● Importe del abono. La TAE es el coste total de la hipoteca inversa expresado en forma de porcentaje anual. La TAE sirve para ayudarle a comparar las diferentes ofertas. ● La TAE aplicable a su hipoteca inversa es [TAE]. Comprende: ○ Tipo de interés. ○ Otros componentes de la TAE. ○ Coste de la hipoteca inversa en términos absolutos. ● El cálculo del abono al cliente, la TAE y el coste total de la hipoteca inversa se basan en los siguientes supuestos: ○ Importe. ○ Tipo de interés. ○ *(Si ha lugar)* Supuestos actuariales (esperanza de vida, etc.) ○ Otros supuestos.
6. CANCELACIÓN DEL PRÉSTAMO Y AMORTIZACIÓN ANTICIPADA
● Forma de cancelar el préstamo por el cliente o sus herederos. ● Para el caso de amortización anticipada: ○ *(Si ha lugar)* Compensación por desisitmiento. ○ *(Si ha lugar*) Compensación por riesgo de tipo de interés
7. DERECHO A ASESORAMIENTO INDEPENDIENTE Y A OFERTA VINCULANTE
● El solicitante tiene derecho a recibir asesoramiento independiente y una oferta vinculante conforme a lo dispuesto en la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

Parte B

Instrucciones para cumplimentar la FIPRE para hipotecas inversas

Sección «1. ENTIDAD».

1. La identidad, el número de teléfono, el domicilio social y la dirección de página electrónica de la entidad, serán los que correspondan a la sede social de ésta. Se indicará la autoridad competente para la supervisión de los servicios de hipoteca inversa y los datos de contacto del servicio de atención al cliente de la entidad.

2. La información sobre la persona de contacto es facultativa.

3. De conformidad con el artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, si la operación se ofrece a distancia, la entidad indicará, en su caso, el nombre y la dirección geográfica de su representante en el Estado miembro de residencia del cliente. En estos supuestos, la indicación del número de teléfono, la dirección de correo electrónico y la dirección de página electrónica del representante de la entidad es facultativa.

4. De conformidad con el artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, si la operación se ofrece a distancia, la entidad indicará el nombre del Registro Mercantil en el que está inscrito, así como su número de inscripción u otro medio equivalente de identificación en ese registro.

Sección «2. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DE LA HIPOTECA INVERSA».

1. El «importe máximo de préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble» representará el ratio préstamo-valor de tasación. Este ratio irá acompañado de un ejemplo significativo, en valor absoluto, del importe máximo que puede tomarse en préstamo para un determinado valor de un bien inmueble.

2. En «bien hipotecable y caracteres que ha de reunir», se consignará el tipo de bien que puede servir como garantía hipotecaria del préstamo y sus requisitos para servir como dicha garantía.

4. En la descripción del «tipo de hipoteca inversa en función de su vencimiento», se especificará si se trata de una hipoteca inversa vitalicia o con límite temporal. En este último caso, se consignará la duración de la misma en años, desde la fecha en la que se firma el contrato hasta la fecha en la que ha de reembolsarse el préstamo asociado a la misma.

5. Si las cantidades percibidas por el deudor/beneficiario o la cantidad a reembolsar a vencimiento son en una moneda distinta del euro se consignará expresamente este hecho, y se advertirá con claridad que, como consecuencia de esta circunstancia, dichas cantidades o la deuda total pueden variar. Adicionalmente, el cliente incluirá información sobre la fórmula utilizada para calcular los diferenciales de tipo de cambio y la periodicidad de su ajuste.

Si existiera algún límite al alza o a la baja del tipo de cambio o cualquier otro tipo de instrumento que limite la variabilidad del mismo y cuya contratación sea un requisito para obtener la hipoteca inversa en las condiciones indicadas, deberá especificarse de forma destacada en esta sección.

Sección «3. TIPO DE INTERÉS».

1. En esta sección se explicará si el tipo de interés es fijo, variable o variable limitado y, en su caso, los periodos en los que el tipo aplicado consistirá en cada una de estas clases. Se señalará también la periodicidad de las revisiones del tipo variable y variable limitado.

2. El nivel del tipo de interés variable y variable limitado se expresará como un índice de referencia más un diferencial, si fuera el caso.

3. Se especificará de forma destacada la existencia de límites a la baja (suelos) o al alza (techos) del tipo de interés variable limitado o de cualquier otro tipo de instrumento que limite la variabilidad del tipo de interés.

Sección «4. REQUISITOS Y VINCULACIONES».

1. En esta sección se incluirán todos aquellos productos o servicios que han de ser contratados conjuntamente con el préstamo para poder obtenerlo en las condiciones ofrecidas.

2. También se incluirán cualquier requisito que habrá de cumplirse para obtener el préstamo en las condiciones indicadas, tales como las condiciones de edad o dependencia de solicitante y beneficiarios.

Sección «5. ABONO AL CLIENTE, TASA ANUAL EQUIVALENTE Y COSTE TOTAL DE LA HIPOTECA INVERSA».

1. En la descripción de la «modalidad de abono del deudor» se indicará claramente si se percibirán disposiciones únicas o periódicas, y en este último caso, con qué periodicidad (mensual, trimestral, anual, etc.). También se indicará su forma de cálculo y la posibilidad de realizar disposiciones extraordinarias. Adicionalmente se especificará si los abonos son constantes, crecientes o decrecientes.

2. En el concepto «abono al deudor» se consignará el importe de dicho abono. Si el abono no es constante se ofrecerá un intervalo que comprenderá desde la disposición más próxima a la fecha de la FIPRE a la más alejada.

3. El cálculo del abono al deudor, de la TAE y del coste total de la hipoteca inversa se basará en un ejemplo representativo elaborado por la entidad en función de lo que se considera una hipoteca inversa habitual en el mercado.

4. Dentro del concepto de «coste total de la hipoteca inversa» se incluyen todos los gastos, incluidos los intereses, las comisiones, los impuestos y cualquier otro tipo de gastos que el cliente deba pagar en relación con el contrato de hipoteca inversa y que sean conocidos por la entidad, con excepción de los gastos de notaría. El coste de los servicios accesorios relacionados con el contrato de préstamo, en particular las primas de seguro, se incluye asimismo en este concepto si la obtención del préstamo en las condiciones ofrecidas está condicionada a la prestación de tales servicios.

Sección «6. CANCELACIÓN DEL PRÉSTAMO Y AMORTIZACIÓN ANTICIPADA».

Si la amortización anticipada del préstamo, total o parcial, conlleva la exigencia de compensación a la entidad deberá reflejarse en términos de porcentaje sobre el capital amortizado.

Sección «7. DERECHO A ASESORAMIENTO INDEPENDIENTE Y A OFERTA VINCULANTE».

Se consignará expresamente en esta sección los derechos que asisten al solicitante de obtener el asesoramiento independiente, la oferta vinculante y la información personalizada conforme a lo previsto en esta orden.

ANEXO IV

FICHA DE INFORMACIÓN PERSONALIZADA (FIPER) PARA HIPOTECAS INVERSAS

El texto del presente modelo se reproducirá tal cual en las Fichas de Información Personalizada (FIPER). Las indicaciones entre corchetes se sustituirán por la información correspondiente. En la parte B se dan instrucciones sobre como cumplimentar la FIPER.

Cuando se indique «si ha lugar», la entidad cumplimentará la casilla si la información es pertinente para el contrato de préstamo. Si la información no es pertinente, la entidad suprimirá los datos correspondientes o la sección entera. En este último caso, la numeración de las secciones se adaptará en consecuencia.

La información que a continuación se indica, se facilitará en un sólo documento. Se utilizarán caracteres tipográficos claramente legibles. Cuando se trate de elementos de información que deban resaltarse, se empleará negrita, sombreado o caracteres de mayor tamaño.

Parte A

Modelo de FIPER para hipotecas inversas

(Texto introductorio)	
El presente documento se extiende el [fecha corriente] en respuesta a su solicitud de información, y no conlleva para [nombre de la entidad] la obligación de concederle una hipoteca inversa. Se ha elaborado basándose en la información que usted, [nombre del cliente], ha facilitado hasta la fecha, así como en las actuales condiciones del mercado financiero. La información que sigue será válida hasta el [fecha de validez]. Después de esa fecha, puede variar con arreglo a las condiciones del mercado.	
1. ENTIDAD	
● Identidad / Nombre comercial. ● Domicilio social. ● Número de teléfono. ● Correo electrónico. ● Dirección de página electrónica. ● Autoridad de supervisión: [Identidad de la autoridad de supervisión y dirección de su página web]. ● Persona de contacto: [Datos completos de la persona de contacto].	
2. CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO ASOCIADO A LA HIPOTECA INVERSA	
● Importe total a reembolsar y clase de tipo de interés: ○ *(Si ha lugar)* El tipo de interés es variable / variable limitado, con lo que el importe total a reembolsar puede variar: ▪ Importe a reembolsar calculado en diferentes escenarios de tipo de interés. ▪ [Fecha en la que se fija el tipo de interés para el cálculo del importe total a reembolsar definitivo]. ○ *(Si ha lugar)* El importe a reembolsar no se expresa en [moneda nacional]: ▪ El tipo de cambio utilizado para la conversión del reembolso en [moneda del préstamo a [moneda nacional] será el publicado por el [nombre del organismo encargado de la publicación del tipo de cambio] el [fecha]. ● *(Si ha lugar)* [Fecha de reembolso] ● Importe máximo de préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble. ● Bien hipotecable y caracteres que ha de reunir ● *(Si ha lugar)* Garantía.	
3. TIPO DE INTERÉS	
La TAE es el coste total del préstamo expresado en forma de porcentaje anual. La TAE sirve para ayudarle a comparar las diferentes ofertas. ● La TAE aplicable a su préstamo es [TAE]. Comprende: ○ El tipo de interés [valor en porcentaje o en tipo de referencia más diferencial si se tratase de un tipo variable o variable limitado] ○ [Otros componentes de la TAE]	
4. ABONO AL BENEFICIARIO	
● [Periodicidad del abono] ● [Importe] [moneda] ● *(Si ha lugar)* la siguiente tabla muestra el importe que se recibe [periodicidad]	
[Fecha inicio – Fecha fin Abono 1]	Abono 1
[Fecha inicio – Fecha fin Abono 2]	Abono 2
…	…
● Usted dispone de la posibilidad de destinar total o parcialmente las disposiciones periódicas que pueda obtener como consecuencia de la hipoteca inversa a la contratación de un plan de previsión asegurado en los términos indicados en la disposición adicional cuarta de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre.	
5. REQUISITOS, VINCULACIONES Y OTROS COSTES	
Si desea beneficiarse de las condiciones de la hipoteca inversa descritas en la presente ficha, debe cumplir los requisitos y obligaciones que, a continuación, se indican. ● Requisitos ● Obligaciones ● *(Si ha lugar)* Observe que las condiciones de la hipoteca inversa, incluido el tipo de interés aplicable, pueden variar en caso de incumplimiento de las citadas obligaciones. ● Además del reembolso del principal del préstamo y los intereses del préstamo, esta hipoteca inversa conlleva los siguientes costes: ○ Costes que deben abonarse una sola vez. ○ Costes que deben abonarse periódicamente. ● Asegúrese de que tiene conocimiento de todos los demás tributos y costes (p.ej., gastos notariales) conexos a la hipoteca inversa.	
6. CANCELACIÓN DEL PRÉSTAMO Y AMORTIZACIÓN ANTICIPADA	

● Forma en la que se puede cancelar el préstamo por el cliente o sus herederos. Si decide amortizar el préstamo anticipadamente, consúltenos a fin de determinar el nivel exacto de la compensación en ese momento. ● Este préstamo puede amortizarse anticipadamente, total o parcialmente: ○ [Condiciones] ○ [Procedimiento] ● *(Si ha lugar)* Compensación por desistimiento.
7. DISPONIBILIDAD DEL BIEN HIPOTECADO
● Disponibilidad del bien hipotecado, con especial referencia a las situaciones de enajenación y arrendamiento. Requisitos que pudieran exigirse para llevar a cabo estas operaciones.
(SI HA LUGAR) **8. DERECHO DE SUBROGACIÓN**
Si lo desea puede llevarse a a otra entidad de crédito (subrogar) su hipoteca inversa aún sin el consentimiento de [nombre de la entidad].
9. DERECHO A ASESORAMIENTO INDEPENDIENTE Y A OFERTA VINCULANTE
● Usted tiene derecho a recibir asesoramiento independiente y una oferta vinculante conforme a lo dispuesto en la Orden EHA/2899/2011, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.
10. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE
● Departamento de Atención al Cliente: nombre, dirección geográfica, número de teléfono, correo electrónico, persona de contacto y sus datos de contacto. ● *(Si ha lugar)* Defensor del cliente: nombre, dirección geográfica, número de teléfono, correo electrónico, persona de contacto y sus datos de contacto.
11. SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA O DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES
En caso de desacuerdo con el departamento de atención al cliente de la entidad, o transcurridos dos meses sin respuesta del mismo, puede dirigir una reclamación (o, siempre que lo desee, formular una consulta o queja) al: ● Servicio de Reclamaciones del Banco de España (91.338.65.30): ○ Por escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones C/ Alcalá, 48, 28014 Madrid. ○ Por vía electrónica en la página http://www.bde.es ● Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones (91 339 70 00): ○ Por escrito dirigido al Servicio de Reclamaciones Paseo de la Castellana 44, 28046 Madrid. ○ Por vía electrónica en la página https://www.sededgsfp.gob.es
12. INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS VINCULADOS AL PRÉSTAMO: CONSECUENCIAS PARA EL CLIENTE
● [Tipos de incumplimiento] ● [Consecuencias financieras y/o jurídicas] Si usted o sus herederos prevén dificultades para efectuar el reembolso del préstamo póngase en contacto con nosotros a la mayor brevedad posible para estudiar posibles soluciones.
(SI HA LUGAR) **13. INFORMACIÓN ADICIONAL, EN EL CASO DE VENTAS A DISTANCIA**
● *(Si ha lugar)* La legislación escogida por la entidad como base para el establecimiento de relaciones con usted con anterioridad a la celebración del contrato de crédito es [legislación aplicable]. ● La información y documentación contractual se facilitarán en [lengua]. Con su consentimiento, durante la vigencia del contrato de préstamo, nos comunicaremos con usted en [lengua o lenguas].
14. RIESGOS Y ADVERTENCIAS
Le rogamos tome nota de los riesgos que conlleva un préstamo hipotecario. ● *(Si ha lugar)* Puede usted perder su vivienda o el uso de la misma en caso de que [circunstancias contractuales que la ocasionarían]. ● *(Si ha lugar)* Responde usted ante [nombre de la entidad] del pago de la hipoteca inversa no solo con su vivienda sino con todos sus bienes presentes y futuros. ● Tiene usted derecho a examinar el proyecto de documento contractual en el despacho del notario autorizante, con la antelación de 3 días hábiles previos a su formalización ante el mismo. ● *(Si ha lugar)* Debe tener en cuenta el hecho de que los abonos que percibirá no son vitalicios sino que tienen un límite temporal que es [fecha de último abono]. ● *(Si ha lugar)* Debe tener en cuenta el hecho de que el tipo de interés de este préstamo no permanece fijo durante todo su período de vigencia. ● *(Si ha lugar)* Debe tener en cuenta el hecho de que el tipo de interés de este préstamo, a pesar de ser variable, nunca se beneficiará de descensos del tipo de interés de referencia por debajo del [límite mínimo del tipo de interés variable limitado]. ● *(Si ha lugar)* El presente préstamo no se expresa en **euros**. Tenga en cuenta que el importe en **euros** que necesitará para reembolsar el préstamo variará en función del tipo de cambio de [moneda del préstamo/**euro].** ● Al margen de lo recogido en la presente ficha, tendrá que pagar otros tributos y gastos *(si ha lugar),* p.ej., gastos notariales.

Parte B

Instrucciones para cumplimentar la FIPER para hipotecas inversas

La FIPER se cumplimentará como sigue:

Sección «TEXTO INTRODUCTORIO».

1. La fecha de validez figurará debidamente destacada.

Sección «1. ENTIDAD».

1. La identidad, el número de teléfono, el domicilio social y la dirección de la página electrónica de la entidad serán los que correspondan a la sede social de ésta. Se indicará la autoridad competente para la supervisión de los servicios de hipoteca inversa.

2. La información sobre la persona de contacto es facultativa.

3. De conformidad con el artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, si la operación se ofrece a distancia, la entidad indicará, en su caso, el nombre y la dirección geográfica de su representante en el Estado miembro de residencia del cliente. En estos supuestos, la indicación del número de teléfono, la dirección de correo electrónico y la dirección de página web del representante de la entidad es facultativa.

4. De conformidad con el artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores, si la operación se ofrece a distancia, la entidad indicará el nombre del Registro Mercantil en el

que está inscrito, así como su número de inscripción u otro medio equivalente de identificación en ese registro.

Sección «2. CARACTERÍSTICAS PRINCIPALES DEL PRÉSTAMO ASOCIADO A LA HIPOTECA INVERSA».

1. El «importe total a reembolsar» será igual a la suma del importe del préstamo y el coste total del mismo. Dentro de este concepto se incluyen todos los gastos, incluidos los intereses, las comisiones, los impuestos y cualquier otro tipo de gastos que el cliente deba pagar en relación con el contrato de préstamo y que sean conocidos por la entidad, con excepción de los gastos de notaría. El coste de los servicios accesorios relacionados con el contrato de préstamo, en particular las primas de seguro, se incluye asimismo en este concepto si la obtención del préstamo en las condiciones ofrecidas está condicionada a la celebración de estos contratos de servicios.

Si se tratase de un préstamo en divisa o a tipo de interés variable, se calculará el importe total a reembolsar con el supuesto de que el tipo de interés o de cambio se mantiene constante durante todo el período al nivel de la fecha más próxima a la de la emisión de la FIPER

2. En esta sección se explicará si el tipo de interés es fijo, variable o variable limitado. Se señalará también la fecha en la que se fijarán los tipos de interés que darán lugar al importe total de reembolso definitivo. Asimismo, se explicará la fórmula utilizada para calcular el tipo de interés. La entidad indicará además dónde hallar información adicional sobre los índices o los tipos utilizados en la fórmula. El nivel del tipo de interés variable y variable limitado se expresará como un índice de referencia más un diferencial, si fuera el caso. Se especificará de forma destacada la existencia de límites a la baja (suelos) o al alza (techos) del tipo de interés variable limitado, o de cualquier otro tipo de instrumento que limite la variabilidad del tipo de interés.

Si la moneda del préstamo es diferente de la moneda nacional, la entidad incluirá información sobre la fórmula utilizada para calcular los diferenciales de tipo de cambio y la periodicidad de su ajuste.

3. Si el tipo de interés aplicable fuera variable o variable limitado, la entidad incluirá ejemplos numéricos que indiquen claramente de qué modo los cambios en el pertinente tipo de interés de referencia afectarán al importe total a reembolsar. Estos ejemplos de variación del tipo de interés serán realistas y simétricos, y ofrecerán siempre información sobre los efectos de supuestos desfavorables. En particular, se incluirá la siguiente información y sus efectos sobre la cuota hipotecaria:

a) variación experimentada por el tipo de interés de referencia durante los últimos dos años en términos de la diferencia entre el valor máximo y el mínimo alcanzado en dicho período;

b) valores máximo y mínimo alcanzados por dicho tipo durante los últimos quince años, o el plazo máximo disponible si es menor, y las fechas en que tales valores se alcanzaron;

c) el importe total a reembolsar que resultaría de calcularla con dichos tipos mínimo y máximo o, si los hubiera, con los límites a la baja y/o al alza que se establecieran para el préstamo.

4. Si la moneda del préstamo no es el euro, la entidad incluirá ejemplos numéricos que indiquen claramente de qué modo los cambios en el pertinente tipo de cambio afectarán al importe de las cuotas. Estos ejemplos de variación del tipo de cambio serán realistas y simétricos, y ofrecerán siempre información sobre los efectos de supuestos desfavorables. En particular, se incluirá la siguiente información y sus efectos sobre la cuota hipotecaria:

a) variación experimentada por el tipo de cambio de referencia durante los últimos dos años en términos de la diferencia entre el valor máximo y el mínimo alcanzado en dicho período;

b) valores máximo y mínimo alcanzados por dicho tipo durante los últimos quince años y las fechas en que tales valores se alcanzaron;

c) el importe de la cuota que resultaría de calcularla con dichos tipos mínimo y máximo o, si los hubiera, con los límites a la baja y/o al alza que se establecieran para el préstamo.

5. El «importe máximo de préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble» representará el ratio préstamo-valor de tasación. Este ratio irá acompañado de un ejemplo significativo en valor absoluto del importe máximo que puede tomarse en préstamo para un determinado valor de un bien inmueble.

Sección «3. TIPO DE INTERÉS».

Además del tipo de interés, se especificarán todos los restantes costes que entran en la TAE.

Sección «4. ABONO AL BENEFICIARIO».

1. En esta sección se indicará la periodicidad con la que se recibe el abono del acreedor por cada período y su importe.
2. Si los pagos al deudor son variables, se deberá incluir en esta sección una tabla en la que se establezcan las cuantías que se reciben en cada período y las fechas de inicio y fin de dichos períodos.

Sección «5. REQUISITOS, VINCULACIONES Y OTROS COSTES».

1. En esta sección, la entidad indicará las vinculaciones pertinentes, tales como la obligatoriedad de contratar cualquier servicio con la misma entidad o con otra. Por cada obligación, la entidad especificará frente a quién se asume y en qué plazo debe satisfacerse.
2. La entidad enumerará también cada coste por categoría, indicando su importe, a quién ha de abonarse y en qué momento. Si se desconoce el importe, la entidad facilitará una posible horquilla o indicará cómo va a calcularse.
3. También se incluirá en esta sección cualquier requisito que habrá de cumplirse para obtener el préstamo en las condiciones indicadas, tales como las condiciones de edad o dependencia de solicitante y beneficiarios.

Sección «6. CANCELACIÓN DEL PRÉSTAMO Y AMORTIZACIÓN ANTICIPADA».

1. La entidad indicará en qué condiciones puede amortizarse total o parcialmente el préstamo. Asimismo, indicará qué trámites debe realizar el cliente para solicitar la amortización anticipada.
2. Si la amortización anticipada conlleva compensación para la entidad, esta indicará el importe como porcentaje del capital amortizado o en caso de que dependa de otros factores se indicará la forma de cálculo de la compensación. La entidad facilitará al menos dos ejemplos ilustrativos con el fin de mostrar al cliente el importe de los gastos de amortización anticipada según distintas hipótesis posibles.

Sección «7. DISPONIBILIDAD DEL BIEN HIPOTECADO».

En esta sección se consignará la disponibilidad del bien hipotecado del deudor, en particular, si éste puede ser enajenado o arrendado, las comunicaciones que el deudor estuviera obligado a realizar a la entidad al respecto y la variación de las condiciones contractuales que supondría.

Sección «8. DERECHO DE SUBROGACIÓN».

La entidad informará al cliente de su capacidad unilateral para subrogar su préstamo hipotecario conforme a lo previsto en la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre Subrogación y Modificación de Préstamos Hipotecarios.

Sección «9. DERECHO A ASESORAMIENTO INDEPENDIENTE Y A OFERTA VINCULANTE».

La entidad informará al cliente de su derecho a recibir asesoramiento independiente teniendo en cuenta la situación financiera del mismo y los riesgos económicos derivados de la suscripción de este producto conforme a lo dispuesto en la disposición adicional primera de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria, y al artículo 32 de la presente orden.

Adicionalmente, se le informará de su derecho a recibir una oferta vinculante que la entidad deberá entregarle obligatoriamente.

Sección «10. DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE».

La información sobre las personas de contacto es facultativa.

Sección «11. SERVICIO DE RECLAMACIONES DEL BANCO DE ESPAÑA O DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES».

Sección «12. INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS VINCULADOS AL PRÉSTAMO: CONSECUENCIAS PARA EL CLIENTE».

1. Si el incumplimiento de alguna de las obligaciones que incumben al cliente o sus herederos en relación con el préstamo puede acarrearle consecuencias financieras o jurídicas, la entidad describirá en esta sección los diferentes supuestos (p.ej., tipos de interés de demora, incumplimiento de las vinculaciones especificadas en la Sección 7).

2. La entidad especificará de forma clara y fácilmente comprensible las sanciones o las consecuencias a que puede dar lugar cada uno de estos supuestos. Se expresarán de forma destacada las consecuencias graves, especialmente, los efectos de la ejecución hipotecaria.

Sección «13. INFORMACIÓN ADICIONAL, EN EL CASO DE VENTAS A DISTANCIA».

Cuando proceda, en la presente sección se incluirá una cláusula que estipule la legislación aplicable al contrato de préstamo y la jurisdicción competente.

Sección «14. RIESGOS Y ADVERTENCIAS».

Se indicarán de forma destacada todas las advertencias señaladas.

ANEXO V

CÁLCULO DE LA TASA ANUAL EQUIVALENTE

I. Ecuación de base que traduce la equivalencia de las disposiciones de crédito, por una parte, y de los reembolsos y pagos de gastos, por otra

La ecuación de base, que define la tasa anual equivalente (TAE), expresa la equivalencia anual entre, por un lado, la suma de los valores actualizados de las disposiciones de crédito y, por otro, la suma de los valores actualizados de los importes de los reembolsos y pagos de gastos, es decir:

$$\sum_{k=1}^{m} C_k \left(1+X\right)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l \left(1+X\right)^{-s_l}$$

donde:

– X es la TAE,

– m es el número de orden de la última disposición de crédito,

– k es el número de orden de una operación de disposición de crédito, por lo que $1 \leq k \leq m$,

– C_k es el importe de la disposición de crédito número k,

– t_k es el intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, entre la fecha de la primera operación de disposición de crédito y la fecha de cada una de las disposiciones siguientes, de modo que $t_1 = 0$,

– m' es el número de orden del último reembolso o pago de gastos,

– l es el número de orden de un reembolso o pago de gastos,

– D_1 es el importe de un reembolso o pago de gastos,

– s_l es el intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, entre la fecha de la primera disposición de crédito y la de cada reembolso o pago de gastos.

Observaciones:

a) Las sumas abonadas por cada una de las partes en diferentes momentos no son necesariamente iguales ni se abonan necesariamente a intervalos iguales.

b) La fecha inicial es la de la primera disposición de fondos.

c) Los intervalos entre las fechas utilizadas en los cálculos se expresarán en años o fracciones de año. Un año tiene 365 días (en el caso de los años bisiestos, 366), 52 semanas o doce meses normalizados. Un mes normalizado tiene 30,41666 días (es decir, 365/12), con independencia de que el año sea bisiesto o no.

d) El resultado del cálculo se expresará con una precisión de un decimal como mínimo. Si la cifra del decimal siguiente es superior o igual a 5, el primer decimal se redondeará a la cifra superior.

e) Se puede reformular la ecuación utilizando solamente un sumatorio y empleando la noción de flujos (Ak), que serán positivos o negativos, es decir, respectivamente pagados o percibidos en los períodos 1 a k, expresados en años, a saber:

$$S = \sum_{k=1}^{n} A_k \left(1+X\right)^{-t_k}$$

II. Supuestos adicionales para calcular la tasa anual equivalente

a) si el contrato de crédito da al consumidor libertad de disposición de los fondos, se considerará que el consumidor ha dispuesto del importe total del crédito inmediata y totalmente;

b) si el contrato de crédito dispone diferentes formas de disposición de fondos con diferentes gastos o tipos de interés, se considerará que se dispone del importe total del crédito al tipo de interés y con los gastos más elevados aplicados a la categoría de transacción más comúnmente utilizada en ese tipo de contrato de crédito;

c) si el contrato de crédito da al consumidor libertad de disposición de fondos en general, pero impone, entre las diferentes formas de disposición de fondos, una limitación respecto del importe y del período de tiempo, se considerará que del el importe del crédito se ha dispuesto en la fecha más temprana prevista en el acuerdo y con arreglo a dichos límites de disposición de fondos;

d) si no se ha fijado un calendario de reembolsos, se presumirá:

1.º que el crédito se concede por un período de veinte años, y

2.º que el crédito se devolverá en 240 cuotas mensuales iguales;

e) si se ha fijado un calendario de reembolsos, pero el importe de los mismos es flexible, se considerará que el importe de cada reembolso es el más bajo de los previstos en el contrato;

f) salvo indicación en contrario, cuando el contrato de crédito estipule varias fechas de reembolso, el crédito se concederá y los reembolsos se efectuarán en la fecha más temprana de las previstas en el contrato;

g) si todavía no se ha acordado el importe máximo aplicable al crédito, se presumirá que es de 180000 euros;

h) en el caso de un préstamo puente, se considerará que se ha dispuesto del importe del crédito en su totalidad y por toda la duración del contrato de crédito. Si la duración del contrato de crédito no se conoce, la tasa anual equivalente se calculará basándose en el supuesto de que la duración del crédito es de 3 meses;

i) si se ofrecen por un período o importe limitados diferentes tipos de interés y gastos, se considerará que el tipo de interés y los gastos son los más elevados durante toda la vigencia del contrato de crédito;

j) para los contratos de crédito respecto de los que se haya convenido un tipo de interés en relación con el periodo inicial, al final del cual se determinará un nuevo tipo de interés, que se ajustará periódicamente con arreglo a un indicador convenido, el cálculo de la tasa

anual equivalente partirá del supuesto de que, al final del periodo del tipo de interés fijado, el tipo de interés es el mismo que el vigente en el momento de calcularse la tasa anual equivalente, en función del valor del indicador convenido en ese momento.

§ 73

Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios

Ministerio de Economía y Hacienda
«BOE» núm. 157, de 29 de junio de 2010
Última modificación: 27 de julio de 2020
Referencia: BOE-A-2010-10315

Uno de los principios clave que inspiran toda la legislación financiera y la actividad supervisora en el ámbito del mercado de productos y servicios bancarios es la protección al cliente bancario. Este principio implica que el cliente debe disponer de información suficiente para fundamentar su decisión de contratación, y esta información debe ser veraz.

Por ello existen en el ordenamiento diversas previsiones que obligan a las entidades de crédito a ofrecer información y asumir obligaciones de transparencia. Sin embargo, estas previsiones no alcanzarían la eficacia deseada si la normativa financiera desconociera la relevancia que tiene la publicidad a la hora de que el cliente bancario tome, de forma razonada, sus decisiones.

Y este papel trascendental de la publicidad de los servicios y productos bancarios ha venido siendo uno de los aspectos de los que se ha ocupado la regulación bancaria española.

Así, y al amparo del artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, que faculta al Ministro de Economía y Hacienda para dictar las normas necesarias para que la publicidad, por cualquier medio, de las operaciones activas y pasivas de las entidades de crédito incluya todos los elementos necesarios para apreciar sus verdaderas condiciones, regulando las modalidades de control administrativo de dicha publicidad, el Ministro de Economía y Hacienda dictó la Orden del Ministro de Economía y Hacienda, de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, en la que se establecía, entre otras cuestiones referidas a la transparencia de las operaciones y protección de la clientela bancaria, un régimen de previa autorización para la publicidad de las operaciones y servicios bancarios en los que se aludiera a su coste o rentabilidad para el público.

Este sistema de previa autorización, que tenía un carácter excepcional, y por ello necesariamente debía ser limitado en el tiempo, se ha prolongado sin embargo durante casi dos décadas, periodo en el que los regímenes de control administrativo previo a que se refiere el artículo 5 de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, han quedado reducidos prácticamente a la publicidad de productos bancarios.

La singularidad de dicho régimen respecto a los países de nuestro entorno económico, su carácter parcial por cuanto sólo afecta a las operaciones bancarias pero no a las operaciones de inversión en los mercados de valores o a las operaciones de seguro, unido a que dicho régimen de autorización previa entorpece notablemente la agilidad de las ofertas

de productos y servicios que demanda el sector financiero y de valores, suponiendo una anomalía y perturbación innecesaria de la actividad empresarial, permite concluir que tal régimen debe modificarse.

En nuestro entorno comunitario, y cada vez en mayor medida en España, son comunes los sistemas de autorregulación publicitaria, sistemas que gozan de un considerable y creciente reconocimiento por parte de las autoridades comunitarias y por el propio legislador nacional.

Así, ya la Directiva 84/450/CEE del Consejo, de 10 de septiembre de 1984, relativa a la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros en materia de publicidad engañosa, afirmaba que «los controles voluntarios ejercidos por organismos autónomos para suprimir la publicidad engañosa pueden evitar el recurso a una acción administrativa o judicial y que por ello deberían fomentarse». Por ello, conviene estimular la adhesión voluntaria por parte de las entidades a alguno de los organismos de autorregulación de la actividad publicitaria que, además, cumpla los requisitos establecidos por la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo, en la medida en que ello redundará en la mejora de la calidad publicitaria en el ámbito de los servicios bancarios.

Por otra parte, las entidades, a través de su actividad publicitaria, están asumiendo una serie de riesgos específicos de carácter legal y reputacional que, al igual que los de otra naturaleza, deben cubrir adecuadamente. Teniendo en cuenta que uno de los requisitos para la realización de la actividad bancaria, de conformidad con lo establecido en la Ley 26/1988, de 29 de julio, es disponer «de una estructura organizativa adecuada, con líneas de responsabilidad bien definidas, transparentes y coherentes, así como de procedimientos eficaces de identificación, gestión, control y comunicación de los riesgos a los que estén o puedan estar expuestos, junto con mecanismos adecuados de control interno, incluidos procedimientos administrativos y contables sólidos», compete al supervisor verificar que las entidades disponen de los mecanismos de control interno necesarios para la minimización de tales riesgos.

Por ello, y teniendo también en cuenta tanto el objetivo de dar un tratamiento homogéneo a la publicidad de los distintos productos financieros, de contar con un régimen similar al de la publicidad general de productos y servicios, así como el objetivo de minimización de los riesgos de las entidades, se sustituye el actual régimen de previa autorización por un sistema de control de la publicidad basado en dos elementos: uno preventivo, a través de la elaboración de criterios específicos de la publicidad financiera que guíen su claridad y honestidad y de la exigencia de unos procedimientos y controles internos que tiendan a favorecer tal exigencia; y otro que permita la corrección de eventuales conductas inadecuadas, para lo cual el Banco de España podrá exigir el cese o la rectificación de la publicidad que no cumpla las previsiones de esta orden, y ello sin menoscabo de las acciones a que alude la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, para la rectificación o cese de la publicidad ilícita.

La presente orden se dicta en uso de la habilitación expresamente conferida al Ministro de Economía y Hacienda por el artículo 48.2.d) de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito. Por tanto, conforme al apartado 3 del mismo artículo, las disposiciones que, en el ejercicio de sus competencias, puedan dictar las comunidades autónomas sobre las materias contempladas en esta orden no podrán ofrecer un nivel de protección de la clientela inferior.

En su virtud, de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

Artículo 1. *Objeto.*

La presente orden tiene por objeto establecer las normas, principios y criterios a los que debe sujetarse la actividad publicitaria de los productos y servicios bancarios y habilitar al Banco de España para su desarrollo.

Artículo 2. *Definición de actividad publicitaria.*

1. A los efectos de lo dispuesto en esta orden se considera actividad publicitaria toda forma de comunicación por la que se ofrezcan productos o servicios bancarios, o se divulgue

información sobre ellos, cualquiera que sea el medio de difusión que se utilice: prensa, radio, televisión, correo electrónico, Internet u otros medios electrónicos, carteles interiores o exteriores, vallas, octavillas, circulares y cartas que formen parte de una campaña de difusión, llamadas telefónicas, visitas a domicilio o cualquier otro sistema de divulgación.

Asimismo, se considerarán actividades publicitarias aquellas comunicaciones destinadas a llamar la atención del público sobre servicios de gestión o de otro tipo, que presten las entidades con carácter adicional o en relación con otros productos o servicios bancarios, que no tengan la condición de servicios de inversión.

2. No se consideran actividades publicitarias y, por tanto, quedan excluidas de esta orden:

a) Las campañas publicitarias corporativas, entendiendo por tales las que contienen exclusivamente información genérica sobre una entidad o su objeto social que estén destinadas a darse a conocer al público.

b) Aquellos contenidos informativos que figuren en las páginas propias de la entidad en Internet, o en otro medio de difusión, que resulten necesarios para llevar a cabo la contratación de una operación.

c) Las informaciones que sobre las características específicas de las operaciones figuren en las páginas operativas de la entidad en Internet en las cuales se lleven a cabo.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

Queda sujeta al cumplimiento de las normas contenidas en la presente orden la actividad publicitaria dirigida a clientes o potenciales clientes en territorio español por parte de:

a) Cualquier entidad de crédito, establecimiento financiero de crédito, entidad de pago o de dinero electrónico española, extranjera o domiciliada en otro Estado miembro de la Unión Europea, que opere, en su caso, mediante sucursal, agente, intermediario o en régimen de libre prestación de servicios en relación con productos y servicios bancarios, incluidos los servicios de pago, distintos de los instrumentos financieros y servicios de inversión contemplados en la Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión, y

b) Cualquier prestamista inmobiliario, intermediario de crédito inmobiliario o representante designado definido en los artículos 4.2) y 4.5) de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, español o extranjero que opere mediante sucursal, agente, o en régimen de libre prestación de servicios.

Artículo 4. *Normas, principios y criterios generales. Políticas de comunicación comercial.*

1. La publicidad sujeta a esta orden deberá ser clara, suficiente, objetiva y no engañosa y deberá quedar explícito y patente el carácter publicitario del mensaje.

Todo documento o folleto con carácter publicitario de una entidad deberá incluir el término «publicidad» de manera clara y resaltada respecto del texto en el que se inserte.

2. El Banco de España determinará los demás principios generales a los que debe ajustarse la publicidad y los criterios generales sobre el contenido mínimo y formato del mensaje publicitario y cualquier otro aspecto que pueda afectar al carácter equilibrado y objetivo de la publicidad. Especificará, en todo caso, la forma y condiciones de difusión de los mensajes publicitarios a efectos de que ni se omita ningún dato relevante sobre los productos y servicios bancarios ni, de ningún modo, se induzca a error de sus destinatarios.

Las denominaciones de los productos y servicios bancarios estarán sujetas, con las particularidades que sean precisas, a las mismas disposiciones, criterios y principios establecidos en esta orden y a los que pudiera establecer el Banco de España.

3. Dentro de los procedimientos y controles internos exigibles de conformidad con el artículo 29.1.c) de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, las entidades incluirán los necesarios para proteger los legítimos intereses de la clientela y gestionar los riesgos a los que estén o puedan estar expuestas derivados de su actividad publicitaria.

A tal efecto, las entidades deberán contar con una política de comunicación comercial que, entre otros objetivos, incluya los criterios y procedimientos adecuados para asegurar

que la entidad cumple con las normas, principios y criterios generales establecidos en la normativa que le resulte aplicable.

4. Al elaborar los criterios preventivos a que se refiere el apartado anterior, las entidades deberán considerar, de manera proporcionada a la complejidad del producto o servicio bancario ofrecido y a las características del medio de difusión utilizado, los principios generales que el Banco de España determine en desarrollo de esta orden.

5. Además de lo anterior, y con independencia del cumplimiento de lo establecido en la normativa general sobre publicidad:

a) La publicidad que realicen las entidades de crédito sobre depósitos y créditos en la que se aluda explícitamente a su coste o rentabilidad para el público deberá expresar su coste o rendimiento en términos de tasa anual equivalente (TAE). Sin perjuicio de lo previsto al efecto en la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, para el cálculo de la TAE se utilizará la expresión matemática y las reglas que establezca el Banco de España. Cuando se utilicen referencias a índices de tipos de interés, éstas deberán ser actualizadas.

b) Cuando la publicidad de una entidad englobe cualquier tipo de oferta de operaciones, productos o servicios a realizar por otra empresa, deberá contener la mención expresa de esta empresa.

c) Asimismo, cuando la entidad convenga con una empresa que no sea una de las recogidas en el artículo 3, que ésta oferte por medio de cualquier forma de publicidad sus productos o servicios, deberá asegurarse de que esta publicidad indique con claridad la entidad cuyos servicios se ofrezcan, siendo también su responsabilidad el cumplimiento de los requisitos y obligaciones que se establecen en esta orden.

d) El ejemplo representativo a que se refiere el artículo 6.2 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, deberá ser determinado de conformidad con los siguientes criterios:

1.º El capital inicial del préstamo empleado para la elaboración del ejemplo será de un mínimo de 100.000 euros o, a partir de dicho importe, un múltiplo de 50.000 euros, con un máximo de 300.000 euros.

2.º El plazo de amortización empleado para la elaboración del ejemplo será de un mínimo de 10 años o, a partir de dicho plazo, un múltiplo de 5 años, con un máximo de 30 años.

3.º Cuando el anuncio mencione una tarifa promocional o condiciones especiales de uso que deriven del funcionamiento normal del préstamo en cuestión, aplicable de forma temporal, el ejemplo representativo deberá ilustrar las condiciones normales de ejecución del contrato de préstamo.

4.º El ejemplo representativo indicará que tiene tal condición.

e) Cuando la publicidad de una entidad se refiera al crédito señalado en el artículo 33 bis de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, el ejemplo representativo deberá ser determinado de conformidad con los siguientes criterios:

1.º El límite del crédito disponible será de 1.500 euros.

2.º El plazo de amortización empleado para la elaboración del ejemplo será 4 años.

3.º Se considerará que el límite del crédito concedido se devolverá mediante 48 cuotas mensuales iguales calculadas con arreglo al sistema de amortización de cuota constante.

4.º Cuando el anuncio mencione una tarifa promocional o condiciones especiales de uso que deriven del funcionamiento normal del crédito en cuestión, aplicable de forma temporal, el ejemplo representativo deberá ilustrar las condiciones normales de ejecución del contrato de crédito.

5.º El ejemplo representativo indicará que tiene tal condición.

Artículo 5. *Control de la publicidad y régimen sancionador.*

1. Con independencia de las acciones que le puedan corresponder en el marco de lo previsto por la legislación general de publicidad, el Banco de España tendrá la potestad administrativa de requerir la cesación o rectificación de la publicidad que no se ajuste a la normativa reguladora de los productos y servicios bancarios a los que se refiere esta orden o

a lo dispuesto en la misma y en las normas que en desarrollo de ella dicte el propio Banco de España. En su caso, la rectificación se efectuará por los mismos medios empleados para la difusión de la campaña y con idéntico alcance. Esta medida se adoptará sin perjuicio de las responsabilidades en que pudiera haber incurrido la entidad con arreglo al régimen sancionador establecido en la Ley 26/1988, de 29 de julio.

Adicionalmente a lo anterior, el Banco de España queda facultado para requerir que se incluyan en dicha publicidad cuantas advertencias estime necesarias con relación al producto o servicio publicitado.

2. Toda la documentación correspondiente a cada campaña publicitaria de las sujetas a lo previsto en esta orden se conservará y anotará en un registro interno que se custodiará en las oficinas centrales de la entidad de crédito, de acuerdo con lo que determine el Banco de España.

3. El Banco de España podrá efectuar los requerimientos a que se refieren los párrafos anteriores en cualquier momento desde el comienzo hasta el fin de la actividad publicitaria y, en caso de rectificación hasta 6 meses después de finalizada la misma, en la forma en que el propio Banco de España determine.

4. Las entidades, así como quienes ostenten cargos de administración o dirección en las mismas, que infrinjan las obligaciones previstas en esta orden o en la normativa que la desarrolle incurrirán en responsabilidad administrativa sancionable con arreglo a lo dispuesto en el título I de la Ley 26/1988, de 29 de julio.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogado el capítulo III de la Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito.

Asimismo quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a la presente norma.

Disposición adicional única. *Actividad publicitaria de las entidades de pago.*

Queda sujeta a lo previsto en esta norma, a excepción de su artículo 4.3, la actividad publicitaria relativa a la prestación de servicios de pago que realicen las entidades de pago reguladas por la Ley 16/2009, de 13 de noviembre, de servicios de pago.

Disposición final primera. *Habilitación normativa.*

Se habilita al Banco de España para dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de esta orden.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 74

Orden ECC/2316/2015, de 4 de noviembre, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros

Ministerio de Economía y Competitividad
«BOE» núm. 265, de 5 de noviembre de 2015
Última modificación: 19 de mayo de 2018
Referencia: BOE-A-2015-11932

I

La existencia de información veraz, suficiente y comprensible sobre los productos y servicios ofrecidos por las entidades financieras a sus clientes constituye uno de los principios básicos del Derecho de los mercados financieros. Este principio elemental adquiere más importancia aún si cabe cuanto más sofisticados y complejos son los bienes y servicios que se ofrecen a los clientes. Por esta razón, uno de los objetivos transversales y prioritarios en la regulación de los mercados financieros ha sido, precisamente, el de garantizar que los clientes de servicios financieros dispongan de toda la información necesaria para formarse un juicio de valor sobre los servicios de inversión ofrecidos y para comprender los riesgos asociados a ellos.

Sin embargo, pese a los esfuerzos realizados tanto en el ámbito nacional como en el ámbito de la Unión Europea, la realidad demuestra que la falta de disponibilidad de información suficiente y comparable, así como la presentación confusa o incompleta de la información sobre los productos y servicios financieros, continúa siendo una de las mayores preocupaciones de los clientes financieros.

Es cierto que las diferentes normas tuitivas aprobadas en los últimos años han incrementado notablemente la información que se ha de poner a disposición del cliente y han establecido la obligación de que dicha información conste por escrito, contribuyendo así, en gran medida, a asegurar que los clientes reciben la información necesaria para contratar los productos y servicios financieros. Sin embargo, la gran cantidad de información precontractual que en ocasiones se ha de poner a disposición de los clientes o clientes potenciales y la ausencia de un formato común para su representación, constituyen dos factores que dificultan la adecuada comprensión de los productos ofrecidos y su comparación con otros.

II

Ciertamente, la regulación vigente, tanto bancaria, como del mercado de valores, o la financiero-actuarial, establece la información precontractual con notable intensidad, aunque de forma parcialmente fragmentada. Además, este conjunto normativo responde, con carácter general, al tipo de «regulación por producto» que busca unificar los requisitos que han de cumplir ciertos productos financieros, de forma que las concretas obligaciones de información varían de forma considerable entre productos. Basta una somera lectura de la

normativa aplicable a estas obligaciones de información para advertir que existen diferencias relevantes en cuanto a la información a publicar o facilitar sobre cada producto, su forma de representación y el medio y momento de su transmisión al cliente final.

A esto hay que añadir que, en muchas ocasiones, la información se facilita en la práctica sin un formato homogéneo, en un lenguaje excesivamente técnico o que los documentos precontractuales y publicitarios contienen demasiada información y que están redactados y presentados de tal forma que es difícil distinguir en ellos la información más relevante. Todo ello merma la eficacia y utilidad de dicha información, en la medida en que al cliente le resulta complicado comprender adecuadamente el producto o servicio ofrecido, compararlo con otros de distinta naturaleza contractual pero similar función inversora, entender adecuadamente los riesgos que conlleva y distinguir sus elementos principales de los accesorios.

III

Las anteriores deficiencias han puesto de manifiesto la necesidad de dotar a los clientes financieros de documentación precontractual estandarizada que exponga, de forma fácilmente comprensible y visual, la información imprescindible sobre cada producto y lo haga en un mismo formato homogéneo y mediante un sistema de representación gráfico común. Ahora bien, no se trata de que estas nuevas herramientas sustituyan a la información precontractual de carácter obligatorio. La información que exige la normativa vigente sigue cumpliendo una función esencial en la medida en que permite adquirir un conocimiento más profundo sobre el producto o servicio concreto ofrecido y que, una vez adquirido, esa información pasa a delimitar el contenido obligacional del contrato en cuestión. Por ello, es importante que estas nuevas herramientas complementen los actuales documentos precontractuales, sin sustituirlos.

Precisamente ha sido ésta la intención del legislador europeo al aprobar el Reglamento (UE) n.º 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros. Este reglamento, aplicable a partir del 31 de diciembre de 2016, crea un documento de datos fundamentales que deben elaborar los originadores de productos empaquetados o basados en seguros con un formato y contenido homogéneos, y regula su suministro con el fin de que estos puedan comprender y comparar las características fundamentales y los riesgos de dichos productos.

IV

También en España se han dado pasos tendentes a procurar una mayor protección al cliente financiero por parte de los poderes públicos. Un primer paso lo encontramos en el informe aprobado por la Subcomisión sobre la transparencia en la información de los productos financieros e hipotecarios de las entidades de crédito, constituida en el seno de la Comisión de Economía y Competitividad del Congreso de los Diputados en octubre de 2013, en el que se destaca que «lo importante no es facilitar mucha información sino aquella necesaria para que el cliente pueda conocer el alcance de lo que firma» y se concluye que «se deben adoptar las reformas legislativas necesarias para, de conformidad con la normativa europea en ciernes […], limitar la información precontractual o contractual a aquella que fuera necesaria para la comprensión del producto, estandarizando la forma de presentación de la misma mediante una tipografía concreta, con advertencias inequívocas de aquellos riesgos inherentes al producto que se contrata». Asimismo, y por lo que se refiere a los productos de inversión, el informe recomienda que «con carácter previo a su comercialización, deberán clasificarse los productos por riesgo y complejidad. Esta clasificación, para resultar más gráfica, podría hacerse mediante colores».

En este orden de cosas, la Comisión Nacional del Mercado de Valores sometió recientemente a consulta pública un proyecto de circular sobre advertencias relativas a instrumentos financieros que incorporaba «un sistema para advertir a los clientes minoristas sobre el riesgo y la complejidad de los instrumentos financieros de una manera muy sencilla y gráfica a través de un indicador del riesgo que se complementa, en su caso, con sendas alertas en relación con la liquidez y la complejidad». El proyecto de circular incluía dentro de

su ámbito de aplicación objetiva a todos los instrumentos financieros del artículo 2 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del Mercado de Valores, a excepción de las participaciones y acciones de instituciones de inversión colectiva.

En este sentido, es importante destacar el acierto y la oportunidad del citado proyecto de circular, que, al desarrollar este instrumento de información ciertamente innovador, responde adecuadamente a la creciente variedad y sofisticación de los instrumentos financieros a los que tienen acceso los inversores minoristas. Sin embargo, para garantizar la plena eficacia transversal de este instrumento en todos los servicios y productos de ahorro e inversión financieros, se considera imprescindible extender este sistema de clasificación no sólo a los instrumentos financieros a los que se refiere el artículo 2 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, sino también, con carácter general, a todos los demás productos y servicios de inversión y ahorro que están a disposición de los inversores minoristas en sus entidades bancarias o empresas aseguradoras. Por esta razón, es necesario superar las restricciones consustanciales al ámbito competencial de las circulares de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y extender la aplicación de este documento de información precontractual estandarizado, tanto a los depósitos bancarios como a los productos de seguros con finalidad de ahorro, y a los planes de pensiones individuales y asociados. En consecuencia, de acuerdo con el orden legalmente establecido de distribución de competencias en materia político-financiera y con el principio de jerarquía normativa, el establecimiento de un sistema común de información homogéneo para todos los productos de inversión y ahorro debe realizarse mediante esta orden ministerial. Este sistema, aunque, obviamente, no implique garantía alguna sobre el resultado final de la inversión, supondrá, sin duda alguna, una herramienta adicional de información al inversor extremadamente útil.

V

Esta orden ministerial se estructura en tres capítulos y un anexo. Su redacción ha estado presidida por tres principios configuradores. En primer lugar, el principio de transversalidad, conforme al cual el sistema normalizado de información y clasificación se deberá elaborar para todos los productos financieros, ya sean bancarios, como propios del mercado de valores o del mercado de seguros y planes de pensiones. En segundo lugar, simplicidad, para que la información ofrecida ayude a los clientes o potenciales clientes a comparar diferentes productos y comprender sus características. Y finalmente, homogeneidad, para que, a fin de evitar divergencias y mejorar la protección de los clientes financieros, la información mínima requerida sea elaborada y representada gráficamente en un único formato normalizado.

Pues bien, atendiendo a estos tres principios, el capítulo I regula el ámbito de aplicación objetivo y subjetivo de la orden ministerial. En cuanto a los productos a los que se aplica, la orden incluye a los instrumentos financieros recogidos en el artículo 2 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, los depósitos bancarios, los productos de seguros de vida con la finalidad de ahorro y los planes de pensiones individuales y asociados.

No obstante, quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta orden los productos comprendidos en el ámbito de aplicación del Reglamento (UE) n.º 1286/2014, de 26 de noviembre de 2014, como es el caso las participaciones de fondos de inversión, los productos de seguro de vida que tengan un elemento de inversión a los que es aplicable dicho Reglamento y los productos y depósitos estructurados, que disponen, a partir del 31 de diciembre de 2016, de una regulación específica, destinada a que los clientes y potenciales clientes puedan comprender y comparar las características fundamentales y los riesgos de dichos productos, incluyendo a estos efectos un indicador de riesgo con un formato y contenido homogéneos. El hecho de que esta regulación esté todavía pendiente de desarrollo a nivel comunitario y que, como señala el citado Reglamento (UE) n.º 1286/2014, de 26 de noviembre de 2014, la información que se suministre a los inversores minoristas respecto a este tipo de productos debe estar coordinada a nivel europeo, justifican esta exclusión.

Igualmente, se excluye a la deuda pública del ámbito objetivo de aplicación, dada la garantía de las administraciones públicas con la que cuentan que hace que su clasificación

sea la de activo de elevada liquidez y solvencia a efectos de la normativa prudencial y, en particular, del Reglamento 575/2013/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento 648/2012/UE.

Asimismo, quedan excluidos de esta orden los seguros colectivos que instrumentan compromisos por pensiones, los planes de previsión social empresarial, los contratos de seguros concertados por los planes de pensiones para la cobertura de riesgos y prestaciones del plan, al no ir dirigidos a la comercialización en el mercado minorista, así como las modalidades de seguro de vida previstas en el artículo 3 de la Orden ECC/2329/2014, de 12 de diciembre, por la que se regula el cálculo de la rentabilidad esperada de las operaciones de seguro de vida que tienen en común el presentar esencialmente un componente biométrico.

El capítulo I regula también el ámbito de aplicación subjetiva de la orden, que incluye tanto a las entidades financieras españolas susceptibles de comercializar este tipo de productos, como a las entidades extranjeras que lo hagan en territorio español mediante sucursal, agente o en régimen de libre prestación de servicios. Finalmente, el ámbito de aplicación de la orden se termina de definir mediante dos normas de cierre: primero, la orden se aplica solo en relación con la comercialización de productos a clientes no profesionales y segundo, se exime de su cumplimiento a la prestación del servicio de gestión discrecional e individualizada de carteras, dado que en estos casos es la empresa quien toma las decisiones de inversión por cuenta del cliente.

En el capítulo II se regula el llamado «indicador de riesgo» que las entidades deberán facilitar al cliente o cliente potencial cuando le presten servicios de inversión o comercialicen un producto financiero. Dicho indicador será elaborado y representado gráficamente de conformidad con lo dispuesto en el anexo y clasificará al producto financiero en cuestión en alguna de las 6 categorías previstas en la orden. Además, en este capítulo se establecen también las alertas sobre liquidez y sobre la complejidad del producto, que únicamente deberán ser incluidas en la información a entregar al cliente o potencial cliente en el caso de que concurran algunas de las circunstancias expresamente previstas en el articulado de la orden ministerial. En cuanto a la comercialización a distancia de los productos financieros, se precisa expresamente, en aras de la claridad normativa, que el indicador de riesgo y las alertas sobre la liquidez y la complejidad deberán facilitarse al cliente potencial antes de contratar dichos productos, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

En el último capítulo, que lleva por rúbrica «Normas de ordenación, disciplina y supervisión», se recoge el régimen aplicable a cada uno de los respectivos ámbitos materiales de los servicios financieros sobre los que se proyecta.

Finalmente, el anexo incluye la representación gráfica del indicador de riesgo y de las advertencias sobre la liquidez y complejidad de cada producto, además de ciertas normas de carácter técnico.

VI

Esta orden se dicta en uso de las habilitaciones expresamente conferidas al Ministro de Economía y Competitividad por el artículo 5 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito; los artículos 209 y 210 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre el artículo 64 y la disposición final segunda del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre; el artículo 96.3 de la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, el artículo 105 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por el Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre, y la disposición final segunda de dicho Real Decreto 2486/1998; la disposición final tercera del texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de

Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre; y el artículo 48.1 y 101.5 del Reglamento de planes y fondos de pensiones, aprobado por el Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero.

En su virtud, con el informe previo del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas elaborado de conformidad con el artículo 24.3 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno; y de acuerdo con el Consejo de Estado,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. Esta orden ministerial tiene por objeto garantizar un adecuado nivel de protección al cliente o potencial cliente de productos financieros mediante el establecimiento de un sistema normalizado de información y clasificación que le advierta sobre su nivel de riesgo y le permita elegir los que mejor se adecuen a sus necesidades y preferencias de ahorro e inversión.

2. Con tal finalidad, las entidades entregarán a sus clientes o potenciales clientes un indicador de riesgo y, en su caso, unas alertas por liquidez y complejidad.

Artículo 2. *Ámbito objetivo.*

1. Esta orden es de aplicación a los siguientes productos financieros, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2 de este artículo:

a) Los instrumentos financieros recogidos en el artículo 2.1 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.

b) Los depósitos bancarios incluyendo, entre otros, los depósitos a la vista, de ahorro y a plazo.

c) Los productos de seguros de vida con finalidad de ahorro, incluidos los planes de previsión asegurados.

d) Los planes de pensiones individuales y asociados.

2. No obstante lo establecido en el apartado anterior, quedan excluidos del ámbito de aplicación de esta orden, los siguientes productos financieros:

a) Los seguros colectivos que instrumentan compromisos por pensiones, los planes de previsión social empresarial, los contratos de seguros concertados por los planes de pensiones para la cobertura de riesgos y prestaciones del plan y las modalidades de seguro de vida previstas en el artículo 3 de la Orden ECC/2329/2014, de 12 de diciembre, por la que se regula el cálculo de la rentabilidad esperada de las operaciones de seguro de vida.

b) **(Anulado)**

c) Los productos financieros sujetos al Reglamento (UE) n.º 1286/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de noviembre de 2014, sobre los documentos de datos fundamentales relativos a los productos de inversión minorista vinculados y los productos de inversión basados en seguros.

d) Las participaciones y acciones de instituciones de inversión colectiva sujetas al Reglamento 583/2010/UE de la Comisión, de 1 de julio de 2010, por el que se establecen disposiciones de aplicación de la Directiva 2009/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo en lo que atañe a los datos fundamentales para el inversor y a las condiciones que deben cumplirse al facilitarse esos datos o el folleto en un soporte duradero distinto del papel o a través de un sitio web; o a la Circular 2/2013, de 9 de mayo, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre el documento con los datos fundamentales para el inversor y el folleto de las instituciones de inversión colectiva.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación subjetivo.*

1. Esta orden ministerial será de aplicación a las siguientes entidades cuando presten servicios de inversión o comercialicen, en territorio español, alguno de los productos financieros previstos en el artículo 2 a clientes o clientes potenciales a los que se refiere el apartado 4:

a) A las empresas de servicios de inversión previstas en el artículo 143 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre, incluidas las personas físicas que tengan la condición de empresas de asesoramiento financiero, así como a las entidades autorizadas para la prestación de determinados servicios de inversión y servicios auxiliares, en virtud del artículo 145 de dicha ley.

b) A las entidades de crédito sujetas a la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito.

c) A los establecimientos financieros de crédito, sujetos al título II de la Ley 5/2015, de 27 de abril, de fomento de la financiación empresarial.

d) A las entidades aseguradoras sujetas a la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras.

e) A las entidades gestoras de fondos de pensiones sujetas al texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

2. Esta orden ministerial será también de aplicación a las siguientes entidades cuando presten servicios de inversión o comercialicen, en territorio español, alguno de los productos financieros previstos en el artículo 2 a clientes o clientes potenciales:

a) Las sucursales en España de las entidades previstas en el apartado anterior, que estén autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea o en un tercer Estado.

b) Las entidades previstas en el apartado anterior que estén autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea, cuando operen en España mediante un agente establecido en territorio nacional.

c) Las entidades previstas en las letras a), b), y d) del apartado anterior que estén autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea, cuando operen en España en régimen de libre prestación de servicios.

d) Las entidades previstas en el apartado anterior que estén autorizadas en un Estado no miembro de la Unión Europea, cuando operen en España sin sucursal.

CAPÍTULO II

Obligaciones de información y clasificación de productos financieros

Sección 1.ª Obligaciones

Artículo 4. *Obligaciones de información y clasificación.*

1. Las obligaciones de información y clasificación de productos financieros previstas en este capítulo serán de aplicación a las entidades a las que se refiere el artículo 3.1 y 2, en los siguientes supuestos:

a) Cuando presten servicios de inversión.

b) Cuando comercialicen de manera directa o mediante otros canales de venta los productos financieros a los que se refiere el artículo 2.

Las entidades originadoras y los emisores de los productos financieros previstos en el artículo 2 estarán también sujetos a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros previstas en este capítulo cuando presten servicios de inversión sobre los productos financieros o los comercialicen.

2. No obstante, las obligaciones contenidas en esta orden ministerial no será de aplicación a:

a) La prestación por las entidades referidas en este artículo del servicio de gestión discrecional e individualizada de carteras previsto en el artículo 140.d) del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.

b) Las relaciones de las citadas entidades con clientes o clientes potenciales que tengan la consideración de clientes profesionales de acuerdo con el artículo 205 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.

Sección 2.ª Indicador de riesgo

Artículo 5. *Clasificación de productos en virtud del indicador de riesgo.*

1. Las entidades facilitarán un indicador de riesgo del producto financiero actualizado al momento de su entrega conforme a lo establecido en el artículo 10, que será elaborado y representado gráficamente de conformidad con lo dispuesto en la presente orden ministerial, a cuyos efectos los productos financieros se clasificarán en las siguientes clases:

a) Clase 1. Esta clase incluirá los siguientes productos financieros:

1.º Los depósitos bancarios en euros ofertados por entidades de crédito a los que se refiere el artículo 2.1.b).

2.º Los productos de seguros con finalidad de ahorro, incluidos los planes de previsión asegurados.

b) Clase 2. En esta clase se incluirán todos aquellos instrumentos financieros de carácter no subordinado denominados en euros que dispongan al menos de un compromiso de devolución del 100 por ciento del principal invertido con un plazo residual igual o inferior a 3 años. El instrumento financiero, o en su defecto, la entidad originadora, emisora o garante de estos compromisos, deberá disponer de una calificación crediticia de nivel 1, según se define en el apartado 2, del artículo 6.

c) Clase 3. En esta clase se incluirán todos aquellos instrumentos financieros de carácter no subordinado denominados en euros y que dispongan al menos de un compromiso de devolución del 100 por ciento del principal invertido con un plazo residual superior a 3 e igual o inferior a 5 años. El instrumento financiero, o en su defecto, la entidad originadora, emisora o garante de estos compromisos deberá disponer de una calificación crediticia de nivel 2 según se define en el apartado 2, del artículo 6.

d) Clase 4. En esta clase se incluirán todos aquellos instrumentos financieros de carácter no subordinado denominados en euros que dispongan al menos de un compromiso de devolución del 100 por ciento del principal invertido con un plazo residual superior a 5 años e igual o inferior a 10 años. El instrumento financiero, o en su defecto, la entidad originadora, emisora o garante de este compromiso deberá disponer de una calificación crediticia de nivel 2 según se define en el apartado 2, del artículo 6.

e) Clase 5. En esta clase se incluirán:

1.º Instrumentos financieros de carácter no subordinado denominados en euros y que dispongan de un compromiso de devolución del 100 por ciento del principal invertido con un plazo residual superior a 10 años. El instrumento financiero, o en su defecto, la entidad originadora, emisora o garante de este compromiso deberá disponer de una calificación crediticia de nivel 2 según se define en el apartado 2, del artículo 6.

2.º Instrumentos financieros de carácter no subordinado denominados en euros que dispongan de un compromiso de devolución de al menos el 90 por ciento del principal invertido con un plazo residual igual o inferior a 3 años. El instrumento financiero, o en su defecto, la entidad originadora, emisora o garante de este compromiso deberá disponer de una calificación crediticia de nivel 2 según se define en el apartado 2.

f) Clase 6. En esta clase se incluirán el resto de los productos financieros definidos en el artículo 2 y no contemplados en ninguna otra clase.

Artículo 6. *Calificaciones crediticias.*

1. Para la determinación de las clases establecidas en el artículo anterior, se tendrán en cuenta las calificaciones del producto financiero, en su defecto las del originador o emisor y en defecto de las dos anteriores las del garante.

2. A los efectos de este artículo, son calificaciones las emitidas por las Agencias de Calificación Externas registradas o certificadas de conformidad con el Reglamento (CE) n.º 1060/2009 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de septiembre de 2009, sobre las agencias de calificación crediticia, del siguiente modo:

a) Nivel 1. Se refiere a un rango específico de las calificaciones crediticias otorgadas a largo plazo por las Agencias de Calificación Externas equivalente a BBB+ o superior.

b) Nivel 2. Se refiere a un rango específico de las calificaciones crediticias otorgadas a largo plazo por las Agencias de Calificación Externas equivalentes a BBB– o BBB.

3. En el caso de que una misma emisión, emisor, originador o garante disponga de dos o más calificaciones crediticias no equivalentes de distintas Agencias de Calificación Externas se estará a la más frecuente y en su defecto, a la calificación crediticia inferior.

Sección 3.ª Alerta sobre liquidez

Artículo 7. *Alerta sobre la liquidez.*

1. Las entidades incluirán, además del indicador de riesgo, en su caso, una alerta actualizada al momento de su entrega conforme a lo establecido en el artículo 10 sobre las posibles limitaciones respecto a la liquidez y sobre los riesgos de venta anticipada del producto financiero, que será elaborada y representada gráficamente de conformidad con lo dispuesto en la presente orden.

2. A estos efectos, las entidades tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

a) Existencia de un compromiso de devolución de una parte o de todo el principal invertido o depositado a vencimiento.

b) Que el producto financiero no se negocie en un mercado regulado, en sistemas multilaterales de negociación o en sistemas organizados de contratación.

c) Que no exista un procedimiento alternativo de liquidez para el producto financiero ofrecido por el originador, emisor o un tercero.

d) Existencia de comisiones o penalizaciones por la devolución anticipada de una parte o de todo el principal invertido o depositado o por el rescate del producto de seguro de vida con finalidad de ahorro.

e) Existencia de plazos de preaviso mínimos para solicitar la devolución anticipada del principal o el rescate del producto de seguro de vida con finalidad de ahorro.

f) Carácter no reembolsable del derecho consolidado hasta el acaecimiento de alguna de las contingencias o, en su caso, en los supuestos excepcionales de liquidez o disposición anticipada, conforme a la normativa de planes y fondos de pensiones.

g) En el caso de seguros de vida con finalidad de ahorro, vinculación del derecho de rescate al valor de mercado de los activos asignados.

h) En el caso de planes de pensiones individuales y asociados, valoración de los derechos de movilización, de las prestaciones y de los supuestos excepcionales de liquidez a valor de mercado de los activos del fondo de pensiones.

Artículo 8. *Contenido de la alerta sobre liquidez.*

La alerta a que se refiere el artículo anterior se facilitará de conformidad con el apartado 5 del anexo y consistirá en una o, en su caso, varias de las siguientes frases:

a) Cuando se dé la circunstancia descrita en el apartado 2.a) del artículo anterior y no resulte de aplicación la letra c) del mismo apartado: «El compromiso de devolución del capital (o, en su caso, del xx% del capital) solo es a vencimiento y la venta anticipada puede provocar pérdidas».

b) Cuando se dé la circunstancia descrita en el apartado 2.a) del artículo anterior y no resulte de aplicación la letra c) del artículo anterior, en el ámbito de actuación de las

entidades a las que se refiere el artículo 3.1.d) y e): «El capital garantizado sólo es a vencimiento y la movilización o el ejercicio del derecho de rescate implica una penalización que puede provocar pérdidas».

c) Cuando no exista ningún compromiso de devolución de una parte o de todo el principal invertido y se den simultáneamente las circunstancias descritas en el apartado 2.b) y c) del artículo anterior: «La venta o cancelación anticipada no es posible o puede implicar pérdidas relevantes».

d) Cuando se dé la circunstancia descrita en el apartado 2.d) del artículo anterior: «El reembolso, rescate o la devolución anticipada de una parte o de todo el principal invertido están sujetos a comisiones o penalizaciones».

e) Cuando se dé la circunstancia descrita en el apartado 2.e) del artículo anterior: «El reembolso, rescate o la devolución anticipada de una parte o de todo el principal están sujetos a un plazo de preaviso mínimo».

f) Cuando se den las circunstancias a que se refiere el apartado 2.f) del artículo anterior: «El cobro de la prestación o el ejercicio del derecho de rescate sólo es posible en caso de acaecimiento de alguna de las contingencias o supuestos excepcionales de liquidez regulados en la normativa de planes y fondos de pensiones».

g) Cuando se den las circunstancias a que se refiere el apartado 2.g) del artículo anterior: «El valor del derecho de rescate o movilización depende del valor del mercado de los activos asignados y puede provocar pérdidas relevantes».

h) Cuando se den las circunstancias a que se refiere el apartado 2.h) del artículo anterior: «El valor de los derechos de movilización, de las prestaciones y de los supuestos excepcionales de liquidez depende del valor de mercado de los activos del fondo de pensiones y puede provocar pérdidas relevantes».

Sección 4.ª Alerta sobre complejidad

Artículo 9. *Alerta sobre la complejidad.*

1. Las entidades incluirán, además del indicador de riesgo y, en su caso, la alerta sobre la liquidez, una alerta actualizada al momento de su entrega conforme a lo establecido en el artículo 10 sobre la complejidad de los productos financieros que sean complejos, que será elaborada y representada gráficamente de conformidad con lo dispuesto en la presente orden.

2. A efectos de la alerta prevista en este artículo, tendrán la consideración de productos complejos:

a) Los instrumentos financieros considerados complejos en virtud de lo dispuesto en el artículo 217 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por el Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre.

b) Aquellos otros que, tras un análisis específico, determine el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores o la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en sus respectivos ámbitos de competencias. Las entidades referidas en el artículo 3.1 y 2 dispondrán de un plazo máximo de 10 días desde la publicación de tal decisión para incorporar la correspondiente advertencia.

3. El texto de la alerta sobre complejidad será, de conformidad con el apartado 6 del anexo, el siguiente:

«Producto financiero que no es sencillo y puede ser difícil de comprender.»

Sección 5.ª Requisitos formales

Artículo 10. *Entrega del indicador de riesgo y de las alertas sobre liquidez y complejidad.*

El indicador de riesgo y, en su caso, las alertas sobre liquidez y complejidad deberán incluirse:

a) En las comunicaciones publicitarias sobre los productos financieros que incluyan información concreta sobre sus características y riesgos.

b) En la descripción general de la naturaleza y los riesgos del producto financiero que deba facilitarse a los clientes o potenciales clientes con carácter previo a la adquisición conforme a lo establecido en las siguientes disposiciones:

1.º El artículo 64 del Real Decreto 217/2008, de 15 de febrero, sobre el régimen jurídico de las empresas de servicios de inversión y de las demás entidades que prestan servicios de inversión y por el que se modifica parcialmente el Reglamento de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva, aprobado por el Real Decreto 1309/2005, de 4 de noviembre.

2.º El artículo 6 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios.

3.º El artículo 105 del Reglamento de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados, aprobado por el Real Decreto 2486/1998, de 20 de noviembre.

4.º Los artículos 48.1 y 101.2 del Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero.

Artículo 11. *Representación del indicador de riesgo y de las alertas sobre la liquidez y sobre la complejidad.*

1. El indicador de riesgo y las alertas sobre la liquidez y la complejidad serán representados gráficamente utilizando las figuras de los apartados 1, 5 y 6 del anexo.

2. La utilización de estas figuras deberá cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

a) Las figuras se incorporarán en la parte superior de la primera hoja de las comunicaciones publicitarias o de la información sobre el producto financiero cuando se realice por escrito o en un medio que permita su reproducción.

b) El tamaño de la figuras y de los textos tendrá que ser adecuado al tamaño del documento para asegurar que sean claramente visibles y legibles para el cliente o cliente potencial.

c) Los colores utilizados para cada clase del indicador de riesgo atenderán a lo establecido en el apartado 2 del anexo.

3. La correspondencia de los productos financieros con una clase determinada del indicador de riesgo se representará gráficamente mediante un pentágono orientado hacia a la derecha y de color negro que apuntará al pentágono de color de su clase correspondiente, de conformidad con la figura incluida en el apartado 1 del anexo de esta orden ministerial.

4. No obstante, las entidades podrán sustituir la figura del apartado 1 del anexo por la figura apartado 3 del anexo, en cuyo caso, la correspondencia de los productos financieros con una clase determinada del indicador de riesgo previsto en el apartado 1 del anexo se representará gráficamente mediante la indicación numérica de la clase a la que pertenece el producto financiero en la parte del numerador de la fracción, permaneciendo el denominador siempre constante en el número 6. En este supuesto, los colores utilizados para el indicador de riesgo atenderán a lo establecido en el apartado 4 del anexo y la figura del apartado 3 del anexo se acompañará de la leyenda:

«Este número es indicativo del riesgo del producto, siendo 1/6 indicativo del menor riesgo y 6/6 del mayor riesgo.»

5. Cuando el soporte utilizado para proporcionar la información sobre el producto financiero o el utilizado en las comunicaciones publicitarias no permita la reproducción de las figuras del indicador de riesgo y de las alertas, se informará al cliente o cliente potencial de las mismas mediante la descripción del número de clases que componen la escala de riesgos, el número y color de la asignada al producto financiero conforme al apartado 3, y las alertas sobre la liquidez y complejidad correspondientes. En las comunicaciones publicitarias solo será precisa su inclusión cuando incluyan información concreta sobre sus características y riesgos.

Artículo 12. *Comercialización a distancia y otras formas de comercialización.*

1. Cuando el producto financiero se oferte o contrate por correo, catálogo, internet, venta telefónica u cualesquiera otros medios a distancia, el indicador de riesgo y las alertas sobre

la liquidez y la complejidad deberán facilitarse al cliente o potencial cliente antes de contratarlo, de conformidad con lo establecido en el artículo 7 de la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

2. Las entidades deberán estar en condiciones de acreditar que, antes de contratar un producto financiero a distancia, el cliente potencial ha recibido el indicador de riesgo y, en su caso, las alertas sobre la liquidez y la complejidad.

Artículo 13. *Advertencia sobre la cobertura de depósitos bancarios por fondos de garantía de depósitos.*

Las entidades incorporarán junto al indicador de riesgo de los productos financieros a los que se refiere el artículo 2.1.b), una advertencia que incluirá la identidad del fondo de garantía de depósitos al que se encuentre adherida la entidad y el importe máximo que garantiza.

CAPÍTULO III

Normas de ordenación, disciplina y supervisión

Artículo 14. *Normas de disciplina.*

1. Las disposiciones contenidas en esta orden se considerarán, en función de la naturaleza jurídica de las entidades que presten el servicio de inversión o comercialicen el producto financiero y del tipo de producto financiero:

a) normas de ordenación y disciplina de las entidades de crédito y de los establecimientos financieros de crédito de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5.4 de la Ley 10/2014, de 26 de junio,

b) normas de ordenación y disciplina del mercado de valores de conformidad con lo dispuesto en el artículo 271 del texto refundido de la Ley del Mercado de Valores, aprobado por Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de octubre,

c) normas de ordenación y supervisión de los seguros privados, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, y

d) normas de ordenación y supervisión de los planes y fondos de pensiones de conformidad con lo dispuesto en el texto refundido de la Ley de Regulación de los Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre.

2. El régimen específico establecido en la presente orden se aplicará sin perjuicio de la legislación general sobre consumidores y usuarios.

Disposición adicional primera. *No incremento del gasto público.*

Las medidas incluidas en esta norma no podrán suponer incremento de dotaciones ni de retribuciones ni de otros gastos de personal.

Disposición adicional segunda. *Actividad supervisora.*

Las autorizaciones que en materia de emisión de folletos otorgue la Comisión Nacional del Mercado de Valores respecto a productos financieros sometidos a lo dispuesto en esta orden ministerial, no excluye que el resultado final de la inversión difiera entre productos de la misma clase o incluso que el de clases inferiores pueda resultar peor que el de clases superiores.

Disposición adicional tercera. *Indicador de riesgo de planes de pensiones.*

Cuando el producto financiero comercializado por las entidades sea un plan de pensiones de los recogidos en el artículo 2.1.d), las entidades facilitarán, en sustitución del indicador de riesgo previsto en el artículo 5, otro elaborado, calculado y representado conforme a lo establecido para el indicador sintético de riesgo en los apartados 4 y 6 de la

Norma Cuarta de la Circular 2/2013, de 9 de mayo, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sobre el documento con los datos fundamentales para el inversor y el folleto de las instituciones de inversión colectiva.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente orden ministerial.

Disposición final primera. *Título competencial.*

Esta orden se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.6ª, 11.ª y 13.ª de la Constitución Española que atribuye al Estado las competencias exclusivas sobre legislación mercantil, bases de la ordenación de crédito, banca y seguro, y bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, respectivamente.

Disposición final segunda. *Facultades de desarrollo.*

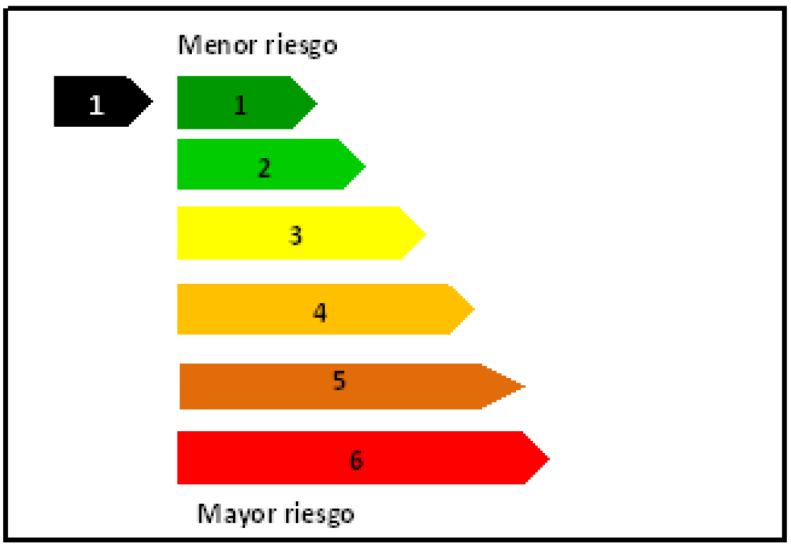
El Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones podrán dictar las disposiciones necesarias para la correcta ejecución y aplicación de esta orden ministerial en sus respectivos ámbitos de competencias.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente orden entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO

1. La figura que ha de representar el indicador de riesgo al que se refiere el artículo 11.1 habrá de adoptar la siguiente forma:

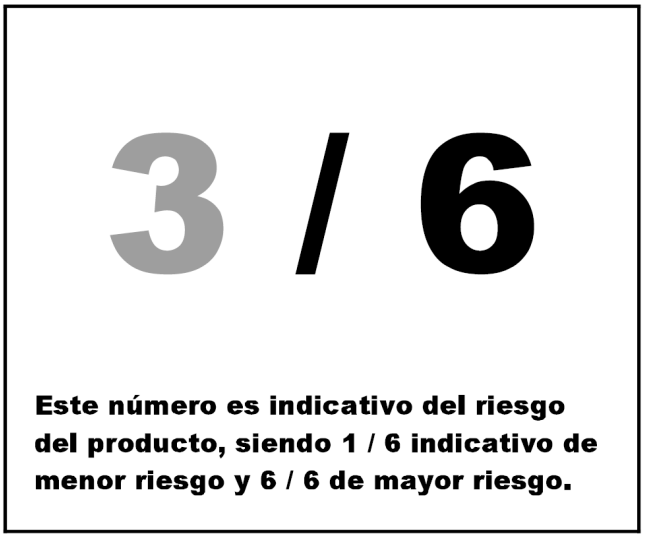


2. Los colores utilizados para cada clase del indicador de riesgo del apartado anterior atenderán a los siguientes parámetros RGB:

Clase 1: 0-153-0
Clase 2: 0-204-0
Clase 3: 255-255-0
Clase 4: 255-192-0

Clase 5: 227-108-10
Clase 6: 255-0-0

3. La figura que ha de representar el indicador de riesgo al que se refiere el artículo 11.4 habrá de adoptar la siguiente forma:



4. Los colores utilizados para el indicador de riesgo del apartado anterior atenderán a los siguientes parámetros RGB:

Número indicativo del riesgo del producto concreto: 189-189-189
Resto de la figura: 0-0-0

5. Las entidades deberán marcar con una “x” las opciones que, en su caso, correspondan:

“🔒 El compromiso de devolución del capital (o, en su caso, del xx% del capital) solo es a vencimiento y la venta anticipada puede provocar pérdidas”.

“🔒 El capital garantizado sólo es a vencimiento y la movilización o el ejercicio del derecho de rescate implica una penalización que puede provocar pérdidas”.

“🔒🔒 La venta o cancelación anticipada no es posible o puede implicar pérdidas relevantes”.

“🔒🔒 El reembolso, rescate o la devolución anticipada de una parte o de todo el principal invertido están sujetos a comisiones o penalizaciones”.

“🔒🔒 El reembolso, rescate o la devolución anticipada de una parte o de todo el principal están sujetos a un plazo de preaviso mínimo relevante.”

“🔒🔒 El cobro de la prestación o el ejercicio del derecho de rescate sólo es posible en caso de acaecimiento de alguna de las contingencias o supuestos excepcionales de liquidez regulados en la normativa de planes y fondos de pensiones”.

“🔒🔒 El valor del derecho de rescate o movilización depende del valor de mercado de los activos asignados y puede provocar pérdidas relevantes.”

“🔒🔒 “El valor de los derechos de movilización, de las prestaciones y de los supuestos excepcionales de liquidez depende del valor de mercado de los activos del fondo de pensiones y puede provocar pérdidas relevantes”.

6. La alerta sobre la complejidad adoptará la siguiente forma:

“❗ Producto financiero que no es sencillo y puede ser difícil de comprender”.

§ 75

Circular 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos

Banco de España
«BOE» núm. 81, de 4 de abril de 2019
Última modificación: 1 de diciembre de 2021
Referencia: BOE-A-2019-4955

El 25 de noviembre de 2017 se publicó el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones, que transpone parcialmente la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Tanto la Directiva 2014/92/UE como el Real Decreto-ley 19/2017 prevén, entre las medidas destinadas a mejorar la comparabilidad de las comisiones asociadas a cuentas de pago, la determinación y la publicación de una lista de terminología normalizada de servicios, la entrega de un Documento Informativo de las Comisiones y de un Estado de Comisiones, y el establecimiento de sitios web de comparación de las comisiones que los proveedores de servicios de pago aplican por los servicios asociados a cuentas de pago. También contemplan el derecho de acceso a cuentas de pago básicas, y prevén el establecimiento de un procedimiento armonizado para el traslado de cuentas de pago, cuyo objetivo principal es facilitar y agilizar el cambio de proveedor de servicios de pago.

Por su parte, el 5 de marzo de 2019 se publicó la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación.

La Orden ECE/228/2019 fija la comisión máxima que las entidades podrán cobrar a sus clientes por la prestación de los servicios incluidos en las cuentas de pago básicas, así como el procedimiento para el cálculo de las comisiones adicionales que las entidades podrán aplicar por el uso que exceda de los límites previstos para los servicios de transferencia y de adeudos domiciliados. Asimismo, configura el procedimiento detallado que los proveedores de servicios de pago deberán seguir cuando presten el servicio de traslado de cuentas de pago, y establece ciertos requisitos adicionales que resultan de aplicación a los operadores de sitios web que permitan comparar comisiones asociadas a cuentas de pago.

La aprobación de esta circular es necesaria como parte del desarrollo reglamentario preciso para completar el proceso iniciado con el Real Decreto-ley 19/2017 y la Orden

ECE/228/2019, con el fin de lograr una mejora de la transparencia y de la comparabilidad de las comisiones que los distintos proveedores de servicios de pago cobran por los servicios asociados a cuentas de pago. Esta circular también tiene como objetivo dar debido cumplimiento a los distintos mandatos encomendados al Banco de España, en particular a los relativos a los sitios web de comparación y a ciertas comisiones asociadas al contrato de cuenta de pago básica.

El capítulo I de la presente circular determina su objeto, y establece que esta define las normas precisas para el completo desarrollo del Real Decreto-ley 19/2017 y la Orden ECE/228/2019. Este capítulo también regula el ámbito de aplicación de la circular, e indica que resultará de aplicación, con el alcance que en cada caso se establezca, a los proveedores de servicios de pago y a los operadores de sitios web, distintos del Banco de España, que permitan comparar las comisiones que los proveedores de servicios de pago aplican por los servicios asociados a cuentas de pago.

El capítulo II establece la lista de terminología normalizada de los servicios más representativos asociados a cuentas de pago que el Banco de España debe publicar y mantener actualizada, de conformidad con el artículo 15 del Real Decreto-ley 19/2017. Este conjunto de términos incorpora la terminología normalizada europea recogida en el Reglamento Delegado (UE) 2018/32 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se complementa la Directiva 2014/92/UE en lo que respecta a las normas técnicas de regulación de una terminología normalizada de la Unión aplicable a los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago. La lista completa de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, ya publicada en el sitio web del Banco de España, se incorpora como anejo 1 de la presente circular.

El capítulo II también desarrolla los requisitos del Real Decreto-ley 19/2017 relativos al Documento Informativo de las Comisiones y al Estado de Comisiones.

Por un lado, el artículo 16 del Real Decreto-ley 19/2017 establece que los proveedores de servicios de pago deberán proporcionar a sus clientes o potenciales clientes, gratuitamente y con la suficiente antelación, un Documento Informativo de las Comisiones, en el que deberá figurar la terminología normalizada de la lista de los servicios más representativos asociados a la cuenta de pago, junto con las comisiones aplicables a cada uno de dichos servicios, si el proveedor de servicios de pago los ofrece. Por tanto, los proveedores de servicios de pago deberán facilitar el correspondiente Documento Informativo de las Comisiones a todos los clientes o potenciales clientes, con anterioridad a la contratación de alguna de las cuentas de pago que ofrezcan.

Por su parte, el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017 establece que los proveedores de servicios de pago deberán facilitar al cliente, gratuitamente y, al menos, con periodicidad anual, un Estado de Comisiones que incluya las comisiones cobradas por todos los servicios asociados a la cuenta de pago del cliente, durante el período al que el documento hace referencia, así como, en su caso, la información relativa a los tipos de interés aplicados y cobrados.

El formato normalizado que los proveedores de servicios de pago deberán utilizar cuando elaboren ambos documentos se regula en el Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del Estado de Comisiones y su símbolo común, y en el Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del Documento Informativo de las Comisiones y su símbolo común. Estas normas incluyen unas instrucciones básicas, que se centran principalmente en aspectos de forma, pero no hacen especial referencia al modo en que los proveedores de servicios de pago deberán incorporar la información relativa a comisiones y gastos.

Así pues, al amparo de las habilitaciones previstas en los artículos 16.4 y 17.4 del Real Decreto-ley 19/2017, el capítulo II contiene una serie de pautas adicionales de cumplimentación que tratan de asegurar que los proveedores de servicios de pago elaboran ambos documentos siguiendo unos principios armonizados que tengan en cuenta las peculiaridades del mercado nacional y la tipología habitual de cuentas. Se pretende con esta medida garantizar la comparabilidad de los documentos normalizados elaborados por todos

los proveedores de servicios de pago y facilitar su comprensibilidad por los clientes. El anejo 2 de la presente circular precisa con mayor detalle los requisitos de cumplimentación del Documento Informativo de las Comisiones previstos en el cuerpo de la circular.

De igual modo, al amparo del artículo 16.4 del Real Decreto-ley 19/2017, el capítulo II de la presente circular también contempla ciertas obligaciones relativas a la publicación del Documento Informativo de las Comisiones, junto con la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.

Por último, el capítulo II configura la forma de garantizar la comparabilidad del Documento Informativo de las Comisiones con otra información precontractual y contractual, así como con cualesquiera otras comunicaciones relativas a cuentas de pago que los proveedores de servicios de pago deberán entregar a sus clientes. Estas previsiones estarían amparadas en las habilitaciones generales recogidas en la disposición final tercera de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de trasparencia y protección del cliente de servicios bancarios, y en la disposición final primera de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago.

El capítulo III tiene como objetivo dar efectivo cumplimiento al mandato contenido en el artículo 18 del Real Decreto-ley 19/2017. Este precepto exige al Banco de España que establezca un sitio web, de acceso gratuito, que permita comparar las comisiones que los proveedores de servicios de pago aplican, como mínimo, por los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago. Se pretende que este sitio web facilite a sus usuarios el acceso ágil y rápido a la información sobre las comisiones que los proveedores de servicios de pago cobran por los servicios asociados a cuentas de pago.

Por tanto, para que el Banco de España pueda incorporar la información necesaria en el sitio web de comparación, el capítulo III establece un reporte periódico de las cuantías que los proveedores de servicios de pago van a cobrar por las comisiones relativas a los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.

La configuración de este reporte está amparada en la habilitación prevista en la disposición final decimosegunda del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera, y en la disposición adicional tercera del mismo texto legislativo, que establece la posibilidad de que el Banco de España exija a los proveedores de servicios de pago, con la forma y con la periodicidad que este establezca, la información que entienda necesaria para el ejercicio de sus funciones, como autoridad competente encargada de vigilar el adecuado cumplimiento de las disposiciones relativas a los servicios de pago.

El capítulo IV de la circular tiene como objetivo dar efectivo cumplimiento al mandato previsto en el artículo 19.1 del Real Decreto-ley 19/2017, pues fija el contenido y el formato de la declaración responsable que los operadores distintos del Banco de España que deseen establecer sitios web que permitan comparar comisiones ligadas a servicios asociados a cuentas de pago deberán presentar, ante el propio Banco de España, con carácter previo al inicio de su actividad.

El capítulo IV también determina otra información que estos operadores de sitios web de comparación deberán poner a disposición del Banco de España. El artículo 19 del Real Decreto-ley 19/2017 establece que el Banco de España –al que también asigna la función de verificar el cumplimiento y el mantenimiento de los requisitos exigidos– podrá requerir de estos operadores la información que sea necesaria para el adecuado ejercicio de sus funciones. Al tratarse de una tipología de sujetos que representan una novedad dentro del ámbito de las competencias del Banco de España, se estima conveniente detallar la información que deberán poner a su disposición, para que pueda dar debido cumplimiento a la función de verificación que tiene encomendada.

El capítulo V prevé que las entidades de crédito comuniquen al Banco de España cierta información relativa a las solicitudes de cuentas de pago básicas que reciben. Este capítulo también determina que los proveedores de servicios de pago remitan al Banco de España cierta información relativa al servicio de traslado de cuentas de pago que deben ofrecer a sus clientes, de conformidad con el régimen previsto en el Real Decreto-ley 19/2017 y en la

Orden ECE/228/2019. Esta información deberá remitirse durante el mes de junio de cada año y hará alusión al período comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre del año anterior.

Estos requisitos de reporte periódico traen causa del artículo 27 de la Directiva 2014/92/UE, que establece un reporte de información periódico a la Comisión Europea, con el fin de que esta pueda valorar la eficacia y la eficiencia de los principios recogidos de la propia directiva. La solicitud de reporte relativa a la información sobre cuentas de pago básicas estaría amparada por la habilitación general contenida en la disposición final tercera de la Orden EHA/2899/2011. El reporte correspondiente a la información relativa al servicio de traslado de cuentas de pago estaría amparado por la habilitación general contenida en la disposición final tercera de la Orden ECE/228/2019 y en la disposición final decimosegunda del Real Decreto-ley 19/2018, de conformidad con la disposición adicional tercera del mismo texto legislativo.

El capítulo V determina igualmente que las entidades de crédito deberán comunicar al Banco de España la media de las comisiones o de los gastos que hayan aplicado a sus clientes por el servicio de transferencia y por el servicio de adeudos domiciliados, durante los doce meses inmediatamente anteriores a la correspondiente comunicación.

Esta solicitud de información tiene su origen en el artículo 4.3 de la Orden ECE/228/2019, que encomienda al Banco de España la publicación trimestral, por entidad, de las mencionadas comisiones o gastos medios. Esta medida tiene como objetivo dar publicidad a las comisiones máximas que las entidades van a poder cobrar por el uso de los servicios de transferencias y de adeudos domiciliados que exceda de la cuantía señalada en la letra e) del artículo 4.2 de la Orden ECE/228/2019.

Finalmente, la disposición final primera de la presente circular modifica la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos, con el fin de alinear los requisitos de información de esta norma con las nuevas previsiones del Real Decreto-ley 19/2017. Esta revisión tendría como objetivo racionalizar los requisitos de transparencia que las entidades deben cumplir y eliminar duplicidades, en particular las relacionadas con la remisión de información normalizada a los clientes. Las modificaciones que se introducen en la Circular 5/2012 traen causa de la habilitación general contenida en la disposición final tercera de la Orden EHA/2899/2011.

La presente circular se adecua a los principios de necesidad y de eficacia exigidos por el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, ya que contiene el desarrollo reglamentario preciso para completar el proceso de transposición de la Directiva 2014/92/UE iniciado con el Real Decreto-ley 19/2017 y con la Orden ECE/228/2019, y es el instrumento jurídico más adecuado para dar efectivo cumplimiento a los mandatos encomendados al Banco de España en ambos textos normativos.

Se atiende también a los principios de proporcionalidad, seguridad jurídica y de eficiencia establecidos en la citada ley, puesto que prevé las medidas y los requisitos imprescindibles para dar cumplimiento a los mandatos encomendados al Banco de España en el Real Decreto-ley 19/2017 y en la Orden ECE/228/2019. La presente circular pretende asegurar la coherencia del marco jurídico aplicable a los proveedores de servicios de pago y contribuye al establecimiento de un conjunto normativo integrado y claro, que otorgue un nivel de protección adecuado a sus clientes y evite cargas innecesarias.

El principio de transparencia en la elaboración de la presente circular se verifica a través de la consulta pública previa a las personas y a las entidades potencialmente afectadas, y a través del trámite de audiencia pública. Tanto la consulta como la audiencia se han llevado a cabo, durante el proceso de elaboración de la presente circular, mediante su publicación en el sitio web del Banco de España, y se ha dado la oportunidad a los destinatarios de la norma, a los organismos competentes y a los interesados en general de manifestar sus observaciones.

En consecuencia, en uso de las facultades que tiene concedidas, el Consejo de Gobierno del Banco de España, a propuesta de la Comisión Ejecutiva, y de acuerdo con el Consejo de Estado, ha aprobado la presente circular, que contiene las siguientes normas:

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Norma 1. *Objeto.*

1. La presente circular tiene por objeto dictar las normas precisas para el desarrollo y la ejecución de las disposiciones contenidas en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (en adelante, el Real Decreto-ley 19/2017), y en la Orden ECE/228/2019, de 28 de febrero, sobre cuentas de pago básicas, procedimiento de traslado de cuentas de pago y requisitos de los sitios web de comparación (en adelante, la Orden ECE/228/2019); en particular:

a) el establecimiento de la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago prevista en el artículo 15 del Real Decreto-ley 19/2017;
b) la determinación de requisitos adicionales relativos al Documento Informativo de las Comisiones y al Estado de Comisiones previstos en los artículos 16 y 17 del Real Decreto-ley 19/2017;
c) la previsión de ciertas obligaciones de información para la debida puesta en funcionamiento, por parte del Banco de España, de conformidad con el artículo 18 del Real Decreto-ley 19/2017, de un sitio web de comparación de comisiones aplicadas por los proveedores de servicios de pago, por los servicios mencionados en el artículo 15 del Real Decreto-ley 19/2017;
d) la definición de los términos de la declaración responsable, así como la determinación de cierta información necesaria para el adecuado cumplimiento de la función de verificación previstos en el apartado primero del artículo 19 del Real Decreto-ley 19/2017;
e) la incorporación de ciertas obligaciones de reporte relativas a cuentas de pago básicas, previstas originalmente en la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos (en adelante, la Circular 5/2012);
f) la determinación de ciertas obligaciones de reporte relativas al servicio de traslado de cuentas de pago previsto en el Real Decreto-ley 19/2017 y en la Orden ECE/228/2019, de conformidad con la disposición adicional tercera del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante, el Real Decreto-ley 19/2018);
g) el establecimiento de ciertas obligaciones de comunicación de comisiones o de gastos medios que las entidades de crédito hayan aplicado a sus clientes por la provisión del servicio de transferencia y del servicio de adeudos domiciliados, de conformidad con el apartado tercero del artículo 4 de la Orden ECE/228/2019.

2. La presente circular modifica asimismo la Circular 5/2012 para alinear su contenido con las nuevas previsiones introducidas por el Real Decreto-ley 19/2017 y por la Orden ECE/228/2019.

Norma 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Los capítulos II y III de la presente circular serán de aplicación a los proveedores de servicios de pago que ofrezcan cuentas de pago a los clientes o potenciales clientes.
2. El capítulo IV de la presente circular será de aplicación a los operadores distintos del Banco de España que deseen establecer un sitio web que permita comparar las comisiones que los proveedores de servicios de pago aplican por los servicios asociados a cuentas de pago.
3. El capítulo V de la presente circular será de aplicación a las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago, en lo que respecta al reporte de información relativo a cuentas de pago básicas y a la comunicación de las comisiones o gastos medios; y a los proveedores de servicios de pago, en lo que respecta al reporte de información relativo al servicio de traslado de cuentas de pago.

4. Los términos utilizados en la presente circular se entenderán de acuerdo con las definiciones establecidas en el Real Decreto-ley 19/2017.

CAPÍTULO II

Comparabilidad de comisiones asociadas a cuentas de pago

Norma 3. *Lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.*

El anejo 1 de la presente circular contiene la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, que integra los términos normalizados del Reglamento Delegado (UE) 2018/32 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se complementa la Directiva 2014/92/UE en lo que respecta a las normas técnicas de regulación de una terminología normalizada de la Unión aplicable a los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.

Norma 4. *Documento Informativo de las Comisiones.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en el Real Decreto-ley 19/2018 y en los correspondientes desarrollos reglamentarios, los proveedores de servicios de pago facilitarán al cliente o potencial cliente, gratuitamente, y con suficiente antelación con respecto a la fecha de celebración de un contrato de cuenta de pago, un Documento Informativo de las Comisiones, en papel o en otro soporte duradero, en el que figuren los términos normalizados relativos a los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, junto con las comisiones aplicables a cada uno de dichos servicios, en caso de que los ofrezcan.

2. Según establece el artículo 16 del Real Decreto-ley 19/2017, el Documento Informativo de las Comisiones deberá:

a) ser breve e independiente;
b) tener una presentación y una estructura claras que permitan su fácil lectura;
c) utilizar caracteres de un tamaño legible;
d) en caso de que el original se haya elaborado en color, no perder claridad si se imprime o fotocopia en blanco y negro;
e) redactarse en el idioma acordado por las partes;
f) ser preciso, y no inducir a error;
g) expresar las cantidades que en él figuren en la moneda de la cuenta de pago, o en otra moneda de la Unión pactada entre las partes;
h) llevar en la parte superior de la primera página el título «Documento Informativo de las Comisiones», junto a su símbolo común, para permitir diferenciarlo de otros documentos, e
i) indicar expresamente que contiene las comisiones aplicables a los servicios más representativos asociados a la cuenta de pago y que la información precontractual o contractual completa sobre el conjunto de los servicios ofrecidos figura en otros documentos.

3. Para su elaboración, los proveedores de servicios de pago deberán utilizar la plantilla contenida en el anexo del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del Documento Informativo de las Comisiones y su símbolo común, de conformidad con la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo [en adelante, el Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34] y atenderán estrictamente las instrucciones contenidas en dicha norma, lo previsto en el Real Decreto-ley 19/2017 y lo establecido en la presente circular, en particular en su anejo 2.

4. Cuando los proveedores de servicios de pago elaboren el Documento Informativo de las Comisiones, deberán velar por que la preceptiva brevedad del documento garantice, en todo caso, la comprensión por los clientes o potenciales clientes de la información allí contenida y facilite la comparabilidad entre las ofertas de distintos proveedores.

5. Al elaborar el Documento Informativo de las Comisiones, de conformidad con el artículo 11 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34, los proveedores de servicios de pago no incluirán el cuadro «indicador de costes totales».

6. Los proveedores de servicios de pago deberán elaborar y proporcionar a sus clientes o potenciales clientes un Documento Informativo de las Comisiones por cada tipo de cuenta de pago que ofrezcan.

Norma 5. *Requisitos de cumplimentación del Documento Informativo de las Comisiones.*

1. Los proveedores de servicios de pago deberán incluir, en la columna «comisión» del cuadro de «servicios y comisiones», las comisiones que apliquen, en su caso, por cada uno de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago y que estén asociadas a la cuenta de pago que se ofrece al cliente o potencial cliente.

Para dar efectivo cumplimiento al párrafo anterior, los proveedores de servicios de pago deberán tener en cuenta las instrucciones recogidas en el artículo 7 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34 y respetarán las indicaciones generales contenidas en el anejo 2 de la presente circular, así como el orden, la tipología, el desglose y el detalle de comisiones que el anejo 2 contempla, para cada uno de los servicios de la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.

2. Si el Documento Informativo de las Comisiones recoge información relacionada con paquetes de servicios que:

a) se cobran como parte de las comisiones incluidas en la subrúbrica «servicios generales de la cuenta», o

b) se cobran por separado respecto a las comisiones incluidas en la subrúbrica «servicios generales de la cuenta», dicha inclusión deberá realizarse siguiendo las instrucciones recogidas en los artículos 8 y 9 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34, según el tipo de paquete de que se trate, y las indicaciones contenidas en el anejo 2 de la presente circular.

Norma 6. *Documento Informativo de las Comisiones y otra documentación precontractual y contractual.*

1. La información precontractual que los proveedores de servicios de pago deberán entregar a sus clientes o potenciales clientes, de conformidad con:

a) los preceptos contenidos en el capítulo III de la Circular 5/2012, que desarrollan el artículo 6 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (en adelante, la Orden EHA/2899/2011), o en las normas que la sustituyan, y

b) los preceptos de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago (en adelante, la Orden EHA/1608/2010), o en las normas que la sustituyan,

deberá, en su caso, hacer alusión a la terminología normalizada relativa a los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, y tendrá que coincidir con la información facilitada en el Documento Informativo de las Comisiones, tanto en términos de cuantía como en el detalle y el desglose de comisiones.

2. La información contractual y las comunicaciones que los proveedores de servicios de pago deberán entregar a sus clientes o potenciales clientes, de conformidad con:

a) los preceptos contenidos en el capítulo IV de la Circular 5/2012, que desarrollan los artículos 7 y 8 de la Orden EHA/2899/2011, o en las normas que la sustituyan, y

b) los preceptos de la Orden EHA/1608/2010, o en las normas que la sustituyan,

deberán, en su caso, hacer alusión a la terminología normalizada relativa a los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, y tendrá que coincidir con la información facilitada en el Documento Informativo de las Comisiones, tanto en términos de cuantía como en el detalle y el desglose de comisiones.

Norma 7. *Información al público sobre cuentas de pago.*

Los proveedores de servicios de pago pondrán a disposición de los clientes o potenciales clientes la información relativa a las comisiones, los gastos y los intereses aplicados a las cuentas de pago que ofrezcan al público en general, mediante la publicación del Documento Informativo de las Comisiones y de la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, previstos en los artículos 15 y 16 del Real Decreto-ley 19/2017. La publicación se llevará a cabo:

– En el supuesto de que los proveedores de servicios de pago tengan establecimientos comerciales, en un lugar destacado que llame la atención del público, debidamente actualizados a la fecha a que se refieran.

– En las páginas de Internet de los proveedores de servicios de pago o en otros dispositivos digitales, mediante vínculos que se localicen, de forma destacada y legible, al menos, en las pantallas relativas a las cuentas de pago que ofrecen.

Norma 8. *Estado de Comisiones.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en el Real Decreto-ley 19/2018 y en los correspondientes desarrollos reglamentarios, los proveedores de servicios de pago facilitarán al cliente, anualmente, durante el mes de enero de cada año, y de forma gratuita, un estado de todas las comisiones en que hayan incurrido durante el año natural anterior por los servicios asociados a una cuenta de pago y de los tipos de interés reflejados en el apartado 3 siguiente (el Estado de Comisiones).

Los proveedores de servicios de pago utilizarán, en su caso, la terminología normalizada contemplada en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.

2. Los proveedores de servicios de pago facilitarán al cliente el Estado de Comisiones a través del canal de comunicación acordado para la recepción habitual de toda la documentación. Este documento se facilitará en papel, al menos, cuando el cliente así lo solicite.

3. De conformidad con el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017, el Estado de Comisiones especificará la siguiente información:

a) la comisión unitaria aplicada a cada servicio y el número de veces que se utilizó el servicio durante el período de referencia;

b) en el caso de servicios combinados en un paquete, la comisión aplicada al conjunto del paquete, el número de veces que se cobró la comisión correspondiente al paquete durante el período de referencia y la comisión adicional cobrada por cualquier servicio que supere la cantidad cubierta por la comisión aplicada al paquete;

c) el importe total de las comisiones aplicadas durante el período de referencia por cada servicio prestado y por cada paquete de servicios prestados, y por los servicios que superen la cantidad cubierta por la comisión aplicada al paquete;

d) el tipo de interés de descubierto aplicado a la cuenta de pago y el importe total de los intereses cobrados en relación con la posibilidad de descubierto durante el período de referencia, en su caso;

e) el tipo de interés acreedor aplicado a la cuenta de pago y el importe total de los intereses devengados durante el período de referencia, en su caso;

f) el importe total de las comisiones aplicadas por el conjunto de los servicios prestados durante el período de referencia.

Igualmente, el Estado de Comisiones deberá:

a) tener una presentación y una estructura claras que permitan su fácil lectura, y utilizar caracteres de un tamaño legible;

b) estar redactado en el idioma en el que se ofrezca la cuenta de pago, o en otro idioma acordado por las partes;

c) ser preciso y no inducir a error;

d) expresar las cantidades que figuren en el documento en la moneda de la cuenta de pago, o en otra moneda acordada entre las partes;

e) llevar en la parte superior de la primera página el título «Estado de Comisiones», junto a su símbolo común, para permitir diferenciarlo de otros documentos.

4. Para su elaboración, los proveedores de servicios de pago deberán utilizar la plantilla contenida en el anexo del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del Estado de Comisiones y su símbolo común, de conformidad con la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo [en adelante, el Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33] y atenderán estrictamente las instrucciones contenidas en dicha norma, lo previsto en el Real Decreto-ley 19/2017 y lo establecido en esta circular.

5. Al elaborar el Estado de Comisiones, de conformidad con el artículo 9 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33, los proveedores de servicios de pago no incluirán el cuadro «indicador de costes totales».

6. Cuando el Estado de Comisiones haga referencia a servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, los proveedores de servicios de pago deberán incluir la información sobre las comisiones cobradas, en los mismos términos, detalle, y tipo de desglose con que aparecen en el Documento Informativo de las Comisiones, y de conformidad con los requisitos recogidos en la presente circular.

7. Si el Estado de Comisiones va a recoger información relacionada con paquetes de servicios que,

a) se cobran como parte de las comisiones incluidas en la subrúbrica «servicios generales de la cuenta», o

b) se cobran por separado respecto a las comisiones incluidas en la subrúbrica «servicios generales de la cuenta»,

dicha inclusión deberá realizarse siguiendo las instrucciones recogidas en los artículos 12 y 13 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33, según el tipo de paquete de que se trate.

Asimismo, cuando el Estado de Comisiones presente información relacionada con un paquete de servicios que contenga alguno de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, los proveedores de servicios de pago deberán recoger la información sobre las comisiones incluidas en el paquete, en los mismos términos, detalle y tipo de desglose con que aparecen en el Documento Informativo de las Comisiones, y de conformidad con los principios recogidos en la presente circular.

En ese caso, la terminología, el desglose y el detalle de comisiones deberán coincidir con los que se utilicen en el «estado detallado de las comisiones cobradas en la cuenta» para esos mismos servicios.

CAPÍTULO III

Sitio web de comparación del Banco de España

Norma 9. *Información al Banco de España.*

1. Los proveedores de servicios de pago deberán remitir al Banco de España el Documento Informativo de las Comisiones correspondiente a cada tipo de cuenta de pago que ofrezcan al público en general. Cualquier modificación de dicho documento o cualquier Documento Informativo de las Comisiones referido a cuentas de pago de nueva creación deberán notificarse al Banco de España cinco días antes de la fecha de su entrada en vigor.

El Banco de España publicará la información recibida en un sitio web que permita comparar las comisiones que aplican los proveedores de servicios de pago por los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a cuentas de pago, según se prevé en el artículo 18 del Real Decreto-ley 19/2017.

2. Junto con la remisión citada en el párrafo anterior, los proveedores de servicios de pago indicarán al Banco de España el tipo de cuenta de pago a la que corresponde la información facilitada, y elegirán una de entre las siguientes categorías:

a) Cuenta nómina/pensión: cuando las condiciones aplicables a la cuenta y las comisiones incluidas en el Documento Informativo de las Comisiones estén sujetas al cumplimiento de una serie de condiciones/vinculaciones, entre las que se encuentren el ingreso de una nómina, pensión o prestación por desempleo o un ingreso periódico mínimo.

b) Cuenta digital: cuando las condiciones aplicables a la cuenta y las comisiones incluidas en el Documento Informativo de las Comisiones estén sujetas al cumplimiento de una serie de condiciones, entre las que no se incluyan el ingreso de una nómina, pensión o prestación por desempleo o un ingreso periódico mínimo, y cuya operativa se realice exclusivamente por medios digitales.

c) Cuenta joven: cuando las condiciones aplicables a la cuenta y las comisiones incluidas en el Documento Informativo de las Comisiones solo puedan ser disfrutadas por titulares menores de una edad determinada. En ese supuesto, en la remisión se harán constar también las edades a las que se hace alusión en la oferta.

d) Cuenta básica: cuando la cuenta se corresponda con una de las definidas en el artículo 2, letra c) del Real Decreto-ley 19/2017.

e) Otras cuentas: cualquier otra cuenta de pago que no cumpla con las condiciones mencionadas en los apartados anteriores.

3. La remisión al Banco de España de la información a la que se refiere la presente norma deberá hacerse mediante transmisión telemática y de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto.

CAPÍTULO IV

Operadores de sitios web de comparación distintos al Banco de España

Norma 10. *Declaración responsable.*

1. Los operadores distintos del Banco de España que deseen establecer un sitio web que permita comparar las comisiones que los proveedores de servicios de pago aplican por los servicios asociados a cuentas de pago deberán presentar ante el Banco de España, previamente al inicio de su actividad, una declaración responsable sobre el cumplimiento de los requisitos que les son exigibles.

A tal fin, los operadores de los sitios web de comparación deberán remitir al Banco de España el formulario contenido en el anejo 3 de la presente circular, mediante transmisión telemática y de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto.

2. En caso de variación de los datos a los que hacen referencia los apartados 1 a 3 del formulario reflejado en el anejo 3, los operadores de los sitios web de comparación deberán presentar, a la mayor brevedad posible, un nuevo formulario ante el Banco de España, en el que se hará constar la información actualizada.

Norma 11. *Procedimientos internos.*

Los operadores de los sitios web a los que se refiere este capítulo deberán tener a disposición del Banco de España un manual de procedimientos internos que garanticen que el operador del sitio web de comparación y la operativa de este cumplen con los requisitos que les resultan de aplicación, de conformidad con el apartado segundo del artículo 19 del Real Decreto-ley 19/2017 y con el artículo 13 de la Orden ECE/228/2019.

CAPÍTULO V

Remisión de información periódica al Banco de España

Norma 12. *Información sobre cuentas de pago básicas y sobre el servicio de traslado de cuentas de pago.*

1. **(Derogado).**

2. Los proveedores de servicios de pago deberán remitir al Banco de España, anualmente, durante el mes de junio de cada año, mediante transmisión telemática y de

conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto, un documento que contenga la siguiente información:

– el número total de solicitudes de traslado de cuentas de pago que han recibido durante el año natural anterior;
– del total de solicitudes del año natural anterior, el número de solicitudes de traslado de cuentas de pago que han sido rechazadas por el proveedor de servicio de pago transmisor, y
– del total de solicitudes recibidas durante el año natural anterior, el número de solicitudes de traslado que finalmente se llevaron a efecto.

Norma 13. *Información sobre comisiones y gastos medios aplicados por los servicios de transferencia y adeudos domiciliados.*

1. Las entidades de crédito que ofrezcan cuentas de pago deberán remitir al Banco de España, trimestralmente, dentro de los 20 días siguientes al final de cada trimestre natural, mediante transmisión telemática y de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto, las comisiones o los gastos medios que hayan aplicado a sus clientes durante el año anterior, por los siguientes servicios:

– servicio de transferencia en euros dentro de la Unión Europea (incluyendo en el cálculo todas sus modalidades), y
– servicio de adeudos domiciliados en euros dentro de la Unión Europea.

2. Para el cálculo de las comisiones y los gastos medios a los que se refiere el apartado 1 anterior, las entidades deberán tomar en consideración las comisiones o los gastos que hayan aplicado a sus clientes [según se definen en la letra a) del artículo 2 del Real Decreto-ley 19/2017], durante los 12 meses naturales inmediatamente anteriores al final de cada trimestre natural.

Disposición final primera. *Modificaciones de la Circular 5/2012.*

Uno. El apartado primero de la norma tercera de la Circular 5/2012 queda redactado del siguiente modo:

> **«Norma tercera.** *Información pública sobre tipos de interés y comisiones.*
>
> 1. Las entidades publicarán, en la forma que se indica en el apartado 3 de esta Norma, los tipos de interés y las comisiones habitualmente aplicados a los servicios bancarios prestados con mayor frecuencia a su clientela, en el formato establecido en el anejo 1 de la presente Circular, sobre las operaciones realizadas en cada trimestre natural para los diferentes perfiles de productos y clientes reflejados en dicho anejo. Dicha información se actualizará trimestralmente al tiempo de enviarla al Banco de España conforme a lo previsto en la norma decimosexta. Cuando la entidad no preste a su clientela alguno de los servicios reflejados en el anejo 1, hará constar expresamente, en ese apartado del formato establecido en el anejo, la expresión “NO PRACTICADO”.
>
> No se incluirán en esta información las comisiones, los gastos y los intereses aplicados a los servicios asociados a cuentas de pago. Esta información deberá suministrarse al cliente, de la forma que se establece en la norma 7 de la Circular 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica parcialmente la presente circular.
>
> De igual modo, no se incluirán en esta información los tipos de interés o las comisiones practicados en otros servicios bancarios prestados por la entidad, sin perjuicio de su reflejo en los correspondientes contratos y de lo dispuesto legalmente sobre explicaciones adecuadas e información precontractual.
>
> No obstante, la entidad que ofrezca habitualmente otro tipo de productos bancarios de activo (por ejemplo, préstamos con garantía de valores), pasivo (por ejemplo, certificados de depósito) o servicios (por ejemplo, órdenes de pago mediante entrega de efectivo) distintos de los mencionados en el anejo 1 podrá elaborar un documento complementario del establecido en el mencionado anejo 1,

como adenda al mismo, bajo el título “Otras operaciones y servicios bancarios habituales”, siempre que lo haya comunicado previamente al Banco de España, al menos un mes antes de su primera publicación, con información acreditativa de que esos productos se prestan, al menos, a un 10% de la clientela correspondiente al tipo de producto; esta última información deberá acreditarse anualmente ante el Banco de España.»

Dos. El párrafo primero del apartado primero de la norma quinta de la Circular 5/2012 queda redactado del siguiente modo:

«1. Antes de iniciar cualquier relación contractual con un cliente, las entidades facilitarán a este las explicaciones a que se refiere el artículo 9 de la Orden, incluso en el caso de operaciones y servicios en los que no se haya establecido legalmente una información precontractual específica. En particular, cuando la relación contractual vaya a girar sobre operaciones de activo, de pasivo o de servicios incluidas en el anejo 1, dichas explicaciones incluirán una mención a la existencia de dicho anejo, a su contenido y al lugar en que el cliente pueda consultarlo. Asimismo, cuando la relación contractual contemple la prestación de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, se deberá informar de la existencia del Documento Informativo de las Comisiones previsto en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (en adelante, el Real Decreto-ley 19/2017), y de la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.»

Tres. El apartado segundo de la norma undécima de la Circular 5/2012 queda redactado del siguiente modo:

«2. Las entidades remitirán a sus clientes anualmente, durante el mes de enero de cada año, una comunicación en la que, de manera completa y detallada, se recoja la información sobre los intereses cobrados y pagados y las comisiones y gastos devengados por cada servicio bancario prestado al cliente (excepto las comisiones, los intereses y los gastos cobrados o pagados por servicios asociados a cuentas de pago) durante el año anterior. Dicha comunicación habrá de ajustarse al modelo incluido en el anejo 5 de esta Circular.

En los casos de información relacionada con cuentas de pago, la entidad remitirá a los clientes, anualmente y durante el mes de enero de cada año, el Estado de Comisiones previsto en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017, por cada una de las cuentas de pago que el cliente tenga contratadas con la entidad.»

Cuatro. El apartado quinto de la norma undécima de la Circular 5/2012 queda redactado del siguiente modo:

«5. Las entidades facilitarán la información a que se refieren los apartados anteriores de manera gratuita en la forma convenida por las partes, siempre que permita al cliente almacenar la información y reproducirla sin cambios. En el caso del Estado de Comisiones, se deberán tener en cuenta los requisitos contenidos en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017 y las previsiones de la Circular 2/2019, y se deberá utilizar el formulario normalizado incluido en el Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del Estado de Comisiones y su símbolo común, de conformidad con la Directiva 2014/92/UE del Parlamento y del Consejo.»

Cinco. Se suprime el apartado quinto de la norma decimosexta de la Circular 5/2012.

Seis. Se suprimen los puntos 3 y 4 de la letra B) Operaciones de pasivo ofrecidas al público, que no reúnan las características de instrumentos financieros híbridos, y los puntos 2 a 4 de la letra C) Operaciones de servicio, del anejo 1 de la Circular 5/2012.

Siete. Se suprimen las dos últimas tablas (relativas a la comisión de mantenimiento y al uso de tarjeta) que se incluyen a modo de ejemplo en el Promemoria del anejo 1 de la Circular 5/2012.

Ocho. El título del punto 1.2 del apartado 1, Préstamos, del anejo 5 de la Circular 5/2012 queda redactado como sigue:

«Tarjetas de crédito (siempre que incluyan financiación con cargo de intereses y cuya información no deba facilitarse en el Estado de Comisiones previsto en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017)».

Nueve. Se suprime el punto 2.1 del apartado 2 Depósitos del anejo 5 de la Circular 5/2012.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente circular entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEJO 1

Lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago

Servicio	Definición
Mantenimiento de la cuenta.	La entidad gestiona la cuenta para que el cliente pueda operar con ella.
Emisión y mantenimiento de una tarjeta de débito.	La entidad facilita una tarjeta de pago asociada a la cuenta del cliente. El importe de cada una de las operaciones realizadas con la tarjeta se carga directamente y en su totalidad a la cuenta del cliente.
Emisión y mantenimiento de una tarjeta de crédito.	La entidad facilita una tarjeta de pago asociada a la cuenta del cliente. El importe total correspondiente a las operaciones realizadas con la tarjeta durante un período de tiempo acordado se carga total o parcialmente a la cuenta del cliente en la fecha acordada. En el contrato de crédito formalizado entre la entidad y el cliente se determina si se aplican intereses por las cantidades dispuestas.
Descubierto expreso.	La entidad y el cliente acuerdan por anticipado que este último pueda disponer de fondos cuando no quede saldo disponible en su cuenta. En el acuerdo se determina la cantidad máxima de la que puede disponerse y si el cliente deberá abonar comisiones e intereses.
Descubierto tácito.	La entidad pone fondos a disposición del cliente que superan el saldo disponible en su cuenta. No existe acuerdo previo entre la entidad y el cliente.
Transferencia.	Siguiendo instrucciones del cliente, la entidad transfiere fondos desde la cuenta del cliente a otra cuenta.
Orden permanente.	Siguiendo instrucciones del cliente, la entidad realiza periódicamente transferencias de un importe determinado desde la cuenta del cliente a otra cuenta.
Retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos.	El cliente retira efectivo de su cuenta a través de un cajero automático de otra entidad, mediante tarjeta, a cuenta del saldo disponible.
Retirada de efectivo a crédito mediante tarjeta en cajeros automáticos.	El cliente retira efectivo a través de un cajero automático de su entidad o de otra entidad, mediante tarjeta, cuando los fondos estén cubiertos por una línea de crédito abierta para el cliente y con independencia del saldo disponible en la cuenta.
Servicio de alertas (SMS, e-mail o similar).	La entidad remite información sobre movimientos efectuados en la cuenta del cliente mediante SMS, correo electrónico u otra tecnología similar.
Negociación y compensación de cheques.	La entidad realiza las gestiones oportunas para obtener el cobro de un cheque
Devolución de cheques.	La entidad realiza actos ocasionados por la falta de pago de un cheque por otra entidad.

ANEJO 2

Documento Informativo de las Comisiones

a) Indicaciones generales.

1. Cuando los proveedores de servicios de pago recojan los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago en el cuadro de «servicios y comisiones», deberán hacerlo bajo las correspondientes subrúbricas incluidas en la plantilla del anexo del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34, respetando la siguiente clasificación y orden:

Lista de servicios y subrúbricas
Servicios generales de la cuenta
Mantenimiento de la cuenta
Pagos (excluidas las tarjetas)
Transferencia
Orden permanente
Tarjetas y efectivo
Emisión y mantenimiento de una tarjeta de débito
Emisión y mantenimiento de una tarjeta de crédito
Retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos
Retirada de efectivo a crédito mediante tarjeta en cajeros automáticos
Descubierto y servicios conexos
Descubierto expreso
Descubierto tácito
Otros servicios
Negociación y compensación de cheques
Devolución de cheques
Servicio de alertas (SMS, email o similar)

2. Según se indica en los apartados segundo y tercero del artículo 7 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34, cuando uno de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago no se ofrezca o no esté disponible para la cuenta que se ofrece al cliente o potencial cliente, se utilizará la expresión «servicio no disponible» en la columna «comisión» del cuadro de «servicios y comisiones», alineado a la derecha.

Por su parte, cuando el proveedor de servicios de pago no ofrezca ninguno de los servicios correspondientes a una subrúbrica, suprimirá toda la fila correspondiente, incluido su título.

3. Cuando los proveedores de servicios de pago utilicen un nombre de marca para denominar alguno de los servicios incluidos en la lista de servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, deberán incluirlo inmediatamente después del nombre del servicio, según se indica en el artículo 12 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34.

4. La información relativa a las comisiones por servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, que se deban incluir en el Documento Informativo de las Comisiones, respetará el orden, las indicaciones, la terminología y el desglose que se indica en la letra b) siguiente y los criterios generales recogidos a continuación. Los corchetes incluidos en los ejemplos deberán sustituirse por la cifra o la indicación que, en su caso, corresponda:

4.1 Las referencias a las comisiones se harán en la moneda que corresponda, de conformidad con la norma 4 de la presente circular.

4.2 Cuando se deba incluir una comisión, esta irá acompañada del correspondiente símbolo de la moneda a la que hace referencia. Por ejemplo: € o £.

4.3 Las comisiones que se calculen como un porcentaje del importe al que se refiere un servicio se expresarán haciendo referencia al símbolo %. Si se fijase una comisión mínima, dicha expresión deberá recogerse inmediatamente después, de forma abreviada y entre paréntesis. Por ejemplo: [**] % (mín. [**] €).

4.4 Las referencias a umbrales máximos y mínimos se recogerán según se indica en el artículo 7 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34, y se mostrarán del siguiente modo:

– Cuando se establezca un límite superior: hasta [**] €.
– Cuando se establezca un límite inferior: más de [**] €.

4.5 Cuando se deba mostrar la periodicidad del cobro de una comisión, se indicará si la comisión se cobra, por ejemplo, de forma mensual, trimestral o cuatrimestral, según corresponda, siguiendo las instrucciones recogidas en la letra d) del apartado primero del artículo 7 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34.

En el supuesto de cobro de la comisión con una periodicidad inferior al año, también se deberá consignar la «comisión anual total», según se indica en ese mismo precepto del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34.

4.6 La forma en que se recogen estos criterios generales en los ejemplos que se indican en la letra b) siguiente es indicativa y se puede reemplazar, según corresponda, siguiendo las instrucciones anteriores. Por ejemplo, los casos que muestran la comisión en forma de porcentaje pueden cambiarse a cuantías fijas, y a la inversa.

5. En caso de que exista alguna comisión adicional que, pese a no encontrarse incluida en los listados propuestos en la letra b) siguiente, se considere que, por su relevancia –en términos, bien de cuantía, o bien de generalización de su cobro–, es conveniente su inclusión en el Documento Informativo de las Comisiones, los proveedores de servicios de pago deberán hacer referencia a aquella, según corresponda, teniendo en consideración las indicaciones que se recogen en la propia letra b) y los criterios generales consignados en los apartados anteriores.

b) Cuadro de servicios y comisiones.

1. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de mantenimiento de la cuenta, se deberá facilitar información sobre la comisión que, en su caso, se aplique, y se indicará la periodicidad, si fuera preciso, siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Servicios generales de la cuenta	
Mantenimiento de la cuenta	Mantenimiento [insertar periodicidad] [**] € **Comisión anual total** **[**] €**

2. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de transferencia o de orden permanente, se deberá facilitar información sobre las comisiones que, en su caso, se apliquen, para órdenes emitidas, distinguiendo estas en función de si la operación es SEPA o No SEPA, y se precisará:

– si se realiza en euros o en moneda extranjera (en este último supuesto, también se deberá consignar, en su caso, la comisión por cambio de divisa);
– si son estándar (D+1) o inmediatas;
– los canales por los que se preste el servicio (online, sucursal, etc.), y
– los umbrales máximos o mínimos de la operación a la que se aplica la correspondiente comisión, en su caso,

siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Pagos (excluidas las tarjetas)		
Transferencia	SEPA en euros inmediata *online*	
	hasta [**] €	[**] % (mín. [**] €)
	más de [**] €	[**] % (mín. [**] €)
	SEPA en euros estándar *online*	[**] €
	SEPA en moneda extranjera estándar sucursal	[**] % (mín. [**] €)
	No SEPA en moneda extranjera estándar *online*	[**] % (mín. [**] €)
	Cambio de divisa	[**] €

3. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de emisión y mantenimiento de una tarjeta de débito o emisión y mantenimiento de una tarjeta de crédito, se deberá facilitar información sobre las comisiones que, en su caso, se apliquen, en relación con aquellas tarjetas que estén normalmente asociadas a la cuenta de pago o que se ofrezcan más frecuentemente con esta.

Si fuera preciso, los proveedores de servicios de pago reflejarán la información relativa a las comisiones correspondientes a:

– la emisión/renovación de la tarjeta, y
– el mantenimiento de la tarjeta (indicando la periodicidad, si fuera el caso),

siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Tarjetas y efectivo		
Emisión y mantenimiento de una tarjeta de débito	Emisión	[**] €
	Mantenimiento [insertar periodicidad]	[**] €
	Comisión anual total	**[**] €**
Emisión y mantenimiento de una tarjeta de crédito	Emisión	[**] €
	Mantenimiento [insertar periodicidad]	[**] €
	Comisión anual total	**[**] €**

4. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos, se deberá facilitar información sobre las comisiones que, en su caso, se apliquen por las retiradas de efectivo que se realicen en el territorio nacional.

4.1 En el supuesto de que se cobren comisiones por retiradas de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos del territorio nacional, se informará al cliente de, como mínimo, tres titulares de cajeros automáticos –sin incluir el proveedor de servicios de pago que facilita el Documento Informativo de las Comisiones– con los que se haya alcanzado, en su caso, un acuerdo de los mencionados en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 19/2018. Los proveedores de servicios de pago incluirán, como máximo, cinco titulares de cajeros automáticos.

Si las comisiones están limitadas a un número determinado de retiradas, se consignará:

– Cuando se establezca un límite superior: hasta [**] retiradas al [mes/año].
– Cuando se establezca un límite inferior: más de [**] retiradas al [mes /año].

En caso de coincidir el importe de la comisión por retiradas de efectivo en cajeros propiedad de diferentes titulares, podrá facilitarse la información anterior de forma agrupada. En este supuesto, el proveedor de servicios de pago deberá enumerar, en la columna «comisión», los nombres de, como máximo, los cinco titulares de cajeros automáticos que repercutan la misma comisión.

4.2 Si no se pudiera facilitar la información señalada en los párrafos anteriores por no haber alcanzado, en su caso, acuerdos de los mencionados en la disposición adicional segunda del Real Decreto-ley 19/2018, se indicará la comisión que va a ser repercutida al cliente. Para ello, se consignará el porcentaje de la comisión fijada por el titular del cajero (CTC) que va a ser repercutida al cliente, seguido del símbolo % y de la expresión CTC, como se ilustra en este ejemplo: [**] % CTC.

Asimismo, en caso de coincidir el porcentaje de la comisión que va a ser repercutida por la disposición de efectivo en cajeros propiedad de diferentes titulares, podrá facilitarse la información de forma agrupada, siguiendo las indicaciones contenidas en el párrafo tercero del apartado 4.1 anterior.

4.3 Los proveedores de servicios de pago deberán consignar la información detallada en los apartados anteriores siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Tarjetas y efectivo		
Retirada de efectivo a débito mediante tarjeta en cajeros automáticos	[Entidad 1, Entidad 2, Entidad 3]	[0] €
	[Entidad 4]	
	hasta [**] €	[**] €
	más de [**] €	[0] €
	[Entidad 5]	
	hasta [**] retiradas al mes	[0] €
	más de [**] retiradas al mes	[**] €
	Otras entidades	[**] % CTC

5. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de retirada de efectivo a crédito mediante tarjeta en cajeros automáticos, se deberá facilitar información sobre las comisiones que, en su caso, se apliquen por las retiradas que se realicen en el territorio nacional, y se incluirán las comisiones adicionales que, en su caso, se cobren al cliente por retirar efectivo a crédito.

5.1 En el supuesto de cobro de comisiones por retiradas de efectivo a crédito mediante tarjeta en cajeros automáticos del territorio nacional, se atenderán las instrucciones contenidas en el apartado 4 anterior para su inclusión en el Documento Informativo de las Comisiones. En este caso, se detallarán también las comisiones que el propio proveedor de servicios de pago que facilita el Documento Informativo de las Comisiones cobra por retiradas de efectivo a crédito de sus cajeros.

5.2 Los proveedores de servicios de pago deberán consignar la información detallada en los apartados anteriores siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Tarjetas y efectivo		
Retirada de efectivo a crédito mediante tarjeta en cajeros automáticos	[Entidad 1, Entidad 2, Entidad 3] hasta [**] € más de [**] € Por retiradas a crédito [cajero propio] Por retiradas a crédito Otras entidades Por retiradas a crédito	 [**] € [0] € [**]% (mín.[***]€) [**]% (mín. [***]€) [**] % CTC [**] % (mín. [**] €)

6. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de descubierto expreso o de descubierto tácito, se facilitará información sobre las comisiones y el tipo de interés que, en su caso, se apliquen, y se hará referencia a la cuantía por reclamación de posiciones deudoras, en caso de que se cobre, siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Descubiertos y servicios conexos		
Descubierto expreso	Apertura Tipo de interés Reclamación de posiciones deudoras	[**] € [**] % [**] €

7. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de negociación y compensación de cheques o de devolución de cheques, se deberá facilitar información sobre las comisiones que, al menos, se apliquen por las gestiones relacionadas con cheques emitidos en euros y cuya gestión se lleve a cabo en el territorio nacional, siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Otros servicios		
Negociación y compensación de cheques	Cheques nacionales en euros	[**] % (mín. [**] €)
Devolución de cheques	Cheques nacionales en euros	[**] % (mín. [**] €)

8. Cuando el Documento Informativo de las Comisiones haga referencia a una cuenta de pago que ofrezca el servicio de alertas (SMS, email o similar), se deberá facilitar información sobre las comisiones que, en su caso, se apliquen, distinguiendo estas, en caso de variar su

cuantía, en función de la tipología de mensajes a la que hagan referencia, siguiendo el ejemplo que se propone a continuación:

Otros servicios		
Servicio de alertas (SMS, email o similar)	Por mensaje	[**] €
	Mensaje sobre pagos con tarjeta	[**] €

c) Paquetes de servicio.

1. Si el Documento Informativo de las Comisiones contiene información relacionada con paquetes de servicios que:

a) se cobran como parte de las comisiones incluidas en la subrúbrica «servicios generales de la cuenta», o

b) se cobran por separado de las comisiones incluidas en la subrúbrica «servicios generales de la cuenta»,

y hace alusión a alguno de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, además de tener en cuenta las indicaciones generales recogidas en la letra a) anterior, los proveedores de servicios de pago deberán respetar la tipología, el desglose y el detalle de las comisiones que se incluyen en la letra b) anterior, para cada uno de esos servicios.

En dicho supuesto, la terminología, el desglose y el detalle de las comisiones deberán coincidir con los que se utilicen, en su caso, en el cuadro de «servicios y comisiones» para los mismos servicios.

2. Cuando la comisión del paquete permita el uso limitado de alguno de los servicios incluidos en este, se deberá indicar, en cifras, delante del nombre del servicio, el número de veces que se puede usar dicho servicio. En caso contrario, se indicará delante del nombre del servicio que es ilimitado.

3. Al igual que en el cuadro de «servicios y comisiones», el nombre del servicio deberá incluirse en negrita y, en su caso, el de la especificación de la comisión concreta, deberá incluirse sin negrita.

4. En el supuesto de que el paquete de servicios incluya alguna comisión relacionada con algún servicio no incluido en la lista de los servicios asociados a una cuenta de pago, los proveedores de servicios de pago deberán hacer referencia a estas comisiones, de forma que su identificación respete, en la medida en que resulte necesario, los criterios fijados en la presente circular para la inclusión de información relacionada con aquellos servicios que se encuentran en la lista.

5. Los proveedores de servicios de pago seguirán el ejemplo que se incluye a continuación (que refleja un paquete que se cobra por separado de las comisiones incluidas en la subrúbrica «servicios generales de la cuenta») para cumplimentar el correspondiente paquete de servicios:

Paquete de servicios	Comisión
Paquete de servicios [marca comercial] **Mantenimiento de la cuenta** [**] **Transferencia** SEPA en euros estándar *online* hasta [**] **Emisión y mantenimiento de una tarjeta de débito** [**] **Retirada de efectivo a débito en cajeros automáticos** [Entidad 1] [**] **Retirada de efectivo** en sucursal distinta [ilimitado] **Servicio de alertas (SMS, email o similar)**	[insertar periodicidad] [**] € **Comisión anual total** **[**] €**
Los servicios que excedan de estas cantidades se cobrarán por separado.	

6. Si los proveedores de servicios de pago cobran comisiones adicionales por los servicios que superen la cantidad cubierta en el paquete de servicio que se ofrezca con la cuenta que:

a) no se correspondan con ninguno de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, o

b) pese a ser uno de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, difieran de las consignadas en el cuadro de «servicios y comisiones»,

deberán consignarlas en el cuadro de «información sobre los servicios adicionales», siguiendo las instrucciones que se recogen en el artículo 10 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34, y en línea con los preceptos de la presente circular.

En estos casos, se harán coincidir, en la medida en que resulte necesario, la terminología, el desglose y el detalle de las comisiones con los utilizados en el paquete de servicios.

7. Si el Documento Informativo de las Comisiones no incluye información sobre paquetes de servicios, los proveedores de servicios de pago podrán suprimir el cuadro de «información sobre los servicios adicionales», de conformidad con el apartado 4 del artículo 10 del Reglamento de Ejecución (UE) 2018/34.

8. Los proveedores de servicios de pago seguirán el ejemplo que se propone a continuación, para cumplimentar el cuadro de «información sobre los servicios adicionales»:

Información sobre los servicios adicionales Información sobre las comisiones aplicadas por los servicios que excedan de la cantidad cubierta por el paquete de servicios (excluidas las comisiones anteriormente indicadas).	
Servicio	**Comisión**
Retirada de efectivo en sucursal distinta	[**] €

ANEJO 3

Modelo de declaración responsable

1. Datos del operador.

Nombre comercial del sitio web de comparación .....

Razón social .....

Población ..... Provincia ..... Código postal .....

Dirección .....

País ..... Teléfono .....

Dirección del sitio web de comparación .....

2. Datos del representante del sitio web de comparación.

NIF/NIE/pasaporte .....

Nombre y apellidos .....

Dirección .....

País ..... Teléfono .....

Ostenta el cargo de .....

Ostenta la citada representación en virtud de escritura pública otorgada ante el notario de ..... , en fecha ..... y con número de protocolo ..... .

Se acompaña el presente escrito con copia de aquella[1]

[1] El representante también deberá presentar copia de su DNI/NIE/pasaporte en vigor.

3. Datos de los propietarios del sitio web de comparación

Titulares	Porcentaje de participación
[Nombre titular] [NIF/CIF] [Dirección]	
[Nombre titular] [NIF/CIF] [Dirección]	
[Nombre titular] [NIF/CIF] [Dirección]	
[Nombre titular] [NIF/CIF] [Dirección]	
[Nombre titular] [NIF/CIF] [Dirección]	
[Nombre titular] [NIF/CIF] [Dirección]	

4. Declaración responsable.

El abajo firmante declara que tiene capacidad legal suficiente para cumplimentar la presente declaración en nombre y en representación del operador del sitio web al que se refiere este formulario, y que la información incluida en este cuestionario es veraz, exacta y completa.

En virtud de lo anterior, el abajo firmante declara que el operador del sitio web de comparación arriba mencionado garantiza el cumplimiento de todos los requisitos que se detallan a continuación:

a) el sitio web es funcionalmente independiente y garantizará que los proveedores de servicios de pago reciben un trato equitativo en los resultados de las búsquedas;

b) hará constar sus propietarios en el propio sitio web. A estos efectos, el abajo firmante declara que sus propietarios son los que se describen en la tabla anterior;

c) ha establecido unos criterios claros y objetivos en los que se basará la comparación;

d) el sitio web utilizará un lenguaje sencillo e inequívoco, y, en su caso, la terminología normalizada establecida en la lista de los servicios más representativos publicada por el Banco de España;

e) el sitio web proporcionará información precisa y actualizada, e indicará el momento de la actualización más reciente;

f) el sitio web incluirá un conjunto amplio de las ofertas de cuentas de pago que abarquen una parte significativa del mercado y, cuando la información que se presente no proporcione una visión completa del mercado, una declaración clara a tal efecto antes de mostrar los resultados;

g) ha establecido un procedimiento eficaz de notificación de errores en la información sobre las comisiones publicadas;

h) ha establecido políticas y procedimientos escritos que garantizan el cumplimiento de los requisitos que le son exigibles y que incluyen, al menos:

– Los criterios que se utilizarán para la selección y la comparación de productos;

– Los proveedores de servicios de pago sobre los que ofrecerá productos y, en su caso, la relación contractual con ellos o con sus intermediarios o representantes;

– Si la relación con los proveedores de servicios de pago será o no remunerada y, si lo es, la naturaleza de la remuneración;

– Si el precio, las comisiones y las condiciones que figuran están o no garantizados, y

– La frecuencia con la que se actualizará la información que se ofrezca.

i) el sitio web mostrará la información de forma que la prominencia de alguno de los productos o el orden en el que se hayan publicado no responda exclusivamente a los

intereses comerciales del operador o a su relación comercial con alguna otra persona o entidad;

j) cuando un proveedor de servicios de pago retribuya al operador del sitio web o pague por publicidad en el sitio web, esta retribución no será el motivo principal por el que los productos de ese proveedor aparezcan entre los resultados;

k) cuando entre los resultados de la comparación se incluya cualquier publicidad, esta indicará, de forma clara y visible para el usuario, que se trata de un anuncio, e insertará para ello el logo consistente en la palabra «Anuncio» en un recuadro y con letras rojas inmediatamente antes de la denominación del producto o del servicio;

l) toda la publicidad que lleve a cabo el operador será clara, objetiva y no engañosa, y

m) las especificaciones técnicas que ha establecido garantizan que se cumple con las exigencias legales que le resultan de aplicación.

En ..... , a ..... de ..... de .....

Firma en representación del operador del sitio web de comparación,
D./dña.....

§ 76

Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos

Banco de España
«BOE» núm. 161, de 6 de julio de 2012
Última modificación: 6 de abril de 2022
Referencia: BOE-A-2012-9058

El artículo 48.2 de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, faculta al ministro de Economía y Hacienda para que, con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes de las entidades de crédito, establezca un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unas y otros y exija la comunicación de las condiciones de ciertas operaciones a las autoridades administrativas encargadas de su control.

Al amparo de esa habilitación, el ministro de Economía y Hacienda dictó, en su día, la Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, que fue, a su vez, objeto de desarrollo mediante la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, a entidades de crédito, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, de forma que el conjunto de estas dos disposiciones, la Orden y la Circular, ha constituido hasta la fecha –con las diversas modificaciones y actualizaciones de las que han sido objeto– el marco regulador básico de la actuación de las entidades de crédito en su relación con la clientela. No obstante, la evolución legislativa ha puesto de manifiesto cómo la normativa común o general de transparencia bancaria española ha ido quedando paulatinamente obsoleta.

En tal situación, la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, no sólo ha supuesto un avance significativo en materia de transparencia bancaria, sino que, además, ha aportado un enfoque novedoso. Por un lado, ha plasmado normativamente el concepto de la responsabilidad en la concesión de préstamos a los consumidores por las entidades de crédito, estableciendo la obligación de estas de llevar a cabo una adecuada evaluación de la solvencia de los clientes, de acuerdo con un conjunto de criterios y prácticas que también se enumeran; y, por otro, ha facultado al ministro de Economía y Hacienda para que «apruebe las normas necesarias para garantizar el adecuado nivel de protección de los usuarios de servicios financieros en sus relaciones con las entidades de crédito».

En uso de la anterior habilitación, se ha promulgado la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. Como indica su exposición de motivos, esta Orden pretende cumplir una triple finalidad: i) concentrar y sistematizar en un único texto la normativa básica de transparencia, para mejorar su claridad y su accesibilidad para el ciudadano; ii) actualizar el conjunto de las previsiones relativas a la

protección del cliente bancario, al objeto de racionalizar y aumentar las obligaciones de transparencia y racionalizar la conducta de las entidades de crédito, y iii) desarrollar los principios generales previstos en la Ley de Economía Sostenible en lo que se refiere al préstamo responsable.

La nueva Orden EHA/2899/2011 faculta expresamente al Banco de España para dictar las normas precisas para su desarrollo y ejecución. Sin embargo, además de esta habilitación de carácter general, a lo largo de su articulado contiene varias habilitaciones particulares y, en otras ocasiones, impone determinadas obligaciones específicas al Banco de España.

En consecuencia, la presente Circular persigue, ante todo, sustituyendo a la Circular del Banco de España 8/1990, de 7 de septiembre, desarrollar, de una manera ordenada y consistente con las mejores prácticas del mercado, el conjunto de mandatos que contiene la Orden.

Al mismo tiempo, también se ha hecho uso de la específica habilitación normativa contenida en el artículo 3.3 de la Orden EHA/1608/2010, de 14 de junio, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago, para concretar la forma en que los proveedores de servicios de pago que ofrezcan los servicios de cambio de divisa deberán establecer y hacer públicos los tipos de cambio, las comisiones y los gastos, incluso mínimos, aplicables a las operaciones.

De esta manera, mediante el conjunto formado por ambas normas –la Orden y la Circular–, se pretende configurar un nuevo marco de conducta, que, dotado de una estructura sistemática, con vocación de permanencia y estabilidad, y claramente orientado a la protección de los clientes de los servicios bancarios, deberá regir en lo sucesivo las relaciones entre estos y las entidades de crédito.

A partir de los principios expuestos, las principales novedades con respecto a la regulación anterior se concretan, básicamente, en los siguientes aspectos.

En el capítulo I (objeto y ámbito de aplicación), en lo que se refiere a dicho ámbito, la Circular reproduce el principio establecido en la Orden, que sigue los enfoques más actuales en cuanto al ámbito de protección preferente: el de las personas físicas.

Así, cuando el cliente actúe en el ámbito de su actividad profesional o empresarial, las partes podrán acordar que no se aplique total o parcialmente lo previsto en la Circular, salvo en lo que se refiere al cálculo de la tasa anual equivalente (TAE), a los tipos de interés oficiales y a los índices o tipos de referencia aplicables para el cálculo del valor de mercado en la compensación por riesgo de tipo de interés en los préstamos hipotecarios.

El capítulo II recoge uno de los aspectos más novedosos de la nueva regulación: la información que las entidades deben poner a disposición del público sobre tipos de interés y comisiones, en sustitución de las actuales declaraciones del tipo preferencial y de los tipos orientativos para otras operaciones activas, y de los folletos de tarifas máximas de comisiones.

La nueva Orden establece la obligación de las entidades de poner a disposición de los clientes, en un formato que debía determinar el Banco de España, los tipos de interés habitualmente aplicados a los servicios que prestan con mayor frecuencia, así como las comisiones habitualmente percibidas, también en el caso de los servicios que prestan con mayor frecuencia. Con el fin de cumplir con ese mandato, se ha creado un documento que, bajo un formato homogéneo, pretende responder a dicha exigencia (anejo 1) y que selecciona diversas operaciones que se consideran como las más habituales de las entidades en sus relaciones con los consumidores.

Los datos facilitados servirán de indicación sobre la política de precios de las entidades, permitirán el seguimiento de la evolución de la política de precios de cada entidad y, publicados en las páginas del Banco de España en Internet, facilitarán las comparaciones entre entidades.

Asimismo, se incluye una norma dedicada a precisar el alcance del deber de diligencia que impone la Orden a las entidades, especialmente en lo que se refiere a las explicaciones que deberán facilitar a los clientes en el caso de operaciones bancarias más complejas de lo normal o con riesgos particulares.

En el capítulo III se desarrolla otra de las exigencias introducidas por la Orden (siguiendo los precedentes ya existentes en materia de crédito al consumo y de servicios de pago), cual

es la obligación de las entidades de crédito de facilitar al cliente, de forma gratuita, determinada información precontractual para que pueda adoptar una decisión informada sobre un servicio bancario y pueda comparar ofertas similares. Esta información mínima, que por primera vez alcanza a las operaciones de depósito, deberá ser clara, suficiente y objetiva, y habrá de entregarse con la debida antelación, y en todo caso antes de que el cliente quede vinculado por un contrato u oferta.

Se comienza estableciendo con carácter general que, antes de prestar cualquier servicio bancario, las entidades indicarán al cliente el importe de todas las comisiones y gastos que se le adeudarán y, después de ello, le ofrecerán la posibilidad de desistir de la operación. A continuación se detallan determinados servicios bancarios, en especial los de depósito, para los que se especifica en cada caso la información concreta que se debe proporcionar.

En uso de la habilitación al Banco de España para que resalte los elementos esenciales de esa información precontractual, también se han establecido reglas para que se destaquen, de un modo uniforme, ciertos elementos de las operaciones. Con ello se pretende llamar la atención de los clientes sobre los elementos esenciales del negocio que les ofrecen. Igualmente, se ha establecido un tamaño mínimo que deberá tener la letra que se utilice en cualquier documento de información precontractual o contractual, con el fin de garantizar que toda ella resulte fácilmente legible para cualquier cliente bancario.

En el capítulo IV se extiende a todos los servicios bancarios recibidos la obligación de las entidades de crédito de entregar al cliente, con independencia de que este lo solicite o no, el correspondiente ejemplar del documento contractual en que se formalicen dichos servicios, y, en cuanto al contenido de los documentos contractuales, se desarrollan y sistematizan algunos de sus contenidos financieros.

La Orden también determina que las entidades deberán entregar a sus clientes, en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios, un documento de liquidación con un contenido mínimo, y faculta al Banco de España para establecer unos modelos normalizados de liquidaciones. La obligación de entregar un documento de liquidación ya existe en la regulación vigente que ahora se viene a sustituir. En uso de esta habilitación, la norma undécima establece el contenido de dichas comunicaciones, y el anejo 4, los modelos para las más habituales, siguiendo los formatos ya vigentes, pero incluyendo algún contenido adicional en casos concretos.

Dentro de las comunicaciones a los clientes, la Orden ha introducido una novedad relevante, consistente en que las entidades de crédito deberán remitir a sus clientes anualmente, durante el mes de enero de cada año, una comunicación –cuyo modelo determinará el Banco de España– en la que, de manera completa y detallada, se recoja la información prevista en la propia Orden sobre comisiones y gastos devengados y tipos de interés efectivamente aplicados a cada servicio bancario prestado al cliente durante el año anterior. Este modelo de comunicación es el que se ha plasmado en el anejo 5 de la Circular.

El capítulo V y los principios generales contenidos en el anejo 6 a que aquel se remite tienen por objeto el desarrollo del concepto de «préstamo responsable», incorporado inicialmente en el artículo 29 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, y posteriormente, en el artículo 18 de la Orden.

Este capítulo de la Circular profundiza en las iniciativas con las que los poderes públicos pretenden promover la concesión responsable de préstamos, tanto mediante el aumento en la información que se debe poner, activamente, a disposición de los potenciales prestatarios, como –en especial– mediante la exigencia a los prestamistas de políticas y procedimientos que favorezcan la prudencia y la atención específica a las necesidades y posibilidades de los clientes.

Los contenidos y principios aludidos, que, como los del resto de la Circular, son reglas cuyo cumplimiento será susceptible de verificación por parte del Banco de España en el marco del proceso de supervisión prudencial de las entidades de crédito, han tenido fuentes de inspiración muy diversas, que, no obstante, comparten el objetivo de promover la prudencia y la profesionalidad de las entidades en su actividad de concesión de préstamos, requiriéndoles unas políticas, unos procedimientos y unas prácticas concretas encaminadas a una mejor evaluación y toma en consideración de la solvencia del deudor. Los principios, en directa aplicación de las enseñanzas obtenidas de las experiencias recientes, tratan de

minimizar los riesgos que dicha actividad puede entrañar para las propias entidades y el sistema financiero en su conjunto, por un lado, y para la clientela, por otro.

El capítulo VI, siguiendo a la Orden, que establece un número significativo de supuestos en los que se encomienda al Banco de España establecer los elementos que deberán incluirse en el cálculo de la TAE, aborda los métodos de cálculo para esos casos incorporando, además, las precisiones apropiadas para dicho cálculo. En este sentido, cabe mencionar la incorporación de las particularidades del cálculo de la TAE de los descubiertos tácitos en los supuestos de retribución en especie; y, por primera vez, se han establecido también los principios y elementos que deben tenerse en cuenta en el cálculo de la TAE de los instrumentos híbridos con garantía de devolución del principal.

En este mismo capítulo se establece la forma de cálculo de los tipos de interés oficiales, en particular de los dos nuevos introducidos por la Orden: el vinculado a los préstamos hipotecarios entre uno y cinco años, destinados a la adquisición de vivienda en la zona del euro, que se tomará directamente de los publicados por el Banco Central Europeo; y el de los Interest Rate Swap (IRS) a cinco años, que utilizará los publicados diariamente en las pantallas habitualmente empleadas por los operadores financieros.

También se definen en este capítulo los índices y tipos de referencia que deben utilizarse en la determinación del valor de mercado de los préstamos hipotecarios que se cancelan anticipadamente, a efectos de constatar si ha lugar a la compensación por riesgo de tipo de interés prevista en el artículo 9.2 de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de Regulación del Mercado Hipotecario.

Finalmente, la Circular establece las obligaciones formales de las entidades en relación con la información que deben remitir periódicamente al Banco de España. Entre ellas, se incluye la única disposición que afectará a todas las cajas de ahorros, aunque no ejerzan directamente su actividad financiera, las cuales, en razón de lo establecido en la disposición transitoria de la Orden, deben remitir al Banco de España determinada información sobre tipos de interés, a fin de mantener, temporalmente, la publicación de ciertos índices de referencia.

Con la finalidad de asegurar la calidad y el rigor en el cumplimiento de las nuevas obligaciones que se imponen a las entidades, y no gravarlas innecesariamente con tareas no urgentes, la Circular prevé una entrada en vigor escalonada de dichas obligaciones.

En consecuencia, en uso de las facultades que tiene concedidas, el Consejo de Gobierno del Banco de España, a propuesta de la Comisión Ejecutiva, ha aprobado la presente Circular, que contiene las siguientes normas:

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Norma primera. *Objeto.*

La presente circular tiene por objeto dictar las normas precisas para el desarrollo y ejecución de las disposiciones de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (en adelante, la Orden) en los términos que esta atribuye al Banco de España, así como las obligaciones de información de los proveedores de servicios de pago que ofrezcan los servicios de cambio de divisa, de conformidad con lo dictado por el artículo 4 de la Orden ECE/1263/2019, de 26 de diciembre, sobre transparencia de las condiciones y requisitos de información aplicables a los servicios de pago y por la que se modifica la Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios (en adelante, la Orden 1263/2019).

Norma segunda. *Ámbito de aplicación.*

El ámbito de aplicación de las disposiciones de la presente Circular se circunscribe a los servicios bancarios dirigidos o prestados en España por las entidades de crédito españolas y las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras (en adelante, las «entidades») a los clientes, o clientes potenciales, personas físicas (en adelante, los «clientes» o la

«clientela») a los que se refiere el artículo 2 de la Orden; todo ello sin perjuicio de las particularidades que, para los servicios bancarios de crédito al consumo y para los servicios de pago, se determinan, respectivamente, en sus artículos 33 y 34, y sin perjuicio de lo dispuesto en la norma primera respecto de los proveedores de servicios de pago que ofrezcan los servicios de cambio de divisa.

Se entenderán incluidas dentro de la clientela las comunidades de bienes, como es el caso de las comunidades de propietarios, comunidades de herederos, herencias yacentes y similares, siempre que estén mayoritariamente constituidas por personas físicas. No obstante, cuando las personas físicas que integren la comunidad de bienes actúen en el ámbito de su actividad profesional o empresarial, se aplicará lo previsto en el párrafo siguiente.

Cuando el cliente actúe en el ámbito de su actividad profesional o empresarial, las partes podrán acordar que no se aplique total o parcialmente lo previsto en esta Circular, con la excepción de lo establecido en sus normas decimotercera a decimoquinta.

CAPÍTULO II

Información general al público

Norma tercera. *Información pública sobre tipos de interés y comisiones.*

1. Las entidades publicarán, en la forma que se indica en el apartado 3 de esta Norma, los tipos de interés y las comisiones habitualmente aplicados a los servicios bancarios prestados con mayor frecuencia a su clientela, en el formato establecido en el anejo 1 de la presente Circular, sobre las operaciones realizadas en cada trimestre natural para los diferentes perfiles de productos y clientes reflejados en dicho anejo. Dicha información se actualizará trimestralmente al tiempo de enviarla al Banco de España conforme a lo previsto en la norma decimosexta. Cuando la entidad no preste a su clientela alguno de los servicios reflejados en el anejo 1, hará constar expresamente, en ese apartado del formato establecido en el anejo, la expresión “NO PRACTICADO”.

No se incluirán en esta información las comisiones, los gastos y los intereses aplicados a los servicios asociados a cuentas de pago. Esta información deberá suministrarse al cliente, de la forma que se establece en la norma 7 de la Circular 2/2019, de 29 de marzo, del Banco de España, sobre los requisitos del Documento Informativo de las Comisiones y del Estado de Comisiones, y los sitios web de comparación de cuentas de pago, y que modifica parcialmente la presente circular.

De igual modo, no se incluirán en esta información los tipos de interés o las comisiones practicados en otros servicios bancarios prestados por la entidad, sin perjuicio de su reflejo en los correspondientes contratos y de lo dispuesto legalmente sobre explicaciones adecuadas e información precontractual.

No obstante, la entidad que ofrezca habitualmente otro tipo de productos bancarios de activo (por ejemplo, préstamos con garantía de valores), pasivo (por ejemplo, certificados de depósito) o servicios (por ejemplo, órdenes de pago mediante entrega de efectivo) distintos de los mencionados en el anejo 1 podrá elaborar un documento complementario del establecido en el mencionado anejo 1, como adenda al mismo, bajo el título “Otras operaciones y servicios bancarios habituales”, siempre que lo haya comunicado previamente al Banco de España, al menos un mes antes de su primera publicación, con información acreditativa de que esos productos se prestan, al menos, a un 10% de la clientela correspondiente al tipo de producto; esta última información deberá acreditarse anualmente ante el Banco de España.

2. Las entidades que permitan descubiertos tácitos en sus cuentas de depósito o excedidos tácitos en las de crédito deberán publicar, en el formato establecido en el anejo 2, los tipos de interés –o los recargos en el caso de los excedidos– aplicables a estos supuestos. En dicha información, se incluirán también las comisiones que, a causa de su concesión, aplicarán a estas operaciones.

La información mencionada en el párrafo precedente habrá de remitirse también al Banco de España, conforme a lo previsto en la norma decimosexta.

3. La publicación de los anejos 1 y 2 a que se refieren los apartados 1 y 2 anteriores se llevará a cabo:

– En los establecimientos comerciales de las entidades, al menos, mediante la información concreta y exclusiva (en un lugar destacado que llame la atención del público) de que esos anejos, con sus denominaciones íntegras, están a disposición del público debidamente actualizados a la fecha a que se refieran.

– En las páginas de Internet de las entidades, mediante vínculos que, de forma destacada y legible, se localicen en la pantalla inicial de la primera página, desde la que se podrá acceder directamente a las condiciones de cualquiera de los servicios bancarios a los que se refieran.

El formato que se aplicará en la publicación de las informaciones anteriores (y en su remisión al Banco de España, conforme a lo dispuesto en la norma decimosexta) respetará, en cada una de las operaciones recogidas en los anejos, las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto.

Norma cuarta. *Información al público sobre tipos de cambio.*

1. Las entidades que realicen con su clientela operaciones de compraventa de divisas contra euros, o de billetes extranjeros contra euros, deberán publicar los tipos mínimos de compra y los máximos de venta, o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán, en operaciones de contado, cuando el importe de la compraventa no exceda de 3.000 euros.

2. La publicación de los tipos de cambio, que se llevará a cabo en la forma a que se refiere el apartado 3 de la norma tercera, se acompañará, cuando proceda, de la de las comisiones y gastos que apliquen en las operaciones citadas en el apartado anterior, explicando el concepto al que respondan cuando este no se derive de la propia denominación adoptada para la comisión.

3. Lo dispuesto en esta norma será de aplicación a cualquier proveedor de servicios de pago que ofrezca servicios de cambio de divisa, incluido el cambio de billetes extranjeros.

Norma quinta. *Explicaciones adecuadas y deber de diligencia.*

1. Antes de iniciar cualquier relación contractual con un cliente, las entidades facilitarán a este las explicaciones a que se refiere el artículo 9 de la Orden, incluso en el caso de operaciones y servicios en los que no se haya establecido legalmente una información precontractual específica. En particular, cuando la relación contractual vaya a girar sobre operaciones de activo, de pasivo o de servicios incluidas en el anejo 1, dichas explicaciones incluirán una mención a la existencia de dicho anejo, a su contenido y al lugar en que el cliente pueda consultarlo. Asimismo, cuando la relación contractual contemple la prestación de los servicios incluidos en la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago, se deberá informar de la existencia del Documento Informativo de las Comisiones previsto en el Real Decreto-ley 19/2017, de 24 de noviembre, de cuentas de pago básicas, traslado de cuentas de pago y comparabilidad de comisiones (en adelante, el Real Decreto-ley 19/2017), y de la lista de los servicios más representativos asociados a una cuenta de pago.

En particular, cuando se trate de préstamos o de créditos, dichas explicaciones deberán incluir datos que permitan al cliente entender el modo de cálculo de las cuotas y de otros posibles costes o penalizaciones, así como una clara descripción de las obligaciones asumidas por el cliente y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento.

En los supuestos en que, en dichas operaciones de préstamo o de crédito, se contemple la existencia de avalistas, estos deberán ser informados detalladamente del contenido de sus obligaciones y de las responsabilidades que asumen.

2. En el caso de productos o servicios bancarios:

a) que impliquen riesgos especiales, como, por ejemplo, el de una remuneración nula en los depósitos estructurados o híbridos con garantía del principal, o el de un potencial aumento significativo del coste del préstamo como consecuencia de sus características específicas;

b) o que, para su correcta apreciación por parte del cliente, requieran la evaluación de múltiples aspectos, tales como la evolución (pasada o futura) de índices de referencia o del precio de productos vinculados cuya contratación resulte necesaria;

c) o que, como resultado de su cuantía y duración, entrañen obligaciones para el cliente que puedan resultar especialmente onerosas;

d) o cuya comercialización se acompañe de una recomendación personalizada, especialmente en el caso de campañas de distribución masiva de productos o servicios mencionados en las letras precedentes,

las entidades deberán extremar la diligencia en las explicaciones que se han de facilitar al cliente al que se ofrezcan, con el fin de que este pueda comprender las características del producto y de que sea capaz de adoptar una decisión informada y evaluar, de acuerdo con sus conocimientos y experiencia, la adecuación del producto ofrecido a sus intereses. A tal fin, recabarán del cliente la información adecuada sobre sus necesidades y su situación financiera, y ajustarán la información que le suministren a los datos así recabados.

3. Cuando las entidades hubieran hecho entrega al cliente de una oferta vinculante y, por cualquier circunstancia legalmente admisible, se produjera una discrepancia entre las condiciones financieras o de cualquier otra naturaleza que figuren en dicha oferta y las que finalmente se incluyan en el documento contractual definitivo, las entidades vendrán obligadas a advertir clara y expresamente al cliente de dicha discrepancia y a reflejar en el contrato el conocimiento de la misma por el cliente.

4. El deber de diligencia a que se refiere el artículo 13 de la Orden comprenderá, igualmente:

a) Facilitar sin dilación injustificada la información que permita a los herederos de un cliente –ante su petición y una vez acreditada tal condición– conocer la situación patrimonial del causante en la entidad al tiempo de su fallecimiento y con posterioridad al mismo.

b) Sin perjuicio de la normativa especial que regule los saldos en presunción de abandono, facilitar a los titulares información sobre la existencia de depósitos a la vista u otros aparentemente en desuso, advirtiéndoles de que dicha situación podría generarles gastos o perjuicios.

c) En el caso de que, antes de iniciar una relación de negocio, las entidades hayan recibido del cliente una provisión de fondos, deberán proceder a su devolución en el plazo máximo de un mes desde su recepción, en caso de que no se formalice el servicio solicitado por el cliente, sin perjuicio de que, cuando la entidad deniegue de forma expresa el producto o servicio solicitado, la devolución del importe de la provisión se efectúe en el plazo máximo de dos días hábiles, a contar desde el momento en que se hubiese producido tal denegación.

5. Asimismo, las entidades desempeñarán con la máxima diligencia el deber de colaboración activa exigido en el artículo 15.2 de la Orden, al objeto de facilitar el traslado eficaz y ágil a otra entidad de crédito de las operaciones financieras que empleen como soporte un depósito a la vista.

CAPÍTULO III

Información precontractual

Norma sexta. *Informaciones exigibles.*

1. Las entidades deberán facilitar de forma gratuita al cliente toda la información precontractual que sea precisa para que pueda comparar ofertas similares y pueda adoptar una decisión informada sobre un servicio bancario. Esta información deberá ser clara, oportuna y suficiente, objetiva y no engañosa, y habrá de entregarse, en papel o en cualquier otro soporte duradero, con la debida antelación en función del tipo de contrato u oferta y, en todo caso, antes de que el cliente asuma cualquier obligación en virtud de dicho contrato u oferta. Cuando dicha información tenga el carácter de oferta vinculante, se indicará esta circunstancia, así como su plazo de validez.

En todo caso, y sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado siguiente y en la normativa reguladora de los servicios de pago, antes de prestar un servicio bancario, cualquiera que

sea su naturaleza, las entidades deberán indicar al cliente, de forma clara y gratuita, el importe de las comisiones que se le adeudarán por cualquier concepto y de todos los gastos que se le repercutirán. Una vez proporcionada dicha información, se ofrecerá al cliente, de forma igualmente gratuita, la posibilidad de desistir de la operación. En el caso particular de los préstamos, cuando las comisiones o los gastos de estudio, tramitación u otros similares, ocasionados por la concesión de los mismos, no se integren en una única comisión de apertura, deberán detallarse con precisión los diferentes servicios a los que respondan y sus importes.

2. En particular, para los productos y servicios bancarios que se enumeran en este apartado, se deberá facilitar la información que se indica en cada uno de los subapartados siguientes:

2.1 Depósitos a la vista y de ahorro, cualquiera que sea la forma en que se instrumenten, tales como cuentas corrientes, libretas de ahorros o semejantes. Se indicarán, al menos:

a) Las circunstancias en que su titular podrá disponer del saldo, así como la forma o formas en que podrá realizar los ingresos, las disposiciones y, en general, las operaciones de pago que se puedan llevar a cabo en la cuenta. Si, conjuntamente con el depósito a la vista, se ofrecen determinados servicios asociados al mismo, tales como tarjetas de débito, talonarios de cheques u otros instrumentos de pago, se informará de dicha circunstancia y, en su caso, de las condiciones para su uso y conservación, y del coste que cada uno de estos servicios suponga para el cliente.

b) La duración del contrato.

c) Todas las comisiones o gastos, de cualquier naturaleza, que la entidad podrá adeudar al cliente a causa del depósito, con indicación de los supuestos, de las condiciones y, en su caso, de la periodicidad con que unas y otros serán aplicables.

d) La retribución que devengue el depósito para su titular, con indicación de los supuestos y condiciones que determinen su cuantía, su potencial variación y la periodicidad y forma en que aquella se liquidará y se abonará al depositante. Cuando la retribución ofrecida se condicione a la contratación o uso de uno o varios servicios accesorios, deberá indicarse expresamente esta circunstancia y detallarse la naturaleza, las características y el coste de los servicios cuya contratación se requiera del cliente, salvo que no se conozca dicho coste, en cuyo caso se facilitará una estimación razonable del mismo.

e) Si la retribución ofrecida consiste en un interés periódico, se deberá indicar el tipo acreedor y, en su caso, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo acreedor inicial y la forma en que lo afectarán.

Cuando el tipo acreedor sea superior al 1%, se indicará la tasa anual equivalente, ilustrada mediante un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular dicha tasa.

f) Si la retribución ofrecida consiste, total o parcialmente, en la entrega de un bien, se identificará con claridad dicho bien, y se indicará el valor monetario que se le atribuye. En el caso de que el cliente deba abonar a la entidad cualquier importe, o hacerse cargo de su pago, en relación con la entrega de dicho bien (IVA, IGIC o equivalente, importe total o parcial del ingreso a cuenta que deba realizar la entidad, gastos de entrega y/o transporte, etc.), se harán constar dichos importes, y se indicará, en todo caso, que la retribución en especie está sujeta a tributación.

Si la entrega del bien es solo una parte de la retribución, se deberán incluir también las informaciones previstas en el primer párrafo del apartado e) anterior.

Se indicará la tasa anual equivalente de la remuneración en especie que, cuando además exista remuneración en efectivo, tendrá en cuenta ambos tipos de remuneración.

g) En los contratos de duración indefinida, los derechos que correspondan a las partes en orden a la resolución del contrato y a la modificación de la retribución pactada o de las comisiones o gastos aplicados, así como el procedimiento a que deban ajustarse tales novaciones contractuales, de acuerdo con la normativa vigente en cada caso.

h) El fondo de garantía de depósitos al que se encuentre adherida la entidad, indicando, cuando este sea diferente del previsto en el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, su denominación

debidamente traducida, su domicilio y, en su caso, su página de Internet. Asimismo, se indicará el importe máximo garantizado tanto en uno como en otro caso.

i) En su caso, la adhesión de la entidad a los «Principios comunes para el traslado de cuentas bancarias», diseñados para su aplicación a nivel comunitario por el Comité Europeo de Industria Bancaria (EBIC, en sus siglas en inglés). Cuando la entidad no se haya adherido a estos principios, tal circunstancia se hará constar de forma destacada.

2.2 Depósitos a plazo con garantía del principal. Se indicarán, al menos:

a) La circunstancia de que, transcurrido el plazo por el que se constituye el depósito, se reembolsará a su titular el principal depositado, además de la retribución pactada.

b) La duración del contrato. Si, al vencimiento de este, el depósito se renueva tácitamente, deberá indicarse de forma expresa, junto con el plazo y demás condiciones a que el mismo quedará sujeto tras la renovación.

c) Todas las comisiones o gastos, de cualquier naturaleza, que la entidad adeudará al cliente a causa del depósito, con indicación de los supuestos, de las condiciones y, en su caso, de la periodicidad con que unas y otros serán aplicables. En particular, se especificará si se permite o no al cliente cancelar anticipadamente el depósito antes de su vencimiento y se le informará de la comisión o penalización que dicha cancelación suponga, la cual no podrá, ser en ningún caso, superior a la retribución que el depósito hubiese devengado hasta esa fecha.

d) La retribución que devengue el depósito para su titular, con indicación de los supuestos y condiciones que determinen su cuantía, su potencial variación, y la periodicidad y forma en que la misma se liquidará y abonará al depositante. Cuando la retribución ofrecida se condicione a la contratación o uso de uno o varios servicios accesorios, tales como la exigencia de apertura de una cuenta vinculada al depósito, deberá indicarse expresamente esta circunstancia y detallarse la naturaleza, las características y el coste de los servicios cuya contratación se requiera del cliente, salvo que no se conozca dicho coste, en cuyo caso se facilitará una estimación razonable del mismo.

e) Si la retribución ofrecida consiste en un interés periódico, se deberá indicar el tipo acreedor y, en su caso, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo acreedor inicial y la forma en que lo afectarán. Cuando, por la forma en que se referencie el tipo de interés, este pueda resultar nulo en algún período durante la vigencia del contrato, se indicará expresamente la posibilidad de que la rentabilidad del producto sea cero.

f) Si la retribución ofrecida consiste, total o parcialmente, en la entrega de un bien, se identificará con claridad dicho bien, y se indicará el valor monetario que se le atribuye. En el caso de que el cliente deba abonar a la entidad cualquier importe, o hacerse cargo de su pago, en relación con la entrega de dicho bien (IVA, IGIC o equivalente, importe total o parcial del ingreso a cuenta que deba realizar la entidad, gastos de entrega y/o transporte, etc.), se harán constar dichos importes, y se indicará, en todo caso, que la retribución en especie está sujeta a tributación.

Si la entrega del bien es solo una parte de la retribución, se deberán incluir también las informaciones previstas en el apartado e) anterior.

g) La tasa anual equivalente, ilustrada mediante un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular dicha tasa.

h) El fondo de garantía de depósitos al que se encuentre adherida la entidad, indicando, cuando este sea diferente del previsto en el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, su denominación debidamente traducida, su domicilio y, en su caso, la dirección de su página electrónica. Asimismo, se indicará el importe máximo garantizado tanto en uno como en otro caso.

i) Sin perjuicio de la aplicación, cuando proceda, de lo dispuesto en las letras anteriores, en el caso de depósitos estructurados o híbridos con garantía del principal, se informará al cliente de:

– las circunstancias de las que dependerá su remuneración, especificando, cuando existan, los diferentes supuestos y los elementos que puedan influir en su percepción, e incluyendo una estimación de su TAE, calculada de acuerdo con las indicaciones contenidas en el primer párrafo del apartado 8.5 de la norma decimotercera;

– los riesgos de que tal remuneración no se produzca o de que sea inferior a la equivalente ofrecida por la entidad, en términos de TAE, para un depósito con interés periódico;
– la forma en que se calculará el coste de cancelación del depósito, si lo hubiese.

Se facilitarán al cliente varios ejemplos representativos de la remuneración del depósito estructurado y varios ejemplos representativos del coste de su cancelación, construidos unos y otros en función de distintos escenarios posibles de evolución del derivado implícito, que sean razonables y estén respaldados por datos objetivos.

2.3 Créditos al consumo sujetos, en todo o en parte, a la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

La información precontractual de los créditos al consumo sujetos, en todo o en parte, al ámbito de aplicación de la Ley 16/2011, de 24 de junio, se ajustará a lo dispuesto en esa norma y, en lo no previsto, a lo establecido al respecto en la Orden, en los términos de su artículo 33, y en el apartado 1 de esta norma sexta, con las especialidades que se señalan a continuación.

En los créditos al consumo a que se refiere el párrafo anterior, en los que se requiera la utilización de un instrumento de pago específico para efectuar las operaciones de pago o de disposición del crédito (por ejemplo, una tarjeta de crédito), además de la información precontractual referida en el párrafo anterior, se facilitará al cliente, cuando resulte de aplicación, la información prevista en el Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera (en adelante, el Real Decreto-ley 19/2018), y en la Orden 1263/2019, en la medida en que dicha información exceda o complemente la exigida en la Ley 16/2011, de 24 de junio.

Igualmente, cuando una de las posibilidades de financiación previstas en el contrato sea la del crédito al consumo de duración indefinida o de duración definida prorrogable de forma automática, previsto en el artículo 33 bis de la Orden, además de la información precontractual exigible, señalada en los párrafos anteriores de este apartado 2.3, se proporcionará al cliente, de conformidad con el artículo 33 *ter* de la Orden, la siguiente información:

a) Una descripción, en lenguaje claro y sencillo, de las distintas modalidades de pago previstas en el contrato, sean o no las definidas en el artículo 33 bis de la Orden, y de sus principales características, en la que se incluirá expresamente el término «revolving» junto a aquellas alternativas de pago que respondan a la modalidad de crédito de duración indefinida o de duración definida prorrogable de forma automática, y, en su caso, se especificará la modalidad de pago establecida por defecto por la entidad.

b) Se especificará si el contrato prevé la capitalización de cantidades vencidas, exigibles y no satisfechas.

c) Se especificará si el cliente o la entidad tienen la facultad de modificar unilateralmente la modalidad de pago establecida durante la vigencia del contrato, detallándose en ese caso las condiciones para ello.

d) Un ejemplo representativo del crédito, que incluya la siguiente información básica, de conformidad con la Ley 16/2011, de 24 de junio: i) el límite del crédito; ii) el importe total adeudado; iii) el tipo deudor y la tasa anual equivalente; iv) el plazo de amortización, y v) la cuota a pagar. Dicho ejemplo reflejará las distintas alternativas de financiación de las que, en su caso, disponga el cliente conforme al contrato, determinadas con arreglo a los siguientes criterios y elementos:

1.º Se incluirá un ejemplo de financiación para cada modalidad de pago mediante pago aplazado con interés de las previstas, en su caso, en el contrato (por ejemplo, pago fraccionado mediante cuotas fijas de capital e intereses o pago aplazado mediante cuotas periódicas flexibles).

2.º El ejemplo se determinará en función de la cuota mínima establecida en el contrato para esa modalidad de pago:

(i) En la modalidad de pago aplazado flexible, mediante cuotas periódicas cuyo importe puede elegir y modificar el cliente durante la vigencia del contrato, dentro de unos mínimos establecidos por la entidad, el ejemplo tendrá en cuenta la cuota resultante de aplicar las

distintas opciones mínimas de pago previstas en el contrato (por ejemplo, el pago de una cantidad fija y el pago de un porcentaje del saldo dispuesto), y se incluirá expresamente el término "revolving".

(ii) En la modalidad de pago fraccionado mediante cuotas fijas de capital e intereses, cuando dicha posibilidad esté prevista en el contrato, se partirá de la cuota mínima necesaria para asegurar que el crédito se devolverá dentro del plazo máximo de amortización permitido.

3.º La información facilitada por el cliente se utilizará por la entidad para determinar el límite del crédito. En caso de que el cliente no haya manifestado sus necesidades de financiación, se considerará que el límite del crédito es de 1.500 euros, o se tomará el máximo disponible, con arreglo a lo previsto en las condiciones ofrecidas por la entidad, si este fuera inferior.

4.º Se considerará que el cliente ha dispuesto del importe total del crédito de una sola vez y que no se realizarán nuevas disposiciones hasta su total amortización.

5.º Si el contrato de crédito prevé diferentes formas de disposición de los fondos (por ejemplo, retiradas de efectivo, operaciones de pago en el punto de venta o transferencias) sujetas a comisiones o tipos deudores distintos, se considerará que el importe total del crédito se ha dispuesto con el tipo deudor y comisiones más altos aplicados a la forma de disposición más comúnmente utilizada, de entre las previstas en el contrato. En esos casos, se indicará expresamente que la tasa anual equivalente podría ser más elevada para el resto de las opciones de disposición de fondos.

6.º Si la obtención del crédito, o su obtención en las condiciones ofrecidas, estuviera condicionada a la suscripción de uno o varios servicios accesorios, se considerará que se contratan todos los servicios. En esos casos, de conformidad con lo previsto en el artículo 12 de la Orden, se indicará expresamente si existe o no la posibilidad de contratar cada servicio de manera independiente y en qué condiciones, se desglosará la parte del coste total del crédito que corresponde a cada uno de los servicios accesorios, en la medida en que pueda determinarse de antemano y sea conocido por la entidad, y se señalarán los efectos que su cancelación anticipada produciría sobre ese coste total.

La información adicional a la prevista en la Ley 16/2011, de 24 de junio, a la que se refieren los anteriores párrafos segundo y tercero de este subapartado 2.3, se entregará al cliente en un documento aparte, que podrá adjuntarse a la información normalizada europea sobre el crédito al consumo, de conformidad con lo indicado en el artículo 10.4 de esa ley.

2.4 Créditos y préstamos hipotecarios en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda o en los que la finalidad de la persona física prestataria sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir.

La información precontractual de los créditos y préstamos hipotecarios en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir se ajustará a lo dispuesto en la Orden.

Adicionalmente, se deberá informar acerca de si la entidad se ha adherido o no a un código de buenas prácticas y, en particular, a las implicaciones que dicha sujeción pudiera tener en cuanto al procedimiento de ejecución hipotecaria y a las posibilidades de negociación y de acuerdo previos a la ejecución.

2.5 Créditos enteramente excluidos del ámbito de aplicación de la Ley 16/2011 y distintos de los contemplados en el apartado 2.4 precedente.

En la información precontractual de los créditos a clientes excluidos del ámbito de aplicación de la Ley 16/2011 en razón de lo previsto en las letras a), b) y k) de su artículo 3, siempre que sean distintos de los contemplados en el artículo 19 de la Orden, se indicará, al menos:

a) El tipo de crédito.

b) La identidad y el domicilio social de la entidad prestamista.

c) El importe total del crédito y las condiciones que rigen la disposición de fondos.

d) La moneda en que esté denominado el crédito. Si el crédito estuviese denominado en una moneda distinta del euro, se advertirá claramente de que las cuotas periódicas y el saldo pendiente en cada momento están sujetos a las oscilaciones del tipo de cambio.

e) La duración del contrato de crédito.

f) En caso de créditos en forma de pago diferido por un bien o servicio y de contratos de crédito vinculados, el producto o servicio y su precio al contado.

g) El tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo, y, si se dispone de ellos, los índices o tipos de referencia aplicables al tipo deudor inicial, así como los períodos, condiciones y procedimientos de variación del tipo deudor. Si se aplican diferentes tipos deudores en diferentes circunstancias, la información arriba mencionada respecto de todos los tipos aplicables.

h) La tasa anual equivalente y el importe total adeudado por el cliente, ilustrado mediante un ejemplo representativo que incluya todas las hipótesis utilizadas para calcular dicha tasa. Cuando el cliente haya informado a la entidad sobre uno o más componentes de su crédito preferido, como, por ejemplo, la duración del contrato de crédito y su importe total, la entidad deberá tener en cuenta dichos componentes.

i) El importe, el número y la periodicidad de los pagos que deberá efectuar el cliente, y, en su caso, el orden en que deben asignarse los pagos a distintos saldos pendientes sometidos a distintos tipos deudores a efectos de reembolso.

j) En su caso, los gastos de mantenimiento de una o varias cuentas, si estas fueran necesarias para registrar a la vez las operaciones de pago y de disposición del crédito (salvo que la apertura de la cuenta o cuentas sea facultativa), los gastos relativos a la utilización de un instrumento de pago que permita efectuar a la vez las operaciones de pago y de disposición del crédito, así como cualquier gasto derivado del contrato de crédito y las condiciones en que dichos gastos podrán modificarse. Cuando la apertura de una o varias cuentas sea obligatoria para el cliente, los gastos de mantenimiento de ellas no podrán ser modificados unilateralmente por la entidad, siempre que la cuenta o cuentas se utilicen exclusivamente para las operaciones de pago o de disposición del crédito.

k) En su caso, la existencia de costes adeudados al notario por el cliente al suscribir el contrato de crédito.

l) Los servicios accesorios al contrato de crédito -en particular, de seguro– cuando la obtención del crédito o su obtención en las condiciones ofrecidas estén condicionadas a la suscripción del servicio accesorio. Deberán, también, facilitarse las condiciones que alternativamente se aplicarían al contrato de crédito si no se contrataran los servicios accesorios (en particular, pólizas de seguros).

m) El tipo de interés de demora, así como las modalidades para su adaptación y, cuando procedan, los gastos por impago.

n) Una advertencia sobre las consecuencias en caso de impago.

o) Cuando proceda, las garantías exigidas.

p) La existencia o ausencia de derecho de desistimiento.

q) El derecho de reembolso anticipado y, en su caso, información sobre el derecho de la entidad a una compensación y sobre la manera en que se determinará esa compensación.

r) El derecho del cliente a recibir gratuitamente, previa solicitud, una copia del proyecto del contrato de crédito, salvo que en el momento de la solicitud la entidad no esté dispuesta a celebrar el contrato de crédito con el cliente.

s) En su caso, el período de tiempo durante el cual la entidad queda vinculada por la información precontractual.

Además de la información anterior, se facilitará gratuitamente al cliente, previa petición, una copia del proyecto del contrato de crédito, salvo cuando la entidad no esté dispuesta, en el momento de la solicitud, a celebrar el contrato de crédito con el cliente.

2.6 Negociación de cheques. Antes de la cesión en gestión de cobro de un cheque a la entidad, esta facilitará al cliente, al menos, la siguiente información:

a) La descripción de la gestión que realizará con el cheque. Cuando, además de encargarse de gestionar el cobro del cheque, la entidad vaya a abonar el importe de este al cliente y a permitirle disponer de él, deberá advertirle claramente i) de que dicho abono será condicional, esto es, «salvo buen fin», no adquiriendo firmeza hasta el momento en que el

cheque sea efectivamente cobrado, y ii) de que, en caso de producirse el impago o devolución del cheque, el cliente quedará obligado a devolver lo recibido, pudiendo, en su caso, resarcirse la entidad por medio del correspondiente adeudo en la cuenta de aquel. Cuando la entidad vaya a abonar el importe del cheque al cliente, pero limitando su disponibilidad, deberá advertirle expresamente de esta indisponibilidad temporal del importe del cheque hasta la fecha del cobro efectivo de este.

b) El plazo máximo que transcurrirá desde que el cliente cede el cheque a la entidad hasta su cobro efectivo y, en su caso, la subsiguiente firmeza del abono de su importe. Cuando, por tratarse de cheques librados sobre el extranjero o por otras circunstancias, no sea posible determinar la fecha a partir de la que los fondos abonados adquirirán firmeza, se hará saber al cliente la indeterminación de la firmeza del abono, con independencia de la disponibilidad o indisponibilidad del mismo, y el plazo estimado que transcurrirá hasta su cobro efectivo.

c) Todas las comisiones o gastos, de cualquier naturaleza, que la entidad adeudará al cliente por razón de las gestiones realizadas, con indicación de los supuestos y condiciones en que unas y otros serán aplicables. En particular, la entidad informará también de la comisión que adeudará en caso de que el cheque resulte impagado o devuelto.

d) La forma en que, en caso de ser devuelto el cheque por impago total o parcial, la entidad ofrezca al cliente la posibilidad de una nueva presentación al cobro.

2.7 Avales, fianzas y garantías prestados por la entidad. Se indicará, al menos:

a) La delimitación clara y detallada de la obligación cuyo cumplimiento se comprometa a garantizar la entidad, así como la identificación del afianzado o titular de esa obligación y del beneficiario de la garantía otorgada.

b) El contenido y extensión de la garantía otorgada por la entidad, explicitándose de manera precisa los supuestos y requisitos necesarios para poder instar la ejecución de la misma. En particular, se informará expresamente sobre si se reconocen o no a la entidad garante los beneficios de división, excusión, orden o, en su caso, plazo, y se explicarán de forma comprensible las consecuencias derivadas de cada una de esas circunstancias. También se informará, en su caso, sobre la exigencia y las formas de acreditar el incumplimiento del afianzado cuando ello constituya un requisito para la ejecución de la garantía.

c) La duración de la garantía. Cuando se prevea una duración determinada, deberá indicarse expresamente si el plazo de duración se configura como plazo de vigencia de la garantía, de forma que, nacidas las obligaciones garantizadas durante ese plazo, la reclamación correspondiente a su cumplimiento por la entidad garante podría llevarse a cabo una vez finalizado el mismo, durante el plazo general de prescripción que establezca la normativa aplicable, o si se configura como plazo de exigibilidad o caducidad de la garantía, de manera que, automáticamente, al transcurrir el mismo, quedarían extinguidos los efectos de esta.

d) Todas las comisiones o gastos, de cualquier naturaleza, que la entidad adeudará al cliente por razón de la garantía, con indicación de los supuestos, de las condiciones y, en su caso, de la periodicidad con que unas y otros serán aplicables. En particular, cuando se permita que el cliente pueda cancelar anticipadamente la garantía, se informará, si procede, de los costes que dicha cancelación suponga, sin perjuicio del derecho del cliente a que se le retroceda la parte no devengada de la comisión que, en su caso, se le hubiera cobrado por anticipado.

e) Las causas de extinción de la garantía. En las garantías de duración indefinida, o de duración determinada pero sin plazo de exigibilidad o caducidad, la entidad deberá indicar expresamente si, para la cancelación de la garantía y la subsiguiente cesación del devengo de la comisión por riesgo, es requisito obligatorio la devolución del original del documento de garantía.

f) Los requisitos necesarios para cancelar la garantía en caso de haberse extraviado o destruido el original del documento en que aquella se hubiese constituido.

2.8 Servicios bancarios comercializados a distancia.

La información precontractual de los productos y servicios bancarios que se comercialicen a distancia deberá respetar también lo dispuesto en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

3. Las obligaciones impuestas en los apartados 2.1, 2.2 y 2.7 anteriores podrán, asimismo, cumplirse proporcionando al cliente una copia del borrador del contrato correspondiente que incluya la información y las condiciones enumeradas en dichos apartados.

Norma séptima. *Informaciones que se deben resaltar.*

1. En la información sobre los productos y servicios bancarios a que se refiere la precedente norma sexta, se deberán resaltar todos los conceptos y datos que se detallan en el anejo 3, sin que puedan resaltarse otros conceptos o datos distintos de ellos.

2. Las entidades decidirán, según las características físicas o virtuales de cada información, la mejor forma de resaltar los datos señalados anteriormente para asegurar que llamen la atención del cliente respecto al resto de los incluidos en cada documento; en todo caso, se ajustarán a los siguientes criterios:

– Toda la información que deba destacarse en una determinada información precontractual, de conformidad con lo indicado en esta norma séptima, se hará del mismo modo.

– El medio que se utilice para destacar esta información, como, por ejemplo, negritas o mayúsculas, no podrá utilizarse para ninguna otra información, incluidos los títulos, del documento.

– En todo caso, en la cabecera de los documentos de información precontractual deberá incluirse un mensaje que advierta al cliente de que las informaciones resaltadas son especialmente relevantes.

– Sin perjuicio de lo anterior, la letra a utilizar en los documentos de información que se regulan en esta Circular tendrá un tamaño apropiado para facilitar su lectura; en todo caso, la letra minúscula que se emplee no podrá tener una altura inferior a un milímetro y medio.

CAPÍTULO IV

Información contractual e información posterior al contrato

Norma octava. *Información contractual. Casos especiales.*

La entrega y el contenido de los contratos correspondientes a la prestación de servicios bancarios de crédito al consumo, según se definen en la Ley 16/2011, se regirán por lo dispuesto en dicha ley. Asimismo, en lo no previsto en ese texto legal, serán de aplicación las previsiones contenidas al respecto en la Orden y en esta Circular, y en particular lo dispuesto en la letra a) del apartado 2 de la norma décima.

La entrega y el contenido de los contratos relativos a la prestación de servicios de pago se determinarán conforme a lo previsto en la Orden 1263/2019.

La entrega y el contenido de los contratos relativos a la prestación de servicios bancarios de crédito y préstamo hipotecario a los que se refiere el capítulo II del título III de la Orden se determinarán conforme a lo previsto en dicha norma.

Norma novena. *Entrega de documentos contractuales.*

1. Sin perjuicio de lo indicado en la norma precedente, será obligatoria la entrega al cliente del documento contractual en el que se formalice la prestación de los servicios bancarios comprendidos en el ámbito de aplicación de la Orden, incluidos los documentos contractuales en los que se acuerde con el cliente la posibilidad de acceder a los sistemas telefónicos o electrónicos que permitan la contratación o utilización de los servicios bancarios ofrecidos por la entidad.

2. Las entidades entregarán a los clientes de manera gratuita el documento contractual en la forma convenida por las partes. Dicha entrega podrá realizarse, bien en soporte

electrónico duradero que permita su lectura, impresión, conservación y reproducción sin cambios, bien mediante copia en papel entregada al cliente en el acto de la contratación o mediante envío postal posterior.

En el supuesto de contratos formalizados electrónicamente mediante firmas manuscritas digitalizadas, la entidad entregará a las partes intervinientes el contrato en soporte papel y/o en soporte electrónico duradero, en el que se reflejarán las firmas digitalizadas y en el que, si alguna de las partes hubiera firmado mediante firma electrónica avanzada, se hará constar la fecha de la misma, la referencia y la autoridad certificadora. En todo caso, si alguna de las partes intervinientes lo solicitara, la entidad remitirá el contrato, por correo electrónico, a la dirección que esta le hubiese facilitado.

En los contratos que se formalicen a distancia deberá respetarse lo dispuesto en la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a consumidores.

3. La entidad retendrá y conservará una copia del documento contractual firmada por el cliente, así como el recibí del cliente a la copia del documento, que podrá constar en el propio documento contractual.

Cuando la contratación se haya efectuado por medios electrónicos, la entidad deberá conservar constancia documental de lo contratado en soporte duradero. Conservará, asimismo, el recibí del cliente en igual soporte que aquel en el que se haya producido la entrega del contrato.

Cuando los contratos sean intervenidos por fedatario público, la entidad podrá, en todo caso, enviar por correo el contrato intervenido; en estos casos, el recibí del cliente lo constituirá el correspondiente acuse de recibo del envío.

Norma décima. *Contenido de los contratos.*

1. En los documentos contractuales relativos a servicios bancarios distintos de los indicados en la norma octava, deberán hacerse constar, de manera clara y explícita, al menos los extremos previstos en el artículo 7.3 de la Orden, con las siguientes precisiones:

a) En lo que a la remuneración de los productos se refiere, si la retribución ofrecida consiste, total o parcialmente, en la entrega de un bien, se identificará con claridad dicho bien, y se indicará el valor monetario que se le atribuye. En el caso de que el cliente deba abonar a la entidad cualquier importe, o hacerse cargo de su pago, en relación con la entrega de dicho bien (IVA, IGIC o equivalente, importe total o parcial del ingreso a cuenta que debe realizar la entidad, gastos de entrega y/o transporte, etc.), se harán constar dichos importes, y se indicará, en todo caso, que la retribución en especie está sujeta a tributación.

En el caso de depósitos a plazo con garantía del principal a que se refiere el artículo 16 de la Orden, se mencionará de forma explícita y clara la obligación de la entidad de reembolsar el principal. Adicionalmente, y, en su caso, junto al tipo de interés nominal que proceda por aquella parte del depósito que pueda contar con un tipo explícito, se incluirán el rendimiento efectivo del contrato principal y el valor, en el momento del contrato, del derivado implícito, así como, en su caso, el rendimiento efectivo de la operación de depósito en su conjunto. Dicha mención deberá unirse necesariamente a la advertencia de que esos elementos de información no tienen por qué ser representativos del rendimiento final de la operación, que, en los términos previstos en el contrato, podrá ser mayor o menor. A estos efectos, el importe imputado al derivado implícito se estimará conforme a lo dispuesto en el apartado 17 de la norma vigésima primera de la Circular 4/2004, de 22 de diciembre, sobre normas de información financiera pública y reservada, y modelos de estados financieros. Además de estos datos, se especificará, de forma clara y evitando en lo posible el uso de tecnicismos, la manera en que se determinará el rendimiento final del depósito.

b) En lo relativo a la duración del contrato, se indicarán los gastos que el cliente deba soportar o las compensaciones que haya de recibir, por cualquier concepto, como consecuencia de la finalización de la relación contractual o de su cancelación anticipada, incluidos los reembolsos o compensaciones que puedan corresponderle por los importes ya satisfechos en relación con los servicios o productos que deje de consumir, incluso los correspondientes a productos vinculados que sobrevengan innecesarios como consecuencia

de la cancelación; en particular, en el caso de seguros vinculados, se incluirá el derecho del cliente a percibir los extornos de la parte de la prima no consumida.

c) En la comunicación previa e individual al cliente de cualquier modificación de condiciones que no resulte más beneficiosa para él y, en particular, para el adeudo de nuevas comisiones o gastos, o para el incremento de las que ya se viniesen devengando, el plazo de preaviso se computará respecto al momento en el que se prevea la aplicación efectiva de las nuevas condiciones contractuales.

En el caso particular de la modificación del límite de disposición cuando previamente se hubiera producido un incumplimiento por el cliente de sus obligaciones, bastará con que la citada comunicación previa se realice con una antelación no inferior a diez días; ello sin perjuicio, en su caso, del derecho de la entidad a resolver el contrato por razón de ese incumplimiento, de acuerdo con lo que se hubiese pactado en el contrato y la normativa en vigor.

d) Cuando se prevea la prórroga del contrato, se especificará la forma y condiciones en que el cliente podrá expresar su consentimiento a la misma. Cuando se conozcan, se detallarán las nuevas condiciones que resultarán de aplicación al producto o servicio una vez prorrogado, o los mecanismos que se utilizarán para su determinación. En cualquier caso, se recogerá la obligación de la entidad de comunicar al cliente los términos exactos de la prórroga conforme a lo indicado en el apartado 7 de la norma undécima. Cuando, en relación con dicha prórroga, se prevea la existencia de algún coste que deba soportar el cliente, el mismo se especificará en el contrato.

e) Se detallarán los derechos que, en caso de incumplimiento por el cliente de sus obligaciones, puedan corresponder a la entidad en relación con las garantías que, en su caso, se hubieran aportado, con indicación clara y precisa de los mecanismos y plazos mediante los que podrán hacerse efectivos tales derechos.

2. Asimismo, en su caso, se harán constar los siguientes extremos:

a) Cuando el contrato se denomine en una moneda distinta del euro, se deberá indicar la forma de conversión a euros de la misma, así como la comisión que, en su caso, se percibirá por esta conversión.

b) Cuando el perfeccionamiento del contrato se hubiera condicionado a la contratación, simultánea o futura, de otros productos o servicios, sean estos bancarios o de otra naturaleza, los mismos se identificarán de forma precisa junto con las condiciones de contratación y, en su caso, de renovación. También se indicará si deben contratarse con algún proveedor concreto o si su contratación es libre, así como su coste, cuando este sea conocido.

c) En caso de que se haya exigido al cliente la aportación de garantías reales o personales, se indicarán los términos en los que quedarán extinguidas.

d) Los mecanismos y sistemas de resolución de reclamaciones y quejas a los que, en relación con la interpretación, aplicación, cumplimiento y ejecución del contrato, pueda acceder el cliente. En particular, y sin perjuicio del sometimiento de las partes a los juzgados y tribunales que corresponda, se mencionará la posibilidad de acudir al departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, al defensor del cliente de la entidad.

e) Cuando corresponda, el derecho de la entidad a ceder total o parcialmente los derechos u obligaciones dimanantes del contrato, con indicación de las condiciones en que deba realizarse tal cesión, así como de las notificaciones que, en su caso, deban efectuarse al cliente.

f) En los servicios bancarios de depósito, se incluirá una referencia al fondo de garantía de depósitos al que se encuentre adherida la entidad, y se indicará el importe máximo por él garantizado.

3. En todo caso, los documentos contractuales se redactarán de forma clara y comprensible para el cliente. En particular, el tamaño de la letra minúscula no podrá tener una altura inferior a 1,5 milímetros. El contrato deberá reflejar fielmente todas las estipulaciones necesarias para una correcta regulación de la relación entre el cliente y la entidad, evitará el uso de tecnicismos y, cuando ello no sea posible, explicará adecuadamente el significado de los mismos. No se incluirá en el contrato ningún concepto que resulte innecesario o irrelevante para su correcta aplicación e interpretación.

Norma undécima. *Comunicaciones al cliente.*

1. Las entidades facilitarán a sus clientes, en cada liquidación de intereses o comisiones que practiquen por sus servicios, un documento de liquidación en el que se expresarán con claridad y exactitud los aspectos que se mencionan en el artículo 8.3 de la Orden.

En el anejo 4 se incluyen modelos normalizados de comunicaciones a los clientes para determinados servicios, a los que deberán ajustarse los utilizados por las entidades en las citadas comunicaciones. Para los servicios no mencionados en dicho anejo, las comunicaciones se ajustarán, en todo caso, a lo dispuesto en el párrafo precedente.

En los casos en que la operación dé lugar únicamente a pagos periódicos prefijados, la entrega de los sucesivos documentos de liquidación podrá sustituirse por la inclusión en el contrato de una tabla con todos los pagos o amortizaciones, con sus respectivas fechas, así como con los demás datos previstos en el anejo citado, sin perjuicio de la entrega de los justificantes de cada pago. En caso de modificación de cualquiera de los datos de la tabla, deberá entregarse un nuevo documento íntegro que incorpore los nuevos datos.

2. Las entidades remitirán a sus clientes anualmente, durante el mes de enero de cada año, una comunicación en la que, de manera completa y detallada, se recoja la información sobre los intereses cobrados y pagados y las comisiones y gastos devengados por cada servicio bancario prestado al cliente (excepto las comisiones, los intereses y los gastos cobrados o pagados por servicios asociados a cuentas de pago) durante el año anterior. Dicha comunicación habrá de ajustarse al modelo incluido en el anejo 5 de esta Circular.

En los casos de información relacionada con cuentas de pago, la entidad remitirá a los clientes, anualmente y durante el mes de enero de cada año, el Estado de Comisiones previsto en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017, por cada una de las cuentas de pago que el cliente tenga contratadas con la entidad.

3. Asimismo, las entidades deberán comunicar gratuitamente al cliente, como mínimo mensualmente, el extracto de todos los movimientos producidos en sus cuentas corrientes, incluyendo, al menos, la información que se menciona en el anejo 4. No será obligatorio realizar esta comunicación si en el mes de referencia no se hubiesen producido movimientos en la cuenta corriente.

4. Se deberá proporcionar al cliente una copia de la información relativa a cualquier operación realizada a través de cualquier depósito a la vista, poniendo a su disposición los datos necesarios para que pueda apreciar las características básicas de la operación asentada en su cuenta.

5. Las entidades facilitarán la información a que se refieren los apartados anteriores de manera gratuita en la forma convenida por las partes, siempre que permita al cliente almacenar la información y reproducirla sin cambios. En el caso del Estado de Comisiones, se deberán tener en cuenta los requisitos contenidos en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017 y las previsiones de la Circular 2/2019, y se deberá utilizar el formulario normalizado incluido en el Reglamento de Ejecución (UE) 2018/33 de la Comisión, de 28 de septiembre de 2017, por el que se establecen normas técnicas de ejecución respecto del formato de presentación normalizado del Estado de Comisiones y su símbolo común, de conformidad con la Directiva 2014/92/UE del Parlamento y del Consejo.

6. Los documentos de liquidación de operaciones no podrán contener información ajena a la liquidación, por lo que no podrán utilizarse con el fin de comunicar a los clientes modificaciones contractuales u otras. No obstante lo anterior, en el documento que contenga la liquidación de un instrumento de pago se podrá incluir el resumen de movimientos realizados en el período correspondiente.

7. Las comunicaciones que, en el caso de prórroga de la relación contractual, dirija la entidad al cliente al objeto de obtener su consentimiento, tácito o expreso, a las nuevas condiciones, habrán de realizarse con antelación razonable, o, si así se hubiera pactado, como máximo en el momento de la propia prórroga, siempre que se otorgue al cliente la posibilidad de retrotraer la operación a sus condiciones previas, en el plazo máximo de un mes desde el momento en que se le comuniquen las nuevas condiciones.

8. En los créditos al consumo de duración indefinida o de duración definida prorrogable de forma automática previstos en el artículo 33 bis de la Orden, cuando resulte exigible la remisión al cliente de comunicaciones periódicas que incluyan ejemplos de escenarios sobre el posible ahorro que representaría aumentar el importe de la cuota de pago aplazado

flexible por encima de la establecida en ese momento, de conformidad con lo previsto en el artículo 33.*quinquies,* apartado 3.a), de la Orden, esta información se ajustará a las siguientes instrucciones:

8.1 Los ejemplos se determinarán partiendo de la cuota vigente del crédito en la fecha en que se elabore la comunicación periódica a que se refiere el artículo 33 *quinquies*.1 de la Orden, a la que se añadirían los escenarios de ahorro.

8.2 Se elaborarán tres posibles escenarios de ahorro, consistentes en aumentar la cuota actual en un 20 %, un 50 % y un 100 %.

8.3 Para cada escenario se incluirá: i) la fecha estimada en la que se terminaría de amortizar el crédito, si no se realizasen más disposiciones ni se modificase la cuota, teniendo en cuenta el tipo deudor establecido en ese momento, y ii) la cuantía total, desglosando principal e intereses, que acabaría pagando el cliente y el concreto ahorro de intereses que supondría el aumento de la cuota en los términos planteados, debiendo resaltarse esta información.

CAPÍTULO V

Préstamo responsable

Norma duodécima. *Políticas y procedimientos de préstamo responsable.*

1. A efectos de asegurar la adecuada aplicación práctica del concepto de préstamo responsable a que se refiere el capítulo I del título III de la Orden, las entidades, cuando ofrezcan y concedan préstamos o créditos a la clientela y, en su caso, presten servicios accesorios a los mismos, deberán actuar honesta, imparcial y profesionalmente, atendiendo a la situación personal y financiera y a las preferencias y objetivos de sus clientes, debiendo resaltar toda condición o característica de los contratos que no responda a dicho objetivo.

2. Sin perjuicio de los criterios establecidos con carácter general en relación con las operaciones que entrañen riesgo de crédito en el anejo IX de la Circular 4/2004, las entidades que concedan préstamos o créditos a los clientes a quienes se refiere la norma segunda de esta Circular deberán contar, de un modo adecuado al volumen de sus operaciones, características y complejidad de las mismas, con concretas políticas, métodos y procedimientos de estudio y concesión de préstamos o créditos a dicha clientela (incluyendo una política de oferta y comercialización de operaciones que, asimismo, comprenda criterios de remuneración de las personas encargadas de su comercialización), adecuadamente documentados y justificados, aprobados por el Consejo de Administración de la entidad u órgano equivalente, que, en el marco de los extremos contemplados en el artículo 18 de la Orden, integren los principios generales que se mencionan en el anejo 6 de esta Circular. Las referidas políticas, métodos y procedimientos, debidamente actualizados, así como los documentos en que se justifiquen y la acreditación de su aprobación por el Consejo de Administración de la entidad u órgano equivalente, deberán mantenerse en todo momento a disposición del Banco de España.

Las entidades podrán dar cumplimiento a esta disposición incorporando dicha información en las políticas, métodos y procedimientos de estudio y concesión de préstamos o créditos, de acuerdo a lo previsto en el anejo IX de la Circular 4/2004.

3. Los principios generales a que se refiere el apartado anterior habrán de ser aplicados por las entidades y entendidos por sus clientes de una manera responsable, de modo que incumbe a estos el facilitar a aquellas una información completa y veraz sobre su situación financiera y sobre sus deseos y necesidades en relación con la finalidad, importe y demás condiciones del préstamo o crédito, atañendo a las entidades el informar apropiadamente a sus clientes sobre las características de aquellos de sus productos que se adecuen a lo solicitado, de tal modo que permita a estos la necesaria reflexión, comparación y adopción de una decisión fundada, racional y prudente.

Lo indicado en el párrafo anterior deberá entenderse sin menoscabo de la libertad de contratación a que se refiere el apartado 6 del artículo 18 de la Orden, de la plena validez y eficacia de los contratos, y de la plena responsabilidad de los clientes por el incumplimiento de las obligaciones que contractualmente hubieran asumido.

CAPÍTULO VI

Tipos de interés

Norma decimotercera. *Tasa anual equivalente y coste o rendimiento efectivo remanente.*

1. En los documentos e informaciones previstos en esta Circular y en otras disposiciones que se remitan a esta, para el cálculo de la tasa anual equivalente y del coste o rendimiento efectivo remanente deberán tenerse en cuenta las indicaciones de la presente Norma.

2. La tasa anual equivalente (TAE), que es aquella que iguala en cualquier fecha el valor actual de los efectivos entregados y recibidos a lo largo de la operación, se calculará de acuerdo con la formulación matemática que figura en el anejo 7.

3. El coste efectivo remanente (CER) y el rendimiento efectivo remanente (RER) se calcularán de acuerdo con la formulación matemática que se menciona en el apartado anterior, si bien teniendo en cuenta exclusivamente el plazo pendiente hasta el vencimiento o amortización y los conceptos de coste o rendimiento que resten por pagar o por cobrar si la operación sigue su curso normal.

4. El cálculo de la tasa anual equivalente y del coste o rendimiento efectivo remanente se realizará partiendo del supuesto de que el contrato estará vigente durante el período de tiempo acordado y que la entidad y el cliente cumplirán sus obligaciones con exactitud en las condiciones y en los plazos que se hayan acordado en el contrato.

5. En los contratos que contengan cláusulas que permitan modificaciones del tipo de interés y/o de las comisiones o gastos incluidos en la tasa anual equivalente, que no sean cuantificables en el momento del cálculo, la tasa anual equivalente se calculará partiendo del supuesto de que el tipo de interés y las comisiones y gastos se computarán al nivel fijado en el momento de la firma del contrato. En estos casos, la expresión TAE se sustituirá por la TAEVariable, y se deberá indicar expresamente que se ha utilizado la simplificación anterior.

En particular, en las operaciones a tipo de interés variable, la TAEVariable se calculará bajo el supuesto teórico de que el tipo de referencia inicial permanece constante, durante toda la vida de la operación, en el último nivel conocido en el momento de celebración del contrato, y, si se pactara un tipo de interés fijo para cierto período inicial, este se tendrá en cuenta en el cálculo, pero únicamente durante dicho período inicial. En estos casos, la tasa anual equivalente solo tendrá efectos informativos, y se hará seguir de la expresión «esta TAEVariable se ha calculado bajo la hipótesis de que los índices de referencia no varían; por tanto, esta TAEVariable variará con las revisiones del tipo de interés».

Cuando se trate de una operación a tipo de interés variable en la que se establezcan límites a su variación, dichos límites deberán tenerse en cuenta para el cálculo de la tasa anual equivalente.

En las operaciones a tipo de interés variable, las modificaciones que experimenten los índices de referencia no se reflejarán en el coste o rendimiento efectivo remanente hasta tanto no afecten al tipo nominal de la operación. La indicación del coste o rendimiento efectivo, en estos casos, también se acompañará de la expresión «variará con las revisiones del tipo de interés».

6. En la información que deben publicar las entidades sobre tipos y comisiones que se regula en el apartado 1 de la norma tercera de esta Circular, la tasa anual equivalente se calculará teniendo en cuenta los conceptos que se mencionan expresamente en el anejo 1.

7. En el cálculo de la tasa anual equivalente de las operaciones de activo, se tendrán en cuenta los siguientes criterios específicos:

a) El cálculo de la tasa anual equivalente de los préstamos y créditos al consumo sujetos a lo dispuesto en la Ley 16/2011 se ajustará a lo dispuesto al efecto en el artículo 32 y en el anexo I de la citada Ley.

b) El cálculo de la tasa anual equivalente de los préstamos y créditos hipotecarios a que se refiere el artículo 19 de la Orden se ajustará a lo dispuesto en su artículo 31 y en su anexo V.

c) En las ofertas vinculantes a que se refiere el artículo 2 de la Ley 2/1994, de 30 de marzo, de subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, entre los conceptos que se han de tener en cuenta en el cálculo de la tasa anual equivalente, además de los que se

derivan de lo dispuesto en la letra b) precedente, se incluirá el importe de la comisión de cancelación o de la compensación por desistimiento del préstamo objeto de subrogación.

Con la oferta vinculante, también se informará al cliente del coste efectivo remanente del préstamo cuya subrogación se pretenda realizar.

d) A excepción de los descubiertos tácitos, que quedan sujetos a lo dispuesto en la letra e) que sigue, en el cálculo de la tasa anual equivalente del resto de operaciones de activo se incluirán los intereses, comisiones y demás gastos que el cliente esté obligado a pagar a la entidad como contraprestación por el crédito o préstamo recibido o los servicios inherentes al mismo. También se incluirán las primas de los seguros que tengan por objeto garantizar a la entidad el reembolso del crédito en caso de fallecimiento, invalidez o desempleo de la persona física que haya recibido el crédito, siempre y cuando la entidad imponga la contratación de dicho seguro como condición para conceder el préstamo o crédito.

En aquellos aspectos no regulados específicamente en esta norma, y siempre que no resulten redundantes con lo dispuesto en la misma, se aplicarán los siguientes criterios:

– Para los préstamos y créditos con garantía personal, los mismos criterios que se establecen para los créditos al consumo en el artículo 32 y en el anexo I de la Ley 16/2011.

– Para los préstamos y créditos con garantías diferentes de las personales, los mismos criterios que se establecen para los préstamos y créditos hipotecarios en el artículo 31 y en el anexo V de la Orden.

Adicionalmente:

– En aquellos casos en que la entidad reciba ayudas, subsidios o subvenciones de carácter público, solo se tendrán en cuenta para el cálculo de la tasa anual equivalente los importes efectivamente reintegrados por el beneficiario, de forma que aquellas subvenciones resulten excluidas de sus costes.

– En las cuentas corrientes de crédito, no se incluirá en el cálculo la comisión que pueda cobrarse por disponibilidad, aun cuando tal circunstancia debe quedar expresamente señalada.

– En las operaciones de arrendamiento financiero se considerará como efectivo recibido el importe del principal del crédito más el valor residual del bien. El importe, en su caso, de las fianzas recibidas se tendrá en cuenta como sustraendo, a fin de establecer el efectivo puesto a disposición del cliente.

– En las operaciones de factoring, en las que, además de financiación, se preste el servicio de administración, la tasa anual equivalente correspondiente a la financiación no incluirá las comisiones de factoraje.

e) En los descubiertos tácitos en cuentas a la vista, la tasa anual equivalente se calculará teniendo en cuenta los intereses devengados y las comisiones adeudadas a causa de la concesión del descubierto, y el saldo medio deudor del período de liquidación.

Como excepción a lo anterior, cuando las comisiones giren sobre el mayor descubierto, la tasa anual equivalente se obtendrá como sumatorio de:

i) la tasa anual equivalente de los intereses devengados por el descubierto durante el período de liquidación de este, y

ii) la tasa anual equivalente de las comisiones que, a causa de la concesión del descubierto, se adeuden durante el período de liquidación de este.

Para la obtención de los dos sumandos anteriores, se observará lo siguiente:

– la tasa anual equivalente de los intereses se calculará teniendo en cuenta el saldo medio deudor del período de liquidación;

– la tasa anual equivalente de las comisiones se calculará teniendo en cuenta el mayor saldo deudor que se hubiese producido durante el período de liquidación y considerando que dicho saldo se ha mantenido en ese nivel durante todo ese período.

De acuerdo con lo establecido en el segundo párrafo del apartado 1 del artículo 3 de la Orden, en los descubiertos no podrá reiterarse la aplicación de comisiones a causa de la concesión del descubierto en otros descubiertos tácitos que se produzcan antes de la

siguiente liquidación de la cuenta, ni podrán tampoco exigirse dichas comisiones en los descubiertos por valoración.

8. En el cálculo de la tasa anual equivalente de las operaciones pasivas, se incluirán tanto los intereses pagados por la entidad como las comisiones y demás gastos que el cliente esté obligado a pagar a la entidad como contraprestación por los servicios inherentes a la operación contratada, teniendo en cuenta las particularidades que se mencionan en los siguientes subapartados:

8.1 Para el cálculo de la tasa anual equivalente, se tomará el importe bruto de los intereses liquidados, sin tener en cuenta las retenciones de impuestos a cargo del perceptor ni las ventajas fiscales por desgravaciones que puedan beneficiarle. Tanto la retribución en efectivo, si la hubiera, como la retribución en especie deberán tenerse en cuenta para el cálculo de la tasa anual equivalente.

8.2 No se considerarán las comisiones o gastos que el cliente tendría que pagar por el incumplimiento de alguna de sus obligaciones con arreglo a lo dispuesto en el contrato. Cuando se trate de una remuneración en especie, se incluirán todos los importes que el cliente haya entregado a la entidad, o de cuyo pago se haya hecho cargo, para disponer efectivamente del bien o servicio en que consista dicha remuneración.

8.3 En las cuentas a la vista, cuando se prevea un tipo fijo para un período determinado y uno diferente una vez transcurrido el mismo, la tasa anual equivalente tendrá en cuenta ambos tipos para el supuesto de permanencia del saldo durante un año completo.

8.4 En los depósitos a plazo con garantía de devolución del principal y plazo inferior a un año, cuando se contemple la renovación automática del depósito a un tipo de interés diferente, la tasa anual equivalente tendrá en cuenta ambos tipos para el supuesto de permanencia del saldo durante un año completo.

8.5 En los instrumentos financieros híbridos con garantía de devolución de principal a que se refiere el artículo 16 de la Orden, la tasa anual equivalente que se ha de incluir en el contrato reflejará el tipo de interés efectivo que le corresponda al contrato principal una vez segregado el derivado implícito, así como el valor, en el momento del contrato, de dicho derivado. A estos efectos, el importe imputado al derivado implícito se estimará conforme a lo dispuesto en el apartado 17 de la norma vigésima primera de la Circular 4/2004, de 22 de diciembre.

En dichos instrumentos, la tasa anual equivalente de la remuneración final obtenida por el depósito en la liquidación se calculará conforme a las reglas comunes de los depósitos a plazo.

Norma decimocuarta. *Tipos de interés oficiales.*

1. A efectos de lo previsto en el artículo 27 de la orden, se consideran oficiales los siguientes tipos de referencia, cuya definición y proceso de determinación se recogen en el anejo 8:

a) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las entidades de crédito en España.

b) Tipo medio de los préstamos a la vivienda entre uno y cinco años concedidos por las entidades de crédito en la zona euro.

c) Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años.

d) Euríbor a una semana, a un mes, a tres meses, a seis meses y a un año.

e) Permuta de intereses/*interest rate swap* (IRS) al plazo de cinco años.

f) Tipo de interés de referencia basado en el *Euro short-term rate* (€STR).

También tendrá la consideración de tipo de interés oficial cualquier otro índice establecido al efecto expresamente mediante resolución de la Secretaría General del Tesoro y Financiación Internacional.

2. El Banco de España dará una difusión adecuada a estos índices, que, en todo caso, se publicarán mensualmente en su sitio web y en el BOE.

Norma decimoquinta. *Índices o tipos de referencia aplicables para el cálculo del valor de mercado en la compensación por riesgo de tipo de interés de los préstamos hipotecarios.*

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 28 de la Orden, para el cálculo del valor de mercado de los préstamos hipotecarios y, en su caso, de la consiguiente compensación por riesgo de tipo de interés a la que se refiere el artículo 9 de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria, se considerarán índices o tipos de referencia válidos los tipos Interest Rate Swap (IRS) a los plazos de dos, tres, cuatro, cinco, siete, diez, quince, veinte y treinta años.

Se utilizará, en cada caso, como índice o tipo de referencia el tipo Interest Rate Swap (IRS) al plazo que más se aproxime al que reste desde el momento en que se produzca la cancelación anticipada del préstamo hasta la próxima fecha de revisión del tipo de interés que hubiera debido efectuarse, según lo establecido en el contrato que se cancela anticipadamente, de no producirse su cancelación, o hasta la fecha de su vencimiento en caso de que no estuviera prevista tal revisión.

A estos efectos, cada uno de los índices o tipos de referencia antes mencionados se definirá en iguales términos que los previstos en el apartado 5 del anejo 8 de la presente Circular para los Interest Rate Swap (IRS) al plazo de cinco años, donde dicho plazo y su identificador se sustituirán por los correspondientes a cada índice o tipo.

2. Para el cálculo del valor de mercado del préstamo o crédito que se cancela anticipadamente, el tipo de interés de actualización vendrá dado por el valor del índice o tipo de referencia que corresponda aplicar de conformidad con lo indicado anteriormente, incrementado en un diferencial.

La cuantía de este diferencial será la que resulte de sustraer al tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las entidades de crédito en España, según se define este en el apartado 1 del anejo 8, el valor del tipo Interest Rate Swap (IRS) al plazo de un año. A estos efectos, este último tipo se definirá en iguales términos que los previstos en el apartado 5 del anejo 8 para los Interest Rate Swap (IRS) al plazo de cinco años, donde dicho plazo se sustituirá por el de un año.

3. Para la realización de los cálculos contemplados en esta Norma, se utilizarán los últimos valores publicados de cada uno de los índices o tipos de referencia, a condición de que todos ellos vengan referidos al mismo mes. Consecuentemente, se utilizarán los valores correspondientes al mes más cercano al de la cancelación anticipada para el que se hayan publicado valores para todos los índices o tipos de referencia que hubieran de tomarse en consideración.

CAPÍTULO VII

Información al Banco de España

Norma decimosexta. *Información al Banco de España sobre las comisiones y los tipos de interés.*

1. Las entidades deberán presentar trimestralmente al Banco de España, dentro de los veinte primeros días de cada trimestre (o en el primer día hábil posterior a dicho plazo, si el último día del mismo fuese inhábil), las informaciones que se precisan en el anejo 1 sobre las operaciones más frecuentes realizadas en el trimestre anterior que, para los diferentes perfiles de productos y clientes, se reflejan en el mismo anejo.

Dichas informaciones tendrán en cuenta los tipos de interés y las comisiones más habitualmente percibidos en esas operaciones, conforme a las especificaciones que se indican en el anejo 1. En el caso de que el tipo de interés modal o el coste modal (según lo que proceda para cada operación reflejada en el anejo 1) se apliquen a un número de clientes que suponga un porcentaje inferior al 10% del colectivo al que se aplica, en el anejo 1 se reflejará el tipo de interés máximo o coste máximo percibido de esos clientes en esas operaciones.

2. Junto a las informaciones citadas en el párrafo anterior sobre cada operación, las entidades podrán incorporar, siguiendo las instrucciones operativas que se establezcan, un enlace a una oferta vigente en su página en Internet de un producto de análoga naturaleza al sometido a la información armonizada anterior.

3. Los bancos, las cajas de ahorros, la Confederación Española de Cajas de Ahorros, las cooperativas de crédito y las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras deberán presentar al Banco de España las informaciones referidas a los tipos de interés, comisiones y recargos aplicables a los descubiertos tácitos en cuentas de depósito y a los excedidos tácitos en cuentas de crédito, en el formato establecido en el anejo 2.

Las entidades de crédito citadas en el párrafo anterior que no admitan descubiertos tácitos, excedidos tácitos o ninguno de los dos también presentarán al Banco de España el formato establecido en el citado anejo, indicando «NO PRACTICADO» en el apartado que corresponda.

Las entidades de crédito, distintas de las citadas en el primer párrafo, entre cuyas actividades se encuentre la concesión de créditos y que prevean la posibilidad de admitir excedidos remitirán la parte del formato establecido en el anejo 2 correspondiente a la información sobre excedidos.

Dicho anejo deberá ser recibido por el Banco de España con antelación a la fecha de su entrada en vigor. El Banco de España pondrá el anejo a disposición del público en sus páginas en Internet, en la fecha indicada por la entidad para su entrada en vigor o el primer día hábil siguiente a dicha fecha, en caso de ser esta inhábil.

4. Los bancos, las cajas de ahorros, la Confederación Española de Cajas de Ahorros y las sucursales en España de entidades de crédito extranjeras deberán presentar mensualmente al Banco de España, dentro de los quince primeros días de cada mes (o en el primer día hábil posterior a dicha quincena, si el último día de la misma fuese inhábil), información de los tipos de interés medios ponderados de determinadas operaciones, realizadas en España, con el sector privado residente en España, denominadas en euros, que hayan sido iniciadas o renovadas en el mes anterior, al objeto de que el Banco de España confeccione y publique ciertos índices o tipos de referencia del mercado hipotecario. Esta información se declarará en el formato del estado «Tipos de interés de operaciones de préstamo en España con el sector privado residente» incluido en el anejo 9, con arreglo a las indicaciones contenidas en él.

Los tipos medios se calcularán a partir de los tipos de las operaciones efectivamente realizadas en el período de referencia, ponderados por sus principales (importe nominal en el caso de los efectos financieros), y calculados de acuerdo con los procedimientos señalados en el citado anejo 9.

5. **(Suprimido).**

6. La presentación al Banco de España de los estados a que se refiere la presente norma deberá hacerse mediante transmisión telemática, de conformidad con las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto.

Disposición transitoria primera.

Hasta la entrada en vigor del apartado 1 de la norma undécima, las comunicaciones a clientes sobre liquidaciones de intereses y comisiones se ajustarán a lo dispuesto en la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela.

Disposición transitoria segunda.

1. Con la finalidad de que pueda seguirse realizando la revisión del tipo de interés de los contratos celebrados antes de la entrada en vigor de la Orden, hasta que se produzca la desaparición completa de los índices o tipos que se mencionan a continuación, se utilizarán las siguientes definiciones para ellos:

a) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por los bancos.

Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o

superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por el conjunto de bancos en el mes al que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de bancos, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 4 de la norma decimosexta.

La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_b = \frac{\sum i_b}{n_b}$$

Siendo:

I_b = La media de los tipos de interés medios ponderados del conjunto de bancos.

i_b = El tipo medio ponderado de los préstamos de cada banco.

n_b = El número de bancos declarantes.

b) Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las cajas de ahorros.

Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por el conjunto de cajas de ahorros en el mes al que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de cajas, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 4 de la norma decimosexta.

La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_{ca} = \frac{\sum i_{ca}}{n_{ca}}$$

Siendo:

I_{ca} = La media de los tipos de interés medios ponderados del conjunto de cajas de ahorros.

i_{ca} = El tipo medio ponderado de los préstamos de cada caja.

n_{ca} = El número de cajas declarantes.

c) Tipo activo de referencia de las cajas de ahorros (también conocido como «Indicador CECA, tipo activo»).

Se define como el 90%, redondeado a octavos de punto, de la media simple correspondiente a la media aritmética eliminando los valores extremos de los préstamos personales formalizados mensualmente por plazos de un año a menos de tres años, y a la media aritmética eliminando los valores extremos de los préstamos con garantía hipotecaria para adquisición de vivienda libre formalizados mensualmente por plazos de tres años o más.

Los tipos utilizados en el cálculo de las medias serán los tipos anuales equivalentes, ponderados por sus respectivos principales, comunicados por las cajas de ahorros confederadas al Banco de España, para cada una de las modalidades de préstamo y plazos señaladas en el párrafo anterior, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 4 de la norma decimosexta.

De no recibirse las comunicaciones de alguna caja confederada antes del día 20 de cada mes, respecto de las operaciones efectuadas en el mes anterior, se tomarán los datos del mes precedente de los que se disponga, en relación con la misma; pero, si no se contara con información dos meses consecutivos, dicha caja se eliminará a efectos de los cálculos

que deban realizarse, si bien será necesario, para determinar el índice, que exista información de un número de cajas que suponga, al menos, el 50% del sector, en función del volumen de la rúbrica de débitos a clientes. En el caso de las cajas de ahorros que ejerzan indirectamente su negocio financiero, el volumen de depósitos a la clientela que habrá que considerar será el de la entidad bancaria a la que hayan aportado su negocio financiero, aunque computando solo una vez dicho importe cuando varias cajas ejerzan su actividad a través de la misma entidad bancaria.

Las series de datos obtenidas se depurarán eliminando los valores extremos que se aparten de la media aritmética de la serie completa dos o más veces su desviación estándar (SD).

La fórmula de cálculo será:

$$\overline{X} = \frac{\sum_{i=1}^{i=n} X_i}{n}$$

Siendo:

$\overline{X}$ = La media aritmética.

X_i = El dato correspondiente a cada entidad.

n = El número de cajas de la muestra.

$$SD = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^{i=n} (X_i - \overline{X})^2}{n}}$$

Para el cálculo de la media aritmética depurada, se excluirán aquellos datos para los que se verifique cualquiera de las dos condiciones siguientes:

$$X_i > \overline{X} + 2SD$$
$$X_i < \overline{X} - 2SD$$

2. Para la publicación de los índices a los que se refiere el apartado anterior, se tendrán en cuenta las siguientes particularidades:

a) Las cajas de ahorros que ejerzan indirectamente su negocio financiero conforme a lo previsto en el artículo 5 del Real Decreto-ley 11/2010, de 9 de julio, de órganos de gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las cajas de ahorros, declararán al Banco de España, de acuerdo con lo establecido en las especificaciones técnicas correspondientes, como tipos de interés a efectos de la elaboración de los citados índices, los que practique la entidad bancaria a la que hayan aportado su negocio financiero.

b) Las declaraciones que a tal fin hagan las entidades bancarias a través de las que se ejerza indirectamente la actividad financiera no se tomarán en consideración para la elaboración de los índices.

En consecuencia, mientras continúe siendo obligatorio publicar estos índices, todas las cajas de ahorros que ejerzan de forma indirecta su negocio financiero declararán en el estado «Tipos de interés de operaciones de préstamo en España con el sector privado residente», incluido en el anejo 9 de esta Circular, los datos que correspondan a la entidad bancaria a la que hayan aportado su negocio, aunque varias cajas ejerzan su actividad a través de la misma entidad.

Disposición transitoria tercera. *Régimen transitorio para la publicación del tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años.*

Hasta la publicación del índice calculado por Sociedad de Bolsas, SA al que se refiere el punto 3 del anejo 8 de esta circular, el Banco de España continuará elaborando el tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años conforme a la definición del punto 3 del anejo 8 de esta circular, aplicando las fórmulas siguientes:

a) Para calcular el rendimiento interno efectivo de cada operación realizada:

$$P_i = (1+R_i)^{-T}\left[C \cdot \frac{1-(1+R_i)^{-N/M}}{1-(1+R_i)^{-1/M}} + A(1+R_i)^{-(N-1)/M}\right]$$

b) El rendimiento interno medio ponderado diario se obtiene ponderando los rendimientos internos de cada operación por sus respectivos volúmenes nominales de negociación:

$$R = \frac{\sum_{i=1}^{i=M} R_i \cdot P_i}{\sum_{i=1}^{i=M} P_i}$$

c) El índice efectivo se define como la media simple de los rendimientos internos medios ponderados diarios registrados en los seis meses precedentes al de la publicación:

$$I_e = \frac{\sum R}{t}$$

Siendo:

Ie = Índice efectivo.
R = La media ponderada diaria, en tanto por ciento, de las tasas de rendimiento interno de las operaciones realizadas con todos aquellos valores que reúnan los siguientes requisitos:

i. Que sean valores emitidos por el Estado y materializados en anotaciones en cuenta, negociados en operaciones simples al contado en el mercado entre titulares de cuentas en Iberclear.
ii. Que sean valores con tipo de interés fijo.
iii. Que sean valores contratados a tipos de mercado, eliminando aquellos que, por cualquier motivo, se cruzan a tipos muy diferentes.
iv. Que el plazo residual del valor negociado esté comprendido entre dos y seis años. Si existe cláusula de amortización anticipada, se tomará la primera fecha de vencimiento.

Pi = Precio total de la operación.
Ri = Tipo de rendimiento interno de cada operación.
C = Importe bruto de un cupón.
T = Tiempo en años (365 días) entre la fecha de liquidación y el primer cupón.
N = Número de cupones que se han de pagar hasta la amortización.
M = Número de pagos de cupón por año.

A = Valor de amortización.
t = Número de días con negociación en el período considerado.

Disposición transitoria cuarta. *Régimen transitorio para la publicación del míbor.*

1. De acuerdo con lo establecido en la disposición transitoria única de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, el míbor continuará siendo considerado tipo de interés oficial exclusivamente a los efectos de su aplicación en los préstamos hipotecarios formalizados con anterioridad al 1 de enero de 2000, conforme a lo previsto en el artículo 32 de la Ley 46/1998, de 17 de diciembre, sobre introducción del euro.

2. El Banco de España publicará el míbor mensualmente en su sede electrónica y en el BOE.

3. Para la publicación del míbor se utilizará la definición establecida para el euríbor al plazo de un año en el punto 4 del anejo 8 de esta circular.

Disposición derogatoria.

Queda derogada la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, a las entidades de crédito, sobre transparencia de las operaciones y protección de la clientela, con la excepción de su norma octava, que mantendrá su vigencia a los solos efectos del cálculo de los tipos de interés medios ponderados de las operaciones realizadas en España con el sector privado residente contempladas en el apartado 4 de la norma decimosexta y en el Anejo 9 de esta Circular, y sin perjuicio de lo dispuesto en sus disposiciones transitorias primera y segunda.

Disposición final. *Entrada en vigor.*

1. La presente Circular entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», sin perjuicio de las salvedades contempladas en los apartados siguientes.

2. Lo previsto en el apartado 1 de la norma tercera y en los apartados 1 y 2 de la norma decimosexta comenzará a aplicarse el 1 de enero de 2013 sobre los servicios prestados el trimestre anterior.

3. Lo previsto en las normas quinta, sexta, séptima y duodécima comenzará a aplicarse el 1 de enero de 2013.

4. Lo previsto en la norma décima comenzará a aplicarse el 1 de julio de 2013.

5. Lo previsto en el apartado 1 de la norma undécima comenzará a aplicarse el 1 de julio de 2013, debiéndose tener presente hasta entonces lo dispuesto en la disposición transitoria primera.

6. La previsión a que se refiere el apartado 2 de la norma undécima comenzará a aplicarse en 2014 sobre los servicios prestados el año anterior.

ANEJO 1

Información trimestral sobre comisiones y tipos practicados u ofertados de manera más habitual en las operaciones más frecuentes con los perfiles de clientes más comunes que sean personas físicas

La información que se ha de consignar en el formato que se establece a continuación respetará el orden en él establecido para las diferentes operaciones y deberá ir precedida de una «ADVERTENCIA» con el siguiente texto:

«LA INFORMACIÓN QUE SE PRESENTA A CONTINUACIÓN TIENE POR OBJETO FAVORECER LA COMPARACIÓN ENTRE CIERTOS PRODUCTOS BANCARIOS FRECUENTEMENTE OFRECIDOS A LOS CONSUMIDORES EN ESPAÑA.

LAS INFORMACIONES QUE SE REFLEJAN A CONTINUACIÓN, Y EN LAS QUE SE RECOGEN DATOS ESTADÍSTICOS DE CIERTAS OPERACIONES ESTANDARIZADAS CON PERSONAS FÍSICAS, NO TIENEN CARÁCTER DE OFERTA NI COMPROMETEN EN MODO ALGUNO A LA ENTIDAD QUE LAS HACE PÚBLICAS.»

A) OPERACIONES DE ACTIVO

1. Préstamos hipotecarios.

1.1 Préstamos en euros a tipo de interés fijo (es decir, predeterminado para toda la vida del préstamo), dirigidos a la adquisición de vivienda habitual por personas físicas, con LTV (relación entre el valor del préstamo y el de tasación de la vivienda) que no exceda del 80%, y que reúnan las restantes condiciones exigibles para la movilización del préstamo mediante bonos o cédulas hipotecarias (entre las que se encuentra la de contar con un seguro de daños). El préstamo deberá tener un plazo igual o superior a diez años, su cuota de amortización por capital e intereses deberá ser constante, y se entenderá que el cliente debe contar con una cuenta abierta en la entidad (referencia cruzada al apartado dedicado a cuentas a la vista) en la que domiciliar los pagos.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal de las operaciones del trimestre anterior; comisión de apertura más frecuente en las operaciones con tipo modal (expresada como porcentaje del importe del préstamo); TAE incluyendo ambos conceptos para el plazo más frecuente en el que se aplique el tipo de interés modal; coste de la gestión de registrar la hipoteca cuando la entidad asuma, por sí misma o a través de un tercero, dicha tarea (para un préstamo de 100.000 euros); las compensaciones por desistimiento más frecuentes para plazos residuales superiores a cinco años; compensación por riesgo de tipo de interés en la amortización anticipada: si se percibe o no en las amortizaciones parciales o totales de la mayoría de los préstamos y, de ser así, cuál de las dos modalidades previstas en el apartado 4 del artículo 9 de la Ley 41/2007, de 7 de diciembre, por la que se modifica la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de regulación del mercado hipotecario y otras normas del sistema hipotecario y financiero, de regulación de las hipotecas inversas y el seguro de dependencia y por la que se establece determinada norma tributaria, ha practicado la entidad como más frecuente y, en caso de tratarse del porcentaje fijo, el modal de esas operaciones.

Si en la mayoría de esas operaciones se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes, se ha contado con un seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias personales, o se restringe la edad del solicitante de alguna manera, se hará constar en observaciones.

1.2 Préstamos en euros con tipo de interés variable vinculado al índice de referencia oficial euríbor mediante un diferencial predeterminado, dirigidos a la adquisición de vivienda habitual por personas físicas, con LTV (relación entre el valor del préstamo y el de tasación de la vivienda) que no exceda del 80%, y que reúnan las restantes condiciones exigibles para la movilización del préstamo mediante bonos o cédulas hipotecarias (entre las que se encuentra la de contar con un seguro de daños). El préstamo deberá tener un plazo igual o superior a veinte años, la revisión del tipo deberá realizarse anualmente o en períodos más frecuentes, su cuota de amortización por capital e intereses deberá ser constante a lo largo de la vida del préstamo (en el caso de que el tipo no variase), y se entenderá que el cliente debe contar con una cuenta abierta en la entidad en la que domiciliar los pagos.

Informaciones que se han de facilitar: Diferencial modal de las operaciones del trimestre anterior; comisión de apertura más frecuente en las operaciones con tipo modal (expresada como porcentaje del importe del préstamo); TAE incluyendo ambos conceptos por referencia al índice de referencia medio del trimestre para el plazo más frecuente en el que se aplique el tipo de interés modal; coste de la gestión de registrar la hipoteca cuando la entidad asuma, por sí misma o a través de un tercero, dicha tarea (para un préstamo de 100.000 euros), y las compensaciones por desistimiento más frecuentes para plazos residuales superiores a cinco años.

Si en la mayoría de esas operaciones se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes, se ha contado con un seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias personales, o se restringe la edad del solicitante de alguna manera, se hará constar en observaciones.

2. Préstamos personales sujetos a la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo.

2.1 Préstamos en euros a tipo fijo (es decir, predeterminado para toda la vida del préstamo), no destinados a la adquisición de vehículos u otros bienes de consumo, cuyo plazo sea igual o superior a tres años e inferior o igual a cinco años.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal de las operaciones del trimestre anterior; comisión de apertura más frecuente en las operaciones con tipo modal (expresada como porcentaje del importe del préstamo); TAE incluyendo ambos conceptos. Si en la mayoría de esas operaciones se ha contado con uno o más avales, o con algún tipo de seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias personales, se indicará en observaciones, al igual que si, en la mayoría de esas operaciones, se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes.

2.2 Préstamos en euros a tipo fijo (es decir, predeterminado para toda la vida del préstamo), no destinados a la adquisición de vehículos u otros bienes de consumo, cuyo plazo sea superior a cinco años.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal de las operaciones del trimestre anterior; comisión de apertura más frecuente en las operaciones con tipo modal (expresada como porcentaje del importe del préstamo); TAE incluyendo ambos conceptos. Si en la mayoría de esas operaciones se ha contado con uno o más avales, o con algún tipo de seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias, se indicará en observaciones, al igual que si, en la mayoría de esas operaciones, se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes.

2.3 Préstamos en euros a tipo fijo (es decir, predeterminado para toda la vida del préstamo), destinados a la adquisición de vehículos, de importe no inferior a 3.000 euros y cuyo plazo sea igual o superior a dos años.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal de las operaciones del trimestre anterior; comisión de apertura más frecuente en las operaciones con tipo modal (expresada como porcentaje del importe del préstamo); TAE incluyendo ambos conceptos. Si en la mayoría de esas operaciones se ha contado con uno o más avales, o con algún tipo de seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias personales, se indicará en observaciones, al igual que si, en la mayoría de esas operaciones, se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes.

2.4 Préstamos en euros a tipo fijo (es decir, predeterminado para toda la vida del préstamo), destinados a la adquisición de bienes de consumo distintos de vehículos, de importe igual o inferior a 3.000 euros y cuyo plazo sea inferior a cuatro años.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal de las operaciones del trimestre anterior; comisión de apertura más frecuente en las operaciones con tipo modal (expresada como porcentaje del importe del préstamo); TAE incluyendo ambos conceptos. Si, en la mayoría de esas operaciones, se ha contado con uno o más avales, o con algún tipo de seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias personales, se indicará en observaciones, al igual que si, en la mayoría de esas operaciones, se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes.

2.5 Facilidad de crédito de hasta 6.000 euros en tarjeta de crédito, con tipo de interés fijo o variable aplicable a las disposiciones, abierta con motivo de la adquisición de bienes de consumo.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal inicial de las operaciones abiertas el trimestre anterior; comisión de apertura más frecuente en las operaciones con tipo modal (expresada como porcentaje del importe máximo del crédito); TAE incluyendo ambos conceptos. Comisión anual en euros más frecuente en las operaciones con tipo modal a causa de la renovación de la tarjeta. Recargo aplicable a excedidos (en porcentaje).

Si, en la mayoría de esas operaciones, se ha contado con uno o más avales, o con algún tipo de seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias personales, se indicará en observaciones, al igual que si, en la mayoría de esas operaciones, se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de una nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes.

2.6 Facilidad de crédito de hasta 4.000 euros en tarjeta de crédito, con tipo de interés fijo o variable aplicable a las disposiciones, cuya apertura no esté vinculada a la adquisición de bienes de consumo; y se entenderá que el cliente debe contar con una cuenta abierta en la entidad (referencia cruzada al apartado dedicado a cuentas a la vista) en la que domiciliar los pagos, salvo que la entidad no preste el servicio de apertura de cuentas de pago.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal inicial de las operaciones abiertas el trimestre anterior; comisión de apertura, emisión o mantenimiento más frecuente en las operaciones con tipo modal (en cuantía fija en euros y como porcentaje del importe máximo del crédito); TAE incluyendo ambos conceptos sobre la base de una disposición media de 1.000 euros. Comisión anual en euros más frecuente en las operaciones con tipo modal a causa de la renovación o mantenimiento de la tarjeta. Comisión más frecuente en las operaciones con tipo modal por disposición de la facilidad crediticia en cajeros de la propia entidad (en porcentaje de una disposición de 300 euros). Recargo aplicable a excedidos (en porcentaje).

Si, en la mayoría de esas operaciones, se ha contado con uno o más avales, o con algún tipo de seguro por el que se garantice a la entidad el pago total o parcial de la deuda pendiente ante determinadas contingencias personales, se indicará en observaciones, al igual que si, en la mayoría de esas operaciones, se ha dispuesto de la domiciliación en la entidad de una nómina o de un tipo análogo de ingresos recurrentes.

B) OPERACIONES DE PASIVO OFRECIDAS AL PÚBLICO, QUE NO REÚNAN LAS CARACTERÍSTICAS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS HÍBRIDOS

1. Depósitos a plazo en euros por importe superior a 1.000 euros distintos de los mencionados en el punto 2

1.1 Con tipo de interés fijo o variable y con vencimiento entre uno y tres meses

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal (para los tipos variables, se considerará que el índice de referencia no varía en todo el período) de las operaciones realizadas en el trimestre anterior, TAE y comisión y/o penalización por cancelación anticipada (expresada como porcentaje del importe contratado) más frecuente aplicada en los depósitos con ese tipo.

1.2 Con tipo de interés fijo o variable y con vencimiento superior a tres meses e igual o inferior a un año.

Informaciones que se han de facilitar: Tipo de interés anual modal (para los tipos variables, se considerará que el índice de referencia no varía en todo el período) de las operaciones realizadas en el trimestre anterior, TAE y comisión y/o penalización por cancelación anticipada (expresada como porcentaje del importe contratado) más frecuente aplicada en los depósitos con ese tipo.

1.3 Con tipo de interés fijo y con vencimiento a plazo superior a un año e igual o inferior a tres años.

Informaciones que se han de facilitar: Plazo y tipo de interés anual modales de las operaciones realizadas en el trimestre anterior, TAE y comisión y/o penalización por cancelación anticipada (expresada como porcentaje del importe contratado) más frecuente aplicada en los depósitos con ese tipo.

1.4 Con tipo de interés variable (se considerará que el índice de referencia no varía en todo el período) y con vencimiento a plazo superior a un año e igual o inferior a tres años.

Informaciones que se han de facilitar: Plazo y tipo de interés anual modales de las operaciones realizadas en el trimestre anterior, TAE y comisión y/o penalización por

cancelación anticipada (expresada como porcentaje del importe contratado) más frecuente aplicada en los depósitos con ese tipo.

2. Depósitos a plazo en euros, por importe superior a 1.000 euros y plazos no menores de 30 días, para clientes nuevos o dinero nuevo (incrementos de saldo en la forma que la entidad promueva) de clientes existentes.

Informaciones que se han de facilitar: Plazo y tipo de interés anual modales de las operaciones realizadas en el trimestre anterior, TAE y comisión y/o penalización por cancelación anticipada (expresada como porcentaje del importe contratado) más frecuente aplicada en los depósitos con ese tipo.

3. y 4 **(Suprimidos).**

C) OPERACIONES DE SERVICIO

1. Protección contra la subida del tipo de interés de un préstamo hipotecario que reúna las condiciones indicadas en el punto A.1.2. El contrato, cualquiera que sea su naturaleza jurídica, debe tener una duración mínima de tres años y máxima de cinco, y contemplar exclusivamente como cobertura la limitación de la subida del tipo de interés.

Informaciones que se han de facilitar: Las características básicas (al menos la prima que se ha de percibir en términos anuales y el límite previsto) de la oferta más representativa realizada en el trimestre anterior.

2. a 4. **(Suprimidos).**

5. Avales para garantizar pagos de alquiler, de importe hasta 20.000 euros.

Informaciones que se han de facilitar: Importe devengado durante el trimestre anterior en porcentaje del importe máximo garantizado.

PROMEMORIA

El formato que se aplicará en la publicación de las informaciones anteriores y en su remisión al Banco de España respetará, en cada una de las operaciones recogidas en el anejo, las especificaciones técnicas que se comuniquen al efecto.

A título de ejemplo, y para cuatro operaciones específicas, se incluye a continuación un ejemplo de las tablas en que podrían reflejarse las informaciones anteriores:

Operación	Tipo de interés anual modal	Comisión de apertura	TAE	Coste de registrar la hipoteca	Compensaciones por desistimiento	Compensación por riesgo de tipo de interés	Observaciones
A.1.1							

Operación	Tipo de interés anual modal	TAE	Comisión y/o penalización por cancelación anticipada	Observaciones
B.1.1				

ANEJO 2

Tipos de interés y comisiones publicados para descubiertos tácitos en cuentas de depósito y excedidos tácitos en cuentas de crédito a que se refiere el apartado 2 de la norma tercera de la presente Circular

1. Coste de los descubiertos tácitos en cuentas a la vista con consumidores, desglosado en:

– Tipo de interés anual.
– Comisiones previstas a causa de la concesión del descubierto.

2. Coste de los restantes descubiertos tácitos en cuentas de depósito con personas físicas, desglosado en:

– Tipo de interés anual.
– Comisiones previstas a causa de la concesión del descubierto.

3. Recargos por excedidos tácitos en cuentas de crédito:

– Recargo sobre el tipo de interés contractual del crédito, o, en su caso, tipo de interés anual aplicable al excedido.
– Comisiones previstas a causa de la concesión del excedido.

ANEJO 3

Información precontractual que se debe resaltar ante los clientes

En la información sobre los productos y servicios bancarios a que se refiere la norma sexta, se deberán resaltar, de acuerdo con lo establecido en la norma séptima, todos los conceptos y datos que se indican a continuación.

1.1 Depósitos a la vista y de ahorro, cualquiera que sea la forma en que se instrumenten, tales como cuentas corrientes, libretas de ahorros o semejantes. Se resaltarán:

a) La duración del contrato.
b) La circunstancia de que la retribución ofrecida por el depósito se condiciona a la contratación o uso de uno o varios servicios accesorios, así como cada uno de estos servicios accesorios.
c) En su caso, la tasa anual equivalente.
d) Cuando el fondo de garantía de depósitos al que se encuentre adherida la entidad sea diferente del previsto en el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito, se resaltará esta circunstancia, así como su denominación debidamente traducida, su domicilio y, en su caso, la dirección de su página electrónica.

1.2 Depósitos a plazo con garantía del principal. Se resaltarán:

a) La duración del contrato. Si al vencimiento de este el depósito se renueva tácitamente, deberán resaltarse, junto con el plazo, las demás condiciones a que el mismo quedará sujeto.
b) La existencia o no del derecho a cancelar anticipadamente el depósito y, en su caso, la comisión o penalización que dicha cancelación suponga.
c) La circunstancia de que la retribución ofrecida por el depósito se condiciona a la contratación o uso de uno o varios servicios accesorios, así como cada uno de estos servicios accesorios.
d) La tasa anual equivalente.
e) Cuando el fondo de garantía de depósitos al que se encuentre adherida la entidad sea diferente del previsto en el Real Decreto-ley 16/2011 antes citado, se resaltará esta circunstancia, así como su denominación debidamente traducida, su domicilio y, en su caso, la dirección de su página electrónica.
f) En el caso de depósitos estructurados o híbridos con garantía del principal, los riesgos de que su remuneración no se produzca o de que sea inferior a la equivalente ofrecida por la entidad, en términos de TAE, para un depósito con interés periódico.

1.3 Créditos al consumo no excluidos, ni en todo ni en parte, del ámbito de aplicación de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo

1.3.1 De la información a que se refiere el artículo 10 de la Ley 16/2011, que se debe facilitar al consumidor mediante la «Información normalizada europea» contemplada en el anexo II de esa Ley, se resaltarán los siguientes conceptos (en la columna izquierda) y datos correlativos (en la columna derecha):

a) El importe total del crédito.
b) La duración del contrato de crédito.

c) El importe total que deberá pagar el prestatario, entendido como la suma del importe total del crédito y de los gastos totales del crédito.

d) Las garantías requeridas, en su caso.

e) El tipo deudor o, si ha lugar, los diferentes tipos deudores que se aplican al contrato de crédito.

f) La tasa anual equivalente (TAE).

g) La circunstancia de si la obtención del crédito, o su obtención en las condiciones ofrecidas, está o no condicionada a la suscripción de uno o varios servicios accesorios, así como, en su caso, cada uno de esos servicios accesorios cuya contratación se requiera.

h) En su caso, el importe de los costes por utilizar un medio de pago específico (por ejemplo, una tarjeta de crédito).

i) Los costes en caso de pagos atrasados.

j) El derecho del prestatario a reembolsar anticipadamente el crédito y, en su caso, la información sobre el derecho del prestamista a una compensación y sobre la manera en que se determinará esa compensación.

k) El derecho del consumidor a recibir gratuitamente, previa solicitud, una copia del proyecto del contrato de crédito.

l) En su caso, el período de tiempo durante el cual el prestamista queda vinculado por la información precontractual.

m) La existencia o ausencia de derecho de desistimiento por parte del consumidor.

n) En su caso, el régimen lingüístico.

o) Si la entidad prestamista se hubiese adherido a algún sistema arbitral de consumo o a otro sistema de resolución extrajudicial de reclamaciones, distinto en este caso de los órganos previstos en el apartado 2 del artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, podrá destacar dicha adhesión.

1.3.2 En el caso de los créditos al consumo no excluidos, ni en todo ni en parte, del ámbito de aplicación de la Ley 16/2011, y en los que para efectuar las operaciones de pago o de disposición del crédito se requiera la utilización de un instrumento de pago específico, como, por ejemplo, una tarjeta de crédito, se resaltarán, además de los conceptos y los datos contemplados en el apartado 1.3.1 precedente:

a) Las principales características del instrumento de pago y las formas de su utilización.

b) Los límites que, en su caso, se establezcan a las operaciones que se ejecuten a través de ese instrumento de pago.

c) Las medidas que el consumidor deberá adoptar para preservar la seguridad del instrumento de pago, así como la forma en que deba realizarse la notificación a la entidad a efectos de lo dispuesto en la letra b) del artículo 41 del Real Decreto-ley 19/2018.

d) En su caso, las condiciones en las que la entidad se reserva el derecho de bloquear el instrumento de pago de conformidad con el artículo 40 del Real Decreto-ley 19/2018.

e) La responsabilidad del consumidor de conformidad con el artículo 46 del Real Decreto-ley 19/2018, junto con el importe correspondiente.

f) La forma y el plazo dentro del cual el consumidor deberá notificar a la entidad cualquier operación de pago no autorizada o ejecutada de forma incorrecta de conformidad con el artículo 43 del Real Decreto-ley 19/2018, así como la responsabilidad de la entidad en caso de operaciones de pago no autorizadas de conformidad con el artículo 45 de ese real decreto-ley.

1.3.3 En el caso de los créditos al consumo de duración indefinida o de duración definida prorrogable de forma automática previstos en el artículo 33 bis de la Orden, no excluidos, en todo o en parte, del ámbito de aplicación de la Ley 16/2011, de 24 de junio, además de lo señalado en el apartado 1.3.1 anterior respecto de la información normalizada europea, en la información adicional a la que se refiere el apartado 2.3 de la norma sexta se resaltarán:

a) En la descripción de las modalidades de pago previstas en el contrato, la denominación de cada modalidad (por ejemplo, pago a fin de mes, pago fraccionado mediante cuotas fijas de capital e intereses o pago aplazado mediante cuotas periódicas flexibles), el término “revolving” y, en su caso, la mención a la modalidad de pago predeterminada por la entidad.

b) En su caso, la mención a que el contrato prevé la capitalización de cantidades vencidas, exigibles y no satisfechas.

c) En su caso, las condiciones para el ejercicio, por parte del cliente o de la entidad, de la facultad de modificar unilateralmente la modalidad de pago establecida.

d) En el ejemplo representativo del crédito, se resaltarán los siguientes conceptos y datos correlativos:

1.º La modalidad de pago y, cuando proceda, el término “revolving”.

2.º El límite del crédito.

3.º El importe total adeudado.

4.º El tipo deudor y la tasa anual equivalente.

5.º La mención a que la tasa anual equivalente podría ser más elevada para el resto de las opciones de disposición de fondos.

6.º Si la obtención del crédito, o su obtención en las condiciones ofrecidas, estuviera condicionada a la suscripción de uno o varios servicios accesorios, la mención a si existe o no la posibilidad de contratar cada servicio de manera independiente y, en su caso, la parte del coste total del crédito que corresponde a cada uno de los servicios accesorios.

1.4 Créditos y préstamos hipotecarios en los que la hipoteca recaiga sobre una vivienda o cuya finalidad sea adquirir o conservar derechos de propiedad sobre terrenos o edificios construidos o por construir. En la información sobre préstamos hipotecarios a que se refiere el artículo 19 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, se resaltarán los siguientes conceptos o datos:

1.4.1 En la Ficha de Información Precontractual (FIPRE) contemplada en el artículo 21 de la Orden citada, y sin perjuicio de las instrucciones para su cumplimentación que detalla su anexo I:

a) En el texto introductorio, las palabras «El presente documento no conlleva para [nombre de la entidad] la obligación de concederle un préstamo» y «La oferta personalizada posterior puede diferir».

b) En el apartado 2. CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO, el importe máximo del préstamo disponible en relación con el valor del bien inmueble, el tipo de préstamo y, en su caso, la circunstancia de tratarse de un préstamo en divisa.

c) En el apartado 3. TIPO DE INTERÉS, la clase y nivel del tipo de interés aplicable. Cuando existan límites a la baja (suelos) o al alza (techos) del tipo de interés variable, o cualquier otro tipo de instrumento que limite la variabilidad del tipo de interés, se resaltará esta circunstancia, así como:

– la duración de esa cobertura frente a la variabilidad del tipo de interés, la prima que se ha de pagar y, en su caso, la forma de cálculo del coste de su cancelación anticipada;

– siempre que la cobertura, cualquiera que sea su modalidad, no se limite exclusivamente a proteger al prestatario frente al alza de los tipos de interés, se resaltará tal circunstancia.

d) En el apartado 4. VINCULACIONES Y GASTOS PREPARATORIOS, tanto el listado de productos o servicios vinculados para obtener el préstamo en las condiciones ofrecidas como los gastos preparatorios.

e) En el apartado 5. TASA ANUAL EQUIVALENTE Y COSTE TOTAL DEL PRÉSTAMO, la frase «La TAE aplicable a su préstamo es [TAE]».

f) En el apartado 6. AMORTIZACIÓN ANTICIPADA, la compensación por riesgo de tipo de interés, si ha lugar.

1.4.2 En la Ficha de Información Personalizada (FIPER) contemplada en el artículo 22 de la Orden citada, y sin perjuicio de las instrucciones para su cumplimentación que detalla su anexo II:

a) En el texto introductorio, las palabras «El presente documento no conlleva para [nombre de la entidad] la obligación de concederle un préstamo hipotecario» y «La información que sigue será válida hasta el [fecha de validez]».

b) En el apartado 2. CARACTERÍSTICAS DEL PRÉSTAMO, si ha lugar, las palabras «El presente préstamo no se expresa en [moneda nacional]», así como el tipo de préstamo, la clase de tipo de interés aplicable y, en su caso, la garantía.

c) En el apartado 3. TIPO DE INTERÉS, la frase «La TAE aplicable a su préstamo es [TAE]». Cuando existan límites a la baja (suelos) o al alza (techos) del tipo de interés variable, o cualquier otro tipo de instrumento que limite la variabilidad del tipo de interés, se resaltará esta circunstancia, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 1.4.3 de este anejo.

d) En el apartado 5. IMPORTE DE CADA CUOTA HIPOTECARIA, la moneda, así como, en su caso, las cuotas hipotecarias calculadas en diferentes escenarios de evolución del tipo de interés cuando el préstamo aplica un tipo de interés variable o variable limitado, y el tipo de cambio que se utilizará para la conversión del reembolso en la moneda del préstamo a moneda nacional.

e) En el apartado 6. TABLA DE AMORTIZACIONES, la advertencia sobre la variabilidad de las cuotas, en su caso.

f) En el apartado 7. VINCULACIONES Y OTROS COSTES, las obligaciones que, en su caso, deberá cumplir el cliente para beneficiarse de las condiciones del préstamo descritas en la ficha, así como las palabras «las condiciones de préstamo descritas, incluido el tipo de interés aplicable, pueden variar en caso de incumplimiento de las citadas obligaciones». También se resaltarán, si los hubiese, todos los costes no incluidos en las cuotas periódicas, tanto los que deban abonarse una sola vez como los que deban abonarse periódicamente, y la advertencia «Asegúrese de que tiene conocimiento de todos los demás tributos y costes (p. ej., gastos notariales) conexos al préstamo».

g) En el apartado 8. AMORTIZACIÓN ANTICIPADA, la frase «Este préstamo puede amortizarse anticipadamente, total o parcialmente», así como las condiciones exigidas para tal amortización anticipada.

h) En el apartado 12. INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS VINCULADOS AL PRÉSTAMO: CONSECUENCIAS PARA EL CLIENTE, las consecuencias financieras y/o jurídicas derivadas del incumplimiento.

i) En el apartado 14. RIESGOS Y ADVERTENCIAS, se resaltarán todos los que la entidad haga constar como tales.

1.4.3 En el anejo a la Ficha de Información Personalizada (FIPER) contemplado en el apartado 2 del artículo 24 de la Orden, o en el previsto en el artículo 25 de la Orden, según proceda, por existir límites a la baja (suelos) o al alza (techos) del tipo de interés variable, o cualquier otro tipo de instrumento que limite la variabilidad del tipo de interés:

– si dicho instrumento está vinculado o no al préstamo;

– en su caso, la obligatoriedad del pago de una prima por razón de la cobertura frente a las variaciones del tipo de interés, y su importe;

– la duración de la cobertura frente a la variabilidad del tipo de interés y, en su caso, el coste que su cancelación anticipada supondría para el prestatario;

– si la cobertura, cualquiera que sea su modalidad, no se limita exclusivamente a proteger al prestatario frente al alza de los tipos de interés.

ANEJO 4

Comunicaciones a clientes de las liquidaciones de intereses y comisiones

El contenido de los documentos que las entidades vienen obligadas a facilitar a sus clientes en las liquidaciones de intereses o comisiones a que se refiere la norma undécima de esta circular, se ajustará a lo dispuesto en las siguientes instrucciones:

1. Depósitos.

1.1 Depósitos a la vista.

1.1.1 Liquidación periódica de la cuenta.

La comunicación de la liquidación de intereses, comisiones y gastos contendrá, al menos, los siguientes datos:

a) Período a que se refiere la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
b) Tipo de interés contractual aplicado.
c) Suma de los números comerciales, o saldo medio por valoración del período.
d) Importe de los intereses que resultan.
En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación, se indicarán por separado los números comerciales y/o intereses que correspondan a cada uno de los tipos aplicados.
e) Impuestos retenidos, con expresión del tipo y la base de cálculo.
f) Comisiones percibidas por los servicios de mantenimiento y administración del depósito a la vista, sea cual sea la denominación que utilice la entidad para las mismas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.
g) Gastos que la entidad pueda haber aplicado en el período de liquidación, con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.
h) Cuando el tipo de interés nominal contractual sea superior al 1% anual, se incluirá la tasa anual equivalente (TAE).

En el caso de que la cuenta no sea remunerada, la información del adeudo de comisiones y gastos se hará con la misma periodicidad con que se practiquen las liquidaciones de comisiones.
Cuando se produzcan descubiertos tácitos, se liquidarán separadamente, bien sea en este documento o en documento independiente, y la información que se ha de facilitar al cliente será la que específicamente se establece en el punto 1.1.3 de este anejo.

1.1.2 Extractos de cuenta.

Las entidades entregarán a sus clientes gratuitamente extractos de las cuentas corrientes, al menos mensualmente, que incluirán todos los movimientos producidos en las mismas, con al menos los siguientes datos:

a) Fecha del movimiento.
b) Concepto de la operación.
c) Importe con su signo.
d) Tipo de cambio aplicado al adeudo o abono, cuando no se hubiera informado al cliente de dicho tipo de cambio en la justificación del propio movimiento.
e) Fecha valor.
f) Saldo extracto anterior.
g) Saldo resultante del nuevo.

1.1.3 Descubiertos tácitos.

La justificación de los intereses deudores, y en su caso de las comisiones liquidadas, se hará indicando los datos siguientes:

a) Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
b) Importe del descubierto, o de los descubiertos, si hubiera habido varios en el período de liquidación.
c) Duración del descubierto, o de cada uno de los descubiertos, si hubiera habido varios.
d) Saldo medio deudor del período.
e) Tipo de interés contractual aplicado.
f) Importe de los intereses que resulten.
g) Comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.
h) Gastos que la entidad pueda haber aplicado con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.
i) Tasa anual equivalente (TAE).

1.2 Depósitos a plazo (distintos de los instrumentos financieros híbridos) y certificados de depósito con remuneración dineraria.

En cada liquidación de intereses, incluso en los casos en que estos se paguen en el origen de la operación, deberá consignarse:

a) Fecha de constitución.
b) Plazo.
c) Importe.
d) Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
e) Tipo de interés contractual aplicado.
f) Importe de los intereses que resultan, tanto en la moneda en la que se han devengado como en la que vaya a efectuarse el abono, si fueran diferentes.
g) Tipo de cambio aplicado.
h) Impuestos retenidos, con expresión del tipo y la base de cálculo.
i) Si se hubiera percibido alguna comisión o repercutido algún gasto, importe de estos, detallando por conceptos.
j) Cuando se trate de liquidaciones correspondientes a depósitos con pago de intereses periódicos, se indicará el rendimiento efectivo remanente (RER). En el caso de liquidaciones correspondientes a depósitos con pago total de intereses en origen, se indicará la tasa anual equivalente (TAE).

1.3 Depósitos con remuneración en especie.

En los casos en los que la remuneración del depósito, a la vista o a plazo, se satisfaga, total o parcialmente, en forma de remuneración en especie, el documento de liquidación correspondiente a la remuneración en especie contendrá los datos que se indican en este apartado. En el caso de que la remuneración incluya tanto remuneración dineraria como en especie, la información correspondiente a esta última podrá constar en un documento independiente del referido en los apartados 1.1 y 2.1. Los datos mencionados con anterioridad son los siguientes:

a) Fecha de constitución para los depósitos a plazo o de inicio de la retención si se trata de un depósito a la vista en los que se vincule la remuneración en especie a la retención de un determinado saldo durante cierto período.
b) Plazo del depósito. En los depósitos a la vista a los que se refiere la letra a) anterior, plazo de la retención del saldo.
c) Importe.
d) Identificación del bien o servicio que se entrega como contraprestación por el depósito.
e) Valor atribuido al bien o servicio entregado.
f) Ingreso a cuenta en la Hacienda Pública, con indicación del tipo y la base de cálculo, y, si dicho importe se ha adeudado al cliente por ser a su cargo, deberá indicarse esta circunstancia.
g) Rendimiento fiscal atribuido al cliente.
h) Si fuera el caso, gastos abonados por el cliente para la entrega del bien o servicio, detallando los conceptos (impuestos, gastos de entrega, gastos de envío, etc.).
i) Tasa anual equivalente (TAE) del depósito, teniendo en cuenta tanto la retribución en efectivo, si la hubiera, como la retribución en especie. En el caso de depósitos a la vista, únicamente se incluirá la tasa anual equivalente (TAE) si la remuneración en especie (unida a la retribución dineraria, si la hubiera) supera el 1%.

1.4 Depósitos estructurados o híbridos con garantía del principal.

En los depósitos estructurados o híbridos con garantía del principal a que se refiere el artículo 16 de la Orden, cuando existan liquidaciones periódicas de intereses (y, si no los hubiera, en la liquidación final), se informará de lo siguiente:

a) Clase de depósito.
b) Fecha de constitución.
c) Plazo.
d) Importe.
e) Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
f) Tipo de interés contractual, cuando el depósito tenga un interés explícito.

g) Importe al que se aplica dicho tipo de interés, si fuera diferente del importe del depósito.

h) Importe de los intereses que resultan.

i) Si se hubiera percibido alguna comisión o repercutido algún gasto, importe de estos, detallando por conceptos.

j) Impuestos retenidos, con expresión del tipo y la base de cálculo.

En el documento correspondiente a la liquidación al vencimiento del depósito, además de los datos anteriores, se informará, separadamente, de los intereses correspondientes al tipo de interés explícito –si los hubiera– y del importe de los rendimientos finales obtenidos por el depósito, incluso si son nulos, indicando el valor alcanzado por la variable o variables a las que se condicionaba la rentabilidad del depósito, junto al resto de informaciones que sean precisas para que el cliente pueda verificar la corrección de la liquidación efectuada.

Adicionalmente, se incluirá:

– la tasa anual equivalente (TAE) final del depósito;

– a efectos comparativos, la tasa anual equivalente (TAE) de la que se informó al cliente en el momento de la formalización del contrato.

2. Efectos de propia financiación y otros recursos tomados a descuento

En el momento de la cesión de estos documentos, se comunicará al cliente:

a) Fecha de formalización.

b) Vencimiento de la operación.

c) Importe entregado por el cliente.

d) Tipo de descuento contractual aplicado.

e) Tipo de interés nominal (anual) equivalente.

f) Importe nominal que se ha de pagar.

g) En los casos en que exista retención en origen, se indicarán también los impuestos retenidos, con expresión del tipo y la base de cálculo.

h) Si se hubiera percibido alguna comisión o repercutido algún gasto, importe de estos, detallando por conceptos.

i) Tasa anual equivalente (TAE).

3. Préstamos con cuotas periódicas y operaciones de arrendamiento financiero.

3.1 En la comunicación de amortización y liquidación de intereses o cargas financieras (cobro periódico de la cuota), se hará constar, al menos:

a) Saldo deudor sobre el que se aplique la liquidación.

b) Período a que corresponda la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.

c) Tipo de interés contractual aplicado (con detalle, en el caso de créditos a interés variable, tanto del valor del tipo de referencia como del diferencial aplicado).

d) Importe de la cuota en la moneda original y en la que vaya a efectuarse el cargo, si fueran diferentes.

e) Tipo de cambio aplicado.

f) Importe de los intereses o cargas financieras que resulten.

Si durante el período de liquidación experimentara variación el tipo de interés, se consignarán por separado los períodos de liquidación de cada uno de los tipos aplicados y el importe de los intereses resultantes.

g) Importe de la amortización.

h) Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y la base de cálculo.

i) Comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.

j) Gastos que la entidad pueda haber aplicado en el período de liquidación con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.

k) Coste efectivo remanente (CER).

l) Nuevo saldo pendiente.

3.2 La liquidación de cualquier clase de morosidad se hará separadamente, y en ella deberán figurar los siguientes datos:

a) Saldo deudor sobre el que se aplique la liquidación.
b) Período a que corresponda la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
c) Tipo de interés contractual de demora aplicado.
d) Importe de los intereses de demora.
e) Comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.
f) Gastos que la entidad pueda haber aplicado en el período de liquidación, con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.
g) Importe total correspondiente a la morosidad en la moneda original y en la que vaya a efectuarse el cargo, si fueran diferentes.
h) Tipo de cambio aplicado.

4. Cuentas corrientes de crédito.

4.1 En cada comunicación de liquidación, se hará constar, al menos:

a) Principal/es o límite/s de la cuenta en el período de liquidación.
b) Período a que corresponde la liquidación, con indicación de fecha inicial y final.
c) Tipo de interés contractual aplicado.
d) Suma de los números comerciales, si el cálculo se hace por este procedimiento, o saldo medio por valoración del período.
e) Importe de los intereses que resultan.
En caso de que se modifique el tipo de interés en el período de liquidación o se produzcan excedidos en el débito sobre el principal o límite de la cuenta, se indicarán por separado los intereses y, en su caso, los números comerciales que correspondan a cada uno de los tipos de interés aplicados.
Si se producen intereses acreedores por existencia de saldos disponibles superiores al principal o límite de la cuenta, estos se justificarán, en forma semejante a la prevista para los depósitos a la vista.
f) Comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.
g) Gastos que la entidad pueda haber aplicado en el período de liquidación, con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.
h) Importe liquidado en la moneda original y en la que vaya a efectuarse el cargo, si fueran diferentes.
i) Tipo de cambio aplicado.
j) Coste efectivo remanente.
k) Si para el nuevo período que se inicia existe un principal o límite diferente, se indicará el nuevo principal o límite.

4.2 Las entidades entregarán a sus clientes gratuitamente extractos de las cuentas, con la periodicidad que convenga según el movimiento de las cuentas, y al menos mensualmente, que incluirán todos los movimientos producidos en las mismas, que comprenderán, como mínimo, los siguientes datos:

– Fecha de movimiento.
– Concepto de la operación.
– Importe con su signo.
– Fecha valor.
– Saldo del extracto anterior.
– Saldo resultante del nuevo.

5. Instrumentos de cobertura.

Cuando se produzcan liquidaciones periódicas de instrumentos de cobertura de tipo de interés de préstamos y créditos, se informará al cliente de:

a) El importe que corresponda a la liquidación que se efectúa con el tipo de interés resultante de los términos del contrato del instrumento de cobertura.
b) El importe que haya pagado el cliente correspondiente a la liquidación de su préstamo o crédito al tipo de interés pactado en el contrato de crédito o préstamo.
c) El importe neto que corresponda pagar o recibir al cliente como consecuencia de la liquidación efectuada.

Si la periodicidad de la liquidación del instrumento de cobertura coincide con la de la liquidación del préstamo o crédito, podrá integrarse en el mismo documento de liquidación periódica del préstamo o crédito.

6. Descuentos (incluyendo pólizas liquidadas al descuento).

En la liquidación deberán figurar, al menos:

a) Nominal.
b) Vencimiento.
c) Días de descuento.
d) Tipo de descuento contractual aplicado.
e) Tipo de interés nominal (anual) equivalente.
f) Importe de los intereses que resultan.
g) Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y la base de cálculo.
h) Comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.
i) Gastos que la entidad pueda haber aplicado con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.
j) Los importes anteriores se detallarán en la moneda original del instrumento y en la que vaya a efectuarse la liquidación, si fueran diferentes, añadiendo entonces el tipo de cambio aplicado.
k) Tasa anual equivalente (TAE).

7. Financiaciones en operaciones de *factoring*.

Para su liquidación, se aplicarán las reglas que correspondan con arreglo al presente anejo, según la instrumentación y forma de pago de la financiación concedida.

8. Avales, fianzas y garantías.

Se expresará el concepto y el tipo de comisión aplicado, período, base sobre la que se calcula el importe resultante, así como, en su caso, los impuestos liquidados, con expresión del tipo y la base de cálculo. Cuando se repercuta algún tipo de gasto, se indicará el mismo, concretando su concepto y separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.

9. Servicios de pago.

9.1 Transacciones efectuadas mediante tarjetas.

El documento de liquidación periódica de la cuenta de tarjeta podrá incorporar, en el mismo documento o en un anejo, el extracto mensual con todos los movimientos de la cuenta en el período a que se refiere el artículo 17 de la Orden 1263/2019, conteniendo la información sobre dichos movimientos exigida en dicha norma.
En cualquier caso, la información sobre el tipo de cambio aplicado a cada una de las operaciones realizadas en moneda diferente de la de la cuenta no podrá incorporar las comisiones o gastos que la entidad pudiera percibir por dicho cambio, debiendo estas comisiones y/o gastos detallarse separadamente del tipo de cambio aplicado.
En la comunicación de la amortización y liquidación de intereses de las tarjetas de crédito se harán constar, dependiendo del modo de liquidación pactado con el cliente, las informaciones que procedan de las que figuran a continuación:

a) Saldo deudor al que corresponde la liquidación.

b) Período liquidado, con indicación de fecha inicial y final.

c) Importe de la cuota que se ha de pagar, en la moneda de la cuenta de tarjeta y en aquella en la que vaya a efectuarse el adeudo, si fueran diferentes.

d) Tipo de cambio aplicado.

e) Tipo de interés contractual aplicado (con detalle, en el caso de créditos a interés variable, del tipo de referencia y diferenciales aplicados).

f) Importe de los intereses que resulten. Si durante el período de liquidación experimentara variación el tipo de interés, se consignarán por separado los períodos de liquidación de cada uno de los tipos aplicados y el importe de los intereses resultantes.

g) Importe de la amortización.

h) Impuestos liquidados, en su caso, con expresión del tipo y la base de cálculo.

i) Comisiones aplicadas, con indicación concreta de su concepto, base y período de devengo, separando claramente cada concepto que haya dado lugar al devengo de comisión.

j) Gastos que la entidad haya repercutido en el período de liquidación, con indicación concreta de su concepto, separando claramente cada concepto de gasto, si hubiera varios.

k) Nuevo saldo.

l) Coste efectivo remanente (CER).

9.2 Transferencias.

La comunicación, tanto al ordenante (en las transferencias emitidas) como al beneficiario (en las transferencias recibidas), deberá incluir la información prevista en los artículos 10, 11, 17 y 18, según proceda, de la Orden 1263/2019.

10. Comisiones y gastos por otros servicios.

En las comunicaciones que se faciliten a clientes en cada liquidación de comisiones y gastos, se hará constar en cada caso el concepto de la comisión, el tipo y la base de cálculo, y el importe; y, en su caso, el período a que corresponde la liquidación. Cuando se trate de percepciones fijas, se consignarán estas y el detalle de los conceptos que las originan.

Cuando se carguen gastos, deberá indicarse, con la máxima claridad, su naturaleza e importe.

También deberán indicarse, en su caso, los impuestos aplicados, con expresión del tipo y la base de cálculo.

ANEJO 5

Modelo de documento-resumen anual de comisiones e intereses

El modelo de comunicación sobre los tipos de interés, comisiones y gastos repercutidos que debe remitirse anualmente (artículo 8.4 de la Orden) incorporará los importes de los intereses aplicados, así como las comisiones y los gastos que se hayan cargado a un mismo cliente en el ejercicio de que se trate.

Se especificará que este documento no incluye ningún interés, comisión o gasto relacionado con operaciones o servicios de valores prestados por la entidad.

En el caso de cuentas u operaciones atribuibles a más de un cliente (cuentas con varios titulares, préstamos con deudores solidarios o mancomunados, etc.), se comunicará el presente documento de forma individualizada a cada uno de ellos, en lo que respecta a las operaciones que le afecten, aunque sin dividir los importes aplicados o cargados a cada cuenta u operación. No obstante, en cada producto en el que haya más de un titular, se indicará el número total de cotitulares.

La información que se ha de desarrollar para cada una de las operaciones de crédito o depósito en las que el cliente sea o haya sido deudor o acreedor, respectivamente, es la siguiente:

1. PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS

1.1 Préstamos o créditos

– Préstamo o crédito A

– Intereses aplicados (de los que, en el caso de los créditos, los procedentes de excedidos se indicarán separadamente).
– Si fuera el caso, intereses de demora aplicados.
– Comisiones aplicadas, separadas por los siguientes conceptos: estudio, apertura o formalización de la operación; modificación o novación de las condiciones de la operación; cancelación anticipada; reclamación de deudas impagadas; otros.
– Gastos repercutidos por los mismos conceptos.

– Préstamo o crédito B

……

1.2 Tarjetas de crédito (siempre que incluyan financiación con cargo de intereses y cuya información no deba facilitarse en el Estado de Comisiones previsto en el artículo 17 del Real Decreto-ley 19/2017).

– Tarjeta de crédito A

– Intereses aplicados (de los que los procedentes de excedidos se indicarán separadamente).
– Si fuera el caso, intereses de demora aplicados.
– Comisiones aplicadas, separadas por los siguientes conceptos: estudio, apertura, emisión, formalización, renovación o mantenimiento de la operación; modificación o novación de las condiciones de la operación; disposiciones en efectivo; reclamación de deudas impagadas; otros.
– Gastos repercutidos por los mismos conceptos.

– Tarjeta de crédito B

……

2. DEPÓSITOS

2.1 **(Suprimido).**

……

2.2 Depósitos a plazo.

– Depósito a plazo A

– Intereses aplicados.
– Comisiones aplicadas, distinguiendo entre las percibidas por cancelación anticipada (incluida cualquier clase de penalización) y las percibidas por otros conceptos.
– Gastos repercutidos.

– Depósito a plazo B

……..

3. OTROS SERVICIOS

Se incluirán exclusivamente las comisiones y gastos cobrados por servicios que impliquen o tengan su base en una relación continuada con el cliente o que se refieran a la venta o contratación de productos financieros vinculados a alguna de las operaciones mencionadas anteriormente. Se distinguirán, al menos, los siguientes servicios:

– Contratación o venta de participaciones en instituciones de inversión colectiva o similares.
– Contratación o venta de participaciones en fondos de pensiones o similares.
– Contratación y mantenimiento de instrumentos de cobertura de préstamos.
– Emisión de cheques conformados o compra de cheques bancarios.
– Otras comisiones pagadas por servicios prestados a través de cajeros automáticos o ATM.

ANEJO 6

Principios generales aplicables para la concesión de préstamos responsables

Las políticas, métodos y procedimientos de estudio y concesión de préstamos o créditos a la clientela, a que se refiere la norma duodécima de esta Circular, deberán respetar estos principios e incluir al menos los aspectos que se detallan más abajo. Su concreta aplicación individual deberá realizarse bajo una regla de proporcionalidad allí donde sea adecuado atendiendo a las características de la operación, en especial a su importe, complejidad e importancia para el cliente, así como al grado de conocimiento del cliente en función de la relación comercial que se haya mantenido con él a lo largo del tiempo:

1. Unos criterios de concesión de operaciones, así como de cuantía máxima de las mismas, que estén vinculados con la capacidad del prestatario para cumplir, en tiempo y forma, con las obligaciones financieras asumidas. Dicha capacidad se estimará bajo el supuesto de la utilización de las fuentes de renta habituales del prestatario, sin depender de avalistas, fiadores o activos ofrecidos en garantía, que deberán ser siempre considerados como una segunda y excepcional vía de recobro para cuando haya fallado la primera. Las entidades deberán disponer de información fiable y actualizada sobre las referidas fuentes de renta habituales de sus clientes, al menos en el momento de concesión o renovación de la operación o en caso de modificación de alguna de sus condiciones esenciales.

2. Unos métodos de fijación de planes de pago realistas respecto de la financiación concedida, con vencimientos usualmente periódicos y relacionados con las fuentes primarias de generación de ingresos del prestatario y, en su caso, con la vida útil de la garantía. Los planes de amortización deberán observar una relación máxima entre el servicio de sus deudas, incluidos todos los pagos recurrentes para atender sus créditos en la entidad y para otras deudas preexistentes declaradas por el interesado o de las que la entidad pueda tener conocimiento por otras vías, y la renta recurrente disponible del prestatario que la entidad pueda evidenciar como procedente de sus fuentes de generación de ingresos más habituales. En ningún caso la renta disponible resultante tras atender el servicio de sus deudas podrá suponer una limitación notoria para cubrir decorosamente los gastos de vida familiares del prestatario.

3. Sin perjuicio de lo indicado en los apartados previos, una política de concesión de préstamos que establezca, cuando se disponga de garantías reales, una prudente relación entre el importe del préstamo o crédito, y sus potenciales ampliaciones, y el valor de la garantía, sin tener en cuenta, especialmente en el caso de inmuebles, potenciales revalorizaciones de la misma. La indicada relación deberá considerar adecuadamente los riesgos subyacentes que se aprecien en las garantías, derivados de aspectos tales como el tipo de propiedad, su finalidad o posible uso, su potencial depreciación o el área geográfica en que esta se ubique, y deberá ser tanto más exigente cuanto menos lo sea la fijada entre el servicio de la deuda y las fuentes de generación de ingresos. En cualquier caso, el incremento de la prudencia en la referida relación entre el importe del préstamo o crédito y el valor de la garantía no eximirá ni, en ningún caso, podrá excusar la relajación de la completa evaluación de la solvencia del deudor en los términos indicados en el apartado 1 anterior.

Adicionalmente, se establecerán procedimientos que eviten prácticas encaminadas a la elusión de la relación establecida entre el importe del préstamo o crédito y el valor de la garantía, a través de la concesión de préstamos personales adicionales o complementarios u otras técnicas similares.

Cuando se trate de préstamos destinados a la adquisición de bienes, una prudente relación entre el importe y el valor del bien asegurará normalmente un pago inicial sustancial para la compra obtenido de las fuentes de ingresos propias del prestatario. Dicho pago inicial habrá de ser tanto mayor cuanto menor sea el arraigo, enraizamiento o utilidad del bien en la satisfacción de las necesidades básicas del cliente (así, un inmueble de segunda residencia debería exigir un pago inicial superior al de otro que vaya a constituir la residencia habitual). Del mismo modo, cuando se cuente con otro tipo de garantías, en especial avales o seguros, ello no supondrá debilitamiento alguno en el adecuado respeto de los principios establecidos anteriormente ni en el efectivo control y seguimiento de los riesgos asumidos.

4. Una política de oferta y comercialización de operaciones que tome en consideración la situación personal y financiera, así como las necesidades e intereses de los clientes,

evitando técnicas de venta que ocasionen que estos puedan llegar a suscribir préstamos o créditos que no se adapten a sus deseos o necesidades y, por tanto, les resulten inútiles. A tal efecto, la selección de los productos ofertados y la exposición de sus características habrán de ser completas. En consecuencia, no deberían citarse exclusivamente las características favorables o las ventajas económicas inmediatas o en el corto plazo con ocultación de otras más relevantes para el cliente o que adolezcan de inconvenientes en el medio o largo plazo.

La aludida política deberá, asimismo, incluir unos criterios de remuneración de las personas encargadas de la comercialización de estas operaciones, ya se trate de empleados o de intermediarios ajenos a la entidad, que incentiven el cumplimiento de estos principios y que, en consecuencia, no estimulen el mero incremento incondicionado del volumen de operaciones.

5. Adecuados procedimientos de gestión y valoración de garantías que aseguren la efectividad legal y económica de estas y el mantenimiento en el tiempo de la relación, para el conjunto de su cartera, a que alude el apartado anterior.

En particular, para los préstamos que cuenten con garantías inmobiliarias, la entidad deberá contar con una política que persiga la calidad de las valoraciones y que incluya procedimientos de selección y relación con los profesionales que se encarguen de las tasaciones, que aseguren de manera continuada su independencia y profesionalidad, y que contemplen la revisión apropiada de la calidad de esas valoraciones. En especial, se deberá evitar que los factores u objetivos comerciales de la entidad influyan, por cualquier vía, en la actividad de los tasadores.

En el caso de que la entidad deba aceptar, conforme a lo previsto en el artículo 3 bis I) de la Ley 2/1981, de 25 de marzo, de Regulación del Mercado Hipotecario, la tasación aportada por el cliente, ello no la eximirá de realizar, a su cargo, las comprobaciones que sean apropiadas para verificar la existencia y el valor sostenible de la garantía.

Sin perjuicio de la información precontractual exigida en el apartado 14 del anexo II de la Orden, antes de la contratación de créditos o préstamos cuya garantía hipotecaria recaiga sobre el local de negocio donde se ejerza la actividad que constituya el medio de vida del prestatario deberá indicarse con claridad si la garantía se limita al valor del bien hipotecado de conformidad con lo que establece el artículo 140 de la Ley Hipotecaria (texto refundido aprobado por Decreto de 8 de febrero de 1946), o se extiende a los demás bienes presentes y futuros del patrimonio del deudor.

6. En el supuesto de concesión de préstamos o créditos en moneda extranjera, unos protocolos de información adecuada sobre los riesgos que los mismos suponen para el cliente. La información debe ser suficiente para que los prestatarios puedan tomar decisiones fundadas y prudentes, y comprender al menos los efectos en las cuotas de una fuerte depreciación del euro y de un aumento del tipo de interés extranjero. Adicionalmente, las entidades deberán contar con una política de concesión de este tipo de préstamos que atienda primordialmente a la estructura de reembolso de los préstamos y a la capacidad de los prestatarios para resistir perturbaciones adversas de los tipos de cambio y del tipo de interés extranjero, por lo que deberán establecer reglas de concesión más estrictas en cuanto a la relación exigida entre los pagos previstos para hacer frente a la deuda y la renta del prestatario, y entre el importe del préstamo y el valor, en su caso, de la garantía.

Deberán aplicarse criterios análogos, referidos exclusivamente a las potenciales variaciones en los tipos de interés, en el caso de préstamos en euros con tipos de interés variables, tanto por lo que se refiere a la información que se ha de facilitar a los prestatarios como respecto a las relaciones entre los pagos previstos para hacer frente a la deuda y la renta del prestatario o el valor de la garantía.

La información sobre la evolución de los tipos de interés, allí donde la entidad haya establecido suelos a sus descensos, se activará también, con las oportunas explicaciones sobre su potencial comportamiento, cuando tales suelos comiencen a aplicarse.

7. Una política sobre la inclusión de cláusulas contractuales y sobre el ofrecimiento de productos financieros de cobertura de los riesgos de elevación de los tipos de interés y de cambio, que incluya procedimientos para resaltar, del modo que mejor reclame la atención del cliente, cualquier estipulación cuyos objetivos o funciones sean diferentes al mero establecimiento de límites superiores o techos a la variación de los citados tipos.

Cuando concurran esos objetivos o funciones diferentes o cuando el producto adopte un grado de complejidad que dificulte su comprensión, será esencial que la entidad extreme la diligencia en las explicaciones que se han de facilitar al cliente al que se ofrezcan, con el fin de que este pueda comprender las características del producto y de que sea capaz de adoptar una decisión informada y evaluar, de acuerdo con sus conocimientos y experiencia, la adecuación del producto ofrecido a sus intereses. A tal fin, recabarán del cliente la información adecuada a sus necesidades y su situación financiera y ajustarán la información que le suministren a los datos así recabados. En el caso de que los productos de cobertura concertados con el cliente supongan el potencial pago por aquel de cantidades diferentes a una mera prima por la existencia del límite superior ya citado (como, por ejemplo, en el caso de swaps de intereses u otros derivados que contemplen tales pagos), la entidad deberá alertar al cliente de tales abonos tan pronto como tenga conocimiento de que pueden producirse con arreglo a lo pactado (y periódicamente mientras concurra tal circunstancia), así como de las posibilidades de que, conforme a lo establecido en el contrato, disponga el cliente para resolver anticipadamente el contrato de cobertura y de los pagos o pérdidas que dicha cancelación pueden ocasionarle.

8. Unas reglas que definan las circunstancias y situaciones en las que la entidad permitiría, en su caso, excepcionalmente, operaciones de préstamo o crédito en condiciones fuera de los límites y condiciones generales aprobados.

9. En el caso de incumplimiento de sus obligaciones de pago por parte del prestatario, y antes de abordar acciones como la exigencia del total del préstamo o crédito o el recurso a los tribunales, la entidad deberá advertir al prestatario de las potenciales consecuencias, en términos de coste por intereses moratorios u otros gastos, que supondría el mantenimiento del impago, y de las posibilidades y consecuencias que tendría sobre sus intereses y bienes la potencial ejecución de la deuda.

10. Una política de renegociación de deudas aprobada por el máximo órgano de gobierno, que considere, para acceder a la renegociación de las condiciones inicialmente pactadas, al menos, los siguientes elementos: a) una experiencia mínima en la relación con el prestatario; b) una experiencia de cumplimientos del prestatario durante un período suficientemente amplio, o un importe de amortización del principal prestado que sea equivalente, y c) un límite a la frecuencia de renegociación durante un número suficientemente amplio de años.

Al menos en aquellas situaciones en que la renegociación de las condiciones del contrato implique un incremento significativo del importe total o del plazo de devolución del préstamo o crédito, o en las que la depreciación de la garantía lo haga aconsejable, la entidad deberá reevaluar la solvencia del deudor.

11. Cuando la concesión del préstamo se vincule, de hecho o como requisito para aquella, a la suscripción por el deudor de otros servicios, bancarios o no, la entidad deberá informar adecuadamente al prestatario de los costes propios de cada uno de esos servicios, y, en el caso de que los mismos fueran prestados por terceros ajenos al grupo de la entidad y esta no dispusiera de información exacta sobre su coste, al menos de una estimación plausible de aquellos costes.

Adicionalmente, en los casos en que la concesión del préstamo o crédito hipotecario se vincule con la comercialización de productos de protección de pagos (tales como seguros que cubran dichos pagos en contingencias como el desempleo o la incapacidad temporal del prestatario), la entidad deberá contar con procedimientos que aseguren que los productos ofertados puedan proteger efectivamente al deudor, teniendo en cuenta sus circunstancias y características personales.

12. En los supuestos en que la concesión de préstamos a constructores o promotores inmobiliarios prevea una posterior subrogación de los adquirentes de las viviendas en el préstamo, la inclusión en el correspondiente contrato de la obligación de los indicados constructores o promotores de entregar a los clientes información personalizada sobre el servicio ofrecido por la entidad, recogida en el artículo 19.3 de la Orden EHA/2899/2011, no eximirá a la entidad de asegurarse, antes de aceptar la aludida subrogación, mediante los procedimientos apropiados, de que el cliente está adecuadamente informado sobre las características del préstamo.

13. Asimismo, las referidas políticas, métodos y procedimientos deberán detallar:

a) Las responsabilidades y facultades delegadas de los diferentes órganos y personas encargadas de la concesión, formalización, seguimiento, valoración y control de las operaciones.

b) Los requisitos que deberán reunir los estudios y análisis de las operaciones que se han de realizar antes de su concesión y durante su vigencia.

c) La documentación mínima que deben tener las operaciones para su concesión y durante su vigencia. Dicha documentación incluirá, al menos: los contratos firmados con los clientes y, en su caso, garantes, debidamente verificados para comprobar que no presentan defectos jurídicos que puedan perjudicar la recuperación de la operación; la información necesaria para poder determinar el valor razonable de las garantías que se hubiesen recibido, incluyendo las oportunas tasaciones, que se deberán actualizar con la frecuencia mínima apropiada y siempre que existan indicios de que puede haber un deterioro de su valor; e información económico-financiera que permita analizar la solvencia y capacidad de pago de los clientes y garantes.

En la obtención y conservación de la documentación recibida de los clientes, se pondrá especial cuidado en respetar la protección de los datos personales en los términos legalmente exigibles, y, en caso de que se deniegue la operación, además de esa especial atención, se cancelarán todos aquellos otros que no sean útiles como potenciales antecedentes de la denegación.

ANEJO 7

Cálculo de la Tasa Anual Equivalente

La equivalencia financiera a que se refiere el apartado 2 de la norma decimotercera de esta Circular tiene la siguiente expresión matemática.

$$\sum_{K=1}^{m} C_k(1+X)^{-t_k} = \sum_{l=1}^{m'} D_l(1+X)^{-s_l}$$

Siendo:

C = Disposiciones

k es el número de orden de cada una de las disposiciones de fondos, por lo que $1 \leq k \leq m$

m es el número de orden de la última disposición

C_k es el importe de la disposición número *k*

t_k = Intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, transcurrido entre la fecha de la primera disposición y la fecha de cada una de las disposiciones siguientes, de modo que $t_1=0$

D = Pagos por amortización, intereses, comisiones u otros gastos de la operación

l es el número de orden de cada uno de los pagos, por lo que $1 \leq l \leq m'$

m' es el número de orden del último pago

D_l es el importe del pago número l

s_l = Intervalo de tiempo, expresado en años y fracciones de año, transcurrido entre la fecha de la primera disposición y la fecha de cada uno de los pagos

X es la TAE

Observaciones:

a) Las sumas abonadas por cada una de las partes en diferentes momentos no son necesariamente iguales ni se abonan necesariamente a intervalos iguales.

b) La fecha inicial es la de la primera disposición de fondos.

c) Los intervalos entre las fechas utilizadas en los cálculos se expresarán en años o fracciones de año. Un año tiene 365 días (en el caso de los años bisiestos, 366), 52 semanas o doce meses normalizados. Un mes normalizado tiene 30,41666 días (es decir, 365/12), con independencia de que el año sea bisiesto o no.

d) El resultado del cálculo se expresará con una precisión de un decimal como mínimo. Si la cifra del decimal siguiente es superior o igual a 5, el primer decimal se redondeará a la cifra superior.

ANEJO 8

Tipos de interés oficiales de referencia del mercado hipotecario: definición y proceso de determinación

1. Tipo medio de los préstamos hipotecarios a más de tres años, para adquisición de vivienda libre, concedidos por las entidades de crédito en España. Se define como la media simple de los tipos de interés medios ponderados por los principales de las operaciones de préstamo con garantía hipotecaria de plazo igual o superior a tres años, para adquisición de vivienda libre, que hayan sido iniciadas o renovadas por los bancos y las cajas de ahorros en el mes al que se refiere el índice.

Dichos tipos de interés medios ponderados serán los tipos anuales equivalentes declarados al Banco de España para esos plazos por el colectivo de bancos y cajas de ahorros, de acuerdo con el apartado 4 de la norma decimosexta. La fórmula de cálculo de dicho tipo será:

$$I_c = \frac{\sum i_b + \sum i_{ca}}{n_b + n_{ca}}$$

Siendo:

I_c = la media de los tipos de interés medios ponderados del conjunto de entidades.

i_b, i_{ca} = los tipos de interés medios ponderados de los préstamos de cada banco y caja de ahorros, respectivamente.

n_b, n_{ca} = el número de bancos y de cajas de ahorros declarantes.

2. Tipo medio de los préstamos a la vivienda entre uno y cinco años concedidos por las entidades de crédito en la zona euro. Se define como la media aritmética ponderada por el volumen de operaciones de los tipos de interés aplicados a las nuevas operaciones de préstamo o crédito a la vivienda en las que se prevea un período de fijación del tipo de interés inicial de entre uno y cinco años, realizadas en euros con los hogares residentes en la zona del euro durante el mes de referencia, que será el segundo mes anterior a aquel en el que tenga lugar la publicación de dicho valor.

Esta media será la calculada por el Banco Central Europeo conforme a lo establecido en el Reglamento (UE) n.º 1072/2013 del Banco Central Europeo, de 24 de septiembre de 2013, sobre las estadísticas de los tipos de interés que aplican las instituciones financieras monetarias, publicada por el Banco Central Europeo en su página web o, en ausencia de dicha publicación, en cualquier medio electrónico o físico por el que difunda dicha información.

El índice publicado en la Resolución del Banco de España no se corregirá incluso en caso de que el Banco Central Europeo modificara posteriormente el tipo que hubiese publicado inicialmente.

3. Tipo de rendimiento interno en el mercado secundario de la deuda pública de plazo entre dos y seis años. Se define como la media ponderada por volúmenes nominales de negociación de los rendimientos internos de los valores emitidos por el Estado con vencimiento residual entre dos y seis años, negociados en operaciones simples al contado en los seis meses inmediatamente anteriores. Esta media será la calculada mensualmente por Sociedad de Bolsas, S.A., perteneciente al grupo Bolsas y Mercados Españoles (BME).

4. Euríbor a una semana, un mes, tres meses, seis meses y un año. Para cada uno de los plazos, se define como la media aritmética simple mensual de los valores diarios del índice de referencia euríbor®, que figura en el anexo del Reglamento de Ejecución (UE)

2016/1368 de la Comisión, de 11 de agosto de 2016, por el que se establece una lista de los índices de referencia cruciales utilizados en los mercados financieros, de conformidad con el Reglamento (UE) 2016/1011 del Parlamento Europeo y del Consejo. Los plazos del índice se refieren al euríbor® a una semana, un mes, tres meses, seis meses y doce meses, respectivamente. Estas medias son calculadas por el European Money Markets Institute (EMMI) y publicadas en su sitio web o en cualquier medio por el que difunda dicha información. En caso de ausencia de dicha publicación por parte del EMMI, el Banco de España calculará y publicará las medias mensuales.

5. Permuta de intereses/*Interest Rate Swap* (IRS) al plazo de cinco años. Se define como la media simple mensual determinada por el Banco de España de los tipos de interés medios diarios del tipo anual para *swap* de intereses (expresado porcentualmente) para operaciones denominadas en euros, con vencimiento a cinco años, calculados por la IBA (ICE Benchmark Administration) y publicados en su página web bajo el identificador de serie EUR Rates 1200 o, en su defecto, en cualquier medio por el que difunda dicha información.

6. Tipo de interés de referencia basado en el *Euro short-term rate* (€STR). Se define como el valor que el último día hábil del mes a efectos de TARGET2 tenga el tipo de interés medio compuesto a distintos plazos (una semana, un mes, tres meses, seis meses y doce meses) que el Banco Central Europeo elabora basado en el tipo de interés *Euro short-term rate* (€STR) y publica a través de su *Statistical Data Warehouse* (SDW), o en cualquier otro medio por el que difunda dicha información.

ANEJO 9

Tipos de interés de operaciones de préstamo en España con el sector privado residente

Tipos de interés medios ponderados de las operaciones en euros, iniciadas o renovadas en el mes.

	Tipo de interés (1)	Principal de las operaciones (4)	Número de operaciones (5)
Préstamos con garantía hipotecaria a más de tres años para adquisición de vivienda libre (2)			
Préstamos personales (en póliza o en efectos financieros) a plazo: de un año a menos de tres años (3)			

(1) Los tipos de interés medios ponderados serán TAE calculadas aplicando estrictamente los criterios de la norma octava de la Circular 8/1990, de 7 de septiembre, del Banco de España.

(2) Incluidos los concertados a tipo variable.

(3) Esta información la incluirán solo las cajas de ahorros y la CECA.

(4) Suma de los principales de las operaciones que hayan sido iniciadas o renovadas en el mes al que se refieren los datos.

(5) Número de operaciones que hayan sido iniciadas o renovadas en el mes al que se refieren los datos. Cuando el número de operaciones sea menor de diez, no se incluirá dato alguno en la columna relativa al tipo de interés.

NOTA: Se excluirán del cálculo las operaciones con empleados cuando estas se concierten a tipos fuera de mercado, en el marco de acuerdos recogidos en el convenio colectivo o en virtud de cualquier otra circunstancia derivada de la relación laboral.

En las operaciones que cuenten con subvención de tipo de interés, se tomará la remuneración total obtenida por la entidad, con independencia del tipo abonado por el cliente.

§ 77

Circular 4/2020, de 26 de junio, del Banco de España, sobre publicidad de los productos y servicios bancarios

Banco de España
«BOE» núm. 193, de 15 de julio de 2020
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2020-7869

I

La publicidad constituye una pieza clave en el marco de la comercialización de productos y servicios bancarios. Con carácter general, supone el primer punto de contacto entre una entidad y su potencial cliente. A través de la publicidad, las entidades dan a conocer su oferta de productos y servicios, mediante la utilización de técnicas especializadas con el fin de incentivar su contratación, por lo que la información transmitida en los mensajes publicitarios suele tener un gran impacto en las expectativas del cliente y en el consiguiente proceso de toma de decisiones. En este contexto, la regulación de la publicidad financiera deviene un mecanismo esencial de protección de la clientela bancaria. Resulta necesario, por tanto, articular medidas regulatorias y supervisoras encaminadas a procurar que la publicidad sea clara, suficiente, objetiva y no engañosa, y que las relaciones de los clientes con sus entidades en las fases posteriores a la contratación sean menos conflictivas.

La Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, derogó el régimen de autorización previa, establecido en la Orden de 12 de diciembre de 1989, sobre tipos de interés y comisiones, normas de actuación, información a clientes y publicidad de las entidades de crédito, y lo sustituyó por un sistema de control de la publicidad basado en un doble enfoque: uno preventivo, consistente en la elaboración por el Banco de España de criterios que promuevan la claridad, suficiencia y objetividad de los mensajes publicitarios, y en el establecimiento por parte de las entidades de procedimientos y controles internos que garanticen su cumplimiento; y otro correctivo, que permita la cesación o rectificación de la publicidad sobre productos y servicios bancarios que no se ajuste a su normativa reguladora y la eventual sanción de las conductas inadecuadas.

Así, por un lado, se persigue que el control de la actividad publicitaria descanse, en parte, en las propias entidades, a través de la elaboración de políticas de comunicación comercial y del establecimiento de procedimientos adecuados para proteger los legítimos intereses de la clientela y gestionar los riesgos derivados de dicha actividad, que incluyen la adhesión voluntaria a sistemas de autorregulación publicitaria. Y, por otro, se pretende garantizar la corrección temprana de las conductas inadecuadas.

Mediante la Circular 6/2010, de 28 de septiembre, a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios, el Banco de España dictó las normas precisas para el desarrollo y ejecución de la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, en ejercicio de la habilitación prevista en su disposición final primera. Dicha circular abordó

tanto la determinación de los principios y criterios generales a los que debe ajustarse la publicidad como cuestiones relacionadas con el control de la actividad publicitaria por parte de las entidades; en particular, los procedimientos y controles internos exigibles antes mencionados.

Este sistema ha reforzado la disciplina en la comercialización de productos y servicios bancarios, a través de la implicación de los órganos de gobierno de las entidades, y especialmente de las funciones de control interno, en el desarrollo de la actividad publicitaria, y ha contribuido así a mantener los estándares de calidad alcanzados durante el régimen de autorización previa anterior. No obstante, tras ocho años de control ex post de la publicidad sobre productos y servicios bancarios por parte del Banco de España, resulta oportuno revisar ciertos aspectos de su normativa reguladora, con el fin de adaptarla a la evolución del sector publicitario, principalmente como consecuencia del impacto de la tecnología digital, y garantizar asimismo una supervisión más eficaz de su cumplimiento.

II

Esta circular consta de nueve normas (estructuradas en tres capítulos), una disposición adicional, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria, tres disposiciones finales y un anejo.

El capítulo I, relativo a las disposiciones generales, introduce algunas modificaciones en el ámbito de aplicación de la norma con respecto a la circular que deroga, a fin de adaptar su contenido a los cambios introducidos en el ámbito de aplicación de la orden ministerial objeto de desarrollo por el artículo primero de la Orden ECE/482/2019, de 26 de abril, por la que se modifican la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios, y la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios. Dichos cambios responden a diversos objetivos. En primer lugar, dado que el ámbito de aplicación de la orden había quedado obsoleto a raíz de la transformación acometida en el sector de entidades de crédito mediante la incorporación al ordenamiento jurídico español de diversas directivas europeas, se aclara la tipología de entidades cuya actividad publicitaria está sujeta al cumplimiento de la normativa sectorial sobre publicidad de productos y servicios bancarios. En segundo lugar, se extiende la aplicación de las reglas de publicidad de la actividad bancaria a los prestamistas y a los intermediarios de crédito inmobiliario, con la finalidad de asegurar que la misma actividad se rige por las mismas normas, independientemente de quién la realice. Finalmente, tratándose de normas de conducta cuyo propósito es regular la publicidad de productos y servicios susceptibles de generar riesgos para el patrimonio de las personas y que, por tanto, caen en el ámbito del orden público, se especifica que el ámbito de aplicación subjetivo incluye tanto las entidades financieras españolas como las entidades extranjeras que realicen actividad publicitaria sobre productos y servicios bancarios en territorio español mediante sucursal, agente o en régimen de libre prestación de servicios.

Por otra parte, a fin de facilitar la interpretación y aplicación de la norma, se introducen definiciones y se desarrolla en profundidad el concepto de actividad publicitaria sujeta a lo previsto en la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, y en la circular.

El capítulo II establece una serie de normas dirigidas a reforzar el control de la actividad publicitaria. En particular, se determinan con mayor precisión los principios y criterios generales sobre el contenido y formato del mensaje publicitario a los que deberá ajustarse la publicidad sobre productos y servicios bancarios. Asimismo, se introduce, como novedad, un régimen específico para la publicidad emitida a través de medios audiovisuales o radiofónicos y para la publicidad en medios digitales y redes sociales. Todo ello ha sido objeto de una profunda revisión y sistematización en el anejo.

Adicionalmente, se detallan los procedimientos y controles internos exigibles a las entidades y se concretan las características y el contenido mínimo del registro interno en el que estas anotarán y conservarán toda la documentación correspondiente a cada campaña publicitaria. Por último, se mantiene la posibilidad, prevista en la anterior circular, de adhesión voluntaria por parte de las entidades a sistemas de autorregulación publicitaria como una de las formas de acreditar que cuentan con controles para garantizar que su publicidad se ajusta a lo previsto en la normativa reguladora de la publicidad sobre productos

y servicios bancarios, siempre que hagan un uso suficiente de sus herramientas de control previo voluntario.

El capítulo III regula el procedimiento mediante el cual el Banco de España, en ejercicio de su función supervisora, prevista en el artículo 50 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, y de la potestad administrativa que le atribuye el artículo 5.1 de la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, podrá requerir el cese o la rectificación de la publicidad bancaria que no se ajuste a lo previsto en esta circular. Todo ello sin perjuicio de la aplicación, cuando proceda, del régimen sancionador previsto en la normativa exigible a las entidades sujetas a su ámbito de aplicación.

En la disposición adicional se introduce una obligación de notificación de inicio de actividad publicitaria para aquellas entidades que realicen por primera vez publicidad sobre productos y servicios bancarios en territorio español.

En la disposición transitoria primera se prevé que mantendrán su vigencia los efectos de las comunicaciones de adhesión a sistemas de autorregulación publicitaria remitidas al Banco de España con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de esta circular.

Para garantizar la seguridad jurídica y, a su vez, asegurar que las entidades cuentan con plazo suficiente para adaptar sus procedimientos a los nuevos requisitos organizativos exigibles en relación con las obligaciones de registro de la publicidad, en la disposición transitoria segunda se establece que, hasta la entrada en vigor de la norma 7, conforme a lo dispuesto en la disposición final tercera, mantendrá su vigencia lo previsto en el apartado 4 de la norma tercera y en el apartado 1 de la norma cuarta de la Circular 6/2010, de 28 de septiembre.

En la disposición final primera se introducen modificaciones a la Circular 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda, al objeto de actualizar y reforzar las obligaciones de transparencia exigibles a los establecimientos que realicen operaciones de compra y venta de billetes extranjeros o cheques de viajero contra euros.

Al objeto de asegurar una interpretación de la norma coherente y armonizada y de facilitar la adaptación de los procedimientos internos de las entidades, en la disposición final segunda se prevé la elaboración por el Banco de España de las especificaciones técnicas que deberá reunir el registro interno, con arreglo a un formato normalizado.

Igualmente, por los motivos señalados, y con el fin de asegurar una transición ordenada a la nueva regulación, en la disposición final tercera se establecen dos excepciones a la fecha de entrada en vigor de la circular. Así, las obligaciones de registro definidas en la norma 7 entrarán en vigor a los seis meses de la publicación por el Banco de España de las especificaciones técnicas previstas en la disposición final segunda, mientras que la obligación de notificación de inicio de actividad publicitaria recogida en la disposición adicional única entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

Finalmente, en el anejo se regulan los principios generales a los que deberá ajustarse la actividad publicitaria sobre productos y servicios bancarios y se establecen, asimismo, una serie de reglas y criterios generales sobre el contenido mínimo y el formato del mensaje publicitario, para promover, entre otros aspectos, el carácter equilibrado y objetivo de la publicidad.

Esta circular se dicta en el ejercicio de la habilitación normativa atribuida al Banco de España en la disposición final primera y en los artículos 4 y 5 de la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, y de conformidad con los principios establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

En particular, la circular cumple con los principios de necesidad y eficacia, al tratarse de una disposición que, en esencia, sustituye la normativa existente con el fin de mejorar su contenido, lo adapta a las nuevas tendencias en publicidad digital y refuerza el control interno de los riesgos derivados de la actividad publicitaria por parte de las entidades. Se atiende también a los principios de proporcionalidad, de seguridad jurídica y de eficiencia establecidos en la citada ley, puesto que se prevén únicamente aquellas medidas y requisitos imprescindibles para dar cumplimiento efectivo al mandato encomendado al Banco de España en la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio. Asimismo, se ha procedido a racionalizar, precisar y sistematizar el contenido de la circular que se deroga, con el fin de

facilitar su conocimiento y comprensión por parte de sus destinatarios y contribuir a mantener un marco normativo estable, predecible, integrado y claro, que otorgue un nivel de protección adecuado a la clientela y evite cargas administrativas innecesarias a las entidades.

Por último, conforme a lo dispuesto en el artículo 8 de la Resolución de 28 de marzo de 2000, del Consejo de Gobierno del Banco de España, por la que se aprueba el Reglamento Interno del Banco de España, en aplicación del principio de transparencia, la circular se ha sometido a los procedimientos de consulta, audiencia e información públicas regulados en el artículo 133 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, mediante el acceso a los documentos propios de su tramitación en el sitio web del Banco de España, de forma que los potenciales destinatarios de la norma y los interesados en general han tenido la oportunidad de manifestar sus observaciones durante el procedimiento de elaboración.

En consecuencia, en uso de las facultades que tiene concedidas, el Consejo de Gobierno del Banco de España, a propuesta de la Comisión Ejecutiva, y de acuerdo con el Consejo de Estado, ha aprobado la presente circular, que contiene las siguientes normas:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Norma 1. *Objeto.*

El objeto de esta circular es desarrollar las normas, principios y criterios a los que debe sujetarse la actividad publicitaria que se refiera a productos y servicios bancarios, incluidos los servicios de pago, distintos de los instrumentos financieros y servicios de inversión contemplados en la Orden EHA/1717/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de servicios y productos de inversión, todo ello de conformidad con lo previsto en la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios.

Norma 2. *Definiciones.*

A los efectos de lo previsto en esta circular, se entenderá por:

a) «Actividad publicitaria»: toda forma de publicidad, según se define en el artículo 2 de la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, realizada por las entidades en el ámbito de su actividad, independientemente de los medios de comunicación, soportes y formatos publicitarios utilizados para su difusión, tales como, entre otros, televisión y cine (anuncios, publirreportajes, programas patrocinados, emplazamiento publicitario, etc.), radio (cuñas, ráfagas, microprogramas, etc.), prensa, todo tipo de publicidad exterior (vallas fijas y móviles, cartelería, transportes públicos, mobiliario urbano, etc.), publicidad a través de Internet y dispositivos móviles (banners, botones, ventanas emergentes, anuncios animados, vídeos publicitarios, boletines informativos, publicidad en buscadores y redes sociales, mensajes de texto, mensajes multimedia, aplicaciones, códigos QR, etc.), publicidad directa (buzoneo, cartas personalizadas, marketing por correo electrónico, marketing telefónico, cupones, etc.), publicidad en el lugar de venta (estands, expositores, rótulos, displays publicitarios, adhesivos de suelo, proyecciones audiovisuales, etc.), folletos, catálogos, regalos promocionales, campañas de fidelización, actos de patrocinio o cualquier otra forma de comunicación comercial.

b) «Campaña publicitaria»: conjunto de actuaciones que tienen por objetivo publicitar un producto o servicio bancario a través de una única pieza o de una serie de piezas publicitarias diferentes, pero agrupadas en el tiempo y relacionadas entre sí, que se difunden a través de diversos medios durante un período concreto.

c) «Comunicación comercial»: cualquier forma de transmisión de información, verbal o visual, destinada a promocionar, directa o indirectamente, a través de textos, imágenes y/o sonidos, la contratación de productos y servicios bancarios.

d) «Entidades»: las entidades previstas en la norma 4, cuando realicen actividad publicitaria sobre productos y servicios bancarios.

e) «Grupo de entidades»: un grupo de empresas en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio o de los artículos 4, 5, 6 y 7 del Reglamento Delegado (UE) n. 241/2014 de la Comisión, de 7 de enero de 2014, por el que se completa el Reglamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo en lo relativo a las normas técnicas de regulación aplicables a los requisitos de fondos propios de las entidades, que estén vinculadas entre sí por una relación a tenor del artículo 10.1 o del 113.6 o 113.7 del Reglamento (UE) n. 575/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 26 de junio de 2013, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, y por el que se modifica el Reglamento (UE) n. 648/2012.

f) «Mensaje publicitario»: información incluida en una comunicación comercial que se dirige a captar la atención del destinatario con el objetivo de que este adquiera o utilice un producto o servicio bancario.

g) «Pieza publicitaria»: formato específico (cuña, anuncio televisivo, banner, cartelería, etc.) a través del cual se transmite un mensaje publicitario en función del medio de comunicación o soporte publicitario utilizado.

h) «Pieza publicitaria con contenido diferencial»: formato específico, diseñado en el marco de una campaña publicitaria para ser difundido a través de un medio de comunicación o soporte publicitario concreto, en el que los textos incluidos en el mensaje publicitario que puedan afectar a la adecuada comprensión de las características del producto o servicio bancario ofertado (en particular, los datos informativos relativos a su naturaleza, su coste o rentabilidad y las advertencias legales, o sus condiciones de visibilidad) difieren de manera esencial de los de otras piezas publicitarias diseñadas en ese mismo formato y para esa misma campaña (por ejemplo, introduciendo nuevas condiciones o requisitos para acceder al producto o servicio bancario o variando significativamente la forma de presentar la información). A estos efectos, se entenderá que las piezas publicitarias que sean variaciones de otra pieza, en las que simplemente se actualicen las condiciones económicas ofertadas o se omita parte de la información a fin de adaptarla a distintos tamaños o espacios de duración, no tienen la consideración de pieza publicitaria con contenido diferencial, sin perjuicio de la obligación de la entidad de asegurar que estas cumplen con lo previsto en la circular.

i) «Proveedor de servicios»: tercero que realiza un proceso, servicio o actividad para la entidad, o partes de estos, en el ámbito de la actividad publicitaria, con arreglo a un contrato publicitario, según se regulan en la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad, un contrato de prestación de servicios o un acuerdo de externalización.

Norma 3. *Ámbito objetivo.*

1. Queda sujeta a lo previsto en esta circular la actividad publicitaria, dirigida a clientes o potenciales clientes en territorio español, en la que se ofrezcan productos o servicios bancarios o se divulgue información sobre ellos.

Se considerará actividad publicitaria sobre productos y servicios bancarios aquella en la que se llame la atención del público sobre servicios de gestión, o de otro tipo, que presten las entidades con carácter adicional o en relación con otros productos o servicios bancarios.

2. De conformidad con lo previsto en el artículo 2.2 de la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, no tendrán la consideración de actividad publicitaria sobre productos o servicios bancarios:

a) Las campañas o piezas publicitarias dirigidas exclusivamente a divulgar información corporativa, como la relacionada con la situación y gestión de la entidad (estructura organizativa, indicadores fundamentales de carácter financiero y no financiero, responsabilidad social corporativa, etc.) o su objeto social, con el propósito de darse a conocer al público.

b) Los contenidos informativos que resulten precisos para la contratación de un producto o servicio bancario, o para la realización de una operación, tales como la información precontractual y contractual, incluidas en las páginas de contenido general o transaccionales del sitio web de la entidad que den soporte a la ejecución de dichas operaciones.

c) Las informaciones, ejemplos, simulaciones o advertencias legales sobre las características específicas de las concretas operaciones solicitadas por el usuario (coste,

plazos de ejecución, etc.) incluidas en las páginas transaccionales del sitio web de la entidad que den soporte a la ejecución de dichas operaciones.

3. Las comunicaciones sobre los productos o servicios bancarios contratados que las entidades vienen obligadas a facilitar a sus clientes en el marco de la relación contractual, así como las que contengan únicamente información relativa a sus funcionalidades técnicas u operativas, se regirán por lo previsto en su normativa específica.

Norma 4. *Ámbito de aplicación subjetivo.*

1. Esta circular será de aplicación a la actividad publicitaria de las siguientes entidades:

a) Las entidades de crédito.
b) Las entidades de dinero electrónico.
c) Las entidades de pago.
d) Los establecimientos financieros de crédito, incluidos los autorizados para operar como entidades de pago híbridas o entidades de dinero electrónico híbridas.
e) Los prestamistas inmobiliarios, los intermediarios de crédito inmobiliario o los representantes designados, según se definen en los artículos 4.2), 4.5) y 4.8) de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario.
f) Las entidades indicadas en las letras a), b), c) y e) anteriores que estén autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea o en un tercer Estado, cuando operen en España mediante sucursal, agente o intermediario establecido en territorio nacional.

2. La actividad publicitaria de las entidades señaladas en las letras a), b), c) y e) del apartado anterior que estén autorizadas en un Estado miembro de la Unión Europea, cuando operen en España en régimen de libre prestación de servicios, o que estén autorizadas en un tercer Estado, cuando operen en España sin sucursal, deberá ajustarse únicamente a lo previsto en las normas 5, 8 y 9, en la disposición adicional única y en el anejo de esta circular.

CAPÍTULO II

Control de la publicidad

Norma 5. *Contenido y formato del mensaje publicitario.*

1. La publicidad de los productos y servicios bancarios deberá respetar las previsiones de esta circular, sin perjuicio del cumplimiento de lo previsto en la Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad; en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, y demás normas reguladoras de la publicidad de general aplicación; en las normas reguladoras de los productos y servicios bancarios que contengan disposiciones específicas en relación con la actividad publicitaria, y en la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio.
2. Al diseñar las campañas publicitarias, y cada una de las piezas publicitarias que las integran, las entidades se ajustarán a lo previsto en el anejo. A estos efectos, tendrán en cuenta, en todo caso, la naturaleza y la complejidad del producto o servicio bancario ofrecido, las características de los medios de difusión utilizados y el público objetivo al que se dirijan.

Norma 6. *Política de comunicación comercial. Procedimientos y controles internos.*

1. Las entidades deberán contar con una política de comunicación comercial, a fin de garantizar el adecuado cumplimiento de lo previsto en esta circular. Dicha política recogerá expresamente:

a) Una descripción de la actividad publicitaria desarrollada por la entidad.
b) Los principios y criterios generales recogidos en el anejo, así como una relación de la normativa aplicable a la actividad publicitaria de la entidad.
c) La designación de las áreas funcionales de la entidad que serán responsables de la revisión interna de las piezas publicitarias a los efectos de llevar a cabo un adecuado control del contenido de las campañas.

d) Una descripción detallada de los procedimientos y controles internos establecidos por la entidad para proteger los legítimos intereses de la clientela y gestionar los riesgos derivados de su actividad publicitaria, en la que se especificará el modo en el que se garantiza el conocimiento de la política de comunicación comercial por parte de todas las áreas involucradas en dicha actividad. Como parte de estos controles, se incluirán, entre otros, los necesarios para:

1.º Garantizar que el contenido y el formato de los mensajes publicitarios se ajustan a lo previsto en esta circular y, en particular, que se adaptan a las características del colectivo al que se dirigen.

2.º Asegurar la revisión de las piezas publicitarias por parte de las áreas funcionales de la entidad designadas a estos efectos en la política de comunicación comercial.

3.º Crear y mantener un registro interno actualizado de las campañas publicitarias, de conformidad con lo previsto en la norma 7.

4.º Cuando proceda, llevar a cabo un control y seguimiento efectivo del desempeño de sus proveedores de servicios en el ámbito de la actividad publicitaria y, en su caso, de la utilización por parte de la entidad de las herramientas de control previo del sistema de autorregulación publicitaria al que estuviera adherida, de conformidad con lo previsto en la política de comunicación comercial.

5.º Garantizar la ejecución en tiempo y forma del cese o rectificación de las piezas publicitarias a requerimiento del Banco de España.

2. El órgano de administración será responsable de aprobar la política de comunicación comercial, que deberá contar con el informe favorable del órgano que desempeñe la función de cumplimiento normativo y mantenerse debidamente actualizada y a disposición del Banco de España.

3. En la política de comunicación comercial se designarán las áreas funcionales de la entidad responsables de controlar la adecuación y la eficacia de aquella y de los procedimientos y los mecanismos de control establecidos con el fin de gestionar los riesgos derivados de la actividad publicitaria, que serán objeto de revisión periódica de conformidad con el marco de control interno y de gestión de riesgos definido por la entidad.

Los procedimientos y controles internos establecidos serán proporcionados al tamaño y a la estructura de la entidad, así como al carácter, escala y complejidad de su actividad publicitaria.

4. La entidad será responsable de la difusión de las piezas publicitarias en los términos previstos por las áreas funcionales de la entidad responsables de su revisión interna y, en su caso, por el sistema de autorregulación publicitaria a cuya verificación se hayan sometido, y efectuará en todos los casos, incluso cuando su difusión se lleve a cabo a través de terceros, las comprobaciones oportunas a fin de asegurar que el contenido y el formato de las piezas publicitarias se ajustan a sus instrucciones expresas.

Igualmente, establecerá los medios y cauces oportunos para retirar en un plazo razonable la publicidad de productos o servicios que ya no estén disponibles al público, teniendo en cuenta el medio de comunicación o el soporte publicitario utilizado, y en todo caso en un máximo de cinco días hábiles a contar desde la fecha de finalización de la oferta o, en ausencia de un plazo de vigencia determinado, desde la fecha de cierre de la campaña.

Norma 7. *Registro de la publicidad.*

1. Las entidades mantendrán un registro interno, debidamente actualizado y a disposición del Banco de España, en el que anotarán y conservarán toda la documentación correspondiente a cada una de las campañas publicitarias difundidas por la entidad, separadas por años naturales e identificadas por número de orden correlativo y nombre comercial.

2. Entre la documentación correspondiente a cada campaña publicitaria deberá figurar, al menos, la siguiente información:

a) Datos generales de la campaña: fecha de inicio y de cierre, ámbito territorial, descripción detallada del público objetivo y relación de los medios de comunicación y soportes publicitarios utilizados para su difusión.

b) Información específica sobre las piezas publicitarias: se conservará, al menos, un ejemplar de todas las piezas publicitarias con distinto mensaje (incluyendo las aclaraciones o advertencias legales) o formato (cuña de radio, anuncio televisivo, banner, cartelería, etc.) publicitario difundidas durante la campaña, en el formato original o en formato electrónico que permita su reproducción. Adicionalmente, cuando proceda:

1.º Se detallará para cada ejemplar la información requerida en el punto a), si esta no coincidiese con la genérica de la campaña.

2.º Se incluirá una relación de los distintos tamaños o espacios de duración en los que se haya difundido la pieza publicitaria (por ejemplo, en los casos de cartelería, banners, anuncios en televisión o cuñas publicitarias en radio).

3.º Se identificarán los intermediarios (agentes, distribuidores, intermediarios de crédito vinculados, prescriptores, etc.) que hayan participado en la comercialización de los productos o servicios bancarios ofrecidos en las piezas publicitarias y, en su caso, en la difusión de estas.

c) Información de control sobre la campaña:

1.º Fecha y documentación acreditativa de la revisión por las áreas funcionales de la entidad designadas a estos efectos en la política de comunicación comercial de, al menos, un ejemplar de todas las piezas publicitarias con distinto mensaje (incluyendo las aclaraciones o advertencias legales) o formato (cuña de radio, anuncio televisivo, banner, cartelería, etc.) publicitario difundidas durante la campaña, en la que se hará constar expresamente que se ha verificado el adecuado cumplimiento de lo previsto en el anejo en relación con la información sobre el coste o rentabilidad del producto o servicio bancario ofrecido y, en particular, con lo relativo a la inclusión de la tasa anual equivalente (TAE) en el mensaje publicitario, y se especificarán los criterios que se han tenido en cuenta para su cálculo.

2.º Cuando la entidad esté adherida a un sistema de autorregulación publicitaria, fecha y documentación acreditativa de la obtención del informe de consulta previa positivo de cada una de las piezas publicitarias sometidas a su revisión, de conformidad con lo previsto en la norma 8.

3.º En su caso, copia de los requerimientos de cese o rectificación de las piezas publicitarias difundidas durante la campaña efectuados por el Banco de España y de las resoluciones emitidas por los órganos extrajudiciales de los sistemas de autorregulación publicitaria en relación con las reclamaciones o controversias derivadas de la campaña publicitaria.

3. El registro interno previsto en esta norma se custodiará en las oficinas centrales de la entidad.

En caso de que un grupo de entidades sujetas a lo previsto en esta circular desarrolle su actividad publicitaria de manera centralizada, el registro podrá ser único para todo el grupo. En estos casos, se comunicará dicha circunstancia al Banco de España, con indicación expresa de la entidad que mantendrá el registro, y este se llevará de forma desglosada para cada entidad integrante del grupo, debidamente identificada por el código del Banco de España.

Norma 8. *Adhesión a sistemas de autorregulación publicitaria.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en la norma 6, y en particular de la obligación de la entidad de llevar a cabo una revisión interna de las piezas publicitarias, se presumirá que las entidades que se hayan adherido voluntariamente a sistemas de autorregulación publicitaria que cumplan con lo dispuesto en el artículo 37.4 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, disponen de los procedimientos y controles internos previstos en la norma 6.1.d).1.º, siempre que los códigos de conducta de los referidos sistemas de autorregulación hagan propios los principios y criterios recogidos en el anejo e incluyan medidas de autorregulación previa de los contenidos publicitarios.

Esta presunción no se extenderá en ningún caso a los procedimientos y controles necesarios para garantizar el cumplimiento efectivo del resto de las obligaciones de la entidad en relación con la adecuada gestión del riesgo derivado de su actividad publicitaria.

2. Las entidades adheridas a sistemas de autorregulación publicitaria harán un uso suficiente de sus herramientas de control previo voluntario.

A tal efecto, obtendrán al menos un informe de consulta previa positivo de todas las piezas publicitarias con contenido diferencial que vayan a emitirse durante la campaña antes de proceder a su difusión, para lo cual remitirán al sistema de autorregulación la información que este les requiera a fin de poder emitir el citado informe, entre la que constará la siguiente:

a) Copia de la pieza publicitaria sometida a verificación, en el formato original o formato electrónico que permita su reproducción.

b) Vigencia de la oferta, ámbito territorial y descripción detallada del público objetivo de la pieza publicitaria.

c) Medios de comunicación y soportes publicitarios que vayan a utilizarse para su difusión.

d) Cuando proceda, relación de los distintos tamaños o espacios de duración en los que vaya a difundirse la pieza publicitaria y de las adaptaciones efectuadas a estos efectos sobre la pieza original, a fin de que el sistema de autorregulación pueda hacer las valoraciones o advertencias que considere oportunas.

e) Cuando proceda, identificación de los intermediarios (agentes, distribuidores, intermediarios de crédito vinculados, prescriptores, etc.) que vayan a participar en la comercialización de los productos o servicios bancarios ofrecidos en la pieza publicitaria y, en su caso, en la difusión de esta.

3. El Banco de España informará en su sitio web de las entidades adheridas a sistemas de autorregulación publicitaria que cumplan con los requisitos previstos en esta norma y especificará el sistema al que está adherida cada entidad. A tal fin, las entidades comunicarán dicha información mediante el canal habilitado al efecto en el sitio web del Banco de España.

CAPÍTULO III

Supervisión de la actividad publicitaria

Norma 9. *Función supervisora del Banco de España. Procedimiento para requerir el cese o la rectificación de la publicidad bancaria.*

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 50 de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, en el ejercicio de su función supervisora, el Banco de España podrá requerir a las entidades información específica sobre las campañas o piezas publicitarias, con el fin de valorar su adecuación a la normativa aplicable.

Dicho requerimiento deberá ser atendido por la entidad en un plazo de tres días hábiles.

2. Igualmente, el Banco de España podrá dirigirse a las entidades para informarles de los desajustes que aprecia en su actividad publicitaria y, en su caso, en ejercicio de la potestad administrativa a la que se refiere el artículo 5.1 de la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, requerir el cese de la publicidad o su oportuna rectificación.

3. En caso de recibir un requerimiento de cese o de rectificación de una campaña o pieza publicitaria, la entidad deberá, bien acreditar su cumplimiento ante el Banco de España, por el procedimiento que este establezca en dicha comunicación, bien objetarlo, en cuyo caso alegará las razones motivadas en las que se funda dicha objeción, todo ello en un plazo máximo de tres días hábiles, salvo que, teniendo en cuenta las concretas circunstancias relativas al contenido de los mensajes publicitarios, a los medios de comunicación y formatos empleados, o a los potenciales riesgos derivados de la campaña o pieza publicitaria afectadas, el Banco de España establezca un plazo distinto.

Recibidas las alegaciones de la entidad, si estas se basaran en todo o en parte en que la pieza publicitaria objeto de requerimiento cuenta con un informe de consulta previa positivo emitido por un sistema de autorregulación de la actividad publicitaria de conformidad con lo previsto en la norma 8, el Banco de España se dirigirá al órgano de control del

correspondiente sistema de autorregulación a fin de que este justifique, en un plazo máximo de tres días hábiles, los criterios en los que se basa el citado informe favorable.

Una vez valoradas las alegaciones presentadas por la entidad, o transcurridos los plazos previstos en este apartado sin que esta hubiese formulado alegaciones, el Banco de España le notificará, bien la confirmación del requerimiento, bien su modificación en lo que proceda, o bien el archivo de las actuaciones, lo que pondrá fin al procedimiento.

4. En el supuesto de que la resolución que ponga fin al procedimiento confirmase el requerimiento de cese o rectificación de la publicidad en todos o algunos de sus términos, la entidad deberá cumplirlo en un plazo máximo de tres días hábiles, salvo que el Banco de España establezca un plazo distinto en dicha notificación, a través de los mismos medios empleados para la difusión de la campaña o pieza publicitaria y con idéntico alcance, todo ello sin perjuicio de la posibilidad de interponer el recurso administrativo correspondiente.

5. Las medidas previstas en esta norma se adoptarán sin perjuicio de la aplicación, cuando proceda, del régimen sancionador previsto en el título IV de la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, en caso de incumplimiento de las obligaciones previstas en esta circular por parte las entidades señaladas en las letras a), b), c), d) y f) de la norma 4.1, y en el capítulo IV de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, en caso de incumplimiento de las obligaciones previstas en esta circular por parte las entidades señaladas en la letra e) de la norma 4.1.

En caso de actuación administrativa en el marco de un expediente sancionador, y en lo que se refiere únicamente al cumplimiento de lo previsto en la norma 5 y en el anejo, se entenderá que la entidad actuó diligentemente si la pieza publicitaria controvertida se hubiese ajustado al contenido del informe de consulta previa positivo emitido por el sistema de autorregulación publicitaria al que esté adherida, salvo que dicho informe contradiga manifiestamente lo dispuesto en esta circular.

Disposición adicional única. *Inicio de la actividad publicitaria.*

Las entidades mencionadas en la norma 4 que realicen por primera vez publicidad sobre productos y servicios bancarios dirigida a clientes o potenciales clientes en territorio español deberán comunicar esta circunstancia al Banco de España y, cuando esta les resulte exigible, remitir asimismo la política de comunicación comercial conforme a lo previsto en la norma 6, todo ello mediante transmisión telemática a través del canal habilitado a tal efecto en el sitio web del Banco de España y en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de inicio de la actividad publicitaria.

Disposición transitoria primera. *Comunicación de la adhesión a sistemas de autorregulación publicitaria.*

Sin perjuicio de la obligación de las entidades de comunicar cualquier actualización de la información requerida en la norma 8.2, mantendrán su vigencia los efectos de las comunicaciones de adhesión a sistemas de autorregulación publicitaria efectuadas al Banco de España con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de esta circular.

Disposición transitoria segunda. *Registro de la publicidad.*

Hasta la entrada en vigor de las disposiciones previstas en la norma 7, mantendrán su vigencia las obligaciones de registro previstas en el apartado 4 de la norma tercera y en el apartado 1 de la norma cuarta de la Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España, a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios.

Disposición derogatoria. *Derogación de normativa.*

Queda derogada la Circular 6/2010, de 28 de septiembre, del Banco de España, a entidades de crédito y entidades de pago, sobre publicidad de los servicios y productos bancarios, así como cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta circular.

Disposición final primera. *Modificación de la Circular 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda.*

La norma novena de la Circular 6/2001, de 29 de octubre, sobre titulares de establecimientos de cambio de moneda, queda redactada del siguiente modo:

«1. Información al público:

1.1 En relación con la información al público sobre tipos de cambio, comisiones y gastos a la que se refiere el artículo 6.1 de la Orden del Ministerio de Economía de 16 de noviembre de 2000, de regulación de determinados aspectos del régimen jurídico de los establecimientos de cambio de moneda y sus agentes, los titulares de establecimientos de cambio de moneda que realicen con su clientela operaciones de compra y/o venta de billetes extranjeros o cheques de viajero contra euros deberán publicar los tipos mínimos de compra y máximos de venta de las principales monedas con las que operen o, en su caso, los tipos únicos que aplicarán para los importes que no excedan de 3.000 euros.

1.2 La información sobre los tipos de cambio incluirá, con la misma relevancia y de forma que capte la atención del público, el detalle de las comisiones y gastos, incluso mínimos, que apliquen en las operaciones citadas en el apartado anterior, y describirá, de manera sencilla y que facilite la comparación entre entidades, los conceptos que devengan comisión, o los gastos aplicables, cuando esta información no se derive claramente de su propia denominación.

1.3 Con carácter previo a la realización de una operación de compra o venta de billetes extranjeros o cheques de viajero contra euros, se proporcionará al cliente, para su conformidad expresa, que deberá quedar debidamente acreditada, información detallada y desglosada del tipo de cambio y de todas las comisiones o gastos asociados a la concreta operación solicitada. Dicha información se facilitará de forma gratuita, en papel o en otro soporte duradero, y se expresará en términos claros y fácilmente comprensibles.

1.4 Los establecimientos de cambio de moneda dispondrán de un tablón de anuncios permanente que se situará en un lugar destacado y visible, de forma que atraiga la atención del público, en cada uno de los locales donde se realicen las operaciones de compra y/o venta de billetes extranjeros o cheques de viajero contra euros, donde se harán constar:

a) La información sobre los tipos de cambio, comisiones y gastos que apliquen en las operaciones con la clientela, de conformidad con lo previsto en los apartados anteriores.

b) La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente para atender y resolver las reclamaciones de sus clientes, con indicación expresa de las distintas vías para presentar una reclamación.

c) Los datos de contacto de, al menos, una entidad acreditada de conformidad con lo previsto en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, para la resolución alternativa de litigios en el ámbito de su actividad, con indicación expresa del procedimiento para presentar una reclamación.

d) Una referencia a la normativa que regula la transparencia de las operaciones con la clientela, en la que se detallará el contenido de las normas de transparencia de la presente circular que les sean de aplicación.

e) Una copia legible de la comunicación del Banco de España en la que consten la autorización obtenida en virtud de lo dispuesto en el Real Decreto 2660/1998, de 14 de diciembre, y el número de inscripción en el registro correspondiente.

2. Documentos de liquidación de operaciones de compraventa de billetes extranjeros y cheques de viajero:

2.1 Como justificante de las operaciones realizadas, los titulares de establecimientos de cambio de moneda entregarán a los clientes un documento de liquidación de la operación en papel o en otro soporte duradero, en el que se

detallarán, de forma clara y separada, los importes monetarios entregados y recibidos en las unidades que corresponda, el tipo de cambio utilizado y, en su caso, las comisiones o gastos aplicados, con indicación expresa de su concepto.

2.2 Cuando se trate de comisiones porcentuales, se especificará la base de cálculo sobre la que se ha aplicado el porcentaje correspondiente, junto con el importe monetario resultante en euros.

3. Medidas organizativas e identificativas:

3.1 Cuando los titulares de los establecimientos de cambio de moneda realicen la actividad para la que han sido autorizados en el mismo local en el que se desarrollen otras actividades económicas, deberán contar con las medidas organizativas necesarias para asegurar que la clientela identifique claramente al prestador del correspondiente servicio y pueda relacionarlo con las informaciones mencionadas en los apartados precedentes.

3.2 La mención a redes u organizaciones internacionales en la actividad de los establecimientos de cambio de moneda no podrá inducir a confusión al público sobre la identidad o responsabilidad del titular con el que se contratan los servicios.

Cuando se refiera a la condición del establecimiento como miembro de dichas redes u organizaciones internacionales, esta mención se incluirá, vinculada de forma menos destacada a la identidad del titular del establecimiento de cambio de moneda autorizado en España, en todos los locales en que se ejerza la actividad, en los documentos propios de su tráfico y en los anuncios publicitarios en cualquier medio. Esta obligación se extenderá a la actividad de los agentes del establecimiento.»

Disposición final segunda. *Especificaciones técnicas del registro interno.*

El Banco de España determinará las especificaciones técnicas que deberá reunir el registro interno previsto en la norma 7 con arreglo a un formato normalizado.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

1. La presente circular entrará en vigor el 15 de octubre de 2020, sin perjuicio de las salvedades previstas en los apartados siguientes.

2. Lo dispuesto en la norma 7 entrará en vigor a los seis meses de la publicación por el Banco de España de las especificaciones técnicas previstas en la disposición final segunda.

3. Lo dispuesto en la disposición adicional única entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEJO

Principios y criterios a los que debe ajustarse la actividad publicitaria sobre productos y servicios bancarios

I. Principios generales a los que debe ajustarse la publicidad

1. La publicidad sobre productos y servicios bancarios será clara, equilibrada, objetiva y no engañosa. Con este fin, las entidades utilizarán un lenguaje sencillo y fácil de comprender, evitarán la inclusión de información ambigua, sesgada, incompleta o contradictoria, que pueda inducir a confusión, y no omitirán u ocultarán información necesaria para que el destinatario adopte o pueda adoptar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa.

En las comunicaciones comerciales y piezas publicitarias sujetas a lo previsto en esta circular deberá desvelarse inequívocamente el carácter publicitario del mensaje, cuando no resulte evidente por el contexto.

2. Se distinguirán claramente los productos y servicios bancarios ofrecidos, y se evitará el empleo de vocablos o expresiones que puedan generar dudas sobre su naturaleza y características o sobre los riesgos asociados a su contratación. Cuando la denominación comercial del producto o servicio ofrecido, o su encuadramiento dentro de la oferta

publicitaria de la entidad, pueda inducir a error sobre la naturaleza jurídica de la operación, esta deberá aclararse expresamente.

De igual modo, cuando se ofrezca la contratación simultánea de dos o más productos de diferente naturaleza, deberán indicarse claramente las distintas características de uno y otro.

3. Las comunicaciones comerciales y piezas publicitarias que faciliten información sobre el coste o rentabilidad del producto o servicio bancario para el público deberán contener información clara, exacta y actualizada sobre sus características esenciales, de forma adecuada a la naturaleza y complejidad del producto o servicio bancario ofrecido, las características de los medios de difusión utilizados y el público objetivo al que se dirijan, a fin de permitir que el destinatario pueda tomar una decisión informada sobre la contratación.

4. Cuando el medio de comunicación o el formato publicitario utilizado imponga limitaciones de espacio o de tiempo, la remisión a fuentes de información alternativas no debe inducir a error al destinatario acerca de las características del producto o servicio ofrecido, ni generar en aquel un comportamiento económico que presumiblemente no habría adoptado de haber conocido toda la información precisa para su adecuada comercialización.

5. Los mensajes publicitarios y la forma de presentarlos se adaptarán a las características del colectivo al que se dirijan, promoverán la cabal comprensión de la pieza publicitaria y evitarán mecanismos de atracción publicitaria que sean manifiestamente incompatibles con la protección de los intereses de dicho colectivo. En todo caso, el mensaje publicitario no creará falsas impresiones o expectativas que, de algún modo, actúen a modo de incentivo a la contratación del producto o servicio ofrecido o puedan crear una apariencia distinta a la realidad sobre las características o duración de la oferta anunciada.

6. Cuando en la pieza publicitaria se incluyan mensajes de carácter secundario o de forma menos destacada, estos no podrán contradecir el contenido del mensaje principal ni limitarlo de manera esencial. En todo caso, las aclaraciones o advertencias legales sobre los productos o servicios bancarios ofrecidos incluidas en el mensaje publicitario (por ejemplo, sobre sus riesgos, condicionantes que afecten a su coste o rentabilidad para el público, o requisitos para su comercialización) tendrán un formato, posición y relevancia apropiados, a fin de asegurar que son fácilmente percibidos por el destinatario, y se avisará sobre su existencia con llamadas de nota al mismo nivel del texto o con mensajes destacados en el mensaje principal.

7. La inclusión en el mensaje publicitario de adjetivos superlativos o diminutivos, o de expresiones que indiquen preferencia, ventaja o liderazgo del anunciante o del producto o servicio, deberá poder acreditarse cuando se trate de publicidad comparativa y evitarse en los demás casos; en especial, cuando se trate de expresiones relacionadas con el coste o rendimiento del producto o servicio bancario ofrecido.

Sin perjuicio de lo previsto en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, en la publicidad comparativa, los productos o servicios bancarios comparados tendrán la misma finalidad o satisfarán las mismas necesidades, y la comparación se realizará de modo objetivo entre una o más de sus características esenciales, que habrán de ser pertinentes, verificables y representativas. En todo caso, se detallarán en la pieza publicitaria los supuestos en los que se base la comparación efectuada, sin omitir datos o hechos relevantes, y se indicarán expresamente las fuentes empleadas.

II. Formato del mensaje publicitario

1. La forma y la presentación del mensaje publicitario (en particular, la tipografía, el color y el contraste de fondo) serán adecuadas para el medio de difusión empleado, de forma que garanticen su cómoda y completa lectura.

2. El tipo de letra y las fuentes empleadas en el mensaje publicitario, incluso las utilizadas en las aclaraciones o advertencias legales, serán fácilmente legibles y destacarán sobre el fondo. Se evitará el uso de fuentes demasiado ornamentadas o adornos (relieves, etc.) que dificulten la lectura.

3. El tamaño mínimo del óvalo o cuerpo central de la letra (en particular, la empleada en las aclaraciones o advertencias legales) se determinará en función del formato publicitario utilizado y de la distancia media a la que esté previsto que el destinatario lea el texto, procurando garantizar, en todo caso, su fácil lectura y comprensión.

A modo de ejemplo, en la elaboración de las piezas publicitarias se utilizará un cuerpo de letra cuya equivalencia en milímetros respete la siguiente tabla orientativa:

Distancia	Formatos publicitarios	Tamaño mínimo de letra
A menos de 0,5 metros	Prensa impresa, folletos, publicidad directa (cartas personalizadas, marketing por correo electrónico, etc.), publicidad a través de Internet y dispositivos móviles (vídeos publicitarios, boletines informativos, banners, etc.).	1,5 milímetros
Entre 1 y 3,6 metros	Publicidad en medios audiovisuales (televisión), publicidad en el lugar de venta (cartelería interior y exterior, expositores, etc.).	5 milímetros
Entre 3,6 y 12 metros	Publicidad exterior (mobiliario urbano, transportes públicos, etc.).	10 milímetros
A más de 12 metros	Publicidad en cine y publicidad exterior de gran tamaño (vallas publicitarias y lonas).	100 milímetros

III. Contenido del mensaje publicitario

1. Criterios generales.

1.1 El uso de acrónimos o marcas comerciales de las entidades en la publicidad de productos o servicios bancarios debe permitir su identificación indubitable. En caso contrario, se acompañarán de su denominación registral.

1.2 Cuando una entidad publicite productos o servicios bancarios de otra, deberá delimitarse con claridad qué entidad presta los servicios y qué entidad actúa como mera comercializadora o distribuidora de los productos y servicios de la primera. La responsabilidad por la omisión de esta información en la pieza publicitaria recaerá sobre la entidad que actúa como comercializadora o distribuidora.

Asimismo, cuando en la comercialización de los productos y servicios bancarios participen agentes de la entidad o terceros, como intermediarios de crédito, se indicará expresamente en la pieza publicitaria el carácter con el que estos actúan, y será responsabilidad de la entidad asegurar el cumplimiento de los requisitos y obligaciones que se establecen en esta circular.

1.3 Cuando una oferta tenga un plazo de vigencia determinado, este se hará constar expresamente. Si el plazo de vigencia estuviera condicionado a cualquier otra variable (alcanzar un volumen determinado, existencia de un número limitado de productos, etc.), dicha condición deberá indicarse en el cuerpo del mensaje principal, con la relevancia adecuada.

La ausencia de plazo en el mensaje publicitario permitirá considerar la oferta en vigor a todos los efectos durante el período de difusión de la campaña o pieza publicitaria en cuestión.

1.4 Si el mensaje publicitario hace referencia a las ventajas de un determinado tratamiento fiscal, deberá aclararse si este es de carácter general o depende de la situación personal del cliente o potencial cliente, y se informará, en todo caso, de que dicho tratamiento puede estar sujeto a modificaciones.

1.5 Se evitará aludir al término «regalo» u otro término equivalente en aquellos casos en los que pueda existir una repercusión fiscal por la entrega de un bien o una suma de dinero como incentivo para la contratación de un producto o servicio bancario, en particular en todas aquellas operaciones que la normativa fiscal califique como retribución en especie.

2. Información sobre el coste o rentabilidad del producto o servicio bancario. Inclusión de la tasa anual equivalente (TAE) en el mensaje publicitario.

2.1 Toda información cuantitativa sobre el coste o rentabilidad del producto o servicio bancario incluida en el mensaje publicitario deberá indicar expresamente el período al que se refiere. Cuando se incluyan dos o más magnitudes, estas deberán referirse al mismo período.

En particular, la información sobre rentabilidades pasadas no deberá facilitarse de forma parcial o sesgada, ni sobre períodos inferiores a doce meses. La rentabilidad plurianual deberá expresarse en términos de revalorización, sin perjuicio de que a esta información se añada la TAE en los casos en los que corresponda incluirla. Cuando se incluya una referencia a la variación máxima que ha tenido un determinado índice o una cotización

dentro de un determinado período, deberá completarse con los datos correspondientes a la variación –positiva o negativa– de dicho índice o cotización, para lo cual se tomarán como referencia sus valores en la fechas inicial y final del mismo período.

Asimismo, deberán indicarse de forma explícita, clara e inequívoca, con llamadas de nota al mismo nivel del texto o mensajes destacados en el mensaje principal, las condiciones o requisitos a los que, en su caso, estén condicionados dicho coste o rentabilidad, o las variables de las que pudiera depender su evolución.

2.2 Cuando se incluya información relacionada con el coste del producto o servicio bancario, el mensaje publicitario deberá hacer referencia, en todo caso, a las comisiones, los impuestos y cualquier otro tipo de gastos que deba abonar el cliente para su contratación o mantenimiento, así como, en el caso de los créditos, los intereses y el coste de los servicios accesorios cuya contratación sea obligatoria para la obtención del crédito o para obtenerlo en las condiciones ofrecidas, en particular las primas de los seguros.

2.3 En las piezas publicitarias sobre depósitos o créditos en las que se indique un tipo de interés o cualesquiera cifras, como las comisiones o los gastos aplicables, o de cualquier otra forma se haga referencia a su coste o rentabilidad para el público, el mensaje publicitario deberá expresar dicho coste o rentabilidad en términos de TAE, mediante un ejemplo representativo determinado de forma clara, concisa y destacada.

Para el cálculo de la TAE se tendrán en cuenta las reglas y criterios específicos establecidos al efecto en la normativa aplicable al tipo de producto o servicio bancario de que se trate.

2.4 La información sobre el tipo de interés nominal (TIN) anual aplicable a la operación y sobre los demás elementos que componen la TAE se incluirá de forma que no genere confusión respecto a la diferente naturaleza y utilidad de esta última. En particular, cuando la TAE pueda verse alterada por determinadas circunstancias (por ejemplo, la existencia de un tipo de interés fijo para cierto período inicial, comisiones u otras causas), el ejemplo representativo hará mención expresa a tales circunstancias y al intervalo significativo en el que aquella pueda moverse.

2.5 Cuando la pieza publicitaria deba incluir la TAE de conformidad con lo previsto en la normativa aplicable, se le dará relevancia frente al TIN, de forma que capte la atención del público.

2.6 Cuando se trate de operaciones a tipo de interés variable, la expresión TAE se sustituirá por la de TAEVariable y deberán mencionarse en la pieza publicitaria, con la adecuada relevancia y claridad, el índice de referencia aplicable y la periodicidad de la revisión. La información referida al índice de referencia y al cálculo de la TAEVariable deberá actualizarse periódicamente con arreglo al último dato disponible, con un plazo máximo de tres meses cuando se trate de medios y soportes impresos, y dentro de las 48 horas siguientes cuando se trate de piezas publicitarias difundidas a través de medios digitales.

En estos casos, el ejemplo representativo incluirá expresamente la advertencia de que la TAEVariable se ha calculado bajo la hipótesis de que los índices de referencia no varían y, por tanto, variará con las revisiones del tipo de interés.

Cuando se establezcan límites a la variación del tipo de interés, dichos límites se indicarán en la pieza publicitaria de forma relevante. Asimismo, se tendrán en cuenta para el cálculo de la TAEVariable, y se advertirá expresamente de esta circunstancia en el ejemplo representativo.

2.7 En las piezas publicitarias sobre depósitos o créditos sin intereses que estén sujetos a comisiones u otros gastos, además de detallar dichas comisiones y gastos, se incluirá la expresión «sin intereses» o similar junto a la TAE resultante, que se destacará especialmente en el mensaje publicitario, de modo que el destinatario comprenda adecuadamente el coste del depósito o crédito.

2.8 Cuando exista remuneración en especie, la pieza publicitaria deberá adaptarse a los siguientes criterios:

a) Si no existe retribución en efectivo, deberá indicarse expresamente esta circunstancia.

b) La valoración del producto a efectos del cálculo de la TAE deberá ser la que resulte de conformidad con la legislación tributaria.

c) Tanto la retribución en efectivo –si la hubiese– como la retribución en especie deben tenerse en cuenta para el cálculo de la TAE.

d) Deberá indicarse expresamente que la retribución en especie está sujeta a tributación.

e) En caso de que determinados importes –como el IVA o el ingreso a cuenta– deban ser satisfechos por el cliente, se hará mención explícita de estas circunstancias y se reflejará la cuantificación de tales importes, teniéndolos en cuenta a efectos del cálculo de la TAE.

3. Contenido mínimo exigible en las ofertas de financiación en las que se incluya información relacionada con su coste para el público.

En las comunicaciones comerciales y piezas publicitarias sujetas a lo previsto en esta circular mediante las que se ofrezca un crédito, o la intermediación para la celebración de un contrato de crédito, en las que se indique un tipo de interés o cualesquiera cifras, como las comisiones o los gastos aplicables, o de cualquier otra forma se haga referencia a su coste para el público, se incluirá, al menos, la siguiente información:

a) Las características esenciales del crédito (naturaleza, importe, TIN, comisiones, coste total, sistema de amortización, importe de los pagos y plazo para su devolución) y cualquier otra información requerida en las normas comunitarias, estatales o autonómicas que contengan disposiciones específicas en relación con la publicidad del tipo de financiación de que se trate. En particular, en el caso de créditos en forma de pago aplazado de un bien o servicio, además de la información obligatoria relativa al crédito, se especificarán de forma destacada el precio de adquisición al contado y el precio total a plazos.

b) La TAE, expresada mediante un ejemplo representativo determinado con arreglo a lo previsto en la normativa aplicable. En particular, en los contratos de préstamo sujetos al ámbito de aplicación de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, el ejemplo representativo se determinará de conformidad con los criterios establecidos en la letra d) del artículo 4.5 de la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio.

c) Cuando se trate de créditos denominados en moneda extranjera, se incluirá una advertencia sobre el hecho de que las posibles fluctuaciones del tipo de cambio podrían afectar al importe adeudado.

4. Contenido mínimo exigible en las ofertas de productos y servicios bancarios, distintos de las operaciones de financiación, en las que se incluya información relacionada con su coste o rentabilidad para el público.

En las comunicaciones comerciales y piezas publicitarias sujetas a lo previsto en esta circular mediante las que se ofrezca un producto o servicio bancario, o la intermediación para la contratación de un producto o servicio bancario, distintos de las operaciones de financiación, en las que se indique un tipo de interés o cualesquiera cifras, como las comisiones o los gastos aplicables, o de cualquier otra forma se haga referencia a su coste o rentabilidad para el público, se incluirá, al menos, la siguiente información:

a) Las características esenciales del producto o servicio bancario (naturaleza, coste o rentabilidad, plazo, etc.). Cuando proceda, se especificará si existe o no derecho a cancelación anticipada y, en tal caso, las comisiones o penalizaciones aplicables, así como cualquier otra información requerida en las normas comunitarias, estatales o autonómicas que contengan disposiciones específicas en relación con la publicidad del producto o servicio bancario de que se trate.

b) Cuando proceda, la TAE, expresada mediante un ejemplo representativo determinado con arreglo a lo previsto en la normativa aplicable.

c) Cuando proceda, una referencia al Fondo de Garantía de Depósitos al que se encuentra adherida la entidad, cuando este sea diferente del previsto en el Real Decreto-ley 16/2011, de 14 de octubre, por el que se crea el Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito.

d) Cuando proceda, la advertencia de que la rentabilidad está sujeta a fluctuaciones del mercado, sin que costes o rentabilidades pasadas condicionen o generen derechos en el futuro. En estos casos, se indicará expresamente que dicha rentabilidad podría ser nula o incluso negativa.

e) Cuando se trate de productos denominados en moneda extranjera, se hará especial mención al riesgo de tipo de cambio.

IV. Régimen aplicable a la publicidad emitida a través de medios audiovisuales o radiofónicos

1. Publicidad emitida a través de medios audiovisuales.

1.1 Los textos sobreimpresos en las piezas publicitarias difundidas a través de medios audiovisuales (en particular, los relativos a las advertencias legales –como el indicador de riesgo o las alertas sobre liquidez y complejidad, entre otras– o al ejemplo representativo de la TAE) deberán mantenerse fijos en pantalla durante el tiempo que dure su reproducción.

1.2 No obstante lo dispuesto en el punto III, apartados 3 y 4, de este anejo, en las piezas publicitarias emitidas a través de medios audiovisuales que conlleven una limitación de espacio o de tiempo, como los anuncios en cine o televisión, deberá facilitarse de forma hablada y/o sobreimpresa en pantalla, al menos, la siguiente información:

a) Una referencia a la naturaleza del producto o servicio bancario de que se trate y, en su caso, las advertencias legales exigibles.

b) La información requerida en las normas comunitarias, estatales o autonómicas que contengan disposiciones específicas en relación con la publicidad del producto o servicio bancario de que se trate.

c) Cuando proceda, el TIN y la TAE, expresada mediante un ejemplo representativo determinado con arreglo a lo previsto en la normativa aplicable.

d) Las comisiones bancarias que, en su caso, deba satisfacer el destinatario para la contratación y el mantenimiento del producto o servicio bancario ofrecido.

e) La dirección de una página web informativa en la que se contenga toda la información relevante sobre el producto o servicio bancario ofrecido de conformidad con lo previsto en esta circular, así como, en su caso, la posibilidad de obtener más información en la red de oficinas de la entidad o en otros puntos de venta específicos. Esta información se comunicará, en todo caso, de forma hablada.

En estos casos, las entidades podrán optar por incluir toda o parte de dicha información al final de la pieza publicitaria, sobre una pantalla fija, con un contraste de fondo apropiado y durante un tiempo suficiente, que no será inferior a tres segundos, para que sea adecuadamente percibida por el espectador.

2. Publicidad emitida a través de medios radiofónicos.

2.1 En las piezas publicitarias emitidas a través de medios radiofónicos en las que se facilite información sobre el coste o la rentabilidad del producto o servicio bancario ofrecido, las entidades proporcionarán, al menos, la información prevista en el apartado 1.2 anterior.

2.2 En su caso, en la publicidad sobre productos y servicios bancarios emitida a través de medios radiofónicos se llamará especialmente la atención sobre la existencia de una página web informativa en la que se contendrá toda la información relevante sobre el producto o servicio bancario ofrecido de conformidad con lo previsto en esta circular, así como sobre la posibilidad de obtener más información en la red de oficinas de la entidad o en otros puntos de venta específicos.

V. Publicidad en medios digitales y redes sociales

1. Criterios generales.

1.1 Las comunicaciones comerciales en medios digitales y redes sociales que conlleven necesariamente limitaciones de peso, formatos, tamaños o caracteres se regirán por lo previsto en esta sección, sin perjuicio de la obligación de las entidades de asegurar que estas cumplen con los principios y criterios generales establecidos en las secciones I y II de este anejo.

1.2 Cuando el contenido del mensaje publicitario se vea afectado por las limitaciones previstas en el apartado anterior, de forma que no resulte posible incluir información concreta y completa sobre las características y riesgos de los productos y servicios bancarios ofertados, siempre que se indique un tipo de interés o cualesquiera cifras, como las comisiones o los gastos aplicables, o de cualquier otra forma se haga referencia al coste o

rentabilidad para el público del producto o servicio bancario ofertado, se incluirá, al menos, la siguiente información:

a) La identidad de la entidad anunciante o, cuando proceda, del intermediario de crédito o representante designado.

b) Una referencia a la naturaleza del producto o servicio bancario de que se trate.

c) La TAE, cuando se trate de comunicaciones comerciales sobre depósitos o créditos.

d) Un enlace a una página web de destino, específica para el producto o servicio bancario ofertado, en la que se contenga toda la información requerida de conformidad con lo previsto en esta circular y en las normas reguladoras del producto o servicio bancario de que se trate. Dicha información estará fácilmente localizable en la página principal de la página web de destino, sin necesidad de que el destinatario tenga que realizar pasos adicionales para acceder a ella, y se mostrará de forma adaptada al tipo de dispositivo utilizado por el usuario.

1.3 En los casos previstos en el apartado anterior, cuando se trate de comunicaciones comerciales sobre créditos sujetos al ámbito de aplicación de la Ley 16/2011, de 24 de junio, de contratos de crédito al consumo, o a la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario, se incluirá adicionalmente un ejemplo representativo simplificado, con el siguiente formato:

«TIN XX% Importe XX [eur, divisa] Plazo XX [meses, años] XX cuotas de XX [eur, divisa] Importe total adeudado XX [eur, divisa] [cuando proceda] Cumpliendo condiciones»

En el caso de los créditos en forma de pago aplazado de un bien o servicio en particular, se añadirá, además, la siguiente información:

«PVP XX [eur, divisa] Precio total a plazos XX [eur, divisa]»

1.4 El ejemplo representativo previsto en el apartado anterior se determinará de conformidad con lo dispuesto en la normativa aplicable. En particular, en los contratos de préstamo sujetos al ámbito de aplicación de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, se tendrán en cuenta los criterios establecidos en la letra d) del artículo 4.5 de la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio.

1.5 El enlace a la página web de destino previsto en el apartado 1.2.d) anterior se destacará, cuando sea posible, del resto del texto incluido en el mensaje publicitario mediante la utilización de distintas fuentes o de técnicas de resaltado. Asimismo, el título del enlace y su ubicación dentro del mensaje publicitario se diseñarán de forma que atraiga la atención del destinatario y promueva el acceso a su contenido.

2. Publicidad emitida a través de medios digitales.

2.1 Cuando los mensajes publicitarios se difundan en una página de Internet a través de piezas publicitarias animadas o interactivas, compuestas de varios fotogramas que siguen una sucesión (banner dinámico, formato de intercambio de gráficos animado, etc.), las entidades se asegurarán de que la información requerida en el apartado 1 anterior se mantiene fija en pantalla por un tiempo no inferior a dos segundos.

3. Publicidad emitida a través de redes sociales.

3.1 Cuando en las comunicaciones comerciales en redes sociales se inserten imágenes (archivos gráficos, infografías, etc.), vídeos publicitarios (vídeos en vivo, animaciones gráficas, vídeo 360º, etc.) u otros recursos visuales, sonoros o audiovisuales a fin de superar la limitación de caracteres intrínseca a las publicaciones en estas plataformas de comunicación, se indicará expresamente en el mensaje publicitario que estos contienen información adicional relevante para la adecuada comprensión del producto o servicio bancario ofertado, utilizando expresiones como «pincha en la imagen para ver las condiciones de la oferta» o fórmulas similares que promuevan su visionado por el destinatario.

En estos casos, siempre que el contenido de la información difundida a través de dichos recursos respete íntegramente lo previsto en esta circular, no será necesario cumplir con lo previsto en el apartado 1.2.d) de esta sección.

3.2 La entidad será responsable del cumplimiento de lo previsto en esta sección, aunque no haya generado el contenido original de la comunicación, cuando reenvíe un texto o un contenido compartido por un tercero (en particular, un cliente) en el que se respalden o destaquen expresamente los beneficios de un producto o servicio financiero comercializado por la entidad.

§ 78

Orden ECC/2502/2012, de 16 de noviembre, por la que se regula el procedimiento de presentación de reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones

Ministerio de Economía y Competitividad
«BOE» núm. 281, de 22 de noviembre de 2012
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2012-14363

El artículo 31 y la disposición final undécima de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible han venido a modificar el régimen español de atención de las reclamaciones en el sector financiero, con la finalidad expresa de proteger los derechos de los clientes en cada uno de los tres ámbitos de actividad financiera: banca, valores y seguros.

Conforme a la redacción del artículo 30 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, se han concebido los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como los órganos más adecuados para ejercer un labor de atención y solución de las quejas, reclamaciones y consultas que pueden interponer los clientes financieros. Su actuación habrá de ajustarse a los principios de independencia, transparencia, contradicción, eficacia, legalidad, libertad y representación.

La presente norma habrá de mejorar la eficacia del funcionamiento de los servicios de reclamaciones y, con ellos, fomentar la aplicación efectiva de la normativa de protección del usuario de servicios financieros y las buenas prácticas en el sector financiero, al tiempo que se aumenta el nivel de seguridad jurídica en las relaciones entre entidades y clientes.

La orden regula los extremos fundamentales del procedimiento de tramitación de las quejas, reclamaciones y consultas ante los tres servicios de reclamaciones en cumplimiento del mandato previsto en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

En su virtud, con la aprobación previa del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, y de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

Artículo 1. *Objeto.*

Esta orden ministerial tiene por objeto establecer el procedimiento aplicable a la presentación de consultas, quejas y reclamaciones ante los servicios de reclamaciones del Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en adelante servicios de reclamaciones, conforme a lo

previsto en el artículo 30.3 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Artículo 2. *Definiciones.*

1. A los efectos previstos en esta orden, tendrán la consideración de quejas las presentadas por los usuarios de servicios financieros por las demoras, desatenciones o cualquier otro tipo de actuación deficiente que se observe en el funcionamiento de las entidades financieras contra las que se formula la queja.

2. Tendrán la consideración de reclamaciones las presentadas por los usuarios de servicios financieros que pongan de manifiesto, con la pretensión de obtener la restitución de su interés o derecho, hechos concretos referidos a acciones u omisiones de las entidades financieras reclamadas que supongan para quien las formula un perjuicio para sus intereses o derechos y que deriven de presuntos incumplimientos por las entidades reclamadas, de la normativa de transparencia y protección de la clientela o de las buenas prácticas y usos financieros.

3. Tendrán la consideración de consultas las solicitudes de asesoramiento e información relativas a cuestiones de interés general sobre los derechos de los usuarios de servicios financieros en materia de transparencia y protección de la clientela, o sobre los cauces legales para el ejercicio de tales derechos.

4. Tendrán la consideración de buenas prácticas aquellas que, sin venir impuestas por la normativa contractual o de supervisión ni constituir un uso financiero, son razonablemente exigibles para la gestión responsable, diligente y respetuosa con la clientela de los negocios financieros.

5. Se consideran normas de transparencia y protección de la clientela aquellas que contienen preceptos específicos referidos a las entidades supervisadas señaladas anteriormente y, que con la finalidad de proteger los legítimos intereses de los clientes, establecen un conjunto de obligaciones específicas aplicables a las relaciones contractuales entre unos y otros, exigen la comunicación de las condiciones básicas de las operaciones y regulan determinados aspectos de su publicidad, normas de actuación e información.

Artículo 3. *Legitimación para formular quejas o reclamaciones y consultas por los usuarios de servicios financieros.*

1. Podrán presentar quejas o reclamaciones y formular consultas, personalmente o mediante representación, todas las personas físicas o jurídicas, españolas o extranjeras, que estén debidamente identificadas, en su condición de usuarios de los servicios financieros prestados por cualquiera de las entidades supervisadas por el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, y siempre que se refieran a sus intereses y derechos legalmente reconocidos, o se trate de una consulta sobre sus derechos en materia de transparencia y protección de la clientela y cauces legales existentes para su ejercicio.

2. Están legitimados para presentar quejas o reclamaciones y formular consultas en su condición de usuarios de servicios financieros las personas o entidades que actúen en defensa de los intereses particulares de sus clientes, partícipes o inversores, los tomadores de seguros, asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados o derechohabientes de cualquiera de ellos, así como los partícipes y beneficiarios de planes de pensiones.

3. Igualmente, podrán presentar quejas o reclamaciones y formular consultas las asociaciones y organizaciones representativas de legítimos intereses colectivos de los usuarios de servicios financieros, siempre que tales intereses resulten afectados y aquéllas estén legalmente habilitadas para su defensa y protección y reúnan los requisitos establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, o, en su caso, en la legislación autonómica en materia de defensa de los consumidores.

4. También estarán legitimadas para formular consultas las oficinas y servicios de información y atención al cliente a que se refiere el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

5. Cuando las quejas o reclamaciones impliquen tratamiento o comunicación de datos personales de los usuarios, se requerirá que conste la conformidad expresa de éstos.

Artículo 4. *Competencia de los servicios de reclamaciones.*

1. Cualquier reclamación o queja podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los tres servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido. En caso de que el servicio de reclamaciones que recibe la reclamación o queja no resulte competente para su tramitación, se encargará de remitirla inmediatamente al servicio de reclamaciones competente.

2. Cuando una queja, reclamación o consulta corresponda, por razón de su contenido, al ámbito de competencia de dos o más servicios de reclamaciones, el expediente se tramitará por el servicio de reclamaciones que corresponda en atención a la naturaleza jurídica de la entidad reclamada. En estos casos, el servicio de reclamaciones al que corresponda tramitar el expediente solicitará informe a los otros servicios de reclamaciones sobre los asuntos que correspondan a sus ámbitos de competencias, integrando tales informes en el informe final que se dicte.

Asimismo, los servicios de reclamaciones podrán alcanzar acuerdos entre sí para articular la asistencia que pudieran recabarse en el ejercicio de sus competencias, con el fin de armonizar y mejorar las prácticas en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 5. *Presentación de quejas o reclamaciones.*

1. La presentación de quejas o reclamaciones se podrá efectuar por los siguientes medios:

a) En soporte papel.

b) Por medios electrónicos, a través de los registros electrónicos habilitados a tal efecto en el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en los términos previstos en la normativa aplicable.

2. La presentación de quejas o reclamaciones se podrá efectuar conforme al formulario que a tal efecto desarrollarán los servicios de reclamaciones y que contendrá, como mínimo, la información establecida en el artículo 6.

Las entidades financieras pondrán a disposición de los usuarios de servicios financieros dicho formulario, tanto a solicitud de los mismos, como de oficio, en el momento de tramitar la reclamación o queja que estos hubieran planteado ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame.

3. De todas las reclamaciones o quejas presentadas, sea cual fuere la forma y lugar de presentación, se dejará constancia formal en el correspondiente servicio de reclamaciones que las reciba, con independencia de los servicios a los que la reclamación o queja se refiera.

4. La interposición de las reclamaciones o quejas formuladas al amparo de esta orden no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos. No obstante, se suspenderán o interrumpirán los plazos establecidos para el ejercicio de acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora, puedan ejercitar quienes figuren en ellos como interesados.

Asimismo, la utilización por los usuarios de servicios financieros de los servicios de reclamaciones para atender sus quejas o reclamaciones se entiende sin perjuicio de la utilización de otros sistemas de protección previstos en la legislación vigente, en especial, en la normativa arbitral y de consumo.

Artículo 6. *Contenido de la reclamación o queja.*

1. Las reclamaciones o quejas deberán contener:

a) Los datos identificativos del reclamante, nombre y apellidos, o denominación social en el caso de personas jurídicas, domicilio a efectos de notificaciones y número de identificación de las personas físicas o entidades, o, en su caso, datos del registro público de la entidad de

que se trate. Si se presenta por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.

b) La identificación de la entidad reclamada, así como de la oficina o sucursal a que se refiere en su caso la reclamación o queja.

c) El motivo de la reclamación o queja que se presente en relación con sus intereses y derechos legalmente reconocidos, haciendo constar expresamente que aquella no se encuentra pendiente de resolución o litigio ante órganos administrativos, arbitrales o jurisdiccionales. En ningún caso, podrán alegarse hechos distintos de los aducidos en la reclamación o queja previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame, con excepción de los hechos relacionados que se hubieran producido con posterioridad a su sustanciación.

d) Acreditar que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación de la reclamación o queja ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe sin que haya sido resuelta, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente, su petición.

e) Lugar, fecha y firma.

2. Junto a las reclamaciones o quejas se deberá acompañar cuanta documentación resulte imprescindible para resolver las cuestiones planteadas con motivo de la reclamación o queja, sin perjuicio de que el servicio de reclamaciones recabe de la entidad reclamada la documentación que deba obrar en su poder en relación con aquéllas.

3. Las reclamaciones o quejas que se presenten por medios electrónicos en los registros electrónicos a que se refiere el artículo 5, deberán cumplir los requisitos establecidos en la normativa vigente relativa al acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Artículo 7. *Reclamación o queja previa ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe.*

1. Para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el servicio de reclamaciones correspondiente será imprescindible acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame.

2. Denegada la admisión de las reclamaciones o quejas, o desestimada total o parcialmente su petición, o transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de su presentación en el servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame, sin que haya sido resuelta, el interesado podrá presentar su reclamación o queja indistintamente ante cualquiera de los servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, en los términos establecidos en el artículo anterior.

3. Recibidas las reclamaciones o quejas por el servicio de reclamaciones al que corresponda su conocimiento por razón de la materia, verificará la concurrencia de las circunstancias previstas en los apartados anteriores, y si se cumplen los requisitos necesarios, se procederá a la apertura de un expediente por cada reclamación o queja, en el que se incluirán todas las actuaciones relacionadas con esta; en caso contrario, se requerirá al reclamante para completar la información en el plazo de diez días hábiles a contar desde la fecha en que el reclamante reciba la notificación, especificándose de forma clara cuál es la información que falta para completar la reclamación o queja, con apercibimiento de que, si no la completase, se le tendrá por desistido.

4. No será preciso para la admisión y tramitación de reclamaciones o quejas ante el servicio de reclamaciones correspondiente acreditar haberlas formulado previamente al departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, al defensor del cliente o partícipe, cuando tengan por objeto la demora o incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o partícipe de la entidad, en sentido favorable al cliente, que hubiera versado sobre el objeto de la queja o reclamación.

Artículo 8. *Acumulación de expedientes.*

1. Podrá acordarse la acumulación de expedientes, para su tramitación conjunta, en los siguientes casos:

a) Cuando se trate de reclamaciones o quejas presentadas por distintas personas, y se refieran a la misma entidad financiera, que guarden una identidad sustancial o una íntima conexión en los hechos o problemas puestos de manifiesto.

b) Cuando se trate de reclamaciones o quejas formuladas por una misma persona referidas a cuestiones que guarden una identidad sustancial o una íntima conexión, y que no consistan en una mera reiteración.

2. La acumulación de expedientes no afectará a la mención individualizada de las reclamaciones o quejas en el resumen estadístico que ha de contener la memoria anual a que se refiere el artículo 30.4 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

Artículo 9. *Reclamaciones y quejas colectivas.*

1. Podrá presentarse una única reclamación o queja conjunta por parte de distintos reclamantes cuando éstos se vean afectados por conductas que tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, de la misma entidad.

2. La presentación de reclamaciones o quejas colectivas se realizará a través de un único representante.

3. La reclamación o queja colectiva deberá contener todos los elementos establecidos en el artículo 6.

4. Los servicios de reclamaciones deberán tramitar las reclamaciones o quejas colectivas como un único expediente y pronunciarse sobre éstas en una única resolución.

Artículo 10. *Supuestos y procedimiento de inadmisión de reclamaciones o quejas.*

1. Serán causas de inadmisión por falta de competencia por parte de los servicios de reclamaciones o quejas:

a) Cuando se pretenda tramitar como reclamaciones o quejas reguladas en este procedimiento recursos o acciones distintas cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o aquéllos se encuentren pendientes de litigio ante estos órganos.

b) Cuando en la reclamación o queja se planteen controversias sobre determinados hechos cuya prueba únicamente pueda ser realizada en vía judicial.

c) Cuando se planteen controversias sobre la cuantificación económica de los daños y perjuicios que eventualmente haya podido ocasionar a los usuarios de los servicios financieros la actuación, incluso sancionable, de las entidades sometidas a supervisión, o sobre cualquier otra valoración económica.

d) Cuando la reclamación o queja se fundamente en una controversia cuya resolución requiera necesariamente la valoración de expertos con conocimientos especializados en una materia técnica ajena a la normativa de transparencia y protección de la clientela o a las buenas prácticas y usos financieros.

2. Tampoco se admitirán las reclamaciones o quejas:

a) Cuando se advierta carencia de fundamento o inexistencia de pretensión por omitirse datos esenciales para la tramitación, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de las reclamaciones o quejas, o no se acredite que ha transcurrido el plazo de dos meses desde la fecha de presentación ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame sin que haya sido resuelta la reclamación o queja, o que ha sido denegada la admisión o desestimada, total o parcialmente su petición, salvo que tenga por objeto la demora o el incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o partícipe de la entidad, en sentido favorable al cliente, que hubiera versado sobre el objeto de la queja o reclamación

b) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de las reclamaciones o quejas no se refieran a operaciones concretas o sean distintos de los aducidos ante el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame.

c) Cuando se articulen como reclamaciones o quejas, las consultas sobre derechos en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio, sin perjuicio de que se acuerde su tramitación como tal consulta, de lo que se informará al interesado.

d) Cuando se formulen reclamaciones o quejas que reiteren otras anteriores resueltas y que tengan un contenido y fundamento idéntico o sustancialmente similar, respecto del mismo sujeto y en méritos de idéntico objeto.

e) Cuando se presenten ante el servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, reclamaciones o quejas en relación con contratos de grandes riesgos, seguros colectivos o planes de pensiones que instrumenten compromisos por pensiones de las empresas con sus trabajadores o beneficiarios, que no se refieran a la condición de usuario de servicios financieros de las entidades aseguradoras o de entidades gestoras de fondos de pensiones.

f) Cuando haya transcurrido el plazo de prescripción de acciones o derechos que de conformidad con lo previsto en los contratos o en la normativa reguladora que resulte de aplicación pueda ejercitar quien presente o aquel en cuya representación se presente la reclamación o queja de que se trate y en todo caso cuando haya transcurrido un plazo de 6 años desde la producción de los hechos sin que se haya presentado la reclamación o queja.

3. Cuando no sean admisibles a trámite las reclamaciones o quejas, por alguna de las causas indicadas en este artículo, se pondrá de manifiesto al interesado en informe motivado, dándole un plazo de diez días hábiles para alegar en su caso. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

4. Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de reclamaciones o quejas y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera, y se decretará sin más el archivo del expediente, previa comunicación al interesado.

Artículo 11. *Tramitación de las reclamaciones.*

1. Una vez se proceda a la apertura de expediente por cada una de las reclamaciones o se acuerde la acumulación de expedientes, en el plazo de diez días hábiles, se informará al interesado de que su tramitación se entiende sin perjuicio de las acciones que le asisten para hacer valer sus derechos y de los plazos y cauces para su ejercicio, así como que no paralizará la resolución y tramitación de los correspondientes procedimientos y que su terminación en el informe final del servicio de reclamaciones no tiene carácter vinculante ni la consideración de acto administrativo recurrible.

Dentro de dicho plazo, igualmente, se remitirá a la entidad contra la que se dirija una copia de las reclamaciones y de los documentos aportados, para que en el plazo de quince días hábiles presente al servicio de reclamaciones las alegaciones y documentación que tenga por conveniente, sin perjuicio de que se pueda recabar directamente de las entidades reclamadas la información precisa para un adecuado conocimiento de la reclamación presentada. Los servicios de reclamaciones remitirán copia de las anteriores alegaciones y documentación al reclamante. El traslado de esta información podrá, no obstante, ser ejecutado directamente por las entidades reclamadas, si así lo determinan los servicios de reclamaciones correspondientes.

El reclamante podrá pronunciarse sobre las alegaciones de la entidad en el plazo de quince días hábiles.

Todos los requerimientos que se formulen a la entidad deberán ser cumplimentados en el plazo de quince días hábiles, transcurridos los cuales sin contestación se tendrán por incumplidos a los efectos de continuar la tramitación del expediente.

2. El reclamante y la entidad reclamada podrán acceder a las actuaciones incorporadas al expediente.

3. En el caso en el que se plantee en la reclamación controversia entre las alegaciones formuladas por el reclamante y la entidad, corresponderá a esta última fundamentar sus alegaciones de acuerdo con la información de que disponga.

4. Transcurrido el plazo sin que la entidad reclamada hubiera formulado contestación, o transcurrido el plazo establecido en el apartado uno para que los interesados muestren su posible disconformidad, se emitirá el informe que dará por terminado el expediente.

5. Los servicios de reclamaciones podrán entrar a conocer, de oficio, sobre conductas que hubieran resultado acreditadas en el expediente aunque no hubieran sido el objeto de la reclamación, previa petición de alegaciones a la entidad

Artículo 12. *Terminación de los expedientes de reclamaciones.*

1. El expediente deberá concluir con un informe en el plazo máximo de cuatro meses, a contar desde la fecha de presentación de la reclamación en el servicio de reclamaciones competente. Si ello no fuese posible, deberán hacerse constar expresamente en el informe final las causas que lo han impedido.

2. La falta de emisión del informe en dicho plazo no implicará la aceptación del motivo de las reclamaciones. Transcurrido dicho plazo sin haberse emitido informe final, se comunicará al interesado esta circunstancia, sin perjuicio de la obligación de concluir el expediente dirigiéndose en todo caso por escrito al reclamante expresando su criterio mediante el informe correspondiente.

3. El expediente concluirá con un informe, que será motivado, y deberá contener unas conclusiones claras en las que se haga constar si de lo actuado se desprende quebrantamiento de normas de transparencia y protección y si la entidad se ha ajustado o no a las buenas prácticas y usos financieros. En todo caso, el informe final deberá pronunciarse sobre todas las cuestiones que planteen las reclamaciones.

4. El informe será notificado a los interesados y a la entidad reclamada en el plazo de diez días hábiles a contar desde su fecha de emisión.

5. En el informe final no existe obligación de aplicar criterios manifestados en informes evacuados con anterioridad en resolución de reclamaciones por motivos similares, si bien deberá motivar el cambio de criterio.

6. El informe final del servicio de reclamaciones no tiene carácter vinculante y no tendrá la consideración de acto administrativo recurrible.

7. Los servicios de reclamaciones deberán conservar toda la información relativa a los expedientes tramitados durante un periodo mínimo de 6 años.

Artículo 13. *Tramitación de las quejas.*

1. Salvo lo previsto en este artículo, la tramitación de las quejas estará sujeta, a lo establecido en los artículos 11 y 12.

2. El plazo establecido en el primer párrafo del artículo 11.1 será de cinco días hábiles y los previstos en el segundo, tercer y cuarto párrafo de ese mismo artículo serán de diez días hábiles.

3. A los efectos de este artículo, el expediente deberá concluir con un informe en el plazo máximo de tres meses, desde la fecha de presentación de las quejas al servicio de reclamaciones competente.

No obstante lo anterior, si la queja tuviera por objeto la demora o incumplimiento de una decisión del departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, del defensor del cliente o partícipe de la entidad contra la que se reclame el expediente deberá concluir con un informe en un plazo máximo de un mes y medio.

4. El informe al que hace referencia el artículo 12.4 será notificado a los interesados y a la entidad reclamada en el plazo de cinco días hábiles a contar desde su fecha de emisión.

Artículo 14. *Actuaciones complementarias.*

1. Si el informe emitido en el expediente de reclamación fuera desfavorable a la entidad reclamada, ésta deberá comunicar expresamente, en el plazo de un mes desde la notificación del informe, la aceptación o no de los presupuestos y criterios manifestados en el mismo, así como aportar la justificación documental de haber rectificado su situación con el

reclamante, en su caso. En el supuesto de incumplimiento de este deber se entenderá que la entidad no ha aceptado lo impuesto en el informe.

Una vez recibida esta comunicación o transcurrido dicho plazo, se procederá al archivo de las reclamaciones. El archivo decretado se entenderá sin perjuicio de las responsabilidades administrativas o de otro orden en que haya podido incurrir la entidad.

Si la rectificación se produjese en cualquier momento anterior a la emisión del informe final y fuera a satisfacción del reclamante, deberá también justificarse documentalmente, salvo que existiese desistimiento expreso del interesado. En tales casos se procederá al archivo de la reclamación sin más trámite, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 18.

Además, en caso de allanamiento, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan, el servicio de reclamaciones podrá formular a la entidad las indicaciones que estime pertinentes.

2. Si de las actuaciones practicadas así se dedujese, se remitirán a los servicios de supervisión correspondientes aquellos expedientes en los que se aprecien indicios de incumplimiento o quebrantamiento graves o reiterados de normas de transparencia y protección de la clientela.

3. El servicio de reclamaciones informará al centro directivo del Ministerio de Economía y Competitividad competente en la materia, siempre que este le requiera y, al menos semestralmente, sobre la marcha del correspondiente servicio, incluyendo información sobre las reclamaciones y quejas recibidas y expedientes tramitados, así como sobre las consultas atendidas.

Artículo 15. *Desistimiento.*

Los interesados podrán desistir de las reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere, sin perjuicio de la posibilidad de que el servicio de reclamaciones competente acuerde su prosecución por entender la existencia de un interés general en las cuestiones planteadas.

Además, en caso de desistimiento de los interesados, sin perjuicio de las responsabilidades disciplinarias o de otro orden que correspondan, el servicio de reclamaciones podrá formular a la entidad las indicaciones que estime pertinentes.

Artículo 16. *Consultas.*

1. Cualquier consulta podrá ser presentada indistintamente ante cualquiera de los servicios de reclamaciones, con independencia de su contenido, del Banco de España, de la Comisión Nacional de Mercado de Valores o de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, o en sus delegaciones.

En estos casos, una vez presentada será remitida al servicio de reclamaciones competente para su tramitación.

2. La presentación de consultas en cualquiera de los lugares previstos en el apartado 1 se podrá efectuar por los siguientes medios:

a) En soporte papel.

b) Por medios electrónicos, a través de los registros electrónicos habilitados a tal efecto en el Banco de España, la Comisión Nacional del Mercado de Valores y en la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, en los términos previstos en la normativa aplicable.

3. Si se presentan por medio de representante, se acreditará la representación por cualquier medio admitido en derecho.

4. En las consultas se hará constar:

a) Nombre y apellidos o razón social y número de identificación de la persona o entidad a que se refiera la cuestión planteada, así como el domicilio a efectos de notificaciones.

b) Los antecedentes y las circunstancias concurrentes.

c) Las dudas que le suscite la normativa aplicable.

d) Los demás datos y elementos que puedan contribuir a la formación de opinión por parte del servicio de reclamaciones competente.

e) El lugar, fecha y firma de las partes.

5. En ningún caso las consultas pueden referirse a una concreta operación con una entidad determinada, sin perjuicio de poder plantearse la oportuna reclamación. Tampoco podrán referirse a las condiciones materiales de las operaciones siempre que se ajusten a las normas de transparencia y protección de la clientela, ni a los contratos de seguro por grandes riesgos.

6. Si la solicitud no reúne los requisitos señalados en los apartados 3 y 4 se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días hábiles, subsane la falta o acompañe los datos, elementos y documentos precisos, con indicación de que, si así no lo hiciera, su escrito será archivado sin más trámites.

7. El servicio de reclamaciones competente archivará sin más el expediente, con notificación al interesado, de las consultas que no cumplan los requisitos establecidos en los apartados 3 y 4 y no sean subsanadas previo requerimiento al efecto, así como aquellas que no sean admisibles de conformidad con lo establecido en el apartado 5.

8. La presentación de una consulta no interrumpirá los plazos establecidos en el ordenamiento para el ejercicio de los derechos ni suspenderá la tramitación de los procedimientos. Se informará de dicha circunstancia al interesado una vez recibida la consulta por el servicio de reclamaciones.

Artículo 17. *Contestación de las consultas.*

1. El servicio de reclamaciones competente contestará a la cuestión planteada, precisando en sus conclusiones los derechos del solicitante en materia de transparencia y protección a la clientela, así como sobre los cauces legales existentes para su ejercicio.

2. El plazo máximo de contestación será de un mes desde la fecha de presentación de la consulta en el servicio de reclamaciones competente. La falta de contestación en dicho plazo no implicará la aceptación de los criterios expresados por los usuarios de servicios financieros en la consulta.

3. La contestación a la consulta tendrá carácter informativo, y no tendrá efectos vinculantes en relación a personas, actividades o supuestos contemplados en la consulta.

Artículo 18. *Conductas sancionables.*

Si la tramitación de los expedientes de reclamaciones o quejas revela datos que puedan constituir indicios de conductas sancionables, en particular, cuando se dedujese el quebrantamiento grave o reiterado de normas de transparencia o protección a la clientela, o se detecten indicios de conductas delictivas, o de infracciones tributarias, de consumo o competencia, o de otra naturaleza, el servicio de reclamaciones pondrá los hechos en conocimiento del departamento u organismo competente en la materia a los efectos oportunos.

Disposición adicional primera. *Servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

1. El servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones como órgano administrativo depende orgánicamente del Director General de Seguros a través de la Subdirección General de Seguros y Política Legislativa, actuando en el ejercicio de sus funciones de acuerdo con los principios previstos en el artículo 30.1 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del Sistema Financiero.

El titular del servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones será nombrado atendiendo a criterios de competencia profesional y experiencia en la protección de los derechos de los usuarios de servicios financieros referidas al ámbito asegurador y de los planes y fondos de pensiones.

2. Corresponde al servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones en el ejercicio de la competencia de protección administrativa en el ámbito de los seguros privados, las siguientes funciones:

a) Atender las consultas, quejas y reclamaciones previstas en la Ley de Reforma del Sistema Financiero Ley 44/2002, de 22 de noviembre.

b) La asistencia en la supervisión sobre conductas de mercado de las entidades sujetas a supervisión de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

c) El fomento de iniciativas en materia de educación financiera y la elaboración de estudios en materias relacionadas con la protección de los asegurados, la transparencia y las mejores prácticas en el mercado.

d) Las demás funciones de protección a los asegurados, beneficiarios, terceros perjudicados y partícipes en planes de pensiones que se le encomienden.

3. El Director General de Seguros y Fondos de Pensiones, en el marco de lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, podrá dictar las instrucciones necesarias para la organización y funcionamiento del servicio de reclamaciones de la propia Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Disposición adicional segunda. *Remisión de alegaciones en las reclamaciones ante el servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.*

En las reclamaciones tramitadas ante el servicio de reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, el traslado de la información al reclamante previsto en el párrafo segundo del artículo 11.1 será ejecutado directamente por las entidades reclamadas.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente orden ministerial.

Disposición final primera. *Régimen supletorio.*

En lo no previsto expresamente en esta orden y en las normas que la desarrollen, será de aplicación a las actuaciones de los servicios de reclamaciones la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Disposición final segunda. *Facultades de desarrollo.*

Se habilita al Banco de España y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para dictar las normas precisas, en el ámbito de sus competencias, para el desarrollo y ejecución de esta Orden.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente Orden entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 79

Orden ECO/734/2004, de 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras

Ministerio de Economía
«BOE» núm. 72, de 24 de marzo de 2004
Última modificación: 30 de diciembre de 2019
Referencia: BOE-A-2004-5290

La confianza de los inversores es una de las piezas fundamentales del engranaje de los mercados financieros. La aplicación de las nuevas tecnologías de la información está favoreciendo, de una parte, la aparición de productos financieros cada vez más innovadores, y de otra, el crecimiento de la prestación de servicios a distancia. Estas nuevas posibilidades de comercialización financiera justifican la adopción de nuevas medidas tendentes a preservar la confianza de los inversores en el funcionamiento y capacidad de los mercados financieros. En efecto, para asegurar que este mayor dinamismo en la prestación de servicios financieros beneficia a los inversores es necesario que el marco legal regulador de los servicios financieros ofrezca a estos clientes un nivel de protección adecuado, que preserve su confianza en el funcionamiento de los mercados.

La Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de medidas de reforma del sistema financiero, adopta en su capítulo V una serie de medidas protectoras de los clientes de servicios financieros. En primer lugar, se establece la obligación para las entidades financieras, de atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes puedan presentar, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos. A estos efectos, las entidades de crédito, empresas de servicios de inversión y entidades aseguradoras deberán contar con un departamento o servicio de atención al cliente. Además podrán designar un defensor del cliente, a quien corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que determine en cada caso su reglamento de funcionamiento, y que habrá de ser una entidad o experto independiente. El artículo 48 de la Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de instituciones de inversión colectiva, extiende este tratamiento a las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva.

En segundo lugar, una vez que se haya formulado previamente la queja o reclamación, y ésta no se haya resuelto o se haya denegado la admisión o se hubiere desestimado, los encargados de atenderla serán unos órganos de nueva creación, los Comisionados para la Defensa de los Clientes de Servicios Financieros, en cuyo Reglamento, aprobado por Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, se establece, en efecto, que tendrán por objeto la protección de los derechos del usuario de servicios financieros, siendo competentes para atender las quejas o reclamaciones que formulen los usuarios de los servicios prestados por: las entidades de crédito, las sociedades de tasación y los establecimientos de cambio de moneda autorizados para realizar operaciones de venta de billetes extranjeros y cheques de viajero o gestión de transferencias en el exterior; por las empresas de servicios de inversión

y las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva en relación con los partícipes en fondos de inversión y los accionistas de sociedades de inversión que hayan delegado la gestión en aquéllas; y por las entidades aseguradoras, salvo en los supuestos de contratos por grandes riesgos, y las entidades gestoras de fondos de pensiones, así como en relación con la actividad de los mediadores de seguros conforme a lo establecido en su legislación específica. El Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros habilita al Ministro de Economía para dictar sus disposiciones de desarrollo.

Por todo ello, será imprescindible para la admisión y tramitación de quejas o reclamaciones ante el Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros correspondiente, acreditar haberlas formulado previamente ante las entidades financieras obligadas a atenderlas y resolverlas a través de un servicio o unidad equivalente encargado de la realización de dicha función.

El artículo 31 de la Ley 44/2002, de 22 de noviembre, habilita al Ministro de Economía para regular los requisitos a respetar por el departamento o servicio de atención al cliente y el defensor del cliente, así como el procedimiento a que someta la resolución de las reclamaciones. A estos efectos, la Ley permite que el Ministro exija la adopción de las adecuadas medidas de separación respecto de los restantes servicios comerciales u operativos de las entidades. También se prevé la posibilidad de someter a verificación administrativa los reglamentos de funcionamiento o cualesquiera otras características del servicio, así como la de exigir la inclusión, en una memoria anual de las entidades, de un resumen con los aspectos más destacables de la actuación del departamento o servicio de atención al cliente y el defensor del cliente durante el ejercicio que corresponda.

En su virtud, de acuerdo con el Consejo de Estado, dispongo:

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. *Objeto.*

La presente Orden tiene por objeto regular los requisitos y procedimientos que deben cumplir los departamentos y servicios de atención al cliente así como el defensor del cliente de las entidades relacionadas en el artículo 2 de esta norma.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Estarán sujetas a cuanto se dispone en esta Orden las siguientes entidades:

a) las entidades de crédito,
b) los establecimientos financieros de crédito,
c) las entidades de pago, y las entidades acogidas a lo establecido en los artículos 14 y 15 del Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago y otras medidas urgentes en materia financiera,
d) las entidades de dinero electrónico,
e) las empresas de servicios de inversión,
f) las sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva,
g) las entidades aseguradoras,
h) las entidades gestoras de fondos de pensiones, con las precisiones establecidas en la disposición adicional primera,
i) las sociedades de correduría de seguros,
j) las sucursales en España de las entidades enumeradas en los párrafos anteriores con domicilio social en otro Estado.

Las entidades señaladas en los párrafos anteriores que hayan sido autorizadas en otros Estados miembros del Espacio Económico Europeo, cuando ejerzan su actividad en España en régimen de libre prestación de servicios, deberán ajustarse a lo previsto en los artículos 3, 9 y 10.3.

CAPÍTULO II

Requisitos y deberes del departamento o servicio de atención al cliente y del defensor del cliente

Artículo 3. *Deber de atender y resolver las quejas y reclamaciones.*

Las entidades a que se refiere el apartado 1 del artículo 2 de la presente Orden (en adelante, las entidades) estarán obligadas a atender y resolver las quejas y reclamaciones que sus clientes les presenten, relacionadas con sus intereses y derechos legalmente reconocidos.

Artículo 4. *Estructura organizativa para el tratamiento de quejas y reclamaciones.*

1. Las entidades deberán disponer de un departamento o servicio especializado de atención al cliente, que tenga por objeto atender y resolver las quejas y reclamaciones que presenten sus clientes.

Las entidades que formen parte del mismo grupo económico podrán disponer de un departamento o servicio de atención al cliente único para todo el grupo.

A los efectos de lo establecido en el párrafo anterior se entenderá que existe grupo cuando se den las condiciones establecidas en el artículo 4 de la Ley 24/1988, de 28 de julio, del mercado de valores.

2. Las entidades podrán designar un defensor del cliente, al que corresponderá atender y resolver los tipos de reclamaciones que se sometan a su decisión en el marco de lo que disponga el reglamento de funcionamiento a que se refiere el artículo 8 de la presente Orden, así como promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

La designación del defensor del cliente podrá efectuarse conjuntamente con otras entidades, de manera que aquél atienda y resuelva las reclamaciones de los clientes de todas ellas, de acuerdo con lo que disponga su reglamento de funcionamiento.

Artículo 5. *Designación del titular del departamento o servicio de atención al cliente y del defensor del cliente.*

1. Los titulares del departamento o servicio de atención al cliente y del defensor del cliente deberán ser personas con honorabilidad comercial y profesional, y con conocimiento y experiencia adecuados para ejercer sus funciones.

Concurre honorabilidad comercial y profesional en quienes hayan venido observando una trayectoria personal de respeto a las leyes mercantiles u otras que regulan la actividad económica y la vida de los negocios, así como las buenas prácticas comerciales y financieras.

Poseen conocimientos y experiencia adecuados a los efectos previstos en esta Orden, quienes hayan desempeñado funciones relacionadas con la actividad financiera propia de la entidad o entidades de que se trate.

2. Los titulares del departamento o servicio de atención al cliente y del defensor del cliente, en su caso, serán designados por el consejo de administración u órgano equivalente de la entidad, o la dirección general de la sucursal, en su caso. Tratándose del defensor del cliente dicha designación podrá ser, de conformidad con lo que dispongan los estatutos de cada entidad, posteriormente ratificada por la junta o asamblea general u órgano equivalente.

3. La designación del titular del departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, del defensor del cliente, será comunicada al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros y a la autoridad o autoridades supervisoras que correspondan por razón de su actividad.

Artículo 6. *Departamento o servicio de atención al cliente.*

1. Las entidades deberán adoptar las medidas necesarias para separar el departamento o servicio de atención al cliente de los restantes servicios comerciales u operativos de la

organización, de modo que se garantice que aquél tome de manera autónoma sus decisiones referentes al ámbito de su actividad y, asimismo, se eviten conflictos de interés.

Sin perjuicio de lo establecido en el párrafo anterior, las entidades adoptarán las medidas oportunas para garantizar que los procedimientos previstos para la transmisión de la información requerida por el departamento o servicio de atención al cliente al resto de servicios de la organización, respondan a los principios de rapidez, seguridad, eficacia y coordinación.

2. Las entidades se asegurarán de que sus departamentos o servicios de atención al cliente están dotados de los medios humanos, materiales, técnicos y organizativos adecuados para el cumplimiento de sus funciones. En particular, adoptarán las acciones necesarias para que el personal al servicio de dichos departamentos disponga de un conocimiento adecuado de la normativa sobre transparencia y protección de los clientes de servicios financieros.

Artículo 7. *Defensor del cliente.*

1. El defensor del cliente actuará con independencia respecto de la entidad y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

2. A tal fin, el defensor del cliente será una persona o entidad de reconocido prestigio en el ámbito jurídico, económico o financiero, ajena a la organización de la entidad o entidades a que presta sus servicios.

3. Las decisiones del defensor del cliente favorables al reclamante vincularán a la entidad. Esta vinculación no será obstáculo a la plenitud de la tutela judicial, al recurso a otros mecanismos de solución de conflictos ni a la protección administrativa.

Artículo 8. *Reglamento de funcionamiento.*

1. Cada entidad o grupo aprobará un Reglamento para la Defensa del Cliente, que regulará la actividad del departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, del defensor del cliente, así como las relaciones entre ambos.

2. El reglamento será aprobado por el consejo de administración u órgano equivalente de cada entidad, y, en su caso, por la dirección general de la sucursal, y podrá ser, de acuerdo con lo que prevean los estatutos de cada entidad, posteriormente ratificado por la junta o asamblea general u órgano equivalente.

3. El reglamento deberá contener, al menos, los siguientes elementos:

a) Duración del mandato, en su caso, y posibilidad de renovación.

b) Causas de incompatibilidad, inelegibilidad y cese.

c) Relación clara y precisa de asuntos cuyo conocimiento, por razón del fondo, la cuantía o cualquier otro criterio, se atribuye al defensor del cliente, en su caso, con indicación expresa de que aquellos que no le correspondan serán competencia del departamento o servicio de atención al cliente ; si ambas instancias tuvieran atribuido el conocimiento del mismo tipo de reclamación se deberá especificar si tras la decisión del departamento o servicio de atención al cliente el reclamante puede acudir al defensor del cliente como segunda instancia, sin perjuicio del plazo de dos meses para dictar una decisión definitiva para el reclamante a los efectos de lo establecido en el artículo 10.3 de esta Orden.

d) Deber de todos los departamentos y servicios de la entidad de facilitar al departamento o servicio de atención al cliente y al defensor del cliente, cuantas informaciones éstos soliciten en relación con el ejercicio de sus funciones.

e) Plazo para la presentación de las reclamaciones, a contar desde la fecha en que el cliente tuviera conocimiento de los hechos causantes de la queja o reclamación, sin que pueda ser inferior a dos años.

f) Concreción de los trámites internos en la entidad o grupo en aplicación del procedimiento establecido en el capítulo III.

g) Los demás previstos en esta Orden.

4. Corresponderá al organismo que tenga legalmente atribuidas las competencias de control e inspección de la entidad de que se trate, verificar, dentro de los tres meses siguientes a la presentación de la solicitud, que el reglamento contiene la regulación necesaria y que se ajusta a lo dispuesto en la normativa aplicable.

En particular, esta función corresponderá:

a) En el caso de las entidades de crédito, así como sus sucursales en España, al Banco de España, salvo que se trate de cajas de ahorros, así como de cooperativas de crédito de competencia autonómica, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 104 de la Ley 27/1999, de 16 de julio, de cooperativas, en cuyo caso corresponderá al órgano competente de la Comunidad Autónoma donde radique el domicilio social de la entidad.

b) En el caso de empresas de servicios de inversión y sociedades gestoras de instituciones de inversión colectiva, así como sus sucursales en España, a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

c) En el caso de entidades aseguradoras, entidades gestoras de fondos de pensiones, sociedades de correduría de seguros y sus sucursales en España, a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, salvo que se trate de entidades de competencia autonómica, de conformidad con lo establecido en el artículo 69 de la Ley 30/1995, de 8 de noviembre, de ordenación y supervisión de los seguros privados, en cuyo caso corresponderá al órgano competente de la Comunidad Autónoma en donde radique el domicilio social de la entidad.

En el supuesto de que un mismo reglamento se aplicara a todas las entidades de un mismo grupo, la verificación correrá a cargo de la autoridad competente que, de acuerdo con los párrafos anteriores, corresponda a la entidad dominante, previo informe de las restantes autoridades competentes.

En todos los casos, las autoridades citadas podrán solicitar informe de los Comisionados que correspondan por razón de las entidades a los que los reglamentos resulten de aplicación.

Artículo 9. *Deberes de información.*

1. Las entidades pondrán a disposición de sus clientes, en todas y cada una de las oficinas abiertas al público, así como en sus páginas web en el caso de que los contratos se hubieran celebrado por medios telemáticos, la información siguiente:

a) La existencia de un departamento o servicio de atención al cliente y, en su caso, de un defensor del cliente, con indicación de su dirección postal y electrónica.

b) La obligación por parte de la entidad de atender y resolver las quejas y reclamaciones presentadas por sus clientes, en el plazo de dos meses desde su presentación en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.

c) Referencia al Comisionado o Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que correspondan, con especificación de su dirección postal y electrónica, y de la necesidad de agotar la vía del departamento o servicio de atención al cliente o del defensor del cliente para poder formular las quejas y reclamaciones ante ellos.

d) El reglamento de funcionamiento previsto en el artículo anterior.

e) Referencias a la normativa de transparencia y protección del cliente de servicios financieros.

2. Las decisiones con que finalicen los procedimientos de tramitación de quejas y reclamaciones mencionarán expresamente la facultad que asiste al reclamante para, en caso de disconformidad con el resultado del pronunciamiento, acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

CAPÍTULO III

Procedimiento para la presentación, tramitación y resolución de las quejas y reclamaciones

Artículo 10. *Alcance del procedimiento.*

1. El procedimiento previsto en este capítulo será exigible en la tramitación de las reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al defensor del cliente, de acuerdo con lo que disponga cada reglamento de funcionamiento, y siempre que aquéllas no hayan sido

resueltas previamente por la oficina o servicio objeto de la reclamación o por el departamento o servicio de atención al cliente.

2. Los clientes que presenten quejas y reclamaciones cuyo conocimiento se atribuya al departamento o servicio de atención al cliente, podrán solicitar, una vez informados al efecto con arreglo a lo dispuesto en el artículo anterior, que aquéllas sean tramitadas conforme se establece en este capítulo.

3. En todo caso, los departamentos o servicios de atención al cliente y, en su caso, los defensores del cliente, dispondrán de un plazo de dos meses, a contar desde la presentación ante ellos de la queja o reclamación, para dictar un pronunciamiento, pudiendo el reclamante a partir de la finalización de dicho plazo acudir al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros que corresponda.

Artículo 11. *Forma, contenido y lugar de la presentación de las quejas y reclamaciones.*

1. La presentación de las quejas y reclamaciones podrá efectuarse, personalmente o mediante representación, en soporte papel o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos.

La utilización de medios informáticos, electrónicos o telemáticos deberá ajustarse a las exigencias previstas en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

2. El procedimiento se iniciará mediante la presentación de un documento en el que se hará constar:

a) Nombre, apellidos y domicilio del interesado y, en su caso, de la persona que lo represente, debidamente acreditada; número del documento nacional de identidad para las personas físicas y datos referidos a registro público para las jurídicas.

b) Motivo de la queja o reclamación, con especificación clara de las cuestiones sobre las que se solicita un pronunciamiento.

c) Oficina u oficinas, departamento o servicio donde se hubieran producido los hechos objeto de la queja o reclamación.

d) Que el reclamante no tiene conocimiento de que la materia objeto de la queja o reclamación está siendo sustanciada a través de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial.

e) Lugar, fecha y firma.

El reclamante deberá aportar, junto al documento anterior, las pruebas documentales que obren en su poder en que se fundamente su queja o reclamación.

3. Las quejas y reclamaciones podrán ser presentadas ante los departamentos o servicios de atención al cliente, ante el defensor del cliente, en su caso, en cualquier oficina abierta al público de la entidad, así como en la dirección de correo electrónico que cada entidad habrá de habilitar a este fin.

Artículo 12. *Admisión a trámite.*

1. Recibida la queja o reclamación por la entidad, en el caso de que no hubiese sido resuelta a favor del cliente por la propia oficina o servicio objeto de la queja o reclamación, ésta será remitida al departamento o servicio de atención al cliente, quien, cuando proceda de acuerdo con el reglamento de funcionamiento, la remitirá, a su vez, al defensor del cliente. Si la queja o reclamación hubiera sido presentada ante el defensor del cliente no tratándose de un asunto de su competencia, se remitirá por éste al departamento o servicio de atención al cliente. Deberá informarse al reclamante sobre la instancia competente para conocer su queja o reclamación.

Lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de que el cómputo del plazo máximo de terminación comenzará a contar desde la presentación de la queja o reclamación en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.

En todo caso, se deberá acusar recibo por escrito y dejar constancia de la fecha de presentación a efectos del cómputo de dicho plazo.

Recibida la queja o reclamación por la instancia competente para su tramitación, se procederá a la apertura de expediente.

La queja o reclamación se presentará una sola vez por el interesado, sin que pueda exigirse su reiteración ante distintos órganos de la entidad.

2. Si no se encontrase suficientemente acreditada la identidad del reclamante, o no pudiesen establecerse con claridad los hechos objeto de la queja o reclamación, se requerirá al firmante para completar la documentación remitida en el plazo de diez días naturales, con apercibimiento de que si así no lo hiciese se archivará la queja o reclamación sin más trámite.

El plazo empleado por el reclamante para subsanar los errores a que se refiere el párrafo anterior no se incluirá en el cómputo del plazo de dos meses previsto en el apartado 3 del artículo 10 de esta Orden.

3. Sólo podrá rechazarse la admisión a trámite de las quejas y reclamaciones en los casos siguientes:

a) Cuando se omitan datos esenciales para la tramitación no subsanables, incluidos los supuestos en que no se concrete el motivo de la queja o reclamación.

b) Cuando se pretendan tramitar como queja o reclamación, recursos o acciones distintos cuyo conocimiento sea competencia de los órganos administrativos, arbitrales o judiciales, o la misma se encuentre pendiente de resolución o litigio o el asunto haya sido ya resuelto en aquellas instancias.

c) Cuando los hechos, razones y solicitud en que se concreten las cuestiones objeto de la queja o reclamación no se refieran a operaciones concretas o no se ajusten a los requisitos establecidos en el apartado 2 del artículo 2 de esta Orden.

d) Cuando se formulen quejas o reclamaciones que reiteren otras anteriores resueltas, presentadas por el mismo cliente en relación a los mismos hechos.

e) Cuando hubiera transcurrido el plazo para la presentación de quejas y reclamaciones que establezca el reglamento de funcionamiento.

Cuando se tuviera conocimiento de la tramitación simultánea de una queja o reclamación y de un procedimiento administrativo, arbitral o judicial sobre la misma materia, deberá abstenerse de tramitar la primera.

4. Cuando se entienda no admisible a trámite la queja o reclamación, por alguna de las causas indicadas, se pondrá de manifiesto al interesado mediante decisión motivada, dándole un plazo de diez días naturales para que presente sus alegaciones. Cuando el interesado hubiera contestado y se mantengan las causas de inadmisión, se le comunicará la decisión final adoptada.

Artículo 13. *Tramitación.*

1. Los departamentos o servicios de atención al cliente y los defensores del cliente podrán recabar en el curso de la tramitación de los expedientes, tanto del reclamante como de los distintos departamentos y servicios de la entidad afectada, cuantos datos, aclaraciones, informes o elementos de prueba consideren pertinentes para adoptar su decisión.

2. En el caso de que el asunto sea conocido por el defensor del cliente, se habilitará un plazo, cuya duración será fijada en el reglamento de funcionamiento, para que la entidad afectada presente sus alegaciones.

Artículo 14. *Allanamiento y desistimiento.*

1. Si a la vista de la queja o reclamación, la entidad rectificase su situación con el reclamante a satisfacción de éste, deberá comunicarlo a la instancia competente y justificarlo documentalmente, salvo que existiere desistimiento expreso del interesado. En tales casos, se procederá al archivo de la queja o reclamación sin más trámite.

2. Los interesados podrán desistir de sus quejas y reclamaciones en cualquier momento. El desistimiento dará lugar a la finalización inmediata del procedimiento en lo que a la relación con el interesado se refiere. No obstante, el defensor del cliente podrá acordar la continuación del mismo en el marco de su función de promover el cumplimiento de la normativa de transparencia y protección de la clientela y de las buenas prácticas y usos financieros.

Artículo 15. *Finalización y notificación.*

1. El expediente deberá finalizar en el plazo máximo de dos meses, a partir de la fecha en que la queja o reclamación fuera presentada en el departamento o servicio de atención al cliente o, en su caso, defensor del cliente.

2. La decisión será siempre motivada y contendrá unas conclusiones claras sobre la solicitud planteada en cada queja o reclamación, fundándose en las cláusulas contractuales, las normas de transparencia y protección de la clientela aplicables, así como las buenas prácticas y usos financieros.

En el caso de que la decisión se aparte de los criterios manifestados en expedientes anteriores similares, deberán aportarse las razones que lo justifiquen.

3. La decisión será notificada a los interesados en el plazo de diez días naturales a contar desde su fecha, por escrito o por medios informáticos, electrónicos o telemáticos, siempre que éstos permitan la lectura, impresión y conservación de los documentos, y cumplan los requisitos previstos en la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, según haya designado de forma expresa el reclamante y, en ausencia de tal indicación, a través del mismo medio en que hubiera sido presentada la queja o reclamación.

Artículo 16. *Relación con los Comisionados.*

1. Las entidades deberán atender, por medio de una persona designada al efecto, los requerimientos que los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros puedan efectuarles en el ejercicio de sus funciones, en los plazos que éstos determinen de conformidad con lo establecido en su Reglamento.

2. Los Comisionados y las entidades adoptarán los acuerdos necesarios y llevarán a cabo las acciones oportunas para facilitar que la transmisión de los datos y documentos que sean necesarios en el ejercicio de sus funciones, sea efectuada por medios telemáticos mediante el uso de la firma electrónica, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica, y su normativa de desarrollo.

CAPÍTULO IV

Informe anual

Artículo 17. *Contenido.*

1. Dentro del primer trimestre de cada año, los departamentos y servicios de atención al cliente y, en su caso, los defensores del cliente, presentarán ante el consejo de administración u órgano equivalente o ante la dirección general de la sucursal, en su caso, un informe explicativo del desarrollo de su función durante el ejercicio precedente, que habrá de tener el contenido mínimo siguiente:

a) resumen estadístico de las quejas y reclamaciones atendidas, con información sobre su número, admisión a trámite y razones de inadmisión, motivos y cuestiones planteadas en las quejas y reclamaciones, y cuantías e importes afectados,

b) resumen de las decisiones dictadas, con indicación del carácter favorable o desfavorable para el reclamante,

c) criterios generales contenidos en las decisiones,

d) recomendaciones o sugerencias derivadas de su experiencia, con vistas a una mejor consecución de los fines que informan su actuación.

2. Al menos un resumen del informe se integrará en la memoria anual de las entidades.

Disposición adicional primera. *Defensor del partícipe.*

1. El defensor del cliente previsto en esta Orden podrá asumir, cuando así lo decidan la entidad o entidades promotoras, las funciones del defensor del partícipe contemplado en el artículo 7 del texto refundido de la Ley de regulación de los planes y fondos de pensiones, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2002, de 29 de noviembre, siempre que cumpla los requisitos allí previstos, debiendo comunicarse esta circunstancia a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

2. El procedimiento de presentación, tramitación y terminación de las quejas y reclamaciones regulado en esta Orden se aplicará a las que se presenten ante los defensores del partícipe de los planes de pensiones individuales a los que se refiere la Ley de regulación de los planes y fondos de pensiones.

3. Los departamentos y servicios de atención al cliente o los defensores del cliente de las entidades gestoras de fondos de pensiones atenderán y resolverán las quejas y reclamaciones que se presenten por los partícipes y beneficiarios de los planes de pensiones, cuya tramitación no esté reservada a las competencias del defensor del partícipe por la normativa de planes y fondos de pensiones.

Disposición adicional segunda. *Régimen aplicable a otras entidades.*

1. En virtud de lo establecido en los artículos 1 y 8 del Reglamento de los Comisionados para la Defensa del Cliente de Servicios Financieros, aprobado por el Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, las siguientes entidades deberán atender y resolver las quejas y reclamaciones que, ajustándose a los requisitos previstos en el artículo 2.2 de esta Orden, sean presentadas por sus clientes, a través de un servicio o unidad equivalente para la realización de dicha función:

a) las sociedades de tasación,

b) los establecimientos abiertos al público para el cambio de moneda extranjera autorizados para operaciones de venta de billetes extranjeros o gestión de transferencias con el exterior.

2. Las entidades enumeradas en el apartado anterior podrán designar un defensor del cliente en los términos previstos en el artículo 4.2, a quienes serán de aplicación los requisitos establecidos en los artículos 5 y 7 de esta norma.

En el supuesto contemplado en el párrafo anterior, las citadas entidades estarán obligadas a aprobar un Reglamento para la Defensa del Cliente, en los términos del artículo 8, que será objeto de verificación por el Banco de España, y se ajustarán al procedimiento establecido en el capítulo III.

3. Las entidades referidas en el apartado 1 anterior comunicarán la designación de los titulares de los servicios o unidades equivalentes para el tratamiento de las quejas y reclamaciones de sus clientes, así como, en su caso, de su defensor del cliente, al Comisionado para la Defensa del Cliente de Servicios Bancarios.

4. Las citadas entidades se someterán a los deberes de información recogidos en el artículo 9, así como al plazo previsto en el artículo 10.3 de esta Orden.

Disposición adicional tercera. *Modulación de las obligaciones.*

Se habilita al Banco de España para modular las obligaciones recogidas en esta orden ministerial, atendiendo al tamaño y estructura de las entidades recogidas en el artículo 2.1, así como a su naturaleza, dimensión y complejidad de las actividades que desarrollan.

Disposición transitoria primera. *Expedientes en tramitación.*

Los expedientes de quejas y reclamaciones que se encuentren en tramitación a la entrada en vigor de esta norma, por parte de los departamentos o servicios de atención al cliente o defensores del cliente de las entidades del artículo 2.1 de esta norma, continuarán sustanciándose conforme al procedimiento establecido en la normativa anteriormente aplicable.

Disposición transitoria segunda. *Cargos vigentes.*

Se entenderá que las personas que, con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma, vinieran desarrollando funciones equivalentes a las aquí previstas para los titulares del departamento o servicio de atención al cliente y el defensor del cliente, cumplen los requisitos generales previstos para el desempeño de tales cargos.

Disposición final primera. *Carácter básico.*

Esta Orden tiene carácter básico al amparo de lo previsto en el artículo 149.1.11.ª de la Constitución, que atribuye al Estado la competencia exclusiva sobre las bases de la ordenación del crédito, banca y seguros.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Esta norma entrará en vigor a los cuatro meses de su publicación en el Boletín Oficial del Estado.

§ 80

Real Decreto 949/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones

Ministerio del Interior
«BOE» núm. 255, de 24 de octubre de 2015
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2015-11429

I

El derecho fundamental de asociación, reconocido en el artículo 22 de la Constitución Española, ha sido desarrollado por la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación.

Esta ley orgánica, que ofrece una regulación integral del derecho de asociación, asentado constitucionalmente en el principio de libertad asociativa, desposee a los poderes públicos, por un lado, de potestades de control preventivo o, como dice la propia ley, de facultades que pudieran entrañar un control material de legalización o reconocimiento de las asociaciones y, por otro, de atribuciones que supongan intervención o injerencia en su funcionamiento interno. De esta manera, las asociaciones nacen al Derecho desde el mismo momento del acuerdo fundacional adoptado por los promotores, adquiriendo personalidad jurídica y plena capacidad de obrar, y se dotan de sus propias reglas de organización y funcionamiento a través de los correspondientes estatutos.

No obstante, por razones de seguridad jurídica, es una práctica consolidada en nuestro Derecho la facultad de las asociaciones de inscribirse en un registro que, como queda expuesto, carece de cualquier efecto constitutivo, realizándose al único objeto de dar publicidad a la existencia de las mismas. Es por ello que los principios de libertad y voluntariedad que fundamentan el ejercicio del derecho de asociación son compatibles con la constancia de las asociaciones en los registros administrativos a los solos efectos de publicidad. En concreto, la inscripción hace pública la constitución y los estatutos de las asociaciones y es garantía no sólo para los socios sino también para los terceros que con ellas se relacionan. La inscripción, por tanto, a pesar de su carácter meramente declarativo, es un acto de indudable importancia para la seguridad del tráfico jurídico, en el que de forma creciente intervienen las entidades asociativas, desarrollando actividades de muy variada naturaleza, económicas, prestacionales, asistenciales, de asesoramiento, promoción o defensa de intereses.

II

Desde el punto de vista de la organización, el capítulo V de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, se refiere a los distintos registros de asociaciones, entre ellos, el Registro Nacional de Asociaciones.

Se atribuye al Registro la competencia para la inscripción de las asociaciones de ámbito estatal, de aquellas que no desarrollen principalmente sus funciones en el ámbito territorial de una comunidad autónoma y de las asociaciones extranjeras que ejerzan actividades en España de forma estable. Por lo demás, el artículo 25 de dicha ley orgánica remite a desarrollo reglamentario la determinación de su dependencia orgánica, estructura y funcionamiento.

Tal previsión se cumplió mediante la publicación del Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones y de sus relaciones con los restantes registros de asociaciones, aprobado por el Real Decreto 1497/2003, de 28 de noviembre. Este reglamento, estructurado en tres títulos, reguló los diferentes procedimientos de inscripción, estableció la dependencia orgánica, la organización y funcionamiento del Registro, y sus relaciones con otros registros de asociaciones y con el resto de Administraciones Públicas.

Sin embargo, transcurridos más de diez años desde su aprobación, se han puesto de manifiesto algunas carencias y deficiencias que impiden mejorar la prestación de un servicio público que beneficia a un amplio espectro de la sociedad española. Mucho más si se tiene en cuenta que el Registro Nacional de Asociaciones ha cobrado una progresiva importancia como consecuencia de la propia vitalidad del movimiento asociativo. Si a la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, el número de asociaciones inscritas en este registro apenas superaba las 20.000, en la actualidad esa cifra se aproxima a las 50.000.

Los aspectos susceptibles de mejora alcanzan a todos los contenidos de la vigente norma, por lo que su modificación parcial impediría realizar la reforma global y coherente que se persigue, ordenada a satisfacer tanto las necesidades de los ciudadanos, que demandan unos procedimientos administrativos más claros y sencillos, como las necesidades del propio Registro, que precisa actualizar su estructura y funcionamiento a partir de la experiencia acumulada, de la recepción de los principios y reglas comunes a los registros públicos de personas jurídicas y de las posibilidades que ofrecen hoy los distintos instrumentos de la administración electrónica.

Todo lo anterior conforma un conjunto de motivos que aconsejan la elaboración de una nueva norma reglamentaria, a través de la cual se dé satisfacción a los objetivos que se persiguen. Por un lado, facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones formales. Por otro, configurar el Registro como un servicio público transparente, ágil y tecnológicamente avanzado. Y, por último, favorecer la accesibilidad a información registral completa, fiable y de calidad, como garantía para la seguridad jurídica. Una información completa y actualizada que debe estar a disposición tanto de los ciudadanos como de las Administraciones Públicas y de los Tribunales de Justicia cuando estas instituciones la requieran para el ejercicio de sus funciones.

Y todo ello desde el absoluto respeto al principio de intervención mínima, de tal forma que al Registro se le atribuyen los cometidos indispensables para practicar con garantías la inscripción y la actualización de los datos de las asociaciones.

III

El Reglamento adopta una estructura diferente y más lógica, comenzando por abordar la configuración misma del Registro para después regular las distintas formas de practicar las inscripciones. En concreto, se estructura en tres títulos, mediante los cuales se establecen las disposiciones generales y los principios rectores; se ordena la organización y funcionamiento del Registro y se establecen las reglas de colaboración con los demás registros de asociaciones; y se regulan las distintas formas de inscripción, con particular atención a los procedimientos de inscripción iniciados a solicitud de los interesados.

El título preliminar recoge las disposiciones generales, referidas al objeto del Registro, su carácter y dependencia orgánica, que se mantiene en el Ministerio del Interior, y a los principios ordenadores de su funcionamiento.

Se define con claridad que el objeto del Registro es la inscripción de las asociaciones no lucrativas de ámbito estatal que puedan ser calificadas de generales o de régimen común, por lo que, por un lado, quedan excluidas las asociaciones de ámbito autonómico y, por otro, las asociaciones para cuya inscripción la legislación específica prevea los correspondientes registros especiales.

Por su parte, para no desvirtuar la naturaleza de los tipos de agrupaciones de asociaciones que contempla la ley orgánica, se ofrece por primera vez el concepto de federación, confederación y unión, definiéndolas como entidades asociativas de segundo grado, que únicamente pueden estar promovidas por personas jurídicas de naturaleza asociativa e inscritas en el correspondiente registro de asociaciones.

Los principios configuradores, en línea con los que son propios de este tipo de registros, se recogen como pautas orientadoras que sirvan a la integración e interpretación de la norma.

Además, se plasma una realidad consolidada pero que ahora se explicita y se impulsa, cual es la gestión del Registro, la práctica de los asientos, el almacenamiento de la información y la relación con los ciudadanos a través de medios informáticos y telemáticos, conforme a los principios recogidos en la legislación reguladora del acceso electrónico a los servicios públicos y los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad, que constituyen el contexto normativo en el que enmarcar las actuaciones de naturaleza electrónica que, para el Registro, se señalan a lo largo del texto. En particular, se prevé la posibilidad, ya establecida para otros registros públicos, de acceso directo a los datos del Registro por parte de las Administraciones Públicas y de los órganos judiciales, siempre con motivo del ejercicio de sus funciones y bajo su responsabilidad.

El título I regula la organización y funcionamiento del Registro.

Por un lado, se acomete una importante simplificación de su estructura, que se organiza en cuatro secciones, acorde con la atribución de competencias que realiza el artículo 25 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, que excluye para dicho Registro cualquier función registral respecto de las asociaciones de ámbito autonómico y aquellas sujetas a un régimen específico. De esta manera, las Secciones se establecen para el exclusivo tratamiento de las asociaciones, de las federaciones, confederaciones y uniones de asociaciones de ámbito estatal, de las asociaciones juveniles de idéntico ámbito de actuación y de las asociaciones extranjeras que actúen de forma estable o duradera en España. Además, en tanto que servicio al ciudadano, se contempla el Fichero de denominaciones, su contenido y forma de acceso, y cuyo objeto es dar a conocer las entidades previamente inscritas en los registros de asociaciones, a fin de evitar la duplicidad o semejanza de denominaciones.

Por otro, se determinan y desarrollan las funciones del Registro, limitadas a calificar e inscribir los actos que deban acceder al mismo, depositar la documentación preceptiva y dar publicidad a los asientos y documentos. En concreto, se señala qué actos asociativos son susceptibles de inscripción y qué documentos son de obligado depósito, así como se regulan las distintas formas de dar publicidad al contenido de los asientos y de los documentos, con respeto, en todo caso, de la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Dentro de este título destacan las siguientes novedades.

Se regulan y definen los distintos tipos de asientos que pueden practicarse en el Registro, superando el estrecho concepto de inscripción y rectificación que hasta ahora permitían las hojas registrales. Se pretende con ello dar cabida a cualquier circunstancia de relevancia registral que se produzca durante la vida de la asociación y clasificarla según su naturaleza, permitiendo tener una información completa y ordenada que sirva con eficacia al esencial principio de publicidad.

La hoja registral, soporte de los asientos, se configura como «hoja electrónica registral», por cuanto el tratamiento de la información se hará exclusivamente a través procedimientos electrónicos.

Se cubre, además, un importante vacío legal mediante la regulación de dos situaciones de indudable importancia para el tráfico jurídico, como son las fusiones y transformaciones de asociaciones, que hasta ahora no tenían adecuada constancia. Se contempla, por tanto, la forma de inscribir tanto el supuesto de fusión entre dos o más asociaciones para crear una nueva, como el de fusión por absorción, así como se define, a los solos efectos de este reglamento, qué se entiende por transformación, comprendiéndose dentro de este concepto tanto la modificación del ámbito territorial de actuación, de estatal a autonómico y viceversa, como el cambio de régimen jurídico de la asociación, cuando ésta deja de regirse por el régimen general y común de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, para someterse a un régimen asociativo específico y viceversa.

Se destaca la importancia de contemplar de forma precisa el régimen de las asociaciones que se transforman, bien por reducción de ámbito o por sujeción a un régimen jurídico especial, por cuanto con ello se eliminan las posibles situaciones de inseguridad jurídica o indeterminación de responsabilidades que se pudieran derivar de la ausencia de publicidad durante el tiempo que dista entre la baja en el Registro y el alta en otro registro distinto. Para ello, mediante la figura de la baja provisional, se establece el mantenimiento de la asociación transformada en el Registro hasta que se tenga constancia fehaciente de su inscripción en el registro autonómico o especial que corresponda.

De forma inversa, se establece el cauce formal para producir la inscripción en el Registro de aquellas asociaciones inicialmente inscritas en los registros autonómicos y especiales pero que, con posterioridad, deciden ampliar su ámbito de actuación a todo el territorio del Estado o modificar su régimen jurídico para sujetarse al régimen general y común de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, respectivamente. Aunque estos casos suponen que tales entidades acceden por primera vez al Registro, se simplifican las obligaciones formales exigidas al momento de presentar la solicitud, siendo el propio Registro el que, de oficio, requiera al órgano competente los antecedentes necesarios para completar el expediente. Por lo demás, las entidades quedan sujetas a todos los contenidos del Reglamento que regula el Registro Nacional de Asociaciones.

Sin duda, uno de los aspectos más relevantes de las asociaciones, como lo es en general para todas las personas jurídicas, es la necesidad de identificarlas mediante una denominación que las singularice y distinga en tanto que sujetos de Derecho.

La denominación afecta a la identidad de las asociaciones, individualiza sus actuaciones e incide directamente en la seguridad del tráfico jurídico.

Por ello, sobre la base de los requisitos legales de idoneidad, licitud y disponibilidad, se recogen con cierto detalle un conjunto de criterios que se deben tener en cuenta, por un lado, por las entidades asociativas al momento de establecer su denominación y, por otro, por el propio Registro para abordar con garantías las subsanaciones que, en su caso, resulten necesarias. Tales criterios de actuación, además, se encuentran ampliamente asentados en todos los registros públicos de personas jurídicas, ya sean estatales o autonómicos.

Con esta precisa regulación se pretende facilitar el establecimiento de la denominación, toda vez que la ley orgánica, además de prohibir la identidad de nombres, también prohíbe la semejanza, aunque ésta sólo en el caso de que pueda crear confusión. Si bien el supuesto de la identidad ofrece menos dudas, no obstante lo cual se establecen los criterios necesarios para evitar la duplicidad de nombres, el de la semejanza exige a los ciudadanos realizar una doble valoración: la primera, apreciar la semejanza, y la segunda, determinar si puede llegar a generar equívocos en el tráfico jurídico.

Por tanto, se considera que los requisitos y límites que se establecen resultan de la máxima utilidad tanto para los interesados, al momento de la constitución de la asociación, como posteriormente para el Registro, durante el procedimiento de inscripción, reduciendo los márgenes de discrecionalidad que, hasta ahora, por falta de una más completa regulación, incidían de forma negativa en la seguridad jurídica.

Como novedad, se elimina para el interesado la carga de presentar en todo caso un certificado de traducción de la denominación, cuando ésta lo es en una lengua oficial distinta del castellano o en un idioma extranjero, que sólo podrá ser requerido por el Registro cuando se considere necesario.

Además, por entender que se corresponden con un ámbito distinto y que de su uso se pueden derivar situaciones confusas, no se admitirán las denominaciones que incluyan dominios de Internet tales como «.es», «.com», «.net», «.org», entre otros.

También, para el caso de fusión, se prevé que la asociación absorbente o la nueva asociación resultante de la fusión puedan adoptar como denominación la de cualquiera de las que se extingan por virtud de la fusión, quedando sin efectos las restantes denominaciones.

Por lo demás, y dentro todavía de este título, se regulan algunas cuestiones que afectan a la codificación de actividades, a la permanente actualización de la identidad de los miembros de los órganos de representación y a las asociaciones extranjeras, y se detalla el tratamiento registral que debe darse a algunas situaciones de especial relevancia como las

de transformación y fusión, las discrepancias de orden interno y el importante acto de disolución de las asociaciones. Todos ellos son aspectos que inciden en el funcionamiento del Registro y que, bien por su novedad o por exigirlo la gestión diaria, deben tener una regulación expresa.

Por lo que se refiere, en concreto, a las discrepancias entre socios que se comuniquen al Registro, se recuerda, desde el principio de no injerencia de la Administración en el funcionamiento de las asociaciones, que el Registro no tramitará ningún escrito por el que los socios comuniquen divergencias de esta naturaleza y que sólo tendrán reflejo registral aquellas discrepancias de orden interno que hayan sido objeto de demanda judicial y así se acredite mediante la presentación de ésta y de su admisión a trámite.

Con pleno respeto al principio de distribución de competencias entre el Estado y las comunidades autónomas y de atribución de competencias entre órganos administrativos, se establecen dos importantes reglas de actuación, concretadas en que las solicitudes de inscripción que presenten ante el Registro las asociaciones autonómicas y especiales se remitirán al órgano competente para su tramitación. Respecto de estas últimas, es decir, de las asociaciones sujetas a un régimen jurídico específico, cuya inscripción en un registro especial resulte obligatoria, sólo se admitirán las solicitudes cuando una norma estatal con rango de ley establezca su inscripción previa en el Registro Nacional de Asociaciones. Con esta segunda regla, además, se pretenden evitar supuestos de dobles inscripciones, no amparados por la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, excepto que, al menos, una ley estatal imponga para los ciudadanos la carga de solicitar dos veces, en dos registros distintos, la inscripción de una misma asociación.

Finalmente, se establecen las relaciones de colaboración entre el Registro y los demás registros de asociaciones, y otros registros públicos y órganos administrativos, así como se señala expresamente que, en todo caso, facilitará la información registral que le sea requerida por los Juzgados y Tribunales.

El título II está referido a los procedimientos de inscripción.

Se distingue por primera vez entre las inscripciones practicadas a solicitud de los interesados y aquellas que se realizan de oficio. Entre estas últimas se encuentran las inscripciones ordenadas por los Juzgados y Tribunales, cuyas resoluciones comunicarán directamente al Registro, lo que permitirá eliminar para los interesados la obligación de presentar ante el Registro las correspondientes solicitudes de inscripción y constancia. También tendrán la consideración de inscripciones de oficio las que se refieren a la declaración y revocación de utilidad pública de las asociaciones, toda vez que la competencia reside en el propio Ministerio del Interior y se trata de actos de obligatoria publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

En cuanto a los procedimientos de inscripción propiamente dichos, también se distingue por primera vez entre las normas comunes a todos los procedimientos y las específicas para cada uno de ellos.

El capítulo I, sobre normas comunes, recoge las generales del procedimiento administrativo junto con las previstas en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo. Así, se contempla un procedimiento completo en sus distintas fases de iniciación, instrucción y resolución, donde tienen reflejo aspectos como los requisitos exigibles a las solicitudes, plazo de presentación, trámite de subsanación, petición de informes a otros órganos administrativos, audiencia, plazo de resolución, efectos del silencio y recursos que proceden contra los actos de inscripción o de denegación de la inscripción.

Dentro de este capítulo destaca el establecimiento de una mínima prevención para cuando los interesados comuniquen fuera del plazo legal de un mes la modificación o actualización de los datos que constan en el Registro. En ningún caso se rechazará la inscripción de la nueva información, pero se podrá requerir un certificado acreditativo de que la misma está vigente, pues sólo la permanente correspondencia del Registro con la realidad extrarregistral permite dar satisfacción al principio de publicidad.

También se extrae del procedimiento administrativo común la posibilidad del instructor de solicitar informe a otros órganos administrativos cuando la denominación, fines, actividades y otros contenidos estatutarios puedan afectar al ámbito de sus competencias, en particular, para evitar que dicha denominación pueda confundirse con cualquiera de carácter oficial o que los fines puedan suponer el ejercicio por la asociación de funciones públicas de carácter

administrativo. Esta opción se ha revelado como necesaria en un gran número de procedimientos de constitución de asociaciones, de transformación de asociaciones, de modificación de estatutos y de apertura de delegaciones en España de asociaciones extranjeras, por lo que se acoge de manera expresa al objeto de proporcionar al Registro, en cada caso, los elementos de juicio necesarios para resolver.

Y también se considera relevante que la norma contemple expresamente el supuesto de denegación de la inscripción solicitada, cuando la asociación no cumpla los requisitos generales establecidos en la ley, o cuando se trate de entidades que no presentan la naturaleza jurídica de asociación o están directamente excluidas del ámbito de aplicación de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo. Este tipo de resolución queda amparada por los artículos 24 y 30.3 de dicha ley orgánica, y por la propia jurisprudencia constitucional, que sólo entiende lesionado el ejercicio del derecho fundamental de asociación cuando la denegación registral carece de adecuada motivación o se la puede calificar de infundada o arbitraria.

Por su parte, el Capítulo II relaciona todos los posibles procedimientos de inscripción y detalla para cada uno de ellos los requisitos específicos a tener en cuenta por los interesados al momento de formular la solicitud y acompañar la documentación preceptiva. A este respecto se destaca que se elimina la carga que para los interesados supone presentar por duplicado el acta fundacional y los estatutos iniciales o modificados. Se elimina, por tanto, una obligación que curiosamente se ha mantenido constante en nuestro ordenamiento jurídico desde la primera Ley de Asociaciones de 1887 pero que carece ya de toda justificación. En este mismo sentido, se modifica el Real Decreto 397/1988, de 22 de abril, por el que se regula la inscripción registral de Asociaciones juveniles, con el objeto de suprimir la carga que para este tipo de asociaciones supone la presentación por triplicado del acta fundacional y los estatutos al solicitar la inscripción de la entidad. Por lo demás, se mantiene con carácter general el tipo de documentación exigible hasta ahora a las asociaciones, por considerarse la mínima imprescindible para producir con garantías las respectivas inscripciones, y se añade, para un reducido número de procedimientos, la facultad del Registro de solicitar a los interesados un certificado de actualización de datos, cuando ello resulte necesario para evitar la fragmentación de la información y asegurar la coherencia de la publicidad registral.

En concreto, se practicarán a solicitud de los interesados las inscripciones de constitución de asociaciones, federaciones, confederaciones y uniones de asociaciones, de transformación de asociaciones, de modificación de estatutos, de juntas directivas u órganos de representación, de apertura y cierre de delegaciones o establecimientos, de incorporación y separación de asociaciones a una federación, confederación o unión de asociaciones o de su pertenencia a entidades internacionales, de fusión y de disolución de cualquiera de las entidades asociativas citadas, y de delegaciones en España de asociaciones extranjeras.

De entre esta relación, como se ha indicado anteriormente, se regulan ex novo los procedimientos de solicitud de inscripción de fusión y transformación de asociaciones, y para todos ellos, en general, se predeterminan con detalle los requisitos de las solicitudes y de la documentación adjunta que se ha de presentar en el Registro, en garantía de la mayor certidumbre para los interesados.

Es decir, la regulación de los procedimientos, en sus aspectos generales y específicos, se realiza de forma exhaustiva para beneficiar la seguridad jurídica y para evitar que los ciudadanos tengan que dirigir constantes consultas o aclaraciones al Registro derivadas de una eventual insuficiencia normativa.

Por tanto, más detalle y menos cargas son elementos que redundan en beneficio del perseguido objetivo de configurar unos procedimientos más claros y sencillos.

A ello también va a contribuir la puesta a disposición de los ciudadanos de modelos de solicitud para cada procedimiento de inscripción, adaptados a los nuevos requerimientos del Reglamento, así como de otros documentos de obligatoria aportación, como actas fundacionales, estatutos o certificados.

IV

Se abordan otras dos importantes cuestiones referidas a la actividad de las asociaciones, que constituyen novedades destacables.

Por un lado, la disposición transitoria primera de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, establece que las asociaciones inscritas con anterioridad a su entrada en vigor deberán, en el plazo de dos años, comunicar al registro competente que se encuentran en situación de actividad y funcionamiento. Por el contrario, en la actualidad consta la existencia de más de 14.000 entidades inscritas en el Registro Nacional de Asociaciones que han incumplido tal obligación, es decir, de asociaciones que se constituyeron e inscribieron conforme a la Ley 191/1964, de 24 de diciembre, de Asociaciones, y que no han comunicado encontrarse en funcionamiento ni promovido la inscripción de ningún acto asociativo durante, al menos, los últimos doce años. Por ello, para procurar la permanente correspondencia entre la realidad asociativa y la realidad registral, se considera pertinente, a efectos de publicidad y en garantía de terceros, habilitar al Registro a tomar constancia de esta situación mediante nota marginal, que será cancelada cuando tales asociaciones presenten la preceptiva declaración de actividad y funcionamiento.

Por otro lado, y con el objeto de realizar una ordenación de las entidades que favorezca la publicidad registral y la función estadística, se publican, como anexo del Reglamento, los códigos de actividades de las asociaciones. Dada la extensión y complejidad de los fines que las asociaciones vienen incluyendo en sus estatutos se opta por publicar un listado de códigos para que sean las propias asociaciones las que, en el momento de la solicitud de inscripción, identifiquen su actividad principal o más característica. Dicha facultad, no obstante, se configura como una opción de los interesados, por lo que, en su defecto, el Registro procederá a la clasificación de la entidad. La codificación se ha elaborado sobre una base decimal y, respecto de su contenido, se ha tenido en cuenta el conjunto de actuaciones que son más comunes entre las asociaciones, incorporándose al listado algunas desconocidas o menos relevantes entre el colectivo asociativo hace una década, como las relativas a Internet, redes sociales, desarrollo sostenible, dependencia, responsabilidad social corporativa, emprendimiento o codesarrollo. En todo caso, dicho código debe adaptarse en cada momento a la evolución social, por lo que, a los efectos de su actualización, se prevé que pueda ser modificado por orden ministerial.

V

Por último, se aprovecha para modificar en determinados aspectos el Real Decreto 1740/2003, de 19 de diciembre, sobre procedimientos relativos a asociaciones de utilidad pública.

Así, y al objeto de la correcta verificación de los requisitos inherentes a la declaración de utilidad pública, se modifica el artículo 2 del Real Decreto 1740/2003, de 19 de diciembre, para recoger la obligación de los interesados de presentar una memoria separada por cada uno de los dos ejercicios económicos anteriores a la fecha de presentación de la solicitud. También se modifica el artículo 5 para actualizar la norma de contabilidad aplicable a este tipo de entidades, es decir, el vigente Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos y el modelo de plan de actuación de las entidades sin fines lucrativos.

Este real decreto ha sido sometido a informe de la Agencia Española de Protección de Datos.

En su virtud, a propuesta del Ministro del Interior, con la aprobación previa del Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 23 de octubre de 2015,

DISPONGO:

Artículo único. *Aprobación del Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones.*

Se aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones, cuyo texto se inserta a continuación.

Disposición adicional primera. *Registros de asociaciones en las ciudades de Ceuta y Melilla.*

En las ciudades de Ceuta y Melilla existirá un registro de asociaciones, que radicará en la respectiva Delegación del Gobierno. Tales registros ejercerán sus competencias respecto de las asociaciones que desarrollen principalmente sus actividades en el ámbito territorial respectivo de Ceuta y Melilla.

Disposición adicional segunda. *No incremento del gasto público.*

Las medidas incluidas en el Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones no podrán suponer incremento de dotaciones ni de retribuciones ni de otros gastos de personal.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Se deroga el Real Decreto 1497/2003, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones y de sus relaciones con los restantes registros de asociaciones, y cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este real decreto y en el reglamento que aprueba.

Disposición final primera. *Modificación del Real Decreto 1740/2003, de 19 de diciembre, sobre procedimientos relativos a asociaciones de utilidad pública.*

Se modifica el Real Decreto 1740/2003, de 19 de diciembre, sobre procedimientos relativos a asociaciones de utilidad pública, en los siguientes términos:

Uno. El párrafo a) del apartado 2 del artículo 2 queda redactado del siguiente modo:

> «a) Memorias, en las que se reflejen las actividades que haya desarrollado ininterrumpidamente durante los dos ejercicios económicos anuales precedentes a aquel en que se presenta la solicitud. Ambas memorias, una por cada ejercicio económico, deberán estar firmadas por los miembros de la junta directiva u órgano de representación de la entidad.»

Dos. El apartado 2 del artículo 5 queda redactado como sigue:

> «2. Las cuentas anuales de las entidades declaradas de utilidad pública, comprensivas del balance de situación, la cuenta de resultados y la memoria económica, se formularán conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre, por el que se aprueban las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos y el modelo de plan de actuación de las entidades sin fines lucrativos, y sus normas de desarrollo, o en la norma que lo sustituya.»

Disposición final segunda. *Modificación del Real Decreto 397/1988, de 22 de abril, por el que se regula la inscripción registral de Asociaciones juveniles.*

El apartado 1 del artículo 2 del Real Decreto 397/1988, de 22 de abril, por el que se regula la inscripción registral de Asociaciones juveniles, queda redactado del siguiente modo:

> «1. Para inscribirse en los registros a que hace referencia el artículo anterior se presentará solicitud suscrita por la persona o personas que actúen en nombre de la asociación, adjuntando el acta de constitución y los estatutos, firmados en todas sus páginas.»

Disposición final tercera. *Título competencial.*

1. De acuerdo con la disposición final primera de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, los artículos 9.2, 26.3, 32 y la disposición adicional quinta del Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones se dictan al amparo del artículo 149.1.1.ª de la Constitución Española.

2. Los restantes artículos del Reglamento serán de aplicación a las asociaciones de ámbito estatal.

Disposición final cuarta. *Facultad de desarrollo.*

Se faculta al Ministro del Interior para dictar las normas necesarias para el desarrollo y ejecución del Reglamento del Registro Nacional de Asociaciones.

En particular, se podrá modificar por orden el anexo del Reglamento.

Disposición final quinta. *Entrada en vigor.*

Este real decreto entrará en vigor el 1 de diciembre de 2015.

REGLAMENTO DEL REGISTRO NACIONAL DE ASOCIACIONES

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto del reglamento.*

1. Este reglamento tiene por objeto regular el Registro Nacional de Asociaciones, su estructura y funcionamiento, los procedimientos de inscripción y sus relaciones con otros registros de asociaciones y con los demás órganos de la Administración, así como establecer su dependencia orgánica.

2. Las referencias de este reglamento a las asociaciones se entenderán igualmente realizadas a las federaciones, confederaciones y uniones de asociaciones, sin perjuicio de las especificaciones que procedan en cada caso.

Artículo 2. *El Registro Nacional de Asociaciones.*

1. El Registro Nacional de Asociaciones tiene por objeto la inscripción de las asociaciones, federaciones, confederaciones y uniones de asociaciones de ámbito estatal, y de todas aquellas que no desarrollen principalmente sus funciones en el ámbito territorial de una única comunidad autónoma, siempre que, en ambos casos, no tengan fin de lucro y no estén sometidas a un régimen asociativo específico.

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado anterior, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 3.f) de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, se consideran federaciones, confederaciones y uniones de asociaciones las entidades asociativas de segundo grado, cuyos promotores son personas jurídicas de naturaleza asociativa constituidas al amparo de dicha ley orgánica e inscritas en el Registro Nacional de Asociaciones o en los correspondientes registros autonómicos de asociaciones.

En concreto, se consideran federaciones y uniones las entidades promovidas por tres o más asociaciones, y confederaciones las entidades promovidas por un mínimo de tres federaciones.

3. Así mismo, corresponde al Registro la inscripción de las delegaciones de las asociaciones extranjeras que desarrollen actividades en España de forma estable o duradera.

Artículo 3. *Naturaleza y dependencia orgánica.*

El Registro Nacional de Asociaciones es un registro público, de carácter administrativo y único para todo el territorio del Estado.

El órgano encargado de su gestión tiene su sede en Madrid y depende de la Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior.

Artículo 4. *Principios de actuación.*

El Registro queda sujeto a los siguientes principios de actuación:

a) Legalidad: el Registro calificará la legalidad de las formas extrínsecas de los documentos en cuya virtud se solicite la inscripción y la validez de su contenido.

b) Legitimación: el Registro verificará la capacidad y legitimación de las personas que otorguen o suscriban los documentos en cuya virtud se solicite la inscripción.

c) Tracto sucesivo: para inscribir actos modificativos o extintivos de otros otorgados con anterioridad será necesaria la previa inscripción de éstos.

d) Integridad: corresponde al Registro el tratamiento del contenido de los asientos y velar por que se apliquen las medidas adecuadas para impedir su manipulación.

e) Publicidad: el Registro hace públicos la constitución, los estatutos, los órganos de representación de las asociaciones y demás actos inscribibles.

Artículo 5. *Eficacia.*

1. El contenido del Registro se presume exacto y válido. Los asientos producirán sus efectos mientras no se anote la resolución judicial o administrativa que declare su inexactitud o nulidad.

2. Los asientos practicados en el Registro no convalidan los actos o negocios jurídicos de las asociaciones que sean nulos con arreglo a las leyes.

Artículo 6. *Gestión por medios electrónicos.*

1. El Registro utilizará sistemas basados en tecnologías de la información y las comunicaciones para la gestión de los procedimientos, la práctica y gestión de los asientos registrales y el almacenamiento de la información, así como en sus relaciones con los ciudadanos, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación reguladora del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos y su normativa de desarrollo.

2. Tales sistemas permitirán que las Administraciones públicas y los órganos judiciales, en el ejercicio de sus competencias y bajo su responsabilidad, tengan acceso a los datos del Registro Nacional de Asociaciones, si bien, en el caso de las Administraciones públicas, respetando las excepciones relativas a los datos especialmente protegidos. Dichos accesos se efectuarán mediante procedimientos electrónicos y con los requisitos y prescripciones técnicas que sean establecidos dentro de los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad.

3. El dimensionamiento, la provisión, la administración y el mantenimiento de dichos sistemas, que aseguren su funcionamiento conforme a la normativa vigente sobre seguridad de la información e interoperabilidad, así como a la de accesibilidad universal y diseño para todas las personas, será competencia del órgano que tenga asignadas tales atribuciones dentro del Departamento.

TÍTULO I

Organización y funcionamiento del Registro

CAPÍTULO I

Organización

Artículo 7. *Estructura.*

El Registro se estructura en las siguientes secciones:

Sección 1.ª Asociaciones.
Sección 2.ª Federaciones, confederaciones y uniones de asociaciones.
Sección 3.ª Asociaciones juveniles.
Sección 4.ª Delegaciones en España de asociaciones extranjeras.

Artículo 8. *Contenido de las Secciones.*

Las Secciones 1.ª, 2.ª y 3.ª tienen por objeto agrupar y ordenar las asociaciones, federaciones, confederaciones y uniones de asociaciones de ámbito estatal, y de todas

aquellas que no desarrollen principalmente sus funciones en el ámbito territorial de una única comunidad autónoma, así como las asociaciones juveniles de igual ámbito de actuación.

La finalidad de la Sección 4.ª es la de agrupar y ordenar las asociaciones extranjeras con delegación en España.

Artículo 9. *Fichero de denominaciones de asociaciones.*

1 El Registro llevará un Fichero de denominaciones de asociaciones, que se pondrá a disposición de los ciudadanos para ofrecer publicidad informativa sobre los nombres de entidades asociativas previamente inscritas.

2. El contenido del Fichero estará integrado por los nombres de las asociaciones inscritas en el Registro Nacional de Asociaciones y por los de las asociaciones inscritas en los registros autonómicos y especiales, siempre que dicha inscripción haya sido comunicada por el respectivo órgano competente.

A estos efectos, y con el objeto de mantener actualizado el Fichero de denominaciones, el Registro recibirá la información que los registros autonómicos y especiales le proporcionen sobre inscripción, modificación de la denominación, disolución y baja de las entidades asociativas de su competencia.

El envío de la información por parte de los registros autonómicos y especiales de asociaciones se realizará exclusivamente por procedimientos y en soportes electrónicos, ajustados a los requisitos que establezca la Secretaría General Técnica en coordinación con los demás órganos competentes y con las unidades técnicas que proporcionan soporte telemático a tales órganos.

3. El Fichero será accesible a través de la sede electrónica central del Ministerio del Interior.

4. La baja definitiva por disolución de la entidad, practicada por el registro correspondiente, conllevará la supresión de su denominación en el Fichero.

CAPÍTULO II

Funcionamiento

Sección 1.ª Funciones

Artículo 10. *Funciones.*

Son funciones del Registro:

a) Inscribir los actos que deban acceder al Registro.
b) Depositar la documentación preceptiva.
c) Dar publicidad a los asientos y a los documentos depositados.

Artículo 11. *Actos inscribibles.*

1. Se inscribirán en el Registro:

a) La denominación.
b) Los fines y actividades estatutarias.
c) El domicilio.
d) El ámbito territorial de actuación.
e) La identidad de los titulares de la junta directiva u órgano de representación.
f) La fecha de constitución y la de inscripción.
g) La apertura y cierre de delegaciones o establecimientos de la entidad.
h) La declaración y revocación de la condición de utilidad pública.
i) Las entidades que constituyen o integran federaciones, confederaciones o uniones.
j) La pertenencia a federaciones, confederaciones y uniones o entidades internacionales.
k) La baja, suspensión o disolución de la asociación, y sus causas.

2. Igualmente, se inscribirán las modificaciones que afecten a los estatutos, en los términos a que se refiere el artículo 16 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo.

3. Podrá ser objeto de inscripción el número de identificación fiscal de las asociaciones que deban obtenerlo con arreglo a la normativa tributaria, y así lo comuniquen al Registro con motivo de la primera inscripción de la entidad o en cualquier momento posterior.

Artículo 12. *Documentación a depositar.*

1. Estará depositada en el Registro la siguiente documentación aportada por los interesados:

a) El acta fundacional.
b) El acta en la que consten los acuerdos modificativos de los datos registrales o introduzcan nuevos datos.
c) Los estatutos y sus modificaciones.
d) La relativa a la apertura, traslado o clausura de delegaciones o establecimientos.
e) La referente a la incorporación o baja de asociaciones en federaciones, confederaciones y uniones, o en entidades internacionales.
f) La referida a la disolución de la entidad y, en su caso, al destino dado al patrimonio remanente.

2. Cuando se trate de asociaciones extranjeras que actúen de forma estable en España, estará depositada la siguiente documentación, presentada por la propia entidad traducida al castellano:

a) Acta de la reunión del órgano competente, firmada por las personas que ostenten la representación de la asociación, en la que se recoja el acuerdo de apertura de la delegación en España, con indicación del domicilio principal de dicha delegación.
b) La documentación justificativa de que se encuentra válidamente constituida la asociación extranjera conforme a su ley personal, consistente en el certificado acreditativo de la inscripción, aprobación, legalización o reconocimiento, expedido por la autoridad competente del país de origen.
c) Los estatutos o documento análogo que regule la organización y funcionamiento de la asociación.
d) La documentación en la que conste la identidad de los representantes en España, sean personas físicas o jurídicas, y la justificativa de sus facultades de representación.

3. También estarán depositadas en el Registro:

a) Las resoluciones judiciales que afecten a actos susceptibles de constancia registral.
b) Las resoluciones por las que se acuerden la declaración y la revocación de utilidad pública de las asociaciones.

Artículo 13. *Publicidad.*

1. El Registro hará efectiva la publicidad mediante certificado del contenido de los asientos, nota simple informativa, copia de los asientos o de los documentos depositados y a través de listados.
Igualmente se podrá hacer efectiva mediante la exhibición de los asientos y de los documentos, previa comparecencia de los interesados en la sede del Registro.
2. El Registro velará por el cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, respecto de las solicitudes que afecten a los datos personales reseñados en los asientos o en los documentos, incluidas las resoluciones judiciales que, en su caso, consten en los expedientes.
3. Los certificados, que pueden emitirse en formato electrónico, son el único medio de acreditar fehacientemente el contenido de los asientos y de los documentos depositados. En ningún caso el Registro expedirá certificaciones sobre datos correspondientes a entidades inscritas en otros registros de asociaciones.
4. La nota simple informativa o copia de los asientos constituirán un mero traslado de los datos registrales.
5. El Registro podrá facilitar información sobre las asociaciones mediante la emisión de listados. A estos efectos, el interesado deberá concretar los criterios de búsqueda, no

admitiéndose las solicitudes genéricas o que pretendan un volcado de todos los datos del Registro.

En los listados se hará constar la denominación de las asociaciones, su número nacional de inscripción y domicilio social.

6. La exhibición de los asientos y de los documentos depositados exigirá la previa solicitud del interesado, presentada con antelación suficiente a la comparecencia, y se realizará siempre en presencia del personal competente.

7. El Registro velará por el cumplimiento de las normas vigentes respecto de las solicitudes de publicidad en masa.

Artículo 14. *Tipos de asientos.*

1. El Registro podrá practicar los siguientes asientos:

a) Inscripciones.
b) Notas marginales.
c) Anotaciones provisionales.
d) Cancelaciones.

2. Mediante la inscripción se registran los actos a que se refiere el artículo 11, así como sus actualizaciones o modificaciones.

3. La nota marginal dará razón de aquellos actos de relevancia registral, distintos de los anteriores, producidos durante la vida de la asociación.

4. La anotación provisional se practicará para reflejar el carácter transitorio de cualquier inscripción.

5. La cancelación produce la supresión definitiva de cualquiera de los asientos anteriores.

Artículo 15. *Forma de practicar los asientos.*

1. Los asientos se redactarán en lengua castellana y se extenderán de forma sucinta, remitiéndose al expediente donde conste el documento que formalice el acto objeto de inscripción.

2. En todo caso, quedará constancia de la fecha en que se practica el asiento.

Artículo 16. *Rectificación de errores.*

Los errores materiales, de hecho o aritméticos que se detecten en el contenido de los asientos serán rectificados, de oficio o a instancia de los interesados, por el propio Registro.

Artículo 17. *Hoja electrónica registral.*

1. El Registro practicará los asientos en hojas registrales, que se elaborarán exclusivamente en soporte electrónico y contendrán los campos necesarios para realizar cualquier tipo de asiento.

2. Las hojas registrales de las Secciones 1.ª, 2.ª, 3.ª y 4.ª contendrán un número único, denominado «número nacional de inscripción», que se asignará de forma correlativa e identificará a cada entidad asociativa dentro de las respectivas secciones. Así mismo, incorporarán el número de expediente donde se archiva su documentación.

Artículo 18. *Constancia del domicilio y de la identidad.*

1. La constancia del domicilio a efectos registrales expresará la calle y número o, en su defecto, el lugar de situación, y la localidad, el municipio, la provincia y el código postal.

2. Cuando la asociación señale como domicilio social el de una institución o entidad pública o privada, el Registro requerirá de aquélla documento acreditativo de la conformidad con tal señalamiento por parte de dicha institución o entidad.

3. Para la constancia de la identidad de una persona física, se indicará:

a) El nombre y apellidos.
b) La nacionalidad
c) El domicilio.

d) El número del documento legal de identificación.

4. Son documentos de identidad admitidos el DNI, el NIE y el pasaporte en vigor, así como cualquier otro acreditativo de la identidad válidamente emitido por el país de origen del promotor.

5. Para la identificación de las personas jurídicas se indicará:

a) La razón social o denominación.
b) La nacionalidad.
c) El domicilio social.
d) El Número de Identificación Fiscal, cuando deban obtenerlo con arreglo a la normativa tributaria.

Artículo 19. *Hojas registrales de las Secciones 1.ª, 2.ª y 3.ª.*

Las hojas registrales de las Secciones 1.ª, 2.ª y 3.ª contendrán los siguientes datos de la entidad asociativa:

a) La denominación
b) El Número de Identificación Fiscal, en su caso.
c) Fines y actividades estatutarias en forma codificada.
d) El domicilio.
e) Ámbito territorial de actuación.
f) La identidad del presidente o representante legal y del secretario o persona con facultad para certificar acuerdos sociales, y la razón social o denominación cuando sean personas jurídicas.
g) La fecha de constitución y la de inscripción.
h) La apertura y cierre de delegaciones o establecimientos, con indicación del domicilio.
i) La declaración y revocación de la condición de utilidad pública y la fecha de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».
j) La pertenencia a federaciones, confederaciones y uniones de asociaciones, así como a entidades internacionales.
k) En caso de federaciones, confederaciones y uniones, las entidades que la integran.
l) Los acuerdos de transformación y fusión.
m) Las resoluciones judiciales que afecten a actos susceptibles de constancia registral.
n) La baja y sus causas.
ñ) La suspensión o disolución y sus causas, indicando la autoridad judicial cuando ésta la hubiera acordado, y el nombramiento de liquidadores, en su caso.
o) El cierre provisional o definitivo de la hoja, la fecha y su causa.

Artículo 20. *Hojas registrales de la Sección 4.ª.*

Las hojas registrales de la Sección 4.ª contendrán los siguientes datos de las asociaciones extranjeras válidamente constituidas conforme a su ley personal y a la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo:

a) La denominación y nacionalidad.
b) El Número de Identificación Fiscal, en su caso.
c) Fines y actividades estatutarias en forma codificada.
d) El domicilio principal de la delegación en España.
e) Ámbito territorial de actuación.
f) La fecha del acuerdo de apertura de la delegación en España y la fecha de inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones.
g) La identidad del representante en España, y la razón social o denominación cuando éste sea persona jurídica.
h) La apertura y cierre de otras delegaciones o establecimientos, con indicación del domicilio.
i) Las resoluciones judiciales que afecten a actos susceptibles de constancia registral.
j) El cese de las actividades de la asociación en España.
k) La suspensión o disolución de la asociación extranjera.
l) El cierre provisional o definitivo de la hoja, la fecha y su causa.

Artículo 21. *Archivo de la documentación.*

1. El Registro llevará un expediente por cada una de las entidades asociativas de las Secciones 1.ª, 2.ª, 3.ª y 4.ª, donde quedará depositada la documentación a que se refiere el artículo 12.

2. El Registro, con independencia del formato de la documentación que presenten los interesados, conservará copia electrónica de la misma en las condiciones de seguridad e interoperabilidad que establece la normativa vigente.

Sección 2.ª Denominaciones

Artículo 22. *Requisitos de las denominaciones.*

1. Las asociaciones sólo podrán tener una denominación. Las siglas o nombres abreviados que se añadan formarán parte de la denominación única.

2. La denominación podrá ser en castellano o en alguna de las lenguas oficiales de las comunidades autónomas. También podrá ser en cualquier idioma extranjero.

En todo caso, la denominación estará formada por letras del alfabeto latino y, de incluir cifras, éstas sólo podrán expresarse en números arábigos o romanos.

El Registro, cuando lo estime necesario, podrá requerir de la asociación un certificado de traducción al castellano de la denominación.

3. En caso de fusión, la asociación absorbente o la nueva asociación resultante de la fusión podrán adoptar como denominación la de cualquiera de las que se extingan por virtud de la fusión, quedando sin efectos las restantes denominaciones.

Artículo 23. *Límites de las denominaciones.*

1. El Registro no inscribirá la denominación de las asociaciones cuando:

a) Incluya expresiones contrarias a las leyes o pueda suponer vulneración de los derechos fundamentales.

b) Esté formada exclusivamente con el nombre de España, los de sus comunidades autónomas, provincias, municipios, islas y demás entidades locales, con el nombre de los órganos de las Administraciones públicas, o con los de los Estados extranjeros u organizaciones internacionales.

c) Incorpore términos dotados de valor institucional como «estatal», «oficial», «público», «real» o cualquier otro que induzca a confusión sobre la naturaleza jurídico-privada de la entidad, salvo que ésta cuente con la correspondiente autorización.

d) Incluya términos o expresiones que induzca a error o confusión sobre su propia identidad, o sobre la clase o naturaleza de la misma, en especial, mediante la adopción de palabras, conceptos o símbolos, acrónimos y similares propios de personas jurídicas diferentes, sean o no de naturaleza asociativa.

2. Tampoco será objeto de inscripción la denominación cuando ésta coincida o se asemeje de manera que pueda crear confusión:

a) Con la de entidades preexistentes, sean o no de nacionalidad española, salvo que, previa autorización de las mismas, se constituyan como filiales o delegaciones e introduzcan algún patronímico que las distinga.

b) Con la de ninguna otra asociación previamente inscrita en el Registro o que se encuentre incorporada al Fichero de denominaciones de asociaciones.

c) Con los nombres o seudónimos de las personas físicas, salvo consentimiento expreso de las mismas o sus sucesores. Se presume prestado el consentimiento cuando la persona cuyo nombre o seudónimo figure en la denominación sea socio fundador de la asociación.

d) Con una marca registrada notoria, salvo que la inscripción la solicite el titular de la misma o conste su consentimiento.

3. Se entiende que existe identidad no sólo en el caso de plena coincidencia en la denominación, sino también cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

a) La utilización de las mismas palabras en distinto orden, género o número.

b) La utilización de las mismas palabras con la adición o supresión de términos, artículos, preposiciones, conjunciones, guiones, signos de puntuación y demás expresiones o partículas de escaso significado.

c) La utilización de palabras distintas pero con notoria semejanza fonética.

4. A los efectos de lo dispuesto en los apartados anteriores, el Registro podrá requerir la colaboración del Registro Mercantil Central y del Registro de Marcas.

5. Por corresponder a un ámbito diferente e inducir a error, el Registro no inscribirá las denominaciones que incluyan los dominios de Internet, tales como «.es», «.com», «.net» o «.org».

6. Los términos «federación», «confederación» y «unión de asociaciones» quedan reservados a las entidades asociativas de segundo grado definidas en el artículo 2.2.

7. La expresión «asociación juvenil» queda reservada a aquellas sometidas al Real Decreto 397/1988, de 22 de abril, por el que se regula la inscripción registral de Asociaciones juveniles.

8. Cuando la denominación elegida por los promotores o socios no se ajuste a los requisitos y límites establecidos, el Registro abrirá el trámite de subsanación a que se refiere el artículo 38.2.

Sección 3.ª Otras disposiciones de funcionamiento

Artículo 24. *Códigos de actividades.*

1. A los efectos de anotar los fines y actividades de la asociación en forma codificada, los interesados podrán indicar en las solicitudes de inscripción el código, con un mínimo de tres dígitos, que se corresponda con la actividad más característica de la asociación, de acuerdo con los aprobados en el anexo de este reglamento. Cuando no se identifique ningún código idóneo, se podrá señalar el código «103.–Otras».

2. El Registro anotará en la correspondiente hoja registral el código seleccionado por la asociación. En defecto de indicación expresa por los interesados, la clasificación se realizará por el propio Registro.

3. Lo dispuesto en este artículo sólo será aplicable a las solicitudes de inscripción de constitución, transformación o fusión de asociaciones, de delegaciones en España de asociaciones extranjeras y de modificación de estatutos, si en este último caso se produce una alteración sustancial de los fines de la entidad.

Artículo 25. *Juntas directivas.*

Sin perjuicio de la solicitud de inscripción de la totalidad de los miembros de la junta directiva u órgano de representación, que deberá presentarse tras el correspondiente proceso de elección o nombramiento, la entidad deberá comunicar al Registro cualquier incidencia que altere la composición de dicho órgano representativo, e instará su inscripción.

Artículo 26. *Transformación de asociaciones.*

1. A los efectos de este reglamento se entiende por transformación la operación consistente en el cambio del ámbito territorial de actuación de la asociación o en la modificación de su régimen jurídico. Para su adecuada constancia registral, los interesados promoverán el correspondiente procedimiento de inscripción de transformación de asociaciones regulado en la sección 3.ª del capítulo II del título II.

2. Cuando se trate de asociaciones inscritas en el Registro Nacional de Asociaciones, la transformación dará lugar a la práctica de un asiento de inscripción de baja provisional. Al mismo tiempo, el Registro remitirá la hoja registral y copia del expediente al registro autonómico o especial que corresponda. Cuando se tenga constancia de la inscripción de alta en el registro competente, el Registro procederá a inscribir la baja definitiva de la asociación transformada.

3. Cuando se trate de asociaciones inscritas en los registros autonómicos y especiales de asociaciones, el Registro Nacional de Asociaciones requerirá del órgano competente el envío de la información necesaria para la tramitación del correspondiente procedimiento de inscripción de alta.

Artículo 27. *Fusión de asociaciones.*

1. Las asociaciones inscritas en el Registro Nacional de Asociaciones podrán fusionarse, ya sea mediante la constitución de una nueva por dos o más, o mediante la absorción de una o varias por otra ya existente.

2. La fusión dará lugar a la práctica de un asiento de inscripción que expresará:

a) Si se trata de la creación de una nueva asociación, los mismos datos que los previstos para la constitución de asociaciones y, además, la fecha del acuerdo de fusión.

b) Si se trata de un supuesto de absorción, se hará constar en la hoja registral de la asociación absorbente la fecha del acuerdo de fusión.

3. En todo caso, el Registro procederá a cancelar los asientos y al cierre definitivo de las hojas registrales correspondientes a las asociaciones que se extingan.

Artículo 28. *Disolución de asociaciones.*

1. La disolución de las asociaciones abre el periodo de liquidación, hasta el fin del cual la entidad conservará su personalidad jurídica y permanecerá inscrita en el Registro.

2. La disolución dará lugar a la práctica de un asiento de inscripción de baja provisional.

Una vez concluidas las operaciones a que se refiere el artículo 18.3 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, los liquidadores presentarán solicitud de cancelación de todos los asientos de la asociación, procediendo el Registro al cierre definitivo de la hoja registral.

3. Si al momento de la disolución la entidad carece de patrimonio, el Registro procederá directamente a cancelar todos los asientos de la asociación y al cierre definitivo de la hoja registral.

Artículo 29. *Asociaciones extranjeras.*

El Registro procederá al cierre definitivo de la hoja registral de las delegaciones de las asociaciones extranjeras cuando éstas comuniquen el cese de sus actividades en España o cuando remitan la documentación a que hace referencia el artículo 28.3 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, relativa a la disolución de la asociación.

Artículo 30. *Contiendas de orden interno.*

1. El Registro no tramitará aquellos escritos por los que los asociados comuniquen la existencia de discrepancias de orden interno, a menos que vayan acompañados de la siguiente documentación:

a) Copia de la demanda presentada ante el Juzgado o Tribunal competente.

b) Testimonio de la resolución judicial de admisión de la demanda.

2. Si el contenido de la demanda se refiere a actos asociativos ya inscritos, se practicará una anotación provisional para reflejar el carácter transitorio de la inscripción.

Si se refiere a actos no inscritos, se tomará razón de la demanda mediante nota marginal. Este mismo tipo de asiento se practicará respecto de las posteriores solicitudes de inscripción que se presenten en relación con tales actos asociativos.

3. En todo caso, el Registro procederá a practicar los asientos de inscripción o cancelación que resulten de la correspondiente resolución judicial firme.

Artículo 31. *Decisiones sobre competencia.*

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 2.1, el Registro remitirá al órgano competente las solicitudes de inscripción que reciba de las siguientes asociaciones:

a) Aquellas cuyo ámbito principal de actuación no supere el territorio de una comunidad autónoma.

b) Las sometidas a un régimen asociativo específico, cuya inscripción o depósito de estatutos en un registro especial sea obligatorio, a menos que una norma estatal con rango de ley establezca su inscripción previa en el Registro Nacional de Asociaciones.

CAPÍTULO III

Colaboración administrativa

Artículo 32. *Colaboración con otros registros de asociaciones.*

1. El Registro comunicará a los registros autonómicos la apertura de delegaciones o establecimientos dentro de su territorio por asociaciones de ámbito estatal o extranjeras inscritas en el mismo.

2. El Registro facilitará a los registros autonómicos y especiales la información que le soliciten para el ejercicio de sus respectivas funciones registrales.

Artículo 33. *Colaboración con otros organismos.*

1. El Registro facilitará la información que le sea solicitada por otros registros u organismos de las Administraciones públicas, siempre que resulte necesaria para el ejercicio de sus competencias y se refiera a datos de contenido registral de asociaciones concretas. La información se cederá preferentemente por medios electrónicos. El Ministerio del Interior dará respuesta a las peticiones de información más frecuentes realizadas por los diferentes órganos y entidades públicas a través de la Plataforma de Intermediación de Datos de las Administraciones Públicas.

2. En todo caso, el Registro Nacional de Asociaciones facilitará la información registral que le sea requerida por los Juzgados y Tribunales.

TÍTULO II

Procedimientos de inscripción

CAPÍTULO I

Normas comunes a los procedimientos de inscripción iniciados a solicitud de los interesados

Artículo 34. *Tipos de inscripciones.*

1. El Registro practicará las inscripciones a solicitud de persona interesada o de oficio.

2. Se practicarán a solicitud de los interesados las inscripciones de:

a) Constitución de asociaciones.
b) Constitución de federaciones, confederaciones y uniones de asociaciones.
c) Transformación de asociaciones.
d) Modificación de estatutos.
e) Identidad de los titulares de la junta directiva u órgano de representación.
f) Apertura y cierre de delegaciones y establecimientos.
g) Incorporación y separación de asociaciones a federaciones, confederaciones y uniones, o de cualquiera de éstas a entidades internacionales.
h) Fusión de asociaciones.
i) Disolución de asociaciones.
j) Delegaciones en España de asociaciones extranjeras.

3. Se practicarán de oficio las siguientes inscripciones:

a) Las ordenadas por resolución judicial firme.
b) Las relativas a la declaración y revocación de la utilidad pública de las asociaciones de ámbito estatal.

Artículo 35. *Presentación de solicitudes.*

1. Las solicitudes de inscripción se podrán presentar en los lugares previstos por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

2. La documentación que, en su caso, deba acompañarse junto con la solicitud podrá ser original o aportarse mediante certificado extendido por el secretario o persona facultada para ello conforme a los estatutos.

Artículo 36. *Requisitos de las solicitudes.*

1. El contenido de las solicitudes de inscripción se ajustará a lo dispuesto en la legislación reguladora del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, y a las mismas se acompañarán los documentos que en cada caso resulten preceptivos conforme a lo dispuesto en el capítulo II de este título.

2. En todo caso, indicarán los siguientes extremos:

a) Denominación exacta de la asociación y su domicilio.

b) Número de inscripción, cuando se trate de asociaciones ya inscritas.

c) Descripción de la documentación que se acompaña a la solicitud.

3. En los términos del artículo 24, los interesados podrán indicar en la solicitud el código que se corresponda con la actividad más característica de la asociación.

4. En los supuestos de fusión se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

a) En el caso de fusión de dos o más asociaciones, la solicitud se presentará firmada por cualquiera de los representantes de las asociaciones afectadas, y en la misma se expresarán la denominación y los números de inscripción de cada una de ellas, así como la denominación exacta de la nueva entidad asociativa.

b) En el caso de fusión por absorción, la solicitud se presentará firmada por el representante de la asociación absorbente, y en la misma se expresarán la denominación y los números de inscripción de las asociaciones afectadas.

5. Respecto del procedimiento de inscripción de incorporación y separación de asociaciones a federaciones, confederaciones o uniones de asociaciones, o de cualquiera de éstas a entidades internacionales, se observarán los requisitos específicos de la sección 7.ª del capítulo II.

Artículo 37. *Plazo de presentación.*

1. Para las asociaciones ya inscritas, el plazo de presentación de las solicitudes de inscripción de modificación o actualización de los datos registrales será de un mes, contado desde la fecha que se indica en el capítulo II para cada procedimiento.

2. Cuando las solicitudes se presenten fuera de plazo, se podrá requerir a los interesados la aportación de un certificado en el que se ratifique la vigencia de la variación producida en los datos.

Artículo 38. *Tramitación del procedimiento.*

1. El Registro examinará las solicitudes y la documentación preceptiva adjunta, y verificará si se cumplen los requisitos previstos en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, y en este reglamento.

2. Si las solicitudes no reúnen los requisitos previstos en el artículo 36, o la denominación no se ajusta a lo establecido en los artículos 22 y 23, se requerirá al interesado para que, en un plazo de diez días, subsane la falta, o acompañe o rectifique la documentación obligatoria, con expresa indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución dictada al efecto.

3. En los procedimientos de inscripción de constitución de asociaciones, transformación de asociaciones, de apertura de delegaciones en España de asociaciones extranjeras y de modificación de estatutos, el instructor del expediente podrá recabar aquellos informes que estime necesarios por razón de la denominación, fines sociales, actividades u otros contenidos estatutarios.

El órgano informante deberá pronunciarse sobre si, desde el ámbito de sus competencias, concurre algún motivo que impida acceder a la inscripción. En particular, sobre si las actividades de la asociación colisionan con el ejercicio de funciones públicas de carácter administrativo.

4. Instruido el procedimiento, se practicará el trámite de audiencia, salvo que no figuren en el expediente ni sean tenidos en cuenta otros hechos ni otras alegaciones o pruebas que las aducidas o aportadas por los interesados.

Artículo 39. *Resolución del procedimiento.*

1. El titular de la Secretaría General Técnica dictará resolución motivada acordando o denegando la inscripción.
2. La resolución que acuerde la inscripción será expresiva del acto susceptible de acceder al Registro, e indicará expresamente que la misma se practica a los solos efectos de publicidad y que no exonera a los interesados de cumplir la normativa vigente reguladora de las actividades necesarias para el desarrollo de los fines estatutarios.
3. Se podrá denegar la inscripción solicitada cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

a) Que la asociación, de ámbito estatal y régimen común, no reúna los requisitos generales establecidos en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, y en este reglamento.
b) Que la entidad no se encuentre incluida en el ámbito de aplicación de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, o no tenga naturaleza jurídica de asociación.

4. La resolución que se dicte se notificará a los interesados e irá acompañada, en su caso, de la correspondiente documentación debidamente diligenciada por el Registro.

Artículo 40. *Plazo de resolución y efectos del silencio.*

1. El plazo de resolución de los procedimientos de inscripción será de tres meses contado desde la fecha de entrada de la solicitud en el Ministerio del Interior.
2. Transcurrido dicho plazo sin haberse dictado resolución expresa, el interesado podrá entender estimada la solicitud.
3. De acuerdo con lo dispuesto en los apartados 2 y 4 del artículo 30 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, el plazo quedará suspendido:

a) Desde la fecha de la correspondiente notificación, cuando deba requerirse al interesado la subsanación de defectos a que se refiere el artículo 38.2.
b) Desde la fecha de la resolución motivada de remisión de las actuaciones al Ministerio Fiscal o al órgano jurisdiccional competente, cuando se encuentren indicios racionales de ilicitud penal en la documentación que acompañe a las solicitudes de inscripción de constitución de asociaciones, de transformación de asociaciones, de delegaciones en España de asociaciones extranjeras y de modificación de estatutos.

Artículo 41. *Recursos en vía administrativa.*

Las resoluciones de los procedimientos de inscripción no ponen fin a la vía administrativa y contra las mismas se podrá interponer recurso de alzada ante el Subsecretario del Interior.

CAPÍTULO II

Procedimientos de inscripción iniciados a solicitud de los interesados

Sección 1.ª Inscripción de constitución de asociaciones

Artículo 42. *Iniciativa de inscripción.*

La solicitud de inscripción de la constitución de la asociación deberá presentarse, al menos, por uno de sus promotores.

Artículo 43. *Documentos que deben adjuntarse a la solicitud.*

1. A la solicitud deberá acompañarse el acta fundacional, los estatutos y la copia de los documentos de identidad de los promotores o sus representantes. No será necesario adjuntar esta última documentación cuando en la propia solicitud se autorice al Registro a comprobar los datos de identidad de dichos promotores o representantes.

2. El acta fundacional deberá contener:

a) La identidad de los promotores si son personas físicas, y la denominación o razón social si son personas jurídicas y, en ambos casos, la nacionalidad y el domicilio. Así mismo, la identidad, nacionalidad y domicilio de las personas que actúen en representación de los promotores.

b) La voluntad de los promotores de constituir una asociación, los pactos que, en su caso, hubieran establecido, y la denominación exacta de aquélla.

c) Los estatutos aprobados que regirán la organización y funcionamiento de la asociación.

d) La designación de los integrantes de los órganos de representación.

e) El lugar y fecha de otorgamiento del acta, firmada por los promotores.

El acta deberá acompañarse, para el caso de personas jurídicas, de un certificado del acuerdo adoptado por el órgano competente, en el que conste la voluntad de constituir la asociación o formar parte de ella, y la designación de la persona física que la representa, que deberá acreditar su identidad.

3. Los estatutos deberán contener todos los extremos establecidos en el artículo 7.1 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, sin perjuicio de que también puedan incluir cualesquiera otros contenidos que los promotores consideren convenientes, siempre que no se opongan a las leyes ni contradigan los principios configuradores del derecho de asociación. Los estatutos deberán estar firmados por todos los promotores.

Sección 2.ª Inscripción de constitución de federaciones, confederaciones y uniones de asociaciones

Artículo 44. *Iniciativa de inscripción.*

La solicitud de inscripción de la constitución de federaciones, confederaciones y uniones de asociaciones deberá presentarse, al menos, por una de las entidades promotoras.

Artículo 45. *Documentos que deben adjuntarse a la solicitud.*

La documentación que debe acompañarse a la solicitud se sujetará a lo establecido en la sección 1.ª de este capítulo, con las siguientes particularidades:

a) En el acta fundacional deberán constar la denominación, número de inscripción y domicilio de cada una de las entidades asociativas promotoras, así como los datos de identidad de los representantes de las mismas.

b) Por cada una de las entidades que formen la federación, confederación o unión se aportará el acuerdo adoptado para su integración, y la designación de la persona que las represente en el acto constitutivo.

c) Los estatutos deberán estar firmados por los representantes de todas las entidades promotoras.

Sección 3.ª Inscripción de transformación de asociaciones

Artículo 46. *Entidades inscritas en el Registro Nacional de Asociaciones.*

1. Las entidades inscritas en el Registro Nacional de Asociaciones solicitarán su baja en el mismo por reducción del ámbito territorial de actuación o por cambio de régimen jurídico, en el plazo previsto en el artículo 37.1, contado desde la adopción del respectivo acuerdo de modificación de estatutos.

2. A la solicitud deberá acompañarse:

a) Acta de la asamblea general en la que conste que la asociación reduce su ámbito territorial de actuación al de una sola comunidad autónoma o que deja de regirse por el régimen general y común de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, para acogerse a un régimen jurídico especial, y la fecha de su aprobación. Igualmente, hará constar que la transformación se ha aprobado conforme a los requisitos que para la adopción de acuerdos establecen los estatutos.

b) Texto íntegro de los nuevos estatutos, que contenga los artículos modificados, firmado por el presidente y secretario de la asociación, y en el que se haga constar, mediante diligencia extendida al final del documento, que han quedado redactados con la inclusión de las modificaciones acordadas en la asamblea general, e indique la fecha en que se adoptó la modificación.

Artículo 47. *Asociaciones autonómicas.*

1. Las entidades inscritas en los correspondientes registros autonómicos de asociaciones podrán solicitar su inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones previo acuerdo de modificación de estatutos para ampliar su ámbito territorial de actuación y éste supere el de una sola comunidad autónoma.

2. La solicitud deberá presentarse en el plazo previsto en el artículo 37.1, contado desde la adopción del respectivo acuerdo de modificación de estatutos.

3. A la solicitud deberá acompañarse:

a) Acta de la asamblea general en la que conste el acuerdo de modificación de estatutos, expresivo del ámbito de actuación, que debe superar el territorio de una comunidad autónoma. Igualmente indicará la relación de artículos modificados y la fecha de su aprobación, y que la modificación se ha aprobado conforme a los requisitos que para la adopción de acuerdos establecen los estatutos.

b) Texto íntegro de los nuevos estatutos, que contenga los artículos modificados, firmado por el presidente y secretario de la asociación, y en el que se haga constar, mediante diligencia extendida al final del documento, que han quedado redactados con la inclusión de las modificaciones acordadas en la asamblea general, e indique la fecha en que se adoptó la modificación.

c) Certificado en el que conste la relación actualizada de la composición de la junta directiva u órgano de representación, con indicación de la identidad de sus titulares si son personas físicas y de la denominación o razón social en caso de personas jurídicas, los cargos que ostentan y la fecha de su elección o nombramiento, la nacionalidad y domicilio de cada uno de ellos.

Artículo 48. *Asociaciones especiales.*

1. Las entidades inscritas en los correspondientes registros especiales de asociaciones podrán solicitar su inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones previo acuerdo de modificación de estatutos para cambiar su régimen jurídico y acogerse exclusivamente al régimen general y común de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo.

2. La solicitud deberá presentarse en el plazo previsto en el artículo 37.1, contado desde la adopción del respectivo acuerdo de modificación de estatutos.

3. A la solicitud deberá acompañarse:

a) Acta de la asamblea general en la que conste el acuerdo de modificación de estatutos, expresivo del régimen jurídico, que debe referirse al sometimiento de la entidad a la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo. Igualmente indicará la relación de artículos modificados y la fecha de su aprobación, y que la modificación se ha aprobado conforme a los requisitos que para la adopción de acuerdos establecen los estatutos.

b) Texto íntegro de los nuevos estatutos, que contenga los artículos modificados, firmado por el presidente y secretario de la asociación, y en el que se haga constar, mediante diligencia extendida al final del documento, que han quedado redactados con la inclusión de las modificaciones acordadas en la asamblea general, e indique la fecha en que se adoptó la modificación.

c) Certificado en el que conste la relación actualizada de la composición de la junta directiva u órgano de representación, con indicación de la identidad de sus titulares si son personas físicas y de la denominación o razón social en caso de personas jurídicas, los cargos que ostentan y la fecha de su elección o nombramiento, la nacionalidad y domicilio de cada uno de ellos.

Sección 4.ª Inscripción de modificación de estatutos

Artículo 49. *Plazo de presentación de la solicitud.*

La solicitud deberá presentarse en el plazo previsto en el artículo 37.1, contado desde la adopción del respectivo acuerdo de modificación de estatutos.

Artículo 50. *Documentos que deben adjuntarse a la solicitud.*

A la solicitud de inscripción de modificación de estatutos deberán acompañarse los siguientes documentos:

a) Acta de la asamblea general, que recoja el acuerdo de modificación de estatutos, la relación de artículos modificados y la fecha de su aprobación. Igualmente, hará constar que la modificación se ha aprobado conforme a los requisitos que para la adopción de acuerdos establecen los estatutos.

b) Texto íntegro de los nuevos estatutos, que contenga los artículos modificados, firmado por el presidente y secretario de la asociación, y en el que se haga constar, mediante diligencia extendida al final del documento, que han quedado redactados con la inclusión de las modificaciones acordadas en la asamblea general, e indique la fecha en que se adoptó la modificación.

Sección 5.ª Inscripción de la identidad de los titulares de la junta directiva u órgano de representación

Artículo 51. *Plazo de presentación de la solicitud.*

La solicitud de inscripción de la identidad de los titulares de la junta directiva u órgano de representación deberá presentarse en el plazo previsto en el artículo 37.1, contado desde la adopción del respectivo acuerdo de elección o nombramiento, o de producirse la variación en la composición del órgano representativo.

Artículo 52. *Documentos que deben adjuntarse a la solicitud.*

1. A la solicitud deberá acompañarse acta de la asamblea general o del acuerdo adoptado, según se haya determinado en los estatutos, en el que conste la designación de los titulares de la junta directiva u órgano de representación y su fecha, y se indique expresamente:

a) Los datos de identidad y domicilio, si son personas físicas.

b) La razón social o denominación si son personas jurídicas, con los datos de identidad de las personas físicas que actuarán en su nombre.

c) Cargos que ostentan dentro del órgano de representación.

d) La fecha de la elección o nombramiento de los titulares entrantes.

e) La fecha de la revocación y el cese, en su caso, de los titulares salientes

f) La firma de los titulares entrantes y, en su caso, de los salientes. En el supuesto de no poderse aportar la firma de los titulares salientes, se acompañará justificación suficiente de tal circunstancia.

2. Cuando concurran las situaciones incidentales a que se refiere el artículo 25, a la solicitud se adjuntará certificado expresivo de tales circunstancias.

3. El Registro podrá requerir la aportación de un certificado en el que, mediante documento único y consolidado, se haga constar la relación actualizada de la totalidad de los miembros y cargos del órgano de representación, cuando ello resulte necesario para garantizar la coherencia de la publicidad registral.

Sección 6.ª Inscripción de apertura y cierre de delegaciones y establecimientos

Artículo 53. *Plazo de presentación de la solicitud.*

La solicitud de inscripción de apertura y cierre de delegaciones y establecimientos deberá presentarse en el plazo previsto en el artículo 37.1, contado desde la adopción del respectivo acuerdo asociativo.

Artículo 54. *Documentos que deben adjuntarse a la solicitud.*

1. A la solicitud deberá acompañarse acta de la asamblea general o del acuerdo adoptado, según se haya determinado en los estatutos, en el que conste la apertura o cierre de delegaciones o establecimientos de la asociación y su fecha, e indique el domicilio social de la delegación o establecimiento a que se refiere la solicitud.

2. Cuando simultáneamente se proceda a la apertura y cierre de una o varias delegaciones o establecimientos, se harán constar los datos a que se refiere el apartado anterior respecto de cada una de ellas.

3. El Registro podrá requerir la aportación de un certificado en el que, mediante documento único y consolidado, se haga constar la relación actualizada de la totalidad de delegaciones y establecimientos, cuando ello resulte necesario para garantizar la coherencia de la publicidad registral.

Sección 7.ª Inscripción de incorporación y separación de asociaciones a federaciones, confederaciones y uniones, o de cualquiera de éstas a entidades internacionales

Artículo 55. *Iniciativa de inscripción.*

1. La solicitud de inscripción de incorporación y separación de asociaciones deberá realizarse por la federación, confederación o unión de asociaciones de pertenencia.

2. En el caso de entidades internacionales, la solicitud se realizará por la propia asociación, federación, confederación o unión de asociaciones que se incorpora o separa de las mismas.

Artículo 56. *Plazo de presentación de la solicitud.*

La solicitud deberá presentarse en el plazo previsto en el artículo 37.1, contado desde la adopción del respectivo acuerdo asociativo.

Artículo 57. *Requisitos de la solicitud.*

1. La solicitud de incorporación o separación a federaciones, confederaciones o uniones de asociaciones debe contener los siguientes datos específicos:

a) Denominación exacta de la entidad federativa y su domicilio.

b) Número de inscripción de la entidad federativa en el Registro Nacional de Asociaciones.

c) Denominación, domicilio y número de inscripción de la asociación que se incorpora o separa, asignado por el correspondiente registro de asociaciones.

d) Descripción de la documentación que se acompaña a la solicitud.

2. La solicitud de incorporación o separación a entidades internacionales debe contener los siguientes datos específicos:

a) Denominación exacta de la entidad asociativa y domicilio.

b) Número de inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones.

c) Identificación exacta de la entidad internacional de pertenencia.

d) Descripción de la documentación que se acompaña a la solicitud.

Artículo 58. *Documentos que deben adjuntarse a la solicitud.*

1. A la solicitud deberá acompañarse el acuerdo adoptado por la federación, confederación o unión de asociaciones de pertenencia en el que conste la aceptación de la incorporación o se resuelva la separación de la asociación.

Así mismo, para el caso de incorporación, se aportará acuerdo adoptado por la asociación que se incorpora en el que conste su voluntad de integrarse en la federación, confederación o unión de asociaciones.

2. El Registro podrá requerir la aportación de un certificado en el que, mediante documento único y consolidado, se haga constar la relación actualizada de la totalidad de entidades que conforman la federación, confederación o unión, cuando ello resulte necesario para garantizar la coherencia de la publicidad registral.

3. Cuando se trate de inscribir la pertenencia a entidades internaciones, a la solicitud deberá acompañarse:

a) Acuerdo adoptado por la entidad asociativa en el que conste su voluntad de integrarse en una entidad internacional.

b) Acuerdo del órgano de gobierno de la entidad u organismo internacional, en el que conste la aceptación de la incorporación.

4. Cuando se trate de inscribir la separación a entidades internacionales, a la solicitud deberá acompañarse el acuerdo del órgano de gobierno de la entidad u organismo internacional, en el que conste que se ha aceptado o decidido la separación.

Sección 8.ª Inscripción de fusión de asociaciones

Artículo 59. *Plazo de presentación de la solicitud.*

Las asociaciones que decidan fusionarse deberán presentar la solicitud de inscripción en el plazo previsto en el artículo 37.1, contado desde la fecha del último acuerdo adoptado.

Artículo 60. *Documentos que deben adjuntarse a la solicitud.*

A la solicitud se acompañará:

a) Actas de las asambleas generales de las asociaciones afectadas en las que consten los respectivos acuerdos de fusión y sus fechas de aprobación. Igualmente, harán constar que la fusión se ha aprobado conforme a los requisitos que para la adopción de acuerdos establecen los estatutos.

b) Si se trata de la formación de una nueva asociación, el acuerdo de la asamblea general constituyente, además de todos los documentos requeridos en este reglamento para la inscripción de la constitución de asociaciones.

Sección 9.ª Inscripción de disolución de asociaciones

Artículo 61. *Plazo de presentación de la solicitud.*

El plazo previsto en el artículo 37.1 se contará desde la fecha de concurrencia de las causas previstas en los estatutos, de las causas establecidas en el artículo 39 del Código Civil o desde la fecha del acuerdo adoptado por los asociados en asamblea general convocada al efecto.

Artículo 62. *Documentos que deben adjuntarse a la solicitud.*

1. A la solicitud deberá acompañarse:

a) La documentación acreditativa del cese de los titulares de la junta directiva u órgano de representación.

b) En caso de disolución por las causas previstas en los estatutos, certificado expresivo de los artículos que regulan tales causas y la fecha en que se han producido.

c) En caso de disolución por virtud de lo dispuesto en el artículo 39 del Código Civil, certificado expresivo de las causas determinantes de la misma y la fecha en que se han producido.

d) En caso de disolución por voluntad de los asociados expresada en asamblea general convocada al efecto, acta de la asamblea en la que conste la fecha de su aprobación. Igualmente, hará constar que la disolución se ha aprobado conforme a los requisitos que para la adopción de acuerdos establecen los estatutos.

2. Si al momento de la disolución la entidad dispone de patrimonio, a la solicitud también deberá adjuntarse la documentación acreditativa:

a) De la aceptación e identidad de las personas encargadas de la liquidación.

b) De la situación patrimonial de la asociación y señalamiento, en su caso, de la existencia de acreedores.

c) Del destino que se va a dar al patrimonio conforme a lo establecido en los estatutos.

3. Una vez concluidas las operaciones previstas en el artículo 18.3 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, los liquidadores solicitarán la cancelación de los asientos registrales, acompañando documento justificativo de la aplicación del patrimonio remanente, en su caso.

4. Si al momento de la disolución la entidad carece de patrimonio, se indicará expresamente esta circunstancia en la solicitud y no será necesario adjuntar la documentación prevista en el apartado 2.

Sección 10.ª Inscripción de delegaciones en España de asociaciones de extranjeras

Artículo 63. *Solicitud.*

Las asociaciones extranjeras que actúen en España de forma estable o duradera deberán comunicar al Registro la apertura, traslado o cierre de delegaciones en territorio español.

Artículo 64. *Documentos que deben adjuntarse a la solicitud.*

1. Cuando se trate de apertura de delegaciones, a la solicitud deberá acompañarse la siguiente documentación:

a) La justificativa de que se encuentra válidamente constituida la asociación con arreglo a su ley personal, mediante la aportación del documento que acredite la vigencia de la inscripción, aprobación, legalización o reconocimiento, expedida por la autoridad competente del país de origen.

b) Los estatutos o documento análogo que regule la organización y funcionamiento de la asociación.

c) Acuerdo del órgano competente de la asociación por el que se apruebe abrir una delegación España y su fecha de adopción.

d) La acreditativa de la identidad de los representantes en España y la justificativa de sus facultades de representación.

e) El domicilio de la delegación en España.

La documentación referida en las letras a) y b) deberá presentarse debidamente legalizada conforme a la normativa sobre legalización de documentos públicos extranjeros.

2. Cuando se trate del traslado de delegaciones dentro de España, a la solicitud deberá acompañarse el acuerdo del órgano competente de la asociación por el que se decida trasladar la delegación e indique el nuevo domicilio.

3. Cuando se trate del cierre de delegaciones, a la solicitud deberá acompañarse el acuerdo del órgano competente de la asociación por el que se decida cerrar la delegación en España, con indicación de la fecha de efectos de la clausura.

Artículo 65. *Obligaciones de la asociación extranjera.*

Las asociaciones extranjeras que actúen en España mediante delegaciones quedan obligadas a solicitar la actualización de sus datos conforme a lo dispuesto en el artículo 28.4 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo.

Artículo 66. *Lengua del procedimiento.*

Tanto las solicitudes como los documentos que se adjunten a las mismas serán presentados por los interesados en lengua castellana.

CAPÍTULO III

Inscripciones de oficio

Artículo 67. *Resoluciones judiciales.*

1. En aplicación del artículo 41 de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, los Juzgados y Tribunales comunicarán al Registro Nacional de Asociaciones las resoluciones que afecten a actos susceptibles de inscripción registral y, en particular, las que determinen:

a) La inscripción de las asociaciones.
b) La modificación de cualquiera de los contenidos de los estatutos de las asociaciones inscritas.
c) El cierre de cualquiera de sus establecimientos.
d) La suspensión de actividades y su revocación, y la disolución de las asociaciones inscritas.

2. Sin perjuicio de la inscripción que le sea ordenada por el órgano judicial, el Registro anotará el tipo de resolución, la fecha, la autoridad que la ha dictado y el contenido del fallo o parte dispositiva.
3. La inscripción de la suspensión de actividades acordada mediante resolución judicial firme conllevará el cierre provisional de la hoja registral.
4. La inscripción de la disolución acordada mediante resolución judicial firme conllevará la cancelación de todos los asientos de la asociación y el cierre definitivo de su hoja registral.

Artículo 68. *Utilidad pública de las asociaciones.*

El Registro inscribirá la declaración y revocación de la condición de utilidad pública de las asociaciones de ámbito estatal a partir de la publicación de las correspondientes resoluciones en el «Boletín Oficial del Estado».

Disposición adicional primera. *Aplicación supletoria.*

En lo no expresamente previsto en este reglamento, los procedimientos de inscripción se regirán por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

Disposición adicional segunda. *Modelos de solicitud y de documentos.*

1. La Secretaría General Técnica, a través de la página web del Ministerio del Interior, pondrá a disposición de los ciudadanos un modelo de solicitud para cada procedimiento de inscripción.
2. Así mismo, publicará modelos de acta fundacional, estatutos y certificados, con carácter meramente orientativo.
3. Los modelos regulados en los dos apartados anteriores deberán estar disponibles en formato electrónico accesible para las personas con discapacidad.

Disposición adicional tercera. *Tasas.*

1. La inscripción y la publicidad registral estarán sujetas al previo pago de las tasas establecidas en el artículo 35 de la Ley 13/1996, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social.

2. El documento acreditativo del abono de la tasa se ajustará al correspondiente modelo de autoliquidación aprobado por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas.

Disposición adicional cuarta. *Denominaciones.*

Las asociaciones inscritas en el Registro Nacional de Asociaciones que acuerden modificar su denominación deberán ajustarse a lo dispuesto en los artículos 22 y 23 de este reglamento.

Disposición adicional quinta. *Transformación de asociaciones autonómicas y especiales.*

Las asociaciones inscritas en los registros autonómicos y especiales de asociaciones que, en virtud de un proceso de transformación, soliciten su inscripción en el Registro Nacional de Asociaciones quedarán sujetas y les será aplicable todo lo dispuesto en este reglamento.

Disposición adicional sexta. *Adaptación de estatutos y declaración de actividad y funcionamiento.*

1. Las asociaciones inscritas en el Registro Nacional de Asociaciones con anterioridad a la vigencia de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, que soliciten inscribir la adaptación de estatutos a lo dispuesto en dicha ley orgánica deberán seguir el procedimiento de modificación de estatutos regulado en este reglamento.

2. Respecto de las asociaciones referidas en el apartado anterior que no hubieran presentado la declaración de actividad y funcionamiento prevista en el apartado 2 de la disposición transitoria primera de la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, ni ninguna otra solicitud o comunicación al Registro antes de la entrada en vigor de este reglamento, se practicará nota marginal expresiva de tal circunstancia.

La nota marginal se cancelará en la respectiva hoja registral cuando las asociaciones presenten la declaración de actividad y funcionamiento.

Disposición adicional séptima. *Asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Los expedientes de las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro Nacional de Asociaciones, que igualmente figuran inscritas en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, serán transferidos por el Ministerio del Interior a la Agencia Española de Consumo, Seguridad Alimentaria y Nutrición del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Al mismo tiempo, se procederá a suprimir el nombre de tales asociaciones del Fichero de denominaciones.

2. A partir de la entrada en vigor de este reglamento, el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios será el competente para acordar la inscripción de los actos de modificación de los extremos registrales que consten en tales expedientes, así como, en su caso, de la disolución de las respectivas entidades.

Disposición transitoria primera. *Asociaciones en proceso de inscripción y actos pendientes de inscripción de asociaciones ya inscritas.*

Las solicitudes de inscripción de constitución de asociaciones y de inscripción de actos de asociaciones ya inscritas en el Registro Nacional de Asociaciones, presentadas con anterioridad a la entrada en vigor de este reglamento, se tramitarán y resolverán de acuerdo con la normativa vigente en el momento de su presentación.

Disposición transitoria segunda. *Clasificación de actividades.*

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de este reglamento y conforme a los códigos de actividades que se aprueban como anexo al mismo, se procederá de oficio a la clasificación de las entidades ya inscritas en el Registro Nacional de Asociaciones.

ANEXO

Códigos de actividades

1. IDEOLÓGICAS, CULTURALES, EDUCATIVAS Y DE COMUNICACIÓN.

11. IDEOLÓGICAS.

111. DERECHOS HUMANOS, LIBERTADES PÚBLICAS.
112. PROMOCIÓN DE LA CALIDAD DEMOCRÁTICA.
113. PROMOCIÓN DE LA CONVIVENCIA Y LA TOLERANCIA.
114. CÍVICO-POLÍTICAS.
115. PACIFISTAS.
116. DE BASE RELIGIOSA.
117. DE BASE FILOSÓFICA.
118. REFERIDAS A TEMAS MILITARES.
119. OTRAS.

12. CULTURALES.

121. ARTES.
122. HUMANIDADES.
123. CIENCIAS.
124. DEFENSA DEL PATRIMONIO.
125. MUSICALES.
126. TEATRO, ESPECTÁCULOS.
127. HISTÓRICAS.
128. CULTURA POPULAR, GASTRONOMÍA.
129. OTRAS.

13. EDUCATIVAS.

131. MADRES Y PADRES DE ALUMNOS.
132. ESTUDIANTES.
133. PROMOCIÓN DE LA ENSEÑANZA.
134. SOCIOEDUCATIVAS.
135. OTRAS.

14. DE COMUNICACIÓN.

141. AUDIOVISUALES, RADIO, TV.
142. INTERNET.
143. REDES SOCIALES.
144. OTRAS.

2. MUJER, IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN.

21. MUJER.

211. IGUALDAD DE TRATO Y DE OPORTUNIDADES ENTRE MUJERES Y HOMBRES, VIOLENCIA DE GÉNERO.
212. OTRAS.

22. IGUALDAD DE TRATO Y NO DISCRIMINACIÓN POR OTROS MOTIVOS.

221. XENOFOBIA, DISCRIMINACIÓN RACIAL O ÉTNICA.
222. ORIENTACIÓN SEXUAL E IDENTIDAD DE GÉNERO.
223. IDEOLOGÍA, RELIGIÓN O CREENCIAS.
224. OTRAS.

3. INFANCIA, JÓVENES, PERSONAS MAYORES, FAMILIA Y BIENESTAR.

31. INFANCIA.

311. INFANCIA.

32. JÓVENES.

321. JÓVENES.

33. PERSONAS MAYORES.

331. PERSONAS MAYORES.

34. FAMILIA.

341. FAMILIA.

35. BIENESTAR.

351. BIENESTAR PERSONAL.
352. BIENESTAR SOCIAL, MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA.
353. DESARROLLO COMUNITARIO.
354. URBANISMO, VIVIENDA.
355. OTRAS.

4. MEDIO AMBIENTE Y SALUD.

41. MEDIO AMBIENTE.

411. DEFENSA DEL MEDIO AMBIENTE, ECOLOGISTAS, CONSERVACIONISTAS.
412. PROTECCIÓN DE ANIMALES Y PLANTAS.
413. DESARROLLO SOSTENIBLE.
414. OTRAS.

42. SALUD.

421. INVESTIGACIÓN.
422. SERVICIOS SANITARIOS.
423. PREVENCIÓN Y ACCIÓN CONTRA ENFERMEDADES.
424. PREVENCIÓN Y ACCIÓN CONTRA DEPENDENCIAS.
425. NATURISMO, MEDICINAS ALTERNATIVAS.
426. PROMOCIÓN DE LA SALUD.
427. OTRAS.

5. DISCAPACIDAD Y DEPENDENCIA.

51. DERECHOS.

511. DERECHOS DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y/O EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA.

52. ASISTENCIALES.

521. ASISTENCIALES A PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y/O EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA.

53. OTRAS.

531. OTRAS REFERIDAS A DISCAPACIDAD Y/O DEPENDENCIA.

6. VÍCTIMAS, AFECTADOS Y PERJUDICADOS.

61. VÍCTIMAS.

611. VÍCTIMAS DE DELITOS.
612. VÍCTIMAS DEL TERRORISMO.
613. VÍCTIMAS DE ACCIDENTES.
614. OTRAS.

62. AFECTADOS, PERJUDICADOS.

621. AFECTADOS, PERJUDICADOS.

7. SOLIDARIDAD.

71. ACCIÓN SOCIAL, VOLUNTARIADO.

711. ACCIÓN SOCIAL, VOLUNTARIADO.

72. INTEGRACIÓN SOCIAL

721. INTEGRACIÓN SOCIAL DE INMIGRANTES, MINORÍAS
722. REINSERCIÓN SOCIAL DE PENADOS
723. INCLUSIÓN SOCIAL

73. COOPERACIÓN AL DESARROLLO.

731. COOPERACIÓN AL DESARROLLO, CODESARROLLO.
732. AYUDA HUMANITARIA.

74. PROTECCIÓN CIVIL.

741. PROTECCIÓN CIVIL.

75. EMIGRACIÓN.

751. EMIGRACIÓN.

76. INSERCIÓN LABORAL.

761. INSERCIÓN LABORAL.

77. OTRAS.

771. OTRAS DE SOLIDARIDAD.

8. ECONÓMICAS, TECNOLÓGICAS, DE PROFESIONALES Y DE INTERESES.

81. ECONÓMICAS.

811. AGRICULTURA, GANADERÍA, SILVICULTURA, CAZA, PESCA.
812. INDUSTRIA, ENERGÍA, TRANSPORTE.
813. COMERCIO.
814. SERVICIOS.
815. TURISMO.
816. ECONOMÍA SOCIAL, RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA.
817. EMPLEO.
818. EMPRENDIMIENTO.
819. OTRAS.

82. TECNOLÓGICAS.

821. CIENCIA, TECNOLOGÍA, TIC.
822. INVESTIGACIÓN, DESARROLLO, INNOVACIÓN.
823. TELECOMUNICACIONES.
824. OTRAS.

83. DE PROFESIONALES.

831. JURISTAS.
832. MEDICOS, FARMACÉUTICOS, OTROS SANITARIOS.
833. INGENIEROS.
834. ARQUITECTOS.
835. ENSEÑANZA.
836. OTRAS.

84. DEFENSA DE INTERESES.

841. MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.
842. USUARIOS DE SERVICIOS PRIVADOS, CONSUMO.
843. MUNICIPIOS Y PROVINCIAS.
844. PROPIETARIOS, VECINOS.
845. REIVINDICATIVAS.
846. OTRAS.

9. DEPORTIVAS Y RECREATIVAS.

91. DEPORTIVAS.

911. FOMENTO DEL DEPORTE, DESARROLLO DEPORTIVO.
912. DEPORTISTAS, EXDEPORTISTAS.
913. SOCIOS, SEGUIDORES.
914. OTRAS.

92. RECREATIVAS.

921. PEÑAS, CLUBES, CASAS REGIONALES.
922. FESTEJOS, OCIO, TIEMPO LIBRE.
923. TAURINAS.
924. AFICIONES EN GENERAL.
925. OTRAS.

10. VARIAS.

101. FILIALES DE ASOCIACIONES EXTRANJERAS.
102. ASOCIACIONES VINCULADAS A ORGANIZACIONES INTERNACIONALES.
103. OTRAS.

§ 81

Real Decreto 448/2023, de 13 de junio, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios

Ministerio de Consumo
«BOE» núm. 141, de 14 de junio de 2023
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2023-14051

I

La participación de la ciudadanía en la vida política, económica, cultural y social se encuentra consagrada en el artículo 9 de la Constitución Española, encomendando a los poderes públicos remover cualquier obstáculo que impida o dificulte esta participación, así como promover las condiciones para que la libertad e igualdad de las personas y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas. La propia Constitución garantiza que esta participación se pueda llevar a cabo de forma colectiva, reconociendo el propio derecho de asociación en su artículo 22, así como el derecho a participar a través de organizaciones reconocidas por la ley en el procedimiento de elaboración de las disposiciones administrativas que les afecten, en su artículo 105. Esta participación colectiva en la vida política, económica, cultural o social se materializa, en el ámbito de consumo, en las asociaciones de consumidores y usuarios, para las que el artículo 51 de la Constitución establece una obligación de fomento por parte de los poderes públicos, así como de darles audiencia en las cuestiones que puedan afectarles.

Con el fin de dar cumplimiento al mandato constitucional contemplado en el citado artículo 51, se han publicado diversas normas en defensa de los derechos de las personas consumidoras; normas que, tras su compilación, se incluyen en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, dedica el título II del libro primero al derecho de representación, consulta y participación y régimen jurídico de las asociaciones de consumidores y usuarios, estableciendo la regulación específica a la que quedan sometidas estas asociaciones cuando tienen un ámbito supraautonómico en su actividad de defensa de los derechos de las personas consumidoras, entendiéndose como tales aquellas que actúan en las relaciones de consumo con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Por su parte, el capítulo III del citado título II regula el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, remitiendo a los capítulos I y II en cuanto al cumplimiento de los requisitos exigidos para su inscripción. Asimismo, la propia norma, en el párrafo segundo del apartado 2 del artículo 33, remite a un posterior desarrollo reglamentario en el que se establecerán los requisitos mínimos de implantación territorial, número de asociados y

programas de actividades a desarrollar que deberán acreditar las asociaciones de consumidores y usuarios para su inscripción en el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

En consecuencia, las asociaciones de consumidores y usuarios están sometidas a un régimen registral específico, no resultándoles de aplicación el régimen general contenido en la Ley Orgánica 1/2002, de 22 de marzo, reguladora del Derecho de Asociación, que únicamente tiene carácter supletorio respecto de la normativa especial, salvo en los preceptos con rango de ley orgánica, como prevé su disposición final segunda. Este hecho supone que aquellas asociaciones que cumplen con los requisitos de la normativa especial relativa a las asociaciones de consumidores y usuarios deben registrarse, a efectos de publicidad, en estos registros especiales.

Entre los derechos que otorga la inscripción en el Registro se encuentran, entre otros, la legitimación para actuar en nombre y representación de los intereses generales, colectivos y difusos de las personas consumidoras, el acceso a ayudas y subvenciones públicas, el disfrute del beneficio de justicia gratuita o la integración en el Consejo de Consumidores y Usuarios, que es el órgano nacional de consulta y representación institucional de las personas consumidoras a través de sus organizaciones. Este hecho supone que el órgano encargado de la gestión de este Registro, cuya gestión se atribuye en la actualidad a la Dirección General de Consumo, en virtud del Real Decreto 495/2020, de 29 de abril, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio de Consumo, debe ejercer una actividad de control material sobre el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigibles a las asociaciones que soliciten su inscripción o a las ya inscritas, solicitando para ello cuanta documentación sea precisa.

El régimen jurídico específico aplicable a este Registro supone para las asociaciones inscritas en él, además del reconocimiento de los derechos a los que se ha hecho referencia, la posibilidad de poder utilizar en su denominación los términos de consumidores y usuarios o cualquier otra expresión similar, denominación que el artículo 25 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre reserva a las asociaciones que cumplan los requisitos exigidos en dicha norma o en la normativa autonómica que resulte de aplicación. Hasta el momento, las condiciones y requisitos que se han venido exigiendo para la inscripción en este Registro son las establecidas en el Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, sobre el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus Asociaciones. No obstante, la evolución de este tipo de asociaciones, así como el mandato previsto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, supone que los requisitos previstos en el citado real decreto necesiten un mayor desarrollo en un Reglamento propio de este Registro, como ocurre con otros registros de análoga naturaleza, teniendo en cuenta que el Registro no se limita a dar publicidad a la existencia de una asociación de consumidores, sino que su inscripción otorga a la asociación los derechos reconocidos en el artículo 37 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre y en otras normas de desarrollo.

El Reglamento que se aprueba mediante el presente real decreto permite dar mayor seguridad jurídica al Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios al desarrollar sus funciones, su estructura, su funcionamiento y efectos, de acuerdo con las líneas maestras enunciadas en el capítulo III del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

II

Este real decreto se estructura en un artículo único, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios; dos disposiciones adicionales, por las que, respectivamente, se describe la legitimidad, responsabilidad y medidas adoptadas para el tratamiento de datos personales y se refleja el no incremento del gasto público; dos disposiciones transitorias, que detallan el régimen para la adaptación de

las asociaciones ya inscritas y aquellas en proceso de inscripción; una disposición derogatoria única, por la que se deroga de forma expresa el Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, que regula el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus asociaciones, así como, con carácter general, todas aquellas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en el real decreto; y, por último, cuatro disposiciones finales, que se refieren al título competencial, la aplicación supletoria de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, se confiere al Ministerio de Consumo la facultad de desarrollo del Reglamento y por la que se fija la entrada en vigor de la norma al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado», respectivamente.

Por su parte, el Reglamento del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios se compone de seis títulos, que agrupan un total de 39 artículos.

El título I del Reglamento está dedicado a las disposiciones generales, comprendiendo los artículos uno a seis. En estos artículos se regula el objeto del Reglamento, los requisitos y el procedimiento de inscripción en este, así como los principios de actuación, a saber, los principios de legalidad, legitimación, tracto sucesivo, integridad y publicidad. Asimismo, se prevé que sobre la información contenida en el Registro rija la presunción de que la misma es exacta y válida, y reconoce que los medios electrónicos serán los empleados en los procedimientos regulados en el reglamento.

El título II aborda la organización y asientos del Registro y se estructura en tres capítulos, que se desarrollan en quince artículos, del 7 al 21. El primer capítulo se dedica a la organización, funciones y sujetos inscribibles, estableciendo quién es el encargado del registro, las funciones del mismo y los requisitos que deben tener las entidades inscribibles. En este capítulo se establece como requisito para solicitar la inscripción en el Registro que se cumplan aquellos requisitos establecidos en los capítulos I y II del título II del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Requisitos legales a los que se unen otros requisitos específicos y acumulativos previstos en el reglamento y que pretenden salvaguardar el carácter nacional del registro, exigiendo para ello, entre otras cuestiones, que desarrollen sus funciones de forma efectiva en, al menos, dos comunidades autónomas, que tengan un mínimo de 3.000 socios individuales de pleno derecho y que en al menos una de las comunidades autónomas donde desarrollen su actividad dispongan de delegación abierta al público con atención personal y especializada a los consumidores durante un mínimo de treinta y siete horas semanales.

Se considera que estos requisitos mínimos permiten dilucidar cuándo el ámbito de actuación de una asociación tiene verdadero carácter estatal.

Asimismo, se regula la figura de socios individuales de pleno derecho, quienes deberán prestar su declaración de voluntad de pertenencia, debiendo encontrase al corriente del pago de las cuotas ordinarias y extraordinarias exigidas en los estatutos para tener tal consideración. En este punto, se trata de forma específica la situación concreta de las cooperativas de consumidores, por la especificidad de su modelo asociativo. En el caso de personas jurídicas, se le computará como un único socio, salvo que conste la voluntad inequívoca de las personas físicas que la integran de formar parte de la asociación y satisfagan las cuotas correspondientes como socios individuales.

En lo que se refiere a los actos y datos inscribibles, el artículo 11 detalla cuáles deben inscribirse, tales como la denominación y número de identificación fiscal, u otros relativos a su actividad, como la apertura, cambio y cierre de delegaciones. La documentación a depositar en el Registro se aborda por el artículo 12, estableciendo una completa relación de documentos que las asociaciones deben aportar, entre los que destacan el acta fundacional y sus acuerdos modificativos, los estatutos y sus modificaciones o las cuentas anuales.

En este capítulo se regula también, en el artículo 13, la publicidad y forma de acceso a la información depositada. Así, la publicidad se hará pública bien mediante certificado del contenido, nota simple o copia de los asientos, bien mediante la exhibición de asientos y documentos depositados en la sede del Registro. Esta exhibición requerirá solicitud de la persona interesada, con una antelación mínima de 5 días hábiles, que deberá ser concreta. Se regulan también los certificados emitidos por el Registro como el único medio de acreditación fehaciente del contenido de los asientos, así como la publicidad del listado de

las asociaciones inscritas en el Registro mediante su publicación en la página web del Ministerio de Consumo.

El capítulo II de este título se refiere a los asientos y estructura del Registro, regulándose los tipos de asientos, pudiéndose practicar inscripciones, notas marginales, anotaciones provisionales y cancelaciones. Asimismo, se regula la forma de practicar los asientos y rectificación de errores en los mismos, que podrán ser rectificados de oficio o a instancia de las personas interesadas y cuando así se disponga en resolución administrativa o judicial. Por su parte, el capítulo III regula los efectos de la inscripción, constando de un único artículo, el 21, de acuerdo con el cual la inscripción confiere los derechos que la normativa otorga a las asociaciones de consumidores y usuarios.

El título III del Reglamento aborda el procedimiento de inscripción y se estructura en cuatro capítulos, que desarrollan 11 artículos, del 22 al 32. El capítulo I establece las disposiciones generales comunes, desarrollando el régimen de presentación de solicitudes, su forma de presentación y documentos a aportar, así como los requisitos de las solicitudes y la tramitación del procedimiento en relación con las solicitudes de inscripción. En este sentido, el Registro examinará las solicitudes y la documentación preceptiva adjunta, y verificará si se cumplen los requisitos previstos pudiendo otorgar un plazo de diez días hábiles para subsanar la solicitud. De igual manera y en cualquier momento, se podrá requerir cualquier información que se estime relevante con el propósito de verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos. En este título también se regula la resolución del procedimiento, el plazo para resolver y los efectos del silencio, así como la actualización de datos de socios de pleno derecho y de sus cuotas.

El capítulo II de este título, que se refiere a las inscripciones de oficio, cuenta con dos artículos. El artículo 28, que recoge el régimen de inscripción derivado de resoluciones judiciales, y el artículo 29, que se refiere a la utilidad pública. Por su parte, el capítulo III detalla el régimen de depósito de acuerdos, convenios y cuentas anuales enumerados en los artículos 30 y 31, a saber, los convenios o acuerdos de colaboración y las cuentas anuales, que estarán integradas por el balance, la cuenta de resultados y la memoria.

Por último, el capítulo IV de este título regula otras obligaciones de inscripción, estando comprendido por un único artículo, el 32. Así, las entidades inscritas en el Registro deberán presentar, dentro del primer trimestre del año, la memoria de las actividades realizadas durante el ejercicio inmediatamente anterior, así como, de forma complementaria a las cuentas anuales, la liquidación del presupuesto de ingresos, en aras de acreditar su independencia.

El título IV del Reglamento, relativo a la exclusión del Registro, se estructura en dos capítulos, que se desarrollan en cinco artículos, del 33 al 36. El capítulo I, artículos 33 y 34, trata el control de requisitos de las asociaciones de consumidores y usuarios y sus causas de exclusión, regulando el control de los requisitos de inscripción en el Registro por parte del órgano encargado de su gestión, así como las causas de exclusión del mismo, por remisión a las previsiones del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El capítulo II de este título, artículos 35 y 36, se dedica al procedimiento de exclusión y sus efectos, regulando el procedimiento de exclusión del Registro, que se regirá por las disposiciones generales sobre procedimiento administrativo contenidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, así como lo dispuesto en el propio Reglamento, pudiéndose acordar, mediante resolución motivada en atención a la gravedad de la causa de exclusión, la suspensión temporal de la inscripción en el Registro. Asimismo, se abordan las consecuencias de la exclusión, siendo la más significativa la pérdida de su condición de asociación de consumidores y usuarios por un periodo no inferior a cinco años, así como la prohibición de utilizar los términos «consumidor» o «usuario», y la imposibilidad de gozar de los beneficios y derechos previstos en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

El título V se dedica al régimen de recursos, estando compuesto por un único artículo, el 37, regulando el recurso de alzada ante la Secretaría General de Consumo y Juego.

Por su parte, el título VI se ocupa de la colaboración administrativa y cuenta con dos artículos, el 38 y el 39, que regulan la colaboración del Registro con otros organismos, así como la colaboración del Registro con los registros autonómicos, de manera que, a los exclusivos efectos de publicidad, en el Registro podrá figurar información sobre las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en los registros que, con tal finalidad, pudieran crearse en las comunidades autónomas.

Esta iniciativa cumple los principios de necesidad, eficacia, proporcionalidad, seguridad jurídica, transparencia y eficiencia establecidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Su necesidad y eficacia se justifican tanto por el cumplimiento de las obligaciones de desarrollo reglamentario derivadas del artículo 33.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, como por sus efectos de una mayor seguridad jurídica de las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal que redunde en una mayor protección de las personas consumidoras.

La proporcionalidad de la iniciativa también se justifica por el contenido del artículo 33.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, que indica que se desarrollarán reglamentariamente los requisitos mínimos de implantación territorial, el número de asociados y los programas de actividades a desarrollar por estas asociaciones; parámetros que se desarrollan en esta norma.

Esta iniciativa cumple también con el principio de eficiencia, al no suponer cargas administrativas innecesarias y racionalizar la gestión de los recursos de la Administración General del Estado, en aras de conseguir una protección integral y eficiente de los derechos de las personas consumidoras.

Por último, en cuanto al principio de transparencia, se ha dado cumplimiento a los trámites de consulta pública previa y de audiencia e información pública, de conformidad con las exigencias del artículo 26 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, habiendo sido consultadas además las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas.

Este real decreto ha sido sometido a informe de la Agencia Española de Protección de Datos.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Consumo, con la aprobación previa de la Ministra de Hacienda y Administraciones Públicas, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 13 de junio de 2023,

DISPONGO:

Artículo único. *Aprobación del Reglamento.*

En desarrollo y ejecución de lo dispuesto en el artículo 33.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se aprueba el Reglamento del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, cuyo texto se incluye a continuación.

Disposición adicional primera. *Protección de datos de carácter personal.*

El tratamiento de los datos personales en virtud de esta norma se realiza en cumplimiento del ejercicio de una actuación de interés público conforme a lo dispuesto en el artículo 33 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y en el artículo 6.1, apartado e), del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos).

Conforme a lo dispuesto al artículo 13 del Reglamento General de Protección de Datos, corresponde a la Dirección General de Consumo actuar como órgano responsable del tratamiento.

Para el tratamiento de los datos personales, se aplicarán las medidas de gestión previstas en el Reglamento General de Protección de Datos. Estas incluyen la recogida de los datos de acuerdo con el principio de minimización, la conservación de estos durante el tiempo estrictamente necesario para alcanzar las finalidades para las que fueron recabados y la adecuación a los requisitos del Esquema Nacional de Seguridad.

Disposición adicional segunda. *No incremento del gasto público.*

Las medidas incluidas en el Reglamento que se aprueba no podrán suponer incremento de dotaciones, ni de retribuciones, ni de otros gastos de personal.

Disposición transitoria primera. *Adaptación de asociaciones inscritas.*

1. Las asociaciones ya inscritas en el Registro a la entrada en vigor de este real decreto dispondrán de un plazo de un año para adaptarse a los requisitos exigidos en esta norma.

2. En la comunicación e inscripción en el Registro de la adaptación que proceda, en su caso, se seguirán los procedimientos del reglamento que se aprueba.

3. Aquellas asociaciones ya inscritas en el Registro a la entrada en vigor de este real decreto que, en los términos del apartado primero anterior, se adapten a los requisitos exigidos, mantendrán su número de inscripción.

Disposición transitoria segunda. *Asociaciones en proceso de inscripción y actos pendientes de inscripción de asociaciones ya inscritas.*

Las solicitudes de inscripción de constitución de asociaciones y de inscripción de actos de asociaciones ya inscritas en el Registro, presentadas con anterioridad a la entrada en vigor de este real decreto, se tramitarán y resolverán de acuerdo con la normativa vigente en el momento de su presentación.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

1. Se deroga expresamente el Real Decreto 825/1990, de 22 de junio, que regula el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios a través de sus asociaciones.

2. Igualmente, quedan derogadas cuantas otras disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en este real decreto.

Disposición final primera. *Título competencial.*

El presente real decreto se dicta en ejercicio la potestad de auto organización de la Administración General del Estado, recogida en el artículo 103.2 de la Constitución Española, así como en virtud de las competencias exclusivas del Estado sobre las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, de acuerdo con la regla 13.ª del artículo 149.1 de la Constitución, resultando de aplicación las disposiciones de la norma a las asociaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal.

Disposición final segunda. *Aplicación supletoria.*

En lo no expresamente previsto en el Reglamento que se aprueba, los procedimientos de inscripción se regirán por la legislación reguladora del procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas.

Disposición final tercera. *Facultad de desarrollo.*

Se faculta a la persona titular del Ministerio de Consumo para dictar las normas necesarias para el desarrollo y ejecución del Reglamento del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

REGLAMENTO DEL REGISTRO ESTATAL DE ASOCIACIONES DE CONSUMIDORES Y USUARIOS

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. El presente reglamento tiene por objeto regular el Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios, su estructura y funcionamiento, los requisitos y el procedimiento de inscripción en este y sus relaciones con los restantes registros de asociaciones y demás órganos de la Administración, así como establecer su dependencia orgánica.

2. Las referencias de este reglamento a las asociaciones se entenderán realizadas a las entidades a que se refiere el artículo 23 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como a las uniones, federaciones o confederaciones de asociaciones, sin perjuicio de las especificaciones que procedan en cada caso.

Artículo 2. *Ámbito de cobertura del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios.*

El Registro tiene por objeto la inscripción de las asociaciones de consumidores y usuarios, así como de las federaciones, confederaciones y uniones de consumidores y usuarios de ámbito estatal, que cumplan con los requisitos exigidos en el artículo 9 de este reglamento, sobre la base de los siguientes criterios:

a) Se considera que las asociaciones, federaciones, confederaciones y uniones son de ámbito estatal cuando sus funciones se desarrollen en dos o más comunidades o ciudades autónomas y sumen un total de, al menos, 3.000 socios individuales de pleno derecho, o de 20.000 socios individuales de pleno derecho en el caso de las cooperativas de consumidores y usuarios.

b) Se considerará que una asociación, federación, confederación o unión de consumidores y usuarios desarrolla su actividad en una comunidad o ciudad autónoma cuando más de quinientos socios individuales residan en ella, o 3.500 en el caso de las cooperativas de consumidores y usuarios, o esté inscrita en el correspondiente registro autonómico de asociaciones de consumidores y usuarios.

c) Se consideran federaciones y uniones de consumidores y usuarios las entidades promovidas por tres o más asociaciones.

d) Se consideran confederaciones las entidades promovidas por un mínimo de tres federaciones.

Artículo 3. *Naturaleza y dependencia orgánica.*

1. El Registro es un registro público de carácter administrativo y único para todo el territorio del Estado.

2. El órgano encargado de su gestión tendrá sede en Madrid y depende de la Dirección General de Consumo adscrita a la Secretaría General de Consumo y Juego del Ministerio de Consumo.

Artículo 4. *Principios de actuación.*

El Registro queda sujeto a los siguientes principios de actuación:

a) Legalidad: El Registro calificará la legalidad de las formas extrínsecas de los documentos en cuya virtud se solicite la inscripción y la validez de su contenido.

b) Legitimación: El Registro verificará la capacidad y legitimación de las personas que otorguen o suscriban los documentos en cuya virtud se solicite la inscripción.

c) Tracto sucesivo:

1.º Es condición necesaria para la inscripción de actos relativos a una asociación su inscripción previa en este Registro.

2.º De la misma forma, para actos modificativos o extintivos de otros otorgados con anterioridad, es necesaria la inscripción previa de esos actos.

3.º Una vez realizada la inscripción de un acto, no se podrán inscribir otros que sean opuestos o incompatibles con aquel, basados en documentación de fecha igual o anterior a la que sirve de base al asiento ya efectuado.

d) Integridad: Corresponde al Registro el tratamiento del contenido de los asientos y velar por que se apliquen las medidas adecuadas para impedir su manipulación.

e) Publicidad: El Registro hace públicos la constitución, los estatutos, los órganos de representación de las asociaciones y demás actos inscribibles, así como la documentación a la que se refieren los artículos 30 y siguientes del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

f) Protección de datos personales: Respecto a la constitución y funcionamiento del Registro y, en particular, en el acceso a los datos de carácter personal, se observarán las previsiones que establecen el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales, y a la libre circulación de estos datos, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y las contenidas en el artículo 13.d) y h) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 5. *Eficacia de la inscripción en el Registro.*

1. El contenido de la información contenida en el Registro se presume exacto y válido. Los asientos producirán sus efectos mientras no se produzca la inscripción de la resolución judicial o administrativa que declare su inexactitud o nulidad, una vez haya adquirido firmeza.

2. Los asientos practicados en el Registro no convalidan los actos o negocios jurídicos de las asociaciones que sean nulos con arreglo a las leyes.

Artículo 6. *Gestión por medios electrónicos.*

1. De conformidad con lo que establece el artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, para los procedimientos que se regulan en este reglamento, las personas interesadas deberán relacionarse electrónicamente con la Administración.

2. Si la documentación aportada precisara de firma, solo se considerarán válidos los sistemas previstos en el artículo 10.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

TÍTULO II

Organización y asientos del Registro

CAPÍTULO I

Organización, funciones y sujetos inscribibles

Artículo 7. *Encargado del Registro.*

La persona titular de la Dirección General de Consumo será la Encargada del Registro.

Artículo 8. *Funciones del Registro.*

Son funciones del Registro:

a) La inscripción de las asociaciones relacionadas en el artículo 10 de este reglamento y los actos relativos a ellas que determina el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y el presente reglamento.

b) Ser depositario de la documentación preceptiva.

c) Dar publicidad a los asientos y a los documentos depositados, con arreglo a la normativa aplicable.

d) Verificar la exactitud de la información aportada al Registro por las asociaciones con relación al cumplimiento de los requisitos contemplados en este reglamento, de acuerdo con lo previsto en el artículo 34 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

e) Cualquier otra función que le sea atribuida legal o reglamentariamente.

Artículo 9. *Requisitos para las entidades inscribibles.*

Deberán solicitar la inscripción en el Registro las organizaciones que cumplan los requisitos establecidos en los capítulos I y II del título II del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y reúnan, además, de forma cumulativa, los siguientes:

a) Desarrollen sus funciones de forma efectiva en, al menos, dos comunidades o ciudades autónomas, en locales u oficinas no compartidos con empresas de bienes o servicios o profesionales en general, salvo en el caso de cooperativas de consumo en relación con entidades que formen parte del objeto social estatutario de la propia cooperativa, de manera que se evite toda confusión en el desarrollo de sus funciones.

b) Disponer en, al menos, una de las comunidades o ciudades autónomas donde desarrollen su actividad de una delegación física abierta al público, dedicada exclusivamente al desarrollo de sus funciones, con atención personal y especializada a los consumidores durante un mínimo de treinta y siete horas semanales. En aquellas comunidades o ciudades autónomas donde desarrollen sus funciones y no dispongan de delegación física abierta al público, se prestará esta atención personal especializada, con las mismas características y, al menos, en la misma franja horaria por vía telemática.

c) Disponer de una página web en la que exista, al menos, un apartado de libre acceso en el que se ponga a disposición de la ciudadanía información actualizada relativa a su denominación legal, NIF, sede social, número de asociados, estatutos, miembros de la junta directiva, oficinas abiertas al público y horario de atención, dirección electrónica de la sede virtual si existiera, teléfono y correo electrónico de contacto, tipos de socios y cuotas anual, memoria anual de actividades, cuentas anuales y cualquier otra información que garantice su independencia.

d) Acreditar documentalmente la elaboración de proyectos dirigidos a la formación, información y defensa de los intereses legítimos de los consumidores y usuarios, detallando por temas el contenido de la actuación y su repercusión.

e) Disponer de un presupuesto mínimo anual de 90.000 euros para el desarrollo de sus funciones y acreditar la forma de su financiación.

f) Disponer de una partida presupuestaria anual destinada a actividades formativas, informativas o de difusión superior a 12.000 euros.

g) En el caso de las cooperativas de consumidores, destinen, al menos, el 10 % de los excedentes netos de cada ejercicio al fondo social para la información, educación y formación de los socios en materia de consumo.

Artículo 10. *Socios individuales de pleno derecho.*

1. A los efectos de inscripción en el Registro, se considera que ostenta la condición de socio individual de pleno derecho aquella persona física o jurídica que cumpla los requisitos que el estatuto de la asociación determine, debiendo constar en cualquier soporte la declaración de voluntad de pertenencia, junto con una ficha con la acreditación de su identidad y número de socio que corresponda.

2. Los socios de pleno derecho solo podrán ser contabilizados como tales si se encuentran al corriente del pago de las cuotas ordinarias y extraordinarias exigidas en los estatutos o en los acuerdos adoptados por los órganos estatutarios competentes. En el caso de cooperativas de consumo, los socios de pleno derecho solo podrán ser contabilizados como tales cuando hayan efectuados las aportaciones obligatorias al capital social y se encuentren al corriente en el cumplimiento de las restantes obligaciones, tanto de naturaleza económica como no económica, establecidas para participar de forma activa de las actividades de naturaleza económica de la cooperativa.

A los efectos del Registro, no se considerarán socios individuales quienes se encuentren exentos del pago de las cuotas en más de un 70 % respecto del total de la cuota ordinaria.

3. Si se tratara de un socio que tuviera la condición de persona jurídica, se computará a esta como un único socio, salvo que conste la voluntad inequívoca de las personas físicas que la integran de formar parte de la asociación y, en consecuencia, satisfagan las cuotas correspondientes como socios individuales, además de cumplir los requisitos o circunstancias exigidas en los estatutos a tal efecto.

4. Las asociaciones inscritas deberán disponer de listados de socios de pleno derecho que permitan, en cualquier momento, la comprobación del cumplimiento de los requisitos referidos en los apartados anteriores. En el caso de que el órgano encargado de la gestión del Registro solicitara la aportación de dichos listados, se acompañarán de certificación del órgano estatutario con competencias al efecto.

Artículo 11. *Actos y datos inscribibles.*

Se inscribirán en el Registro los siguientes datos relativos a la asociación, así como sus modificaciones:

a) La denominación y número de identificación fiscal.
b) Los fines y actividades estatutarias.
c) El domicilio social y dirección de página web.
d) El ámbito territorial de actuación.
e) La identidad de las personas titulares de la junta directiva u órgano de representación.
f) La fecha de constitución y la de inscripción.
g) La apertura, cambio y cierre de delegaciones o establecimientos de la entidad.
h) La declaración y revocación de la condición de utilidad pública, por parte de la asociación, a partir de la publicación de las correspondientes resoluciones en el «Boletín Oficial del Estado».
i) Las entidades que constituyen o integran federaciones, confederaciones o uniones, así como la integración o separación de estas.
j) La pertenencia a federaciones, confederaciones y uniones o entidades internacionales, así como la incorporación o separación de estas.
k) La baja, suspensión o disolución de la asociación, uniones, federaciones o confederaciones y sus causas.
l) El número de socios individuales de pleno derecho de la asociación y las condiciones exigidas para adquirir tal condición.
m) Los acuerdos de modificación del ámbito territorial de actuación de la asociación.
n) La consideración de asociación u organización más representativa.
ñ) Las modificaciones que afecten a los estatutos.
o) La exclusión o suspensión temporal del Registro.

En general, datos acreditativos de los actos que modifiquen el contenido de los asientos practicados en el Registro o cuya inscripción se prevea legal o reglamentariamente.

Artículo 12. *Documentación a depositar.*

Estará depositada en el Registro la siguiente documentación:

a) El acta fundacional.
b) El acta en la que consten los acuerdos modificativos de los datos registrales o introduzcan nuevos datos.
c) Los estatutos y sus modificaciones.

d) Las cuentas anuales de la asociación, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31 de este reglamento.

e) Declaración de ausencia de conflictos de interés firmada por cada uno de los miembros de la Junta Directiva, así como de no participación en sociedades mercantiles con ánimo de lucro cuya actividad esté relacionada con las actividades de defensa de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, incluyendo su información, formación y educación.

f) Los acuerdos de la asamblea general en los que se establezca el marco de colaboración con los operadores de mercado, así como los acuerdos o convenios en que se concreten estas colaboraciones con empresas, agrupaciones o asociaciones de empresas, fundaciones o cualquier entidad sin ánimo de lucro, así como las modificaciones, anexos y prórrogas que pacten y la denuncia de los anteriores, en los términos previstos en el artículo 30 de este reglamento.

g) Declaración relativa a la apertura, traslado o clausura de delegaciones o establecimientos, incluyendo los títulos posesorios de estos, autorizaciones y licencias.

h) Los acuerdos del órgano de gobierno de la entidad relativos a la incorporación o baja de asociaciones en federaciones, confederaciones y uniones, o en entidades internacionales, así como la aceptación de tales incorporaciones o bajas.

i) Las resoluciones judiciales que afecten a actos susceptibles de constancia registral, una vez hayan adquirido firmeza.

j) Las resoluciones por las que se acuerden la declaración y la revocación de utilidad pública de las asociaciones.

k) El acuerdo del órgano de gobierno de la entidad relativo a la disolución de la entidad y, en su caso, al destino dado al patrimonio remanente.

l) Cuantos otros documentos se determinen legal o reglamentariamente.

Artículo 13. *Publicidad y forma de acceso a la información depositada.*

1. La publicidad se hará efectiva mediante certificación del contenido de los asientos, nota simple informativa, copia de los asientos o de los documentos depositados y a través de listados. Igualmente, se podrá hacer efectiva la publicidad mediante la exhibición de los asientos y de los documentos, previa comparecencia de las personas interesadas en la sede del Registro en relación con la información para cuya divulgación sea necesaria una acción previa de reelaboración.

2. La exhibición de los asientos y de los documentos depositados mediante comparecencia del interesado en la sede del registro exigirá la previa solicitud de persona interesada, presentada con una antelación mínima de cinco días hábiles, en la forma prevista en 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, dirigida al órgano encargado de la gestión del Registro, y se realizará siempre en presencia del personal competente.

3. A los efectos del párrafo anterior, la persona interesada deberá concretar en la solicitud los criterios de selección de la información a la que se desea acceder, no admitiéndose las solicitudes genéricas o que pretendan un volcado de todos los datos del Registro.

4. El Registro podrá facilitar información sobre las asociaciones mediante la emisión de listados en los que se hará constar la denominación de las asociaciones, su número nacional de inscripción y domicilio social.

5. No se admitirán las solicitudes de acceso a los asientos y documentos depositados:

a) Que se refieran a información de asociaciones que estén en proceso de inscripción o exclusión.

b) Que sean manifiestamente repetitivas o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de la publicidad de los asientos.

6. En relación con el acceso a la información depositada, el Registro velará por el cumplimiento de las normas vigentes respecto de las solicitudes de acceso a la documentación.

Artículo 14. *Certificaciones.*

1. Corresponderá al Encargado del Registro la facultad de certificar los asientos del Registro y de los documentos archivados o depositados en el mismo.

2. En este sentido, los certificados son el único medio de acreditar fehacientemente el contenido de los asientos y de los documentos depositados y se expedirán en un plazo máximo de diez días a contar desde el día siguiente al que la solicitud tenga entrada en el Registro.

Artículo 15. *Publicidad del listado de las asociaciones inscritas en el Registro.*

El órgano encargado de la gestión del Registro, a través del portal de internet del Ministerio de Consumo, pondrá a disposición de la ciudadanía información relativa a la denominación de las asociaciones inscritas en el Registro, su número de identificación fiscal, su domicilio social y su página web.

CAPÍTULO II

Asientos y estructura del Registro

Artículo 16. *Tipos de asientos.*

1. El Registro podrá practicar los siguientes asientos:

a) Inscripciones.
b) Notas marginales.
c) Anotaciones provisionales.
d) Cancelaciones.

2. Mediante la inscripción se registran los actos y datos inscribibles, así como sus actualizaciones o modificaciones.

3. La nota marginal dará razón de aquellos actos de relevancia registral, distintos de los anteriores, producidos durante la vida de la asociación.

4. La anotación provisional se practicará para reflejar el carácter transitorio de cualquier inscripción.

5. La cancelación produce la supresión definitiva de cualquiera de los asientos anteriores.

Artículo 17. *Forma de practicar los asientos.*

1. Los asientos se redactarán en lengua castellana y se extenderán de forma sucinta, remitiéndose al expediente donde conste el documento que formalice el acto objeto de inscripción.

2. En todo caso, quedará constancia de la fecha en que se practica el asiento.

Artículo 18. *Rectificación de asientos.*

1. Los errores materiales, de hecho o aritméticos que se detecten en el contenido de los asientos practicados en el Registro serán rectificados de oficio o a instancia de las personas interesadas.

2. Los asientos practicados deberán rectificarse cuando así se disponga en resolución administrativa o judicial.

Artículo 19. *Hoja electrónica registral y asignación de número de inscripción.*

1. El Registro practicará los asientos en hojas registrales, que se elaborarán exclusivamente en soporte electrónico y contendrán los campos necesarios para realizar cualquier tipo de asiento.

2. Las hojas registrales contendrán un número único, denominado «número estatal de inscripción», que se asignará de forma correlativa e identificará a cada entidad asociativa. Asimismo, se incorporará el número de expediente donde se archiva su documentación.

Artículo 20. *Archivo de la documentación.*

1. El Registro asignará un expediente por cada una de las entidades asociativas, siendo depositario de la documentación a que se refiere el presente reglamento.

2. El Registro conservará copia electrónica de la documentación depositada en las condiciones de seguridad e interoperabilidad que establece la normativa vigente.

CAPÍTULO III

Efectos de la inscripción

Artículo 21. *Efectos de la inscripción y cumplimiento de los requisitos.*

1. La inscripción en el Registro permitirá a la asociación utilizar los términos consumidor o usuario, la denominación de asociación de consumidores y usuarios o cualquier otra expresión similar, en el sentido del artículo 25 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2. La inscripción en el Registro también otorgará a las asociaciones inscritas los derechos recogidos en el artículo 37 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y en cuanta otra normativa resulte de aplicación.

3. La pérdida de cualquiera de los requisitos exigidos para la inscripción en el Registro será causa de exclusión del Registro.

TÍTULO III

Procedimiento de inscripción

CAPÍTULO I

Disposiciones generales comunes

Artículo 22. *Presentación de solicitudes.*

1. Las solicitudes de inscripción y su documentación se deberán presentar a través del Registro Electrónico accesible en la sede electrónica asociada del Ministerio de Consumo.

2. La documentación que, en su caso, deba acompañarse junto con la solicitud podrá ser original o copia auténtica.

Artículo 23. *Requisitos de las solicitudes.*

1. El contenido de las solicitudes de inscripción, o de modificación o actualización de los datos registrales, en el Registro se ajustará a lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, y a las mismas se acompañarán los documentos que en cada caso resulten preceptivos conforme a lo dispuesto en este reglamento.

2. En todo caso, indicarán los siguientes extremos:

a) Denominación exacta de la asociación y su domicilio, así como la dirección electrónica habilitada a efectos de notificaciones

b) Número de inscripción, cuando se trate de asociaciones ya inscritas en el Registro.

c) Descripción de la documentación que se acompaña a la solicitud.

3. La solicitud de inscripción deberá realizarse por los órganos que, de acuerdo con los estatutos vigentes de la entidad, tengan encomendados el gobierno y representación de esta, o por el representante legal al que se haya otorgado poderes de representación al efecto, identificando la entidad a la que se refiere, la persona firmante y el cargo que ostenta o condición en la que actúa, adjuntando la documentación acreditativa.

4. Para las asociaciones ya inscritas en el Registro, el plazo de presentación de las solicitudes de inscripción de modificación o actualización de los datos registrales será de un mes, contado desde la fecha que se haya adoptado el acuerdo correspondiente. Cuando las

solicitudes se presenten fuera de plazo, se podrá requerir a las personas interesadas la acreditación en la que se ratifique la vigencia de la variación producida en los datos.

5. Las solicitudes de inscripción deberán acompañarse de certificación del órgano de la asociación que tenga tal competencia, con el visto bueno del presidente en la que se detalle el número total de socios, así como su distribución geográfica por provincias y comunidades autónomas. Si la entidad solicitante es una unión, federación o confederación, la información anterior deberá referirse tanto a la misma como a las asociaciones que la integran.

6. Las cooperativas de consumidores y usuarios que soliciten su inscripción en el Registro deberán aportar junto a la solicitud:

a) Certificación del órgano competente donde se haga constar su inscripción en el correspondiente Registro de Sociedades Cooperativas, del Ministerio de Trabajo y Economía Social, así como copia de los Estatutos, debidamente autenticada.

b) Memoria de las actividades de educación y formación de sus socios en materia de consumo desarrolladas en el año anterior al de la formalización de la solicitud, así como el detalle de financiación de estas, mediante certificación del órgano competente.

c) El detalle de las cuentas de la organización relativo a la aplicación, como mínimo, del 10 % de los excedentes netos de cada ejercicio al fondo social para la información, educación y formación de los socios en materia de consumo, así como la ausencia de reparto de excedentes entre los socios.

Artículo 24. *Tramitación del procedimiento.*

1. El Registro examinará las solicitudes y la documentación preceptiva adjunta, y verificará si se cumplen los requisitos previstos en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y en este reglamento.

2. Si las solicitudes no reúnen los requisitos previstos en la normativa aplicable, se requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de diez días, subsane la falta, o acompañe o rectifique la documentación necesaria con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa resolución que deberá ser dictada a tal efecto por la persona titular de la Dirección General de Consumo.

El órgano encargado de la gestión del Registro podrá pedir a las asociaciones que soliciten su inscripción en el Registro, o a las ya inscritas en él, cuanta información sea necesaria para verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos.

3. En los procedimientos de inscripción, el instructor del expediente podrá recabar aquellos informes que estime necesarios para determinar si concurre algún motivo que impida acceder a la inscripción.

4. Instruido el procedimiento, se practicará el trámite de audiencia, salvo que no figuren en el expediente, ni sean tenidos en cuenta otros hechos, ni otras alegaciones o pruebas que las aducidas o aportadas por las personas interesadas.

Artículo 25. *Resolución del procedimiento.*

1. La persona titular de la Dirección General de Consumo dictará resolución motivada acordando o denegando la inscripción.

2. La resolución que acuerde la inscripción será expresiva del acto susceptible de acceder al Registro.

Artículo 26. *Plazo de resolución.*

1. El plazo de resolución de los procedimientos de inscripción será de seis meses contados desde la fecha de entrada de la solicitud en la sede electrónica del órgano encargado de la gestión del Registro.

2. Transcurrido dicho plazo sin haberse dictado resolución expresa, la persona interesada podrá entender estimada la solicitud.

3. El plazo para resolver podrá suspenderse en los casos establecidos en el artículo 22.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

Artículo 27. *Actualización de datos de socios de pleno derecho y de sus cuotas.*

1. Las asociaciones inscritas comunicarán al Registro antes del 28 de febrero de cada año el número de socios de pleno derecho en la fecha de finalización del año anterior, así como el importe y periodicidad de las cuotas a satisfacer por aquellos.

2. En el caso de cooperativas de consumidores, antes del 28 de febrero de cada año, comunicarán al registro el número de socios de pleno derecho en la fecha de finalización del año anterior, el importe del capital social mínimo obligatorio y las restantes obligaciones, tanto de naturaleza económica como no económica, establecidas para participar de forma activa de las actividades de naturaleza económica de la cooperativa, si hubiesen sido modificadas durante el año anterior.

CAPÍTULO II

Inscripciones de oficio

Artículo 28. *Resoluciones judiciales.*

1. Sin perjuicio de la inscripción que le sea ordenada por el órgano judicial, el Registro inscribirá el tipo de resolución que le sea comunicada, la fecha, la autoridad que la ha dictado y el contenido del fallo o parte dispositiva.

2. La inscripción de la suspensión de actividades acordada mediante resolución judicial firme conllevará el cierre provisional de la hoja registral.

3. La inscripción de la disolución acordada mediante resolución judicial firme conllevará la cancelación de todos los asientos de la asociación y el cierre definitivo de su hoja registral.

Artículo 29. *Utilidad pública de las asociaciones.*

El Registro inscribirá la declaración y revocación de la condición de utilidad pública de las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en él a partir de la publicación de las correspondientes resoluciones en el «Boletín Oficial del Estado».

CAPÍTULO III

Obligaciones de depósito de acuerdos, convenios y cuentas anuales

Artículo 30. *Depósito de los convenios o acuerdos de colaboración.*

1. Deberán ser objeto de depósito tanto los acuerdos de la Asamblea como los del órgano de gobierno que tenga atribuida tal facultad en los que se establezca el marco de actuación de la asociación en materia de suscripción de acuerdos o convenios con empresas, agrupaciones o asociaciones de empresas, fundaciones o cualquier organización sin ánimo de lucro, como son la suscripción de acuerdos o convenios de colaboración en que se concrete el citado marco de actuación, con independencia de la naturaleza pública o privada de los firmantes.

Igualmente deberán depositarse las modificaciones, prórrogas o anexos en que se concreten los acuerdos o convenios marco, su plazo de vigencia y su denuncia.

2. La solicitud de depósito se dirigirá al Registro y deberá realizarse por los órganos que de acuerdo con los estatutos de la asociación, unión, federación o confederación tengan encomendados el gobierno y representación de esta, o por representante legal al que se hayan otorgados poderes al efecto, identificando la entidad a la que se refiere, la persona firmante y el cargo que ostenta o condición en la que actúa, adjuntando la documentación acreditativa.

3. La solicitud deberá presentarse en el plazo de un mes desde que se haya suscrito el acuerdo, convenio, modificación, prórroga, anexo o denuncia, a través de los medios electrónicos a que se refiere, con carácter general, este reglamento.

4. La solicitud deberá acompañarse del texto íntegro del acuerdo o convenio, de la modificación, prórroga, anexo o denuncia en el que deberá poder identificarse la siguiente información:

a) Personas o entidades firmantes del documento. Cuando los firmantes actúen en nombre o representación, deberá identificarse tanto el representado como el representante, así como el título en virtud del cual actúa.

b) Objeto o finalidad del acto a inscribir.

c) Actividades a desarrollar en ejecución de este, así como el régimen económico o financiero en su caso.

d) Duración del acuerdo o convenio, posibilidad de prórrogas y el régimen de denuncia o suspensión si se ha previsto.

5. Si en la verificación de la documentación anterior se constatara que alguna de las estipulaciones incluidas en el acuerdo o convenio pudiera resultar contraria a los requisitos exigidos en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, podrán iniciarse de oficio las actuaciones de control y verificación de los requisitos exigibles a las asociaciones de consumidores y usuarios así como, en su caso, el procedimiento de exclusión del Registro reguladas en el título V de esa norma.

6. La información depositada en aplicación de los apartados anteriores de este artículo será pública en los términos regulados en este reglamento.

Artículo 31. *Depósito de las cuentas anuales.*

1. De conformidad con el artículo 31 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, deberán depositarse en el Registro las cuentas anuales de las entidades inscritas en él, aprobadas por la Asamblea o el órgano que tenga atribuida tal competencia.

2. Las cuentas anuales estarán integradas por el balance, la cuenta de resultados y la memoria, que deberán formularse de conformidad con lo que se establece en las normas de adaptación del Plan General de Contabilidad a las entidades sin fines lucrativos y el modelo de plan de actuación de las entidades sin fines lucrativos, aprobadas mediante Real Decreto 1491/2011, de 24 de octubre.

3. La solicitud deberá formularse en el plazo de un mes desde el día siguiente a la fecha de su aprobación, a través de los medios electrónicos que, con carácter general, se establecen en este reglamento.

4. La solicitud de depósito se dirigirá al Registro y deberá realizarse por los órganos que de acuerdo con los estatutos de la unión, federación o confederación tengan encomendados el gobierno y representación de la misma, o por representante legal al que se hayan otorgado poderes de representación al efecto, identificando la entidad a la que se refiere, la persona firmante y el cargo que ostenta o condición en la que actúa, adjuntando la documentación acreditativa.

5. La solicitud deberá acompañarse de los documentos que según la normativa contable integren las cuentas anuales, conforme a lo establecido en el apartado 2.

6. En aplicación de la previsión del artículo 34 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el órgano encargado de la gestión del Registro podrá requerir a la asociación interesada aquella documentación o aclaraciones necesarias para la comprensión de la información contenida en las cuentas anuales y la comprobación del cumplimiento de los requisitos exigidos para la inscripción de la asociación en el Registro.

CAPÍTULO IV

Otras obligaciones

Artículo 32. *Otras obligaciones de las asociaciones inscritas.*

1. Las entidades inscritas en el Registro deberán presentar antes del 1 de mayo de cada año, debidamente certificada por el órgano que tenga atribuida tal competencia con el visto bueno del presidente, la siguiente documentación:

a) Memoria de las actividades realizadas durante el ejercicio inmediatamente anterior en la que, como mínimo, contenga:

1.º Número de consultas atendidas, detallando la distribución por materias.
2.º Número de reclamaciones y denuncias tramitadas, detallando la distribución por materias.
3.º Número de solicitudes de arbitraje presentadas y presencia en órganos de arbitraje.
4.º Descripción de las acciones de formación desarrolladas.
5.º Número y descripción de las publicaciones y/o estudios realizados.

b) Presupuesto de ingresos y gastos previstos para el ejercicio corriente, así como la previsión de las actividades y proyectos a realizar durante el mismo.

2. Igualmente, las entidades inscritas en el Registro deberán presentar como complemento a las cuentas anuales, aportadas según lo dispuesto en el artículo anterior, debidamente certificada por el órgano que tenga atribuida tal competencia con el visto bueno del presidente, la siguiente documentación:

a) Liquidación del presupuesto de ingresos de la entidad, detallando la información relativa a los ingresos por cuotas de socios, ingresos por ayudas o subvenciones concedidas tanto por entidades de naturaleza pública como privada, así como las causas de las desviaciones acaecidas.
b) Liquidación del presupuesto de gastos de la entidad, especificando el coste de las actividades realizadas en defensa de los consumidores y usuarios y las desviaciones que hayan tenido lugar.

3. Las obligaciones recogidas en los dos apartados anteriores se entenderán cumplidas cuando la información indicada sea depositada en el órgano encargado de la gestión del Registro con ocasión de la tramitación de cualquier procedimiento, siempre que dicha información reúna los requisitos exigidos.
4. Cuando se adviertan errores o defectos en la documentación indicada en el apartado primero, se requerirá a la asociación interesada para que, en el plazo de diez días hábiles, subsane los defectos observados, con indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su solicitud, previa resolución que le será notificada.
5. Las entidades inscritas deberán facilitar al órgano encargado de la gestión del Registro cualquier información o documentación que se les exija a fin de comprobar la veracidad de los datos aportados por la entidad.

TÍTULO IV

Exclusión del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios

CAPÍTULO I

Control de requisitos de las asociaciones de consumidores y usuarios y causas de exclusión

Artículo 33. *Control de los requisitos de inscripción en el Registro.*

1. De conformidad con el artículo 34 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, el órgano encargado de la gestión del Registro velará por el cumplimiento por parte de las entidades inscritas de los requisitos exigidos en el título II del del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.
2. Para el cumplimiento de tal fin, podrá solicitar tanto a las entidades ya inscritas como a aquellas que soliciten inscripción, cuanta documentación o información sea necesaria para comprobar que reúnen y mantienen los requisitos exigidos para la inscripción en el Registro.

3. El órgano encargado de la gestión del Registro podrá realizar, tanto por sí mismo como mediante una entidad externa especializada, auditorías de cuentas de las entidades inscritas.

4. El incumplimiento, resistencia u obstrucción de las actividades de control podrá ser apreciado como causa de inicio del procedimiento a que se refiere el artículo 36 de este reglamento.

Artículo 34. *Exclusión del Registro.*

Las asociaciones de consumidores y usuarios que se encuentren inscritas en el Registro serán excluidas del mismo cuando lleven a cabo alguna de las actuaciones prohibidas de acuerdo con los artículos 23.3, 27 y 28 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, para lo que se llevará a cabo un procedimiento de exclusión de acuerdo con lo previsto en el capítulo II de este título.

CAPÍTULO II

Procedimiento de exclusión del Registro

Artículo 35. *Procedimiento de exclusión del Registro.*

1. El procedimiento de exclusión de una asociación, unión, federación o confederación de asociaciones de consumidores y usuarios tendrá siempre naturaleza administrativa y se regirá por las disposiciones generales sobre procedimiento administrativo contenidas en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, así como lo dispuesto en este reglamento.

2. El procedimiento de exclusión se iniciará de oficio por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa, bien como consecuencia de orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia, cuando se ponga de manifiesto la concurrencia de alguna de las causas de exclusión del Registro.

3. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución del procedimiento será de tres meses desde la fecha del acuerdo de iniciación, produciéndose la caducidad del mismo sin que se hay notificado resolución expresa transcurrido dicho plazo.

4. Iniciado el procedimiento de exclusión, se notificará a la entidad afectada para que, en un plazo no superior a quince días, formule las alegaciones que estimen oportunas.

5. La exclusión, si procede, se acordará por resolución motivada del órgano encargado de la gestión de este Registro, que será objeto de notificación.

6. Durante la tramitación del procedimiento de exclusión del Registro, en tanto en cuanto no recaiga resolución expresa de exclusión, el órgano competente podrá acordar, mediante resolución motivada en atención a la gravedad de la causa de exclusión, la suspensión temporal de la inscripción en el Registro.

Artículo 36. *Consecuencias de la exclusión del Registro.*

1. De acuerdo con las previsiones del artículo 35.2 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, la exclusión del Registro implica la pérdida por parte de la entidad afectada de su condición de asociación de consumidores y usuarios, por un periodo no inferior a cinco años desde la fecha de exclusión y, al menos, mientras perdure la causa que motiva la expulsión, con independencia de que la misma mantenga su personalidad jurídica asociativa.

2. Se prohíbe utilizar los términos «consumidor» o «usuario», así como cualquier otra expresión similar que induzca a error o confusión sobre su naturaleza o su legitimidad para la defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, en la denominación de aquellas entidades excluidas del Registro, conforme al artículo 25 del mencionado Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

3. La pérdida de la condición de asociación de consumidores o usuarios implica la imposibilidad de gozar de los beneficios y derechos previstos en el artículo 37 del texto

refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

TÍTULO V

Régimen de recursos

Artículo 37. *Régimen de recursos.*

Contra las resoluciones que denieguen o acuerden la inscripción en el Registro, así como la exclusión del mismo, que no ponen fin a la vía administrativa, se podrá interponer recurso de alzada ante el Secretario General de Consumo y Juego en la forma y plazos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre.

TÍTULO VI

Colaboración administrativa

Artículo 38. *Colaboración del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios con otros organismos.*

1. El Registro librará las certificaciones y facilitará la información que le sean solicitadas por otros organismos de las administraciones públicas, cuando resulte necesaria para el ejercicio de sus competencias y se refieran a datos o circunstancias de contenido registral sobre asociaciones concretas. La información se cederá preferentemente por medios electrónicos.
2. El Registro facilitará la información registral que, en su caso, le soliciten los órganos jurisdiccionales.

Artículo 39. *Colaboración del Registro Estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios con los registros autonómicos.*

1. A los exclusivos efectos de publicidad, en el Registro podrá figurar información sobre las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en los registros que, con tal finalidad, pudieran crearse en las comunidades autónomas.
2. El órgano encargado de la gestión del Registro cooperará con las comunidades autónomas para que la información a que se refiere el apartado anterior figure en el Registro y les facilitará información de las asociaciones de consumidores de ámbito nacional o que no desarrollen principalmente sus funciones en el ámbito de una comunidad autónoma inscritas en él.
3. El Registro colaborará con los restantes registros autonómicos facilitándoles cuanta información precisen para el desarrollo de sus funciones, pudiendo, asimismo, recabar de estos los datos que se estimen necesarios para la gestión que le corresponde.

§ 82

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres. [Inclusión parcial]

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 71, de 23 de marzo de 2007
Última modificación: 2 de agosto de 2024
Referencia: BOE-A-2007-6115

[. . .]

TÍTULO VI

Igualdad de trato en el acceso a bienes y servicios y su suministro

Artículo 69. *Igualdad de trato en el acceso a bienes y servicios.*

1. Todas las personas físicas o jurídicas que, en el sector público o en el privado, suministren bienes o servicios disponibles para el público, ofrecidos fuera del ámbito de la vida privada y familiar, estarán obligadas, en sus actividades y en las transacciones consiguientes, al cumplimiento del principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, evitando discriminaciones, directas o indirectas, por razón de sexo.

2. Lo previsto en el apartado anterior no afecta a la libertad de contratación, incluida la libertad de la persona de elegir a la otra parte contratante, siempre y cuando dicha elección no venga determinada por su sexo.

3. No obstante lo dispuesto en los apartados anteriores, serán admisibles las diferencias de trato en el acceso a bienes y servicios cuando estén justificadas por un propósito legítimo y los medios para lograrlo sean adecuados y necesarios.

Artículo 70. *Protección en situación de embarazo.*

En el acceso a bienes y servicios, ningún contratante podrá indagar sobre la situación de embarazo de una mujer demandante de los mismos, salvo por razones de protección de su salud.

Artículo 71. *Factores actuariales.*

1. Se prohíbe la celebración de contratos de seguros o de servicios financieros afines en los que, al considerar el sexo como factor de cálculo de primas y prestaciones, se generen diferencias en las primas y prestaciones de las personas aseguradas.

2. Los costes relacionados con el embarazo y el parto no justificarán diferencias en las primas y prestaciones de las personas consideradas individualmente, sin que puedan autorizarse diferencias al respecto.

Artículo 72. *Consecuencias del incumplimiento de las prohibiciones.*

1. Sin perjuicio de otras acciones y derechos contemplados en la legislación civil y mercantil, la persona que, en el ámbito de aplicación del artículo 69, sufra una conducta discriminatoria, tendrá derecho a indemnización por los daños y perjuicios sufridos.

2. En el ámbito de los contratos de seguros o de servicios financieros afines, y sin perjuicio de lo previsto en el artículo 10 de esta Ley, el incumplimiento de la prohibición contenida en el artículo 71 otorgará al contratante perjudicado el derecho a reclamar la asimilación de sus primas y prestaciones a las del sexo más beneficiado, manteniéndose en los restantes extremos la validez y eficacia del contrato.

[. . .]

Disposición adicional vigésima quinta. *Modificación de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios.*

Se da nueva redacción al apartado 10 del artículo 34 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, pasando su actual contenido a constituir un nuevo apartado 11:

> «10. Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en la Ley Orgánica para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.»

[. . .]

§ 83

Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación. [Inclusión parcial]

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 167, de 13 de julio de 2022
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2022-11589

TÍTULO PRELIMINAR

Artículo 1. *Objeto de la ley.*

1. La presente ley tiene por objeto garantizar y promover el derecho a la igualdad de trato y no discriminación, respetar la igual dignidad de las personas en desarrollo de los artículos 9.2, 10 y 14 de la Constitución.

2. A estos efectos, la ley regula derechos y obligaciones de las personas, físicas o jurídicas, públicas o privadas, establece principios de actuación de los poderes públicos y prevé medidas destinadas a prevenir, eliminar, y corregir toda forma de discriminación, directa o indirecta, en los sectores público y privado.

Artículo 2. *Ámbito subjetivo de aplicación.*

1. Se reconoce el derecho de toda persona a la igualdad de trato y no discriminación con independencia de su nacionalidad, de si son menores o mayores de edad o de si disfrutan o no de residencia legal. Nadie podrá ser discriminado por razón de nacimiento, origen racial o étnico, sexo, religión, convicción u opinión, edad, discapacidad, orientación o identidad sexual, expresión de género, enfermedad o condición de salud, estado serológico y/o predisposición genética a sufrir patologías y trastornos, lengua, situación socioeconómica, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

2. No obstante lo previsto en el apartado anterior, y de acuerdo con lo establecido en el apartado 2 del artículo 4 de esta ley, podrán establecerse diferencias de trato cuando los criterios para tal diferenciación sean razonables y objetivos y lo que se persiga es lograr un propósito legítimo o así venga autorizado por norma con rango de ley, o cuando resulten de disposiciones normativas o decisiones generales de las administraciones públicas destinadas a proteger a las personas, o a grupos de población necesitados de acciones específicas para mejorar sus condiciones de vida o favorecer su incorporación al trabajo o a distintos bienes y servicios esenciales y garantizar el ejercicio de sus derechos y libertades en condiciones de igualdad.

3. La enfermedad no podrá amparar diferencias de trato distintas de las que deriven del propio proceso de tratamiento de la misma, de las limitaciones objetivas que imponga para el ejercicio de determinadas actividades o de las exigidas por razones de salud pública.

4. Las obligaciones establecidas en la presente ley serán de aplicación al sector público. También lo serán a las personas físicas o jurídicas de carácter privado que residan, se encuentren o actúen en territorio español, cualquiera que fuese su nacionalidad, domicilio o residencia, en los términos y con el alcance que se contemplan en la presente ley y en el resto del ordenamiento jurídico.

A los efectos de esta ley se entenderá comprendido en el sector público:

a) La Administración General del Estado.
b) Las Administraciones de las comunidades autónomas.
c) Las entidades que integran la Administración Local.
d) La Administración de Justicia.
e) El sector público institucional, en los términos establecidos en el artículo 2.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
f) Las asociaciones y fundaciones constituidas por las Administraciones, entes, organismos y entidades que integran el sector público.

Artículo 3. *Ámbito objetivo de aplicación.*

1. Esta ley se aplicará en los siguientes ámbitos:

a) Empleo, por cuenta ajena y por cuenta propia, que comprende el acceso, las condiciones de trabajo, incluidas las retributivas y las de despido, la promoción profesional y la formación para el empleo.
b) Acceso, promoción, condiciones de trabajo y formación en el empleo público.
c) Afiliación y participación en organizaciones políticas, sindicales, empresariales, profesionales y de interés social o económico.
d) Educación.
e) Sanidad.
f) Transporte.
g) Cultura.
h) Seguridad ciudadana.
i) Administración de Justicia.
j) La protección social, las prestaciones y los servicios sociales.
k) Acceso, oferta y suministro de bienes y servicios a disposición del público, incluida la vivienda, que se ofrezcan fuera del ámbito de la vida privada y familiar.
l) Acceso y permanencia en establecimientos o espacios abiertos al público, así como el uso de la vía pública y estancia en la misma.
m) Publicidad, medios de comunicación y servicios de la sociedad de la información.
n) Internet, redes sociales y aplicaciones móviles.
ñ) Actividades deportivas, de acuerdo con la Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
o) Inteligencia Artificial y gestión masiva de datos, así como otras esferas de análoga significación.

2. Lo dispuesto en la presente ley se entiende sin perjuicio de los regímenes específicos más favorables establecidos en la normativa estatal o autonómica por razón de las distintas causas de discriminación previstas en el apartado 1 del artículo 2.

TÍTULO I

Derecho a la igualdad de trato y no discriminación

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 4. *El derecho a la igualdad de trato y no discriminación.*

1. El derecho protegido por la presente ley implica la ausencia de toda discriminación por razón de las causas previstas en el apartado 1 del artículo 2.

En consecuencia, queda prohibida toda disposición, conducta, acto, criterio o práctica que atente contra el derecho a la igualdad. Se consideran vulneraciones de este derecho la discriminación, directa o indirecta, por asociación y por error, la discriminación múltiple o interseccional, la denegación de ajustes razonables, el acoso, la inducción, orden o instrucción de discriminar o de cometer una acción de intolerancia, las represalias o el incumplimiento de las medidas de acción positiva derivadas de obligaciones normativas o convencionales, la inacción, dejación de funciones, o incumplimiento de deberes.

2. No se considera discriminación la diferencia de trato basada en alguna de las causas previstas en el apartado 1 del artículo 2 de esta ley derivada de una disposición, conducta, acto, criterio o práctica que pueda justificarse objetivamente por una finalidad legítima y como medio adecuado, necesario y proporcionado para alcanzarla.

3. El derecho a la igualdad de trato y la no discriminación es un principio informador del ordenamiento jurídico y, como tal, se integrará y observará con carácter transversal en la interpretación y aplicación de las normas jurídicas.

4. En las políticas contra la discriminación se tendrá en cuenta la perspectiva de género y se prestará especial atención a su impacto en las mujeres y las niñas como obstáculo al acceso a derechos como la educación, el empleo, la salud, el acceso a la justicia y el derecho a una vida libre de violencias, entre otros.

Artículo 5. *Derechos a la información y al asesoramiento de las personas víctimas de discriminación.*

1. Todas las personas víctimas de discriminación, con independencia de su origen, religión, edad, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, independientemente de su situación administrativa en el Estado español, tienen garantizados los derechos reconocidos en esta ley.

2. Las personas víctimas de discriminación tienen derecho a recibir información completa y comprensible, así como asesoramiento relativo a su situación personal adaptado a su contexto, necesidades y capacidades, a través de los servicios, organismos u oficinas que puedan disponer las administraciones públicas.

3. Se garantizará, a través de los medios necesarios, que todas las personas víctimas de discriminación, especialmente aquellas con discapacidad, tengan acceso integral a la información sobre sus derechos y sobre los recursos existentes. Esta información deberá ofrecerse en formato accesible y comprensible a las personas con discapacidad, tales como lectura fácil, Braille, lengua de signos, tanto la española como la catalana, y otras modalidades u opciones de comunicación, incluidos los sistemas alternativos y aumentativos.

4. Las personas víctimas de discriminación tienen derecho a recibir asesoramiento jurídico gratuito en el momento inmediatamente previo a la interposición de la denuncia.

5. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a recibir toda la información necesaria en un lenguaje claro y comprensible, en un idioma que puedan entender y mediante formatos accesibles en términos sensoriales y cognitivos y adaptados a las circunstancias personales de sus destinatarios, garantizándose su acceso universal. Cuando se trate de territorios con lenguas cooficiales el niño, niña o adolescente podrá recibir dicha información en la lengua cooficial que elija. Además, se debe garantizar la prevención y prohibición de cualquier revictimización.

Artículo 6. *Definiciones.*

1. Discriminación directa e indirecta.

a) La discriminación directa es la situación en que se encuentra una persona o grupo en que se integra que sea, haya sido o pudiera ser tratada de manera menos favorable que otras en situación análoga o comparable por razón de las causas previstas en el apartado 1 del artículo 2.

Se considerará discriminación directa la denegación de ajustes razonables a las personas con discapacidad. A tal efecto, se entiende por ajustes razonables las modificaciones y adaptaciones necesarias y adecuadas del ambiente físico, social y actitudinal que no impongan una carga desproporcionada o indebida, cuando se requieran en un caso particular de manera eficaz y práctica, para facilitar la accesibilidad y la participación y garantizar a las personas con discapacidad el goce o ejercicio, en igualdad de condiciones con las demás, de todos los derechos.

b) La discriminación indirecta se produce cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros ocasiona o puede ocasionar a una o varias personas una desventaja particular con respecto a otras por razón de las causas previstas en el apartado 1 del artículo 2.

2. Discriminación por asociación y discriminación por error.

a) Existe discriminación por asociación cuando una persona o grupo en que se integra, debido a su relación con otra sobre la que concurra alguna de las causas previstas en el apartado primero del artículo 2 de esta ley, es objeto de un trato discriminatorio.

b) La discriminación por error es aquella que se funda en una apreciación incorrecta acerca de las características de la persona o personas discriminadas.

3. Discriminación múltiple e interseccional.

a) Se produce discriminación múltiple cuando una persona es discriminada de manera simultánea o consecutiva por dos o más causas de las previstas en esta ley.

b) Se produce discriminación interseccional cuando concurren o interactúan diversas causas de las previstas en esta ley, generando una forma específica de discriminación.

c) En supuestos de discriminación múltiple e interseccional la motivación de la diferencia de trato, en los términos del apartado segundo del artículo 4, debe darse en relación con cada uno de los motivos de discriminación.

d) Igualmente, en supuestos de discriminación múltiple e interseccional las medidas de acción positiva contempladas en el apartado 7 de este artículo deberán atender a la concurrencia de las diferentes causas de discriminación.

4. Acoso discriminatorio.

Constituye acoso, a los efectos de esta ley, cualquier conducta realizada por razón de alguna de las causas de discriminación previstas en la misma, con el objetivo o la consecuencia de atentar contra la dignidad de una persona o grupo en que se integra y de crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

5. Inducción, orden o instrucción de discriminar.

Es discriminatoria toda inducción, orden o instrucción de discriminar por cualquiera de las causas establecidas en esta ley.

La inducción ha de ser concreta, directa y eficaz para hacer surgir en otra persona una actuación discriminatoria.

6. Represalias.

A los efectos de esta ley se entiende por represalia cualquier trato adverso o consecuencia negativa que pueda sufrir una persona o grupo en que se integra por intervenir, participar o colaborar en un procedimiento administrativo o proceso judicial destinado a impedir o hacer cesar una situación discriminatoria, o por haber presentado una queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso de cualquier tipo con el mismo objeto.

Quedan excluidos de lo dispuesto en el párrafo anterior los supuestos que pudieran ser constitutivos de ilícito penal.

7. Medidas de acción positiva.

Se consideran acciones positivas las diferencias de trato orientadas a prevenir, eliminar y, en su caso, compensar cualquier forma de discriminación o desventaja en su dimensión colectiva o social. Tales medidas serán aplicables en tanto subsistan las situaciones de discriminación o las desventajas que las justifican y habrán de ser razonables y proporcionadas en relación con los medios para su desarrollo y los objetivos que persigan.

8. Segregación escolar.

Se entiende por segregación toda práctica, acción u omisión que tiene el efecto de separar al alumnado por motivos socioeconómicos o sobre la base de cualquiera de los motivos enumerados en el artículo 2.1 de la presente ley sin una justificación objetiva y razonable.

Artículo 7. *Interpretación.*

La interpretación del contenido de esta ley, así como la actuación de los poderes públicos, se ajustará con los instrumentos internacionales aplicables de los que el Estado sea parte en materia de derechos humanos, así como con la jurisprudencia emitida por los órganos jurisdiccionales internacionales y demás legislación aplicable, y tendrá en cuenta las recomendaciones y resoluciones adoptadas por los organismos internacionales multilaterales y regionales.

Para los efectos del apartado anterior, cuando se presenten diferentes interpretaciones, se deberá preferir aquella que proteja con mayor eficacia a las personas o a los grupos que sean afectados por conductas discriminatorias o intolerantes. La presente ley consagra los niveles mínimos de protección y no perjudica las disposiciones más favorables establecidas en otras normas, debiendo prevalecer el régimen jurídico que mejor garantice la no discriminación.

Artículo 8. *Inducción, orden o instrucción de discriminar o de cometer una acción de intolerancia.*

Es discriminatoria toda inducción, orden o instrucción de discriminar o de cometer una acción de intolerancia por cualquiera de las causas establecidas en esta ley.

[. . .]

Artículo 12. *Derecho a la igualdad de trato, a la no discriminación e intolerancia en organizaciones políticas, sindicales, empresariales, profesionales y de interés social o económico.*

1. Las organizaciones políticas, sindicales y empresariales, las asociaciones profesionales de trabajadores autónomos, los colegios profesionales y cualquier otra organización de interés social o económico cuyos miembros ejerzan una profesión concreta o que se constituya para la defensa de los intereses de un colectivo profesional, estarán obligadas a respetar el derecho a la igualdad de trato y no discriminación por las causas descritas en el apartado 1 del artículo 2 de esta ley en la adhesión, inscripción o afiliación, su estructura orgánica y funcionamiento, la participación y el disfrute de cualquiera de las ventajas que ofrezcan a sus miembros, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 4 de esta ley.

2. Los poderes públicos desarrollarán políticas activas de apoyo a colectivos y organizaciones legalmente constituidas que realicen actividades de sensibilización, asesoramiento y formación en defensa de la dignidad de la persona y la igualdad de trato frente a la discriminación, intolerancia e incidente de odio, así como de asistencia a víctimas y personación judicial en procedimientos.

3. Los poderes públicos promoverán, fomentarán y apoyarán a las organizaciones sociales en las actividades de celebración de fechas conmemorativas, actos y eventos que contribuyan a promover los derechos humanos, la igualdad, la libertad, la tolerancia y la no

discriminación, así como la incorporación de códigos deontológicos congruentes con estos valores.

[...]

§ 84

Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. [Inclusión parcial]

Jefatura del Estado
«BOE» núm. 242, de 6 de octubre de 2018
Última modificación: 19 de octubre de 2022
Referencia: BOE-A-2018-13593

TÍTULO I

Medidas de protección de los consumidores

CAPÍTULO I

Pobreza energética y consumidores vulnerables

Artículo 1. *Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética.*

1. La Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética se configura como un instrumento que permite abordar el fenómeno de la pobreza energética desde una perspectiva integral y con visión de largo plazo. Mediante esta Estrategia se realizará un diagnóstico y caracterización del problema, se diseñarán indicadores oficiales de medición, se establecerán objetivos de reducción de la pobreza energética en un horizonte a medio y largo plazo y se propondrán medidas concretas para la consecución de dichos objetivos, así como sus vías de financiación. En dicha Estrategia se tendrán especialmente en cuenta los umbrales de renta y la situación de vulnerabilidad de los colectivos afectados.

2. En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor del presente real decreto-ley, el Gobierno aprobará la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética que, partiendo de un diagnóstico de la situación de la pobreza energética, realice un análisis de la eficacia y eficiencia de los instrumentos existentes, establezca objetivos de reducción de la pobreza energética en el medio y largo plazo, y determine los ejes de actuación para su consecución, incluyendo la reforma, en su caso, de dichos mecanismos.

3. Para la elaboración de la Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética, el Gobierno contará con la participación de las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, así como con la de los agentes y colectivos sociales afectados.

[. . .]

Artículo 5. *Bono Social Térmico.*

1. Se crea el programa de concesión directa de ayudas destinadas a paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables, en lo que respecta a energía destinada a calefacción, agua caliente sanitaria o cocina, denominado Bono Social Térmico.

2. La ayuda a conceder tiene como finalidad compensar gastos necesarios para garantizar el suministro de energía para usos térmicos o el apoyo a actuaciones de ahorro o mejoras de la eficiencia energética a los consumidores vulnerables.

Artículo 6. *Compatibilidad con otras modalidades de ayuda.*

Esta ayuda es compatible con la percepción de otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos para la misma finalidad procedentes de cualesquiera Administraciones o entes públicos o privados, nacionales o internacionales, de las que pudieran beneficiarse los destinatarios de la ayuda. Asimismo, será compatible con la percepción del Bono Social de Electricidad.

Artículo 7. *Financiación del Bono Social Térmico.*

1. El Bono Social Térmico se financiará con cargo a los Presupuestos Generales del Estado.

2. El otorgamiento de ayudas en concepto de Bono Social Térmico estará condicionado a la existencia de disponibilidad presupuestaria y, en todo caso, sujeta al límite de disponibilidad presupuestaria fijado en cada año en la Ley de Presupuestos Generales del Estado para este concepto.

Artículo 8. *Beneficiarios.*

En cada ejercicio serán beneficiarios del Bono Social Térmico aquellos consumidores que sean beneficiarios del bono social de electricidad previsto en el artículo 45 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, a 31 de diciembre del año anterior.

Artículo 9. *Criterios de distribución de la ayuda del Bono Social Térmico entre los beneficiarios.*

1. La cantidad consignada en la partida presupuestaria con cargo a la que se financie el Bono Social Térmico en cada ejercicio presupuestario se distribuirá, entre todos los beneficiarios del artículo 8, **mediante la concesión de un pago único anual.**

> Téngase en cuenta que se declara inconstitucional y nulo el inciso destacado del apartado 1 por Sentencia del TC 134/2020, de 23 de septiembre. Ref. BOE-A-2020-13463

2. La cuantía a percibir por cada beneficiario se determinará atendiendo a su grado de vulnerabilidad según se defina en la normativa reguladora del bono social eléctrico, así como a la zona climática en la que se localice la vivienda en la que se encuentre empadronado, todo ello en aplicación de la metodología contemplada en el anexo I del presente real decreto-ley.

Artículo 10. *Procedimiento para la determinación y pago del importe de la ayuda.*

1. El número total de beneficiarios del Bono Social Térmico se determinará, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, atendiendo al número total de consumidores que sean beneficiarios del Bono Social de Electricidad previsto en el artículo 45 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, a 31 de diciembre del año anterior.

2. La gestión y el pago de las ayudas corresponderá a las Comunidades Autónomas y a las Ciudades con Estatuto de Autonomía. A estos efectos, el Ministerio para la Transición Ecológica, **a partir de la información a que hace referencia el artículo 11**, calculará la distribución territorial del presupuesto disponible en el ejercicio para este fin y transferirá los importes a las Administraciones competentes para su pago, **junto con la información de**

los beneficiarios y los importes que les corresponden de acuerdo con lo previsto en los apartados anteriores.

3. Las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía realizarán el pago de la ayuda a los beneficiarios **durante el primer trimestre del año**, en la forma que estimen más procedente de acuerdo a sus procedimientos, organización y el colectivo de beneficiarios, garantizando en todo caso la posibilidad de renuncia a la ayuda por parte de los beneficiarios que así lo soliciten.

Téngase en cuenta que se declaran inconstitucionales y nulos los incisos destacados de los apartados 2 y 3 por Sentencia del TC 134/2020, de 23 de septiembre. Ref. BOE-A-2020-13463

4. En las comunicaciones y procedimientos que las Administraciones competentes para la gestión y el pago establezcan en relación al Bono Social Térmico, se especificará con claridad que la ayuda es otorgada con cargo al presupuesto del Ministerio para la Transición Ecológica.

5. Las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía podrán ampliar la cuantía otorgada con cargo a sus propios presupuestos, debiendo especificarse el porcentaje de cofinanciación de las Administraciones participantes en las comunicaciones a que se refiere el apartado anterior.

6. Una vez realizado el pago, las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía remitirán en el primer semestre del año un informe a la Secretaría de Estado de Energía detallando las ayudas otorgadas, las renuncias registradas, el grado de cofinanciación que, en su caso, se haya producido y los remanentes que se pudieran haber generado, a los efectos de su consideración en el cálculo del reparto del siguiente ejercicio.

Artículo 11. *Obligaciones de los Comercializadores de Referencia.*

(Anulado)

[. . .]

Disposición adicional primera. *Destino del superávit del Sector Eléctrico.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 19 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico y en la disposición adicional centésima trigésima novena de la Ley 6/2018, de 3 de julio, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2018, el superávit de ingresos del sistema eléctrico podrá aplicarse para cubrir los desajustes temporales entre ingresos y costes del sistema de 2018 y 2019.

2. Por orden de la Ministra para la Transición Ecológica se aprobarán las cantidades, términos y plazos de la aplicación a que hace referencia el apartado anterior.

Disposición adicional segunda. *Aplicación del Real Decreto 900/2015, de 9 de octubre, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas de las modalidades de suministro de energía eléctrica con autoconsumo y de producción con autoconsumo.*

Estarán exentas de obtener permisos de acceso y conexión para generación las instalaciones de autoconsumo siguientes:

a) Las acogidas a la modalidad sin excedentes recogida en el artículo 9.1.a) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

b) Aquellas con potencia de producción igual o inferior a 15 kW que se ubiquen en suelo urbanizado que cuente con las dotaciones y servicios requeridos por la legislación urbanística.

Disposición adicional tercera. *Medidas destinadas a asegurar la finalización de los proyectos de producción con derecho de acceso a la red.*

1. Se modifican las cuantías a que hacen referencia los artículos 59 bis.1 y 66 bis.1 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, las cuales se fijan en 40 €/kW instalado.

2. En los puntos de conexión de tensión superior a 36 kV, en los que la totalidad o parte de las actuaciones realizadas en las redes de transporte o distribución deban ser sufragadas por los titulares de los permisos de acceso y conexión y éstas deban ser desarrolladas por el transportista o distribuidor, los titulares de dichos permisos deberán presentar al titular de la red un pago de un diez por ciento del valor de la inversión de las actuaciones en la red, en un plazo no superior a 12 meses desde la obtención de los permisos. El porcentaje y el plazo indicados podrán modificarse por real decreto del Consejo de Ministros.

Transcurridos el plazo anterior sin que se abonen al titular de la red el importe las cuantías económicas señaladas en el párrafo anterior, se producirá la caducidad de los permisos de acceso y conexión.

3. Una vez abonado el importe indicado en el apartado anterior y obtenida la autorización administrativa previa de la instalación de producción, el titular del permiso de acceso y conexión suscribirá con el titular de la red, antes de que transcurran cuatro meses desde el último de los dos hitos anteriores, un contrato de encargo de proyecto por las instalaciones de la red a las que el productor conectará su instalación. En este contrato deberán recogerse los pagos, adicionales a los importes referidos en los apartados 2, para el desarrollo y ejecución de la instalación por parte del titular de la red que deban sufragar los sujetos que desean conectarse a la red. El plazo indicado podrá modificarse por real decreto del Gobierno.

En caso de desistimiento por parte del solicitante, podrá recuperar los costes abonados a excepción de los costes no recuperables incurridos hasta ese momento por el titular de la red, en relación a la tramitación y construcción de la instalación de la red, y se producirá la caducidad de los permisos de acceso y conexión.

4. Los titulares de los permisos de acceso y conexión deberán de acreditar hitos de avance en los proyectos. A tal efecto, reglamentariamente se establecerán los plazos en los que el solicitante deberá acreditar que ha realizado las solicitudes de declaración de impacto ambiental y de autorizaciones administrativas previas, de construcción y de explotación, y los plazos en que deberá haber logrado la obtención de las mismas.

5. Los permisos de acceso y conexión de una instalación de generación, sólo serán válidos para la construcción y funcionamiento de dicha instalación. A tal efecto, reglamentariamente se definirán los criterios para que una instalación sea considerada la misma a los efectos de validez de los permisos de acceso y conexión.

6. El incumplimiento de lo previsto en los apartados 2, 3 y 5 anteriores por causas imputables al interesado supondrá la ejecución de las garantías económicas presentadas para la tramitación de la solicitud de acceso a las redes de transporte y distribución.

Disposición adicional cuarta. *Instalaciones planificadas e incluidas en los planes de inversión.*

1. Tendrán consideración de instalaciones planificadas de la red de transporte e incluidas en los planes de inversión, hasta un máximo de posiciones equivalente al de una calle de acuerdo con la configuración de la subestación, adicionales a las existentes y a las incluidas en el documento de planificación de la red de transporte aprobado en virtud de lo previsto en el artículo 4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, así como aquellas posiciones de la red de transporte que dejen de ser utilizadas por sus usuarios en las que se produzca la caducidad de los permisos de acceso y conexión por los motivos previstos en el artículo 23.2.

2. Los titulares de instalaciones de la red de transporte y los gestores de ésta podrán otorgar permisos de acceso y conexión para evacuar generación o para conectar distribución o consumo sobre las posiciones señaladas en el apartado anterior, siempre que se cumplan simultáneamente las siguientes condiciones:

a) Sea posible técnicamente y físicamente.

b) En el caso de generadores, no sea posible conectarse a través de posiciones ya existentes o incluidas expresamente en la planificación de la red de transporte, por motivos técnicos, administrativos o por falta de acuerdo con los titulares de las infraestructuras de evacuación de generación para poder evacuar a través de éstas.

c) Los costes de inversión asociados serán sufragados por los sujetos que deseen conectarse a dicha posición, excepto en el caso de conexión de titulares de red a otra red.

Téngase en cuenta que, desde el 25 de junio de 2020, queda sin efectos para nuevas solicitudes de acceso a la red de transporte lo previsto en esta disposición, según establece la disposición transitoria 1.3 del Real Decreto-ley 23/2020, de 23 de junio. Ref. BOE-A-2020-6621

Disposición adicional quinta. *Modelo de carta a remitir por las comercializadoras de referencia a los beneficiarios del bono social al amparo de la normativa anterior.*

Las empresas comercializadoras de referencia deberán remitir a los consumidores que, a la entrada en vigor de este real decreto-ley estuvieran percibiendo el bono social al amparo del Real Decreto-ley 6/2009, de 30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético y se aprueba el bono social, y que no hayan acreditado el cumplimiento de los nuevos requisitos establecidos mediante el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, el modelo de carta que se adjunta como anexo II.

Esta carta se remitirá en el plazo máximo de quince días naturales posteriores a la entrada en vigor del presente real decreto-ley.

Disposición adicional sexta. *Determinación de la base imponible y del importe de los pagos fraccionados del Impuesto sobre el valor de la producción de energía eléctrica durante el ejercicio 2018.*

Para el ejercicio 2018 la base imponible del Impuesto sobre el valor de la producción de energía eléctrica estará constituida por el importe total que corresponda percibir al contribuyente por la producción e incorporación al sistema eléctrico de energía eléctrica, medida en barras de central, por cada instalación en el período impositivo minorada en las retribuciones correspondientes a la electricidad incorporada al sistema durante el último trimestre natural.

Los pagos fraccionados del último trimestre se calcularán en función del valor de la producción de energía eléctrica en barras de central realizada durante el período impositivo minorado en las retribuciones correspondientes a la electricidad incorporada al sistema durante el último trimestre natural, aplicándose el tipo impositivo previsto en el artículo 8 de la Ley 15/2012, de 27 de diciembre, de medidas fiscales para sostenibilidad energética y deduciendo el importe de los pagos fraccionados previamente realizados.

Disposición adicional séptima. *Determinación de la base imponible y del importe de los pagos fraccionados del Impuesto sobre el valor de la producción de energía eléctrica durante el ejercicio 2019.*

Para el ejercicio 2019 la base imponible del Impuesto sobre el valor de la producción de energía eléctrica estará constituida por el importe total que corresponda percibir al contribuyente por la producción e incorporación al sistema eléctrico de energía eléctrica, medida en barras de central, por cada instalación en el período impositivo minorada en las retribuciones correspondiente a la electricidad incorporada al sistema durante el primer trimestre natural.

Los pagos fraccionados se calcularán en función del valor de la producción de energía eléctrica en barras de central realizada desde el inicio del período impositivo hasta la finalización de los tres, seis, nueve o doce meses a que se refiere el apartado anterior

minorado en el importe de las retribuciones correspondientes a la electricidad incorporada al sistema durante el primer trimestre natural, aplicándose el tipo impositivo previsto en el artículo 8 de la Ley 15/2012, de 27 de diciembre, de medidas fiscales para sostenibilidad energética y deduciendo el importe de los pagos fraccionados previamente realizados.

Disposición adicional octava. *Revisión de los parámetros retributivos aplicables a las instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos como consecuencia de la modificación de la Ley 15/2012, de 27 de diciembre, de medidas fiscales para la sostenibilidad energética y de la modificación de la Ley 38/1992, de 28 de diciembre, de Impuestos Especiales.*

1. El Ministerio para la Transición Ecológica aprobará en el plazo de tres meses, mediante orden ministerial, los parámetros retributivos de las instalaciones tipo aplicables a las instalaciones de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energía renovables, cogeneración y residuos, revisados teniendo en cuenta las modificaciones de la Ley 15/2012, de 27 de diciembre, de medidas fiscales para la sostenibilidad energética y de la Ley 38/1992, de 28 de diciembre, de Impuestos Especiales, a que hacen referencia las disposiciones adicionales sexta y séptima, y la disposición final primera del presente real decreto-ley, respectivamente.

2. Los parámetros retributivos aprobados serán de aplicación desde la entrada en vigor de las modificaciones de la Ley 15/2012, de 27 de diciembre y de la Ley 38/1992, de 28 de diciembre, citadas anteriormente, sin perjuicio de las revisiones previstas en el artículo 14 de la Ley 24/2013 y en los desarrollos reglamentarios correspondientes.

Disposición adicional novena. *Gestión y pago de las ayudas en concepto de Bono Social Térmico con cargo a los Presupuestos Generales del Estado para el año 2019.*

1. Excepcionalmente, la gestión y pago de las ayudas en concepto de Bono Social Térmico que proceda otorgar con cargo a la partida presupuestaria que a tal fin se consigne en los Presupuestos Generales del Estado para el año 2019 se realizará directamente por el Ministerio para la Transición Ecológica en concertación con las CC.AA. conforme al procedimiento que se detalla a continuación.

2. Antes del 7 de enero de 2019, las Comercializadoras de Referencia remitirán a la Dirección General de Política Energética y Minas el listado de sus clientes que, a fecha 31 de diciembre de 2018, fueran beneficiarios del Bono Social Eléctrico, junto con la información establecida en el artículo 11.1 del presente real decreto-ley. Las Comercializadoras de Referencia informarán igualmente de aquellas solicitudes del Bono Social Eléctrico que se hayan presentado de forma completa antes del 31 de diciembre de 2018 y se encuentren pendientes de resolver.

3. Con arreglo a dicha información, el Ministerio para la Transición Ecológica informará a los consumidores de su condición de potenciales beneficiarios de la ayuda en concepto de Bono Social Térmico, otorgándoles un plazo de 10 días desde la recepción de la comunicación para que puedan ejercitar la opción de renuncia a la ayuda.

4. Antes del 31 de enero de 2019, las Comercializadoras de Referencia remitirán a la Dirección General de Política Energética y Minas el listado de los clientes que, como resultado de la tramitación de las solicitudes pendientes a 31 de diciembre de 2018, hayan resultado beneficiarios del Bono Social Eléctrico con efectos anteriores a la fecha de 1 de enero de 2019.

5. El número total de beneficiarios del Bono Social Térmico se determinará en función de los consumidores a los que se refieren los apartados 2 y 4 de la presente disposición que no hubieran presentado renuncia a la ayuda en el plazo concedido. La cantidad consignada en la partida presupuestaria correspondiente se distribuirá entre todos los beneficiarios según la metodología prevista en el Anexo I del presente real decreto-ley.

6. La cantidad que con arreglo a los dispuesto en el apartado anterior corresponda percibir a cada uno de los beneficiarios del bono social térmico será abonada por el Ministerio para la Transición Ecológica en forma de pago único mediante una transferencia bancaria.

Téngase en cuenta que esta disposición se declara inconstitucional en los términos del fundamento jurídico 7 de la Sentencia del TC 134/2020, de 23 de septiembre. Ref. BOE-A-2020-13463

Disposición transitoria primera. *Solicitudes de bono social completadas con posterioridad al 8 de octubre de 2018 y antes del 31 de diciembre de 2018.*

A los consumidores que fueran beneficiarios del bono social el 7 de octubre de 2017 y que, cumpliendo los requisitos para percibir el bono social establecidos en el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, completen su solicitud para renovar el bono social bajo el marco normativo del referido real decreto con posterioridad al 8 de octubre de 2018 y en todo caso antes del 31 de diciembre de 2018, se les aplicará el bono social con efectos desde el 8 de octubre de 2018.

En todo caso, a aquellos consumidores que solicitaran o completaran su solicitud para renovar el bono social con posterioridad al 31 de diciembre de 2018, en caso de estimarse su solicitud, el bono social se devengará a partir del primer día del ciclo de facturación tras la recepción de la solicitud completa, y se aplicará en sucesivas facturas, en los términos y plazos recogidos en el artículo 9.1 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre.

Disposición transitoria segunda. *Puesta en marcha del Registro Administrativo de Autoconsumo.*

El registro administrativo de autoconsumo definido en el artículo 9.4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, estará operativo en el plazo de 3 meses desde la aprobación del reglamento que establezca su organización previsto en dicho artículo. Este periodo transitorio no supondrá ningún retraso ni en la entrada en funcionamiento de las instalaciones ni en la aplicación de las modificaciones normativas relativas a autoconsumo previstas en el presente real decreto-ley.

Las Comunidades Autónomas y las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla dispondrán de un plazo máximo de cuatro meses desde la desde la aprobación del reglamento señalado anteriormente para la remisión de la información que deba ser incorporada en el registro administrativo de autoconsumo de energía eléctrica del Ministerio para la Transición Ecológica.

Disposición transitoria tercera. *Aplicación transitoria a las instalaciones que dispongan de los permisos de acceso y conexión antes de la entrada en vigor del presente real decreto-ley.*

1. Las instalaciones que dispongan de los permisos de acceso y conexión antes de la entrada en vigor del presente real decreto-ley y no vayan a cumplir los plazos introducidos mediante el presente real decreto-ley, podrán renunciar a su derecho de acceso y conexión en el plazo de tres meses a contar desde la entrada en vigor de este real decreto-ley, procediendo la devolución de la garantía.

2. Las instalaciones anteriores, que no renuncien en el plazo indicado dispondrán de un plazo de doce meses para el cumplimiento de lo previsto en el apartado segundo de la disposición adicional tercera.

Asimismo, para el cumplimiento de lo previsto en el apartado 3 de mencionada disposición adicional tercera, el plazo se aplicará desde la fecha más tardía de las tres siguientes, la fecha de abono del importe indicado en el apartado 2 de la citada disposición adicional tercera, la obtención de la autorización administrativa previa de la instalación de producción y la fecha de entrada en vigor del real decreto-ley.

Transcurridos los plazos anteriores sin que se abonen al titular de la red el importe las cuantías económicas señaladas en los párrafos anteriores, se producirá la caducidad de los permisos de acceso y conexión, procediéndose a la ejecución de las garantías económicas presentadas.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

1. Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango que contradigan o se opongan a lo dispuesto en el presente real decreto-ley. En particular, quedan derogados expresamente:

a. El apartado 35 del artículo 65 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

b. El Real Decreto 647/2011, de 9 de mayo, por el que se regula la actividad de gestor de cargas del sistema para la realización de servicios de recarga energética, excepto sus disposiciones adicionales, transitorias y finales.

c. En lo relativo a las instalaciones de energía autoconsumida de origen renovable, cogeneración o residuos:

– Los artículos 7.1 y 7.2 del Real Decreto 900/2015, de 9 de octubre, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas de las modalidades de suministro de energía eléctrica con autoconsumo y de producción con autoconsumo, en lo relativo a instalaciones de autoconsumo sin excedentes o con excedentes y potencia de generación igual o inferior a 15 kW.

– Los artículos 3.1.m), 5.1.a), 5.1.b), 5.1.c), 5.2.a), 5.2.b), 8.1, 12.2, 13.2, 17, 18, 23 y 25, las disposiciones adicionales cuarta y séptima, las disposiciones transitorias primera, cuarta, sexta y novena, el apartado 9 del anexo I y los anexos II, III y IV del Real Decreto 900/2015, de 9 de octubre.

[. . .]

Disposición final tercera. *Título competencial.*

Este real Decreto-ley tiene carácter básico y se dicta al amparo de la competencia que las reglas 13.ª, 14.ª y 25.ª del artículo 149.1 de la Constitución Española atribuyen al Estado en materia de bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica, de Hacienda general y bases del régimen minero y energético.

Téngase en cuenta que esta disposición se declara inconstitucional en los términos del fundamento jurídico 6 e) de la Sentencia del TC 134/2020, de 23 de septiembre. Ref. BOE-A-2020-13463

Disposición final cuarta. *Habilitación para el desarrollo reglamentario.*

Se habilita al Gobierno para desarrollar reglamentariamente lo previsto en este real decreto-ley.

En particular, el Gobierno dictará en el plazo máximo de tres meses desde la entrada en vigor de este real decreto-ley cuantas disposiciones reglamentarias sean precisas para el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en el artículo 18.

Disposición final quinta. *Modificación de disposiciones reglamentarias.*

Las determinaciones incluidas en normas reglamentarias que son objeto de modificación por este real decreto-ley podrán ser modificadas por normas del rango reglamentario correspondiente a la norma en que figuran.

Asimismo, se habilita al Gobierno a modificar los artículos 10 y 11 y a la Ministra para la Transición Ecológica a modificar los anexos I y II.

Disposición final sexta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto-ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

[. . .]

ANEXO I

Metodología para el cálculo de la cuantía de la ayuda del Bono Social Térmico

Para determinar la cuantía anual a asignar a cada uno de los beneficiarios del Bono Social Térmico se aplicará la siguiente metodología:

1. Se consideran seis zonas climáticas, con los siguientes intervalos de Severidad Climática Invernal (SCI), de acuerdo con el Documento Descriptivo «Climas de Referencia» del Código Técnico de Edificación, aprobado por Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo:

– α: SCI≤0.
– A: 0<SCI≤0,23.
– B: 0,23<SCI≤0,5.
– C: 0,5<SCI≤0,93.
– D: 0,94<SCI≤1,51.
– E: SCI<1,51.

2. Se identificará la zona climática a la que pertenece la vivienda de cada beneficiario, en función de la altitud sobre el nivel del mar de la localidad en la que ubique y su capital de provincia, conforme a los valores establecidos en el apéndice B del documento básico «Ahorro de Energía» del Código Técnico de Edificación.

3. La ayuda mínima por beneficiario, para el caso de que exista disponibilidad presupuestaria, será de 40 euros.

La ayuda para un consumidor vulnerable en la zona climática «i» se calculará conforme a la siguiente fórmula:

$$Ayuda_{zona\ climática\ "i"}(€) = 40 + \alpha \times \frac{SCI_i}{SCI_A}$$

Donde:

$_i$ = zona climática comprendida entre los valores α y E.

SCI_i = valor medio del rango de SCI para la zona climática "i".

En el caso de la zona α, se utilizará una SCI=0.

En el caso de la zona E, se utilizará una SCI=1,51.

SCI_A = valor medio del rango de SCI para la zona climática A.

α = coeficiente a calcular en función de la disponibilidad presupuestaria anual, siendo siempre a > 0.

4. La ayuda correspondiente a un consumidor vulnerable severo o en riesgo de exclusión social será un 60 % superior a la asignada en su zona climática a un consumidor vulnerable.

ANEXO II

Modelo de comunicación a remitir por las comercializadoras de referencia a los consumidores que percibían el bono social al amparo de la normativa anterior y no hayan solicitado el bono social al amparo del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica

Aviso importante. Renovación obligatoria del bono social

Le informamos de acuerdo con la normativa recientemente aprobada [1], si **antes del 31 de diciembre de 2018 no ha solicitado usted la renovación** del bono social bajo las nuevas condiciones, dejará de resultarle de aplicación esta bonificación en su factura eléctrica.

[1] Real Decreto-ley 15/2018, de 5 de octubre, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores (BOE de 6 de octubre).

Puede consultar los nuevos requisitos que deben cumplir los consumidores vulnerables que pueden quedar acogidos al bono social recogidos en la norma[2], en la hoja adjunta/en la parte de atrás de esta hoja.

[2] Artículo 3 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

Si usted cumple los requisitos señalados y desea solicitar la aplicación del bono social en su factura, puede solicitarlo presentando el modelo de solicitud disponible en nuestra página web y en nuestras oficinas [3]:

a) Por teléfono, en el número disponible en nuestra página web y en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
b) En nuestras oficinas [4].
c) Por fax o por medio de la dirección de correo electrónico disponibles en nuestra página web y en nuestras facturas.

[inclúyase la dirección de la página web donde está indicado el número de fax y la dirección de correo electrónico]

d) Por correo postal en la dirección disponible en nuestra página web y en nuestras facturas.
e) A través de nuestra página web.

[3] Incluir la cita a «nuestras oficinas», sólo si el comercializador de referencia dispone de oficinas de atención al ciudadano.

[4] Incluir el apartado b) sólo si el comercializador de referencia dispone de oficinas de atención al ciudadano.

[inclúyase la dirección de la página web donde está indicada la dirección de correo postal]

El modelo de solicitud de bono social está disponible en el siguiente enlace:

[inclúyase enlace a la dirección de la página web donde está disponible la solicitud del bono social.]

En el caso en su solicitud se presente con posterioridad al 8 de octubre de 2018, es posible que en sus facturas correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre no se refleje el descuento del bono social. Si su solicitud es presentada antes del 31 de diciembre de 2018 y es finalmente resuelta favorablemente, el descuento correspondiente a dichos meses le será aplicado en las facturas posteriores.

[Inclúyase en la siguiente página o en la parte de atrás de la página el texto del artículo 3 del citado Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.]

§ 85

Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica

Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital
«BOE» núm. 242, de 7 de octubre de 2017
Última modificación: 29 de enero de 2025
Referencia: BOE-A-2017-11505

I

El 25 de diciembre de 2016 entró en vigor el Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica.

El citado real decreto-ley modificó el artículo 45 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, en cuyo apartado 1 se establece que «la definición de los consumidores vulnerables y de sus categorías y los requisitos que deben cumplir, así como las medidas a adoptar para estos colectivos se determinarán reglamentariamente por el Gobierno».

De igual modo, la nueva redacción dada al citado artículo 45 dispone que «el bono social será asumido por las matrices de los grupos de sociedades que desarrollen la actividad de comercialización de energía eléctrica, o por las propias sociedades que así lo hagan si no forman parte de ningún grupo societario», y ello «de forma proporcional a la cuota de clientes a los que suministren energía eléctrica», indicando que el Gobierno habrá de establecer reglamentariamente el procedimiento y condiciones para la determinación del porcentaje de reparto.

El citado real decreto-ley modificó también el artículo 52 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, a fin de incorporar una nueva categoría en el colectivo de suministros de energía eléctrica que tienen carácter de esenciales. Así, se dispone que, en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente, los suministros a consumidores que tengan la condición de vulnerables severos acogidos a tarifas de último recurso y que estén siendo atendidos por los servicios sociales de las Administraciones Públicas competentes en relación con dichos suministros por hallarse, en atención a su renta, en riesgo de exclusión social, tendrán carácter de esenciales.

En esta misma línea, se modificó el mismo artículo 52 a fin de ampliar hasta cuatro meses, para los consumidores vulnerables que se determine reglamentariamente, el plazo cuyo transcurso desde el primer requerimiento de pago de la factura eléctrica faculta la suspensión del suministro en caso de impago.

Asimismo, se regula la obligación de que los mismos sujetos a los que corresponde financiar el bono social cofinancien con las Administraciones Públicas competentes el coste que se derive del suministro de energía eléctrica al nuevo colectivo de consumidores en riesgo de exclusión social, remitiendo al ulterior desarrollo reglamentario la determinación

tanto de los mecanismos y actuaciones necesarios para la asignación de dichas aportaciones como del procedimiento y condiciones para su financiación.

A tenor de todo lo expuesto, y atendida la previsión de la disposición final segunda del Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, por medio del presente real decreto se procede al necesario desarrollo reglamentario de las medidas así adoptadas con ocasión de la aprobación de aquél.

De esta forma, el presente real decreto define la figura del consumidor vulnerable, asociándola, como regla general, a determinados umbrales de renta referenciados al Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM), en función del número de miembros que compongan la unidad familiar. Estos umbrales pueden verse incrementados si se acredita la concurrencia en uno de los miembros de la unidad familiar de determinadas circunstancias especiales. Adicionalmente, se reconoce a determinados colectivos la percepción del bono social con independencia de su nivel de renta.

Dentro de los consumidores vulnerables, se establece un bono social de mayor cuantía para los consumidores vulnerables severos, que son definidos por referencia a umbrales de renta más bajos que los señalados con carácter general.

Se crea además una categoría diferenciada dentro de los consumidores vulnerables severos, a saber, los consumidores en riesgo de exclusión social, que serán aquellos que, cumpliendo los umbrales de renta de aplicación, estén siendo atendidos por los servicios sociales de una Administración autonómica o local en los términos previstos en este real decreto. Para tener la condición de consumidor vulnerable severo en riesgo de exclusión social, y de conformidad con el Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, el real decreto determina que el coste de su factura eléctrica deberá ser cofinanciado por la Administración Pública correspondiente y por las matrices de los grupos de sociedades que desarrollen la actividad de comercialización de energía eléctrica, o por las propias sociedades que así lo hagan, si no forman parte de ningún grupo societario. Bajo estas condiciones, la presente norma determina la imposibilidad de que el suministro de este colectivo de consumidores en riesgo de exclusión social pueda verse suspendido.

Lo anterior posibilita un cauce de cooperación interadministrativa, que se materializa a través de la participación potestativa de las Administraciones con competencias en materia de servicios sociales en el mecanismo de cofinanciación de los suministros de los consumidores vulnerables severos que se encuentren en riesgo de exclusión de social en su territorio, lo que constituye un mecanismo adicional de protección a los consumidores en situación de pobreza energética y vulnerabilidad a los ya existentes.

II

Según Eurostat, los principales indicadores para medir la pobreza energética son el porcentaje de población que tiene atrasos en el pago de sus suministros energéticos y que no puede mantener su vivienda a una temperatura adecuada. En España, estos porcentajes son aproximadamente del 9 por ciento y 10 por ciento, respectivamente. Eso significa que aproximadamente, unos 4,5 millones de personas podrían estar en riesgo de pobreza energética.

Por tanto, el volumen de hogares estimado que se deriva de la metodología de asignación del bono social aprobada por este real decreto se considera que es más que suficiente para la cobertura total de todas las personas con riesgo de pobreza energética que hay actualmente en España. Y es que, en rigor, no se trata de ampliar sin más el colectivo de consumidores bajo la protección del bono social, sino de garantizar que la cobertura del bono social atienda eficazmente a todos los consumidores que realmente lo necesitan, y el sistema propuesto en este real decreto así lo hace.

Además de lo anterior, el real decreto establece el procedimiento para que el consumidor pueda solicitar el bono social y el comercializador de referencia, a través de la correspondiente aplicación electrónica que estará disponible en la sede electrónica del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, compruebe el cumplimiento de los requisitos para ser consumidor vulnerable y, en su caso, vulnerable severo.

Se recogen así los principales aspectos relativos a la aplicación del bono social, las condiciones para su renovación y la obligación de que el consumidor comunique cualquier cambio en las condiciones que dan derecho a su percepción.

Por otra parte, se otorga un plazo de seis meses desde que entre en vigor la orden del Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital por la que se establezca el modelo de solicitud del bono social, la documentación acreditativa que, en su caso, deba aportar el consumidor al comercializador de referencia junto con la solicitud, así como el detalle de los mecanismos de comprobación de los requisitos, para que los consumidores que, a la fecha de aprobación de este real decreto, perciben el bono social, puedan solicitar su renovación bajo las nuevas condiciones establecidas en el real decreto.

Por otro lado, el presente real decreto desarrolla el régimen de financiación del bono social, que, como vino en establecer el Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, será asumido por las matrices de los grupos de sociedades que desarrollen la actividad de comercialización de energía eléctrica o por las propias sociedades que así lo hagan si no forman parte de ningún grupo societario. Asimismo, el texto recoge el método por el que se determinarán cada año los porcentajes de reparto de la cuantía asociada al bono social a financiar por cada sociedad o grupo de sociedades, así como un procedimiento para llevar a cabo la correspondiente regularización, en los casos en que sea necesario.

Estas sociedades o grupos de sociedades asumirán también de forma parcial, en tanto que, cofinanciado por las Administraciones autonómicas o locales correspondientes, el coste del suministro de los consumidores en riesgo de exclusión social.

Por último, el articulado regula las condiciones en las que puede ser suspendido el suministro a las personas físicas que sean titulares de un punto de suministro en su vivienda habitual con una potencia contratada igual o inferior a 10 kW, recogiendo, como ya establece el antes referido Real Decreto-ley 7/2016, de 23 de diciembre, la ampliación de dos a cuatro meses del plazo para poder iniciar el procedimiento de suspensión cuando se trate de consumidores vulnerables acogidos al bono social.

En este sentido, el real decreto desarrolla con detalle las comunicaciones y, en su caso, requerimientos de pago que el comercializador debe remitir, una vez superado el plazo de pago de la factura, a las personas físicas que sean titulares de un punto de suministro en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, así como la información que debe incluir en aquéllos para informarle de la posibilidad de quedar acogido al PVPC y, en caso de cumplirse los requisitos establecidos en el real decreto, de solicitar el bono social.

Lo anterior complementa la regulación general sobre la suspensión del suministro por impago recogida actualmente en la sección 4.ª del capítulo I del título VI del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, circunscribiendo las nuevas medidas a la suspensión de los suministros de consumidores personas físicas titulares de un contrato de suministro en su vivienda habitual con potencia contratada hasta 10 kW.

Previamente a la elaboración del real decreto se realizó la consulta pública, de conformidad con el artículo 26.2 de la Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno, en el portal web del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda digital.

De conformidad con el artículo 26.6 de la mencionada Ley 50/1997, de 27 de noviembre, el trámite de audiencia de este real decreto ha sido evacuado mediante consulta a los representantes del Consejo Consultivo de Electricidad, de acuerdo a lo previsto en la disposición transitoria décima de la Ley 3/2013, de 4 de junio y, por otra parte, este real decreto ha sido sometido a información pública, en el portal web del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.

Según lo establecido en el artículo 5.2 a) de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, lo dispuesto en el presente real decreto ha sido informado por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia en su «Informe sobre el proyecto de Real Decreto por el que se regula la figura del consumidor vulnerable de energía eléctrica, el bono social y las condiciones de suspensión del suministro para consumidores con potencia contratada igual o inferior a 10 kW», aprobado por la Sala de Supervisión Regulatoria el 21 de junio de 2017.

Asimismo, el presente real decreto ha sido sometido al informe previo de la Agencia Española de Protección de Datos de conformidad con lo dispuesto en los artículos 37.h) de

la Ley Orgánica, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal y 5.b) del Estatuto de la Agencia, aprobado por Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo.

En su virtud, a propuesta del Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital, de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación de Consejo de Ministros en su reunión del día 6 de octubre de 2017,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

El presente real decreto, tiene por objeto:

1. Definir el consumidor vulnerable, así como los requisitos que debe cumplir y acreditar, atendiendo a sus características sociales, de consumo y nivel de renta.

2. Establecer las condiciones y el procedimiento para solicitar el bono social al que podrá acogerse el consumidor que cumpla los requisitos para ser vulnerable, así como los precios de las tarifas de último recurso (TUR) que le serán de aplicación.

3. Definir el mecanismo de financiación y cálculo del bono social, así como del coste del suministro de los consumidores a que hacen referencia los artículos 52.4.j) y 52.4.k) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

4. Regular las condiciones en las que puede ser suspendido el suministro a la persona física que sea titular de un punto de suministro en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, y los supuestos y condiciones bajo los cuales no podrá ser suspendido el suministro al consumidor al que hace referencia el artículo 52.4.j) de la referida ley.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Lo dispuesto en el presente real decreto será de aplicación a los consumidores personas físicas que sean titulares de un punto de suministro de electricidad en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW que cumplan los requisitos establecidos en este real decreto.

2. Asimismo, el real decreto resultará de aplicación a los comercializadores de electricidad, así como a los demás sujetos y agentes que participen en los mecanismos que se regulan para la aplicación de lo dispuesto en el mismo.

CAPÍTULO II

Consumidor vulnerable

Artículo 3. *Definición de consumidor vulnerable.*

1. A los efectos de este real decreto y demás normativa de aplicación, tendrá la consideración de consumidor vulnerable la persona titular de un punto de suministro de electricidad en su vivienda habitual que, siendo persona física, esté acogida al precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC) y cumpla los restantes requisitos del presente artículo.

2. Para que un consumidor de energía eléctrica pueda ser considerado consumidor vulnerable, deberá cumplir alguno de los requisitos siguientes:

a) Que su renta o, en caso de formar parte de una unidad de convivencia, la renta conjunta anual de la unidad de convivencia a la que pertenezca sea igual o inferior a 1,5 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM) de 14 pagas.

Cuando la unidad de convivencia esté formada por más de una persona, el multiplicador de renta respecto al índice IPREM de 14 pagas se incrementará en 0,3 por cada miembro

adicional mayor de edad que conforme la unidad de convivencia y 0,5 por cada menor de edad de la unidad de convivencia.

A los efectos de este real decreto, se considera unidad de convivencia la constituida por todas las personas que residan en un mismo domicilio y que estén unidas entre sí por vínculo matrimonial o como pareja de hecho en los términos del artículo 221.2 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, o por vínculo hasta el segundo grado de consanguinidad, afinidad, adopción, y otras personas con las que conviva en virtud de guarda con fines de adopción o acogimiento familiar permanente.

En ningún caso, una misma persona podrá formar parte de dos o más unidades de convivencia.

b) Estar en posesión del título de familia numerosa.

c) Que el propio consumidor y, en el caso de formar parte de una unidad de convivencia, todos los miembros de la misma que tengan ingresos, sean pensionistas del Sistema de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente, percibiendo la cuantía mínima vigente en cada momento para dichas clases de pensión, y no perciban otros ingresos cuya cuantía agregada anual supere los 500 euros.

d) Que el consumidor o algún miembro de su unidad de convivencia sea beneficiario del Ingreso Mínimo Vital conforme a lo establecido en la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital.

3. Los multiplicadores de renta respecto del índice IPREM de 14 pagas establecidos en el apartado 2.a) se incrementarán, en cada caso, en 1 siempre que se acredite alguna de las siguientes circunstancias especiales:

a) Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia tenga discapacidad reconocida igual o superior al 33%.

b) Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia sea víctima de violencia de género, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

c) Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia tenga la condición de víctima de terrorismo, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

d) Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia se encuentre en situación de dependencia reconocida de grado II o III, conforme a lo establecido en la legislación vigente.

e) Que la unidad de convivencia está integrada por un único progenitor y, al menos, un menor.

f) Que el consumidor o alguno de los miembros de la unidad de convivencia sea una persona con electrodependencia.

Reglamentariamente, en los términos que establezca el Ministerio de Sanidad, se definirán las condiciones de acceso, el procedimiento y certificación de la situación de electrodependencia, así como un catálogo de enfermedades que determinan la electrodependencia.

La situación de electrodependencia se acreditará con la presentación del certificado de electrodependencia que establecerá la normativa sanitaria, de acuerdo con lo anterior.

4. Cuando, cumpliendo los requisitos anteriores, el consumidor y, en su caso, la unidad de convivencia a la que pertenezca, tenga una renta anual inferior o igual al 50 % del umbral que corresponda según el apartado 2.a), incrementados en su caso conforme a lo dispuesto en el apartado 3, el consumidor será considerado vulnerable severo. Asimismo, también será considerado vulnerable severo cuando el consumidor, y, en su caso, la unidad de convivencia a que pertenezca, tenga una renta anual inferior o igual a una vez el IPREM a 14 pagas, en el caso de que se encuentre en la situación del apartado 2.c), o dos veces el mismo en el caso de que se encuentre en la situación del apartado 2.b).

5. En todo caso, para que un consumidor sea considerado vulnerable deberá acreditar el cumplimiento de los requisitos recogidos en el presente artículo en los términos que se establezcan por orden de la persona titular del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

Artículo 4. *Consumidor en riesgo de exclusión social.*

1. A los efectos de este real decreto y demás normativa de aplicación se denominará consumidor en riesgo de exclusión social al consumidor que reúna los requisitos para ser vulnerable severo, según lo establecido en el artículo 3, y que sea atendido por los servicios sociales de una Administración autonómica o local que financie al menos el 50 por ciento del importe de su factura, en los términos previstos en el presente real decreto, lo que será acreditado mediante documento expedido por los servicios sociales de las referidas Administraciones Públicas.

2. El suministro a un consumidor que haya acreditado los requisitos del apartado anterior y esté acogido a la tarifa de último recurso (TUR) correspondiente será considerado suministro de electricidad esencial, de acuerdo con lo previsto en el artículo 52.4.j) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

Artículo 5. *Obligaciones de información para la protección al consumidor que cumpla los requisitos para ser considerado vulnerable.*

1. Cuando la empresa comercializadora realice la comunicación o, en su caso, el requerimiento de pago previstos en el artículo 19 a un consumidor titular de un punto de suministro de electricidad en mercado libre que cumpla los requisitos para acogerse al PVPC, deberá advertir expresamente en dicha comunicación o requerimiento de la posibilidad que tiene de acogerse al PVPC y de solicitar, de cumplir las condiciones previstas en la normativa, el bono social. Asimismo, el comercializador informará al consumidor de que el PVPC, y en su caso, el bono social, sólo le podrá ser aplicado por un comercializador de referencia.

2. Cuando un consumidor que tenga contratado su suministro en libre mercado solicite a su comercializador acogerse al PVPC, este tendrá la obligación de informarle de que esta modalidad de contratación sólo puede llevarla a cabo un comercializador de referencia.

3. En este caso, el cambio de la modalidad de contratación a PVPC, acreditando los requisitos para ser considerado vulnerable, siempre que no se modifiquen los parámetros recogidos en el contrato de acceso de terceros a la red, se llevará a cabo sin ningún tipo de penalización ni coste adicional para el consumidor.

Los procedimientos de cambio de comercializador y los formatos de intercambio de información asociados que sean aprobados por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia según la normativa vigente establecerán las previsiones necesarias para que el comercializador saliente tenga la información que le permita aplicar lo anterior.

4. En el caso de que un consumidor que cumpla los requisitos para percibir el bono social y quiera solicitar su aplicación, no figure como titular del punto de suministro de electricidad en vigor, la solicitud de modificación de titularidad del contrato de suministro de electricidad se podrá realizar de forma simultánea a la solicitud del bono social.

En este caso, no se aplicará lo dispuesto en el artículo 83.5 del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro de electricidad y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, sobre la revisión de las instalaciones de más de veinte años.

5. Cuando un consumidor que esté acogido al bono social vaya a suscribir un contrato con un comercializador en mercado libre, el comercializador entrante deberá informar expresamente al consumidor, en el marco de las obligaciones recogidas en el artículo 46 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, de que la suscripción del nuevo contrato en libre mercado implicará que no resulte aplicable el bono social.

Esta información se aportará al consumidor en documento individual e independiente que lleve por título «Renuncia a la aplicación del bono social», que deberá ser firmado por el consumidor como requisito necesario para la válida suscripción del nuevo contrato, conforme el modelo contenido en el anexo VII.

Del mismo modo, cuando un consumidor que, estando acogido al PVPC, no sea perceptor del bono social, vaya a suscribir un contrato en mercado libre, el comercializador entrante deberá informar expresamente al consumidor de que, si cumpliera los requisitos

para acogerse al bono social, la suscripción del nuevo contrato impedirá la aplicación de aquél.

6. El incumplimiento de estas medidas de protección al consumidor con derecho a acogerse al PVPC podrá ser sancionado de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

CAPÍTULO III

Bono social de aplicación al consumidor vulnerable

Artículo 6. *Bono social de aplicación al consumidor vulnerable.*

1. El consumidor vulnerable podrá beneficiarse, en las condiciones establecidas en el presente real decreto, de un descuento en su factura denominado bono social.

2. El bono social será un descuento sobre el PVPC, calculado según lo dispuesto en el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, por el que se establece la metodología de cálculo de los precios voluntarios para el pequeño consumidor de energía eléctrica y su régimen jurídico de contratación, que será aplicado en la factura del consumidor.

El precio resultante de dicho descuento será la TUR.

3. La TUR de aplicación al consumidor vulnerable será el precio resultante de aplicar un descuento del 35 por ciento en todos los términos que componen el PVPC.

En el caso del consumidor vulnerable severo, el descuento será del 50 por ciento.

En ambos casos, el descuento será aplicado teniendo en cuenta el límite de energía suministrada previsto para la facturación del término de energía del PVPC por periodo de facturación, calculado según se establece en el anexo I.

El descuento del 35 por ciento o, en su caso, del 50 por ciento, que corresponda aplicar en la factura sobre el término de energía del PVPC, se aplicará sobre el valor obtenido como resultado de multiplicar el importe que hubiese correspondido por facturación del término de energía del PVPC sin descuento, por la relación entre el límite máximo de energía en el periodo de facturación calculado según se establece en el anexo I y el consumo de energía total en dicho periodo de facturación.

La energía suministrada al consumidor vulnerable y vulnerable severo por encima de dicho límite en el periodo de facturación le será facturada al PVPC.

> Véase la modificación temporal, con efectos desde el 1 de enero de 2025 y vigencia hasta el 31 de diciembre de 2025, de los descuentos del bono social recogidos en el apartado 3, en la forma establecida por el art. 82 del Real Decreto-ley 1/2025, de 28 de enero. Ref. BOE-A-2025-1560

4. El bono social será aplicado por el comercializador de referencia en la factura del consumidor vulnerable y vulnerable severo. El Sistema de Información de Puntos de Suministro de electricidad (SIPS) deberá estar actualizado con dicha información, incluyendo una referencia a la percepción del bono social.

A estos efectos, el comercializador de referencia remitirá al distribuidor mensualmente un listado de los suministros conectados a su red a los que se esté aplicando el bono social.

Artículo 7. *Solicitud del bono social.*

1. Por orden del Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital se detallarán los términos en que los consumidores titulares de los puntos de suministro podrán solicitar la aplicación del bono social.

En la orden se determinarán, entre otros, los siguientes aspectos:

a) El modelo de solicitud de aplicación de bono social, en la que el interesado deberá incluir el listado de personas que conforman la unidad familiar a la que pertenece.

b) La documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 3 que, en su caso, deba acompañar dicha solicitud.

c) Los criterios de cómputo del requisito de renta.

d) Los mecanismos con los que se comprobarán los requisitos establecidos en el presente real decreto para ser consumidor vulnerable y vulnerable severo y percibir el bono social.

2. El consumidor que se quiera acoger al bono social deberá presentar al comercializador de referencia la correspondiente solicitud ajustada al modelo que se apruebe, junto con la documentación que, en su caso, en dicho modelo se indique. Tal solicitud podrá presentarse por alguno de los siguientes medios:

a) Por teléfono, a través del número disponible en la página web del comercializador de referencia. Este será publicado también en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.
b) En las oficinas del comercializador de referencia, cuando éstas existan.
c) Por fax o a través de la dirección de correo electrónico que comunique el comercializador de referencia en su página web y en su factura.
d) Por correo postal en la dirección que comunique el comercializador de referencia en su página web y en su factura.
e) A través de la página web del comercializador de referencia.

3. En la página web del comercializador de referencia, así como en sus oficinas de atención presencial al consumidor, cuando éstas existan, deberán estar disponibles los formularios de solicitud a los tales efectos.
4. En la citada solicitud tanto el titular del punto de suministro de electricidad como los restantes miembros mayores de 14 años y con capacidad para obrar que, en su caso, integren la unidad familiar a la que pertenezca, deberán dar su consentimiento expreso para que, a los efectos de comprobación de los requisitos a que se subordina la aplicación del bono social, el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital pueda recabar información de otras Administraciones competentes en la materia. En el caso de las familias numerosas, la solicitud recogerá de manera expresa que el consentimiento se extenderá durante la vigencia del correspondiente título de familia numerosa.
5. Asimismo, en la citada solicitud tanto el titular del punto de suministro como los restantes miembros mayores de 14 años y con capacidad para obrar que, en su caso, integren la unidad familiar a la que pertenezca, darán su consentimiento expreso para que la comercializadora de referencia pueda recabar en cualquier momento información de las Administraciones correspondientes, bien de las autonómicas o locales cuyos servicios sociales estén atendiendo o vayan a atender al consumidor que cumpla los requisitos para ser vulnerable, bien de la Administración General del Estado, a través del Ministerio para la Transición Ecológica.
El consentimiento otorgado a la comercializadora de referencia en ningún caso implicará la autorización para tener acceso a información sobre las circunstancias especiales a), b), c) y d) que se recogen en el artículo 3.3.
6. El consentimiento prestado, que se extenderá durante el periodo de aplicación del bono social, puede ser libremente revocado en cualquier momento, a partir del cual no se podrá comprobar si concurren las circunstancias necesarias para ser considerado consumidor vulnerable, y en consecuencia no se podrá ser beneficiario del bono social a partir de dicho momento.

Artículo 8. *Comprobación de los requisitos para la aplicación del bono social.*

1. Una vez recibida la solicitud de aplicación del bono social, el comercializador de referencia, a través de la plataforma informática disponible a tal efecto en la Sede Electrónica del Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, comprobará los datos que obren en la misma.
Los mecanismos de intercambio de dicha información serán establecidos en la orden del Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital referida en el artículo 7.1.
2. El comercializador de referencia dispondrá de un plazo máximo de diez días hábiles, a contar desde la recepción de la solicitud completa del bono social con la documentación acreditativa que, en su caso, sea necesaria, para comunicar al solicitante el resultado de las comprobaciones efectuadas para la aplicación del bono social.

En el caso de que la solicitud sea denegada o inadmitida, el comercializador de referencia deberá indicar al solicitante la razón de tal denegación o inadmisión.

Si existieran discrepancias tanto en la acreditación de requisitos como en la aplicación del bono social, los consumidores podrán reclamar ante los servicios de consumo correspondientes, en los términos que establezca la normativa de defensa de los consumidores. En caso de que se estimase la correspondiente reclamación, los comercializadores de referencia deberán otorgar el bono social en los términos que señalen los servicios de consumo correspondientes.

Para la resolución de reclamaciones sobre incidencias relativas a la acreditación de requisitos del bono social podrán requerirse otros certificados o documentación adicionales al solicitante del bono social.

3. El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital podrá recabar, al amparo de lo dispuesto en el artículo 7.4, y conforme a lo dispuesto en la orden del Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital, información de otras Administraciones competentes en la materia a los únicos efectos de la comprobación del cumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 3. En ningún caso, la empresa comercializadora de referencia accederá a los datos concretos relativos a la renta que sean cedidos por las Administraciones al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital.

4. Sin perjuicio de los medios de acreditación y mecanismos de comprobación de los requisitos para ser perceptor del bono social que se determinen en la citada orden ministerial, la empresa comercializadora de referencia podrá, al amparo de lo dispuesto en el artículo 7.5, firmar convenios de colaboración con las distintas Administraciones autonómicas o locales competentes.

5. Asimismo, la Administración autonómica o local cuyos servicios sociales estén atendiendo al consumidor que cumpla los requisitos para ser considerado vulnerable severo, podrá comunicar este hecho a la comercializadora de referencia, al amparo de lo dispuesto en el artículo 7.5.

6. Cuando las Administraciones autonómicas o locales hayan creado y puesto en marcha un registro administrativo de puntos de suministro de electricidad para los consumidores en riesgo de exclusión social, podrán solicitar la colaboración de la Administración General del Estado para compartir los datos, de tal forma que los comercializadores de referencia puedan efectuar las consultas correspondientes en el mismo.

7. En todo caso, la información aportada por la Administración competente en la materia que corresponda o la administración autonómica o local cuyos servicios sociales estén atendiendo al consumidor en riesgo de exclusión social, garantizará el cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Artículo 9. *Aplicación del bono social.*

1. El bono social se devengará a partir del primer día del ciclo de facturación en el que tenga lugar la recepción de la solicitud completa con la documentación acreditativa que, en su caso, sea necesaria. Se aplicará en la siguiente factura, siempre que dicha factura se emita transcurridos como mínimo quince días hábiles desde la recepción de la solicitud completa del consumidor por el comercializador de referencia. En caso contrario, la aplicación se realizará desde la factura inmediatamente posterior. Todo ello, salvo pérdida de alguna de las condiciones que dan derecho a su percepción

2. El bono social se aplicará durante el plazo de dos años, salvo que con anterioridad se produzca la pérdida de alguna de las condiciones que dan derecho a su percepción. Dicho plazo de dos años será prorrogable en los términos establecidos en el artículo 10.

El bono social no será prorrogable en el caso de que se haya retirado el consentimiento otorgado, según se dispone en el artículo 7, por el titular o por cualquiera de los miembros de la unidad familiar para la comprobación de los requisitos de percepción del mismo.

3. En el caso de las familias numerosas que sean perceptoras del bono social, la aplicación del bono social se extenderá al periodo en que se encuentre vigente el correspondiente título de familia numerosa.

4. En el caso de que antes del plazo de dos años, o antes de que finalice el periodo de vigencia del título de familia numerosa, se produzca la pérdida de alguna de las condiciones

que dan derecho a la percepción del bono social, éste dejará de ser aplicado desde el día en que se materialice la pérdida de la condición.

El comercializador de referencia regularizará el suministro de electricidad aplicando el PVPC, calculado según lo dispuesto en el Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, en la siguiente factura que emita, siempre que tenga conocimiento de este hecho quince días hábiles antes de la emisión de la factura. En caso contrario, la regularización se realizará desde la factura inmediatamente posterior.

5. El comercializador de referencia deberá presentar, antes del día 15 de cada mes, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la información de la facturación correspondiente al mes anterior de los consumidores a quienes haya aplicado el bono social, con desglose de períodos y facturación, para determinar la cuantía total del bono social aplicado y las liquidaciones asociadas.

6. Estas liquidaciones se realizarán considerando que la cuantía total del bono social es financiada por todos los sujetos obligados que participan en las actividades de la cadena de suministro de energía eléctrica, incluyendo la producción, transporte, distribución y comercialización de energía eléctrica, así como por los consumidores directos en mercado, de acuerdo con el porcentaje por actividad y según los valores unitarios de reparto y con el procedimiento previsto en el capítulo V, en aplicación del artículo 45 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

7. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia supervisará la liquidación del bono social. A estos efectos, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia publicará y remitirá al Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, con carácter trimestral, un informe detallado de seguimiento, en el que se incluya información sobre el número de beneficiarios. Este informe incorporará, además, la información que en su caso se determine por orden del Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital. Por su parte, el Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, en coordinación con el resto de organismos implicados, hará un seguimiento de la aplicación del bono social.

8. En caso de discrepancias en la aplicación del bono social, los consumidores podrán reclamar ante los servicios de consumo correspondientes, en los términos que establezca la normativa de defensa de los consumidores.

Artículo 10. *Renovación del bono social.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 3 del presente artículo, antes de la finalización del plazo de dos años recogido en el artículo 9.2, y en todo caso con una antelación de dos meses de la finalización de dicho plazo, el comercializador de referencia comprobará y comunicará en la siguiente factura al consumidor si se siguen cumpliendo los requisitos que otorgan a la persona titular de punto de suministro el derecho a percibir el bono social, en base a las características convivenciales reflejadas en el momento de la primera solicitud realizada por el consumidor y haciendo expresa indicación de la fecha en la que se produzca, en su caso, dicha renovación o alternativamente, la fecha de vencimiento del bono social.

En todo caso, el consumidor tendrá la obligación de informar a la comercializadora de referencia, de cualquier alteración convivencial y circunstancias personales de todos los miembros de la unidad de convivencia respecto de aquellas reflejadas en el momento de la primera solicitud, en los términos establecidos en el artículo 11.

2. En caso de cumplir alguna de las condiciones establecidas en el presente real decreto se otorgará el derecho a seguir percibiendo el bono social durante el plazo de dos años adicionales, a contar desde la finalización de aquel plazo. Dicha comprobación se realizará nuevamente antes del término de dichos dos años adicionales y, sucesivamente, antes de la finalización de cada una de las ulteriores renovaciones, en tanto se mantengan los requisitos que dan derecho a la aplicación del bono social, así como el consentimiento expreso del titular y de todos los miembros de su unidad de convivencia mayores de 14 años y con capacidad para obrar para la comprobación de los requisitos.

El bono social, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9.2, no podrá renovarse automáticamente si para la comprobación de los requisitos no existe el consentimiento expreso recogido en el artículo 7 del interesado o de los miembros que componen su unidad de convivencia.

3. Si del resultado de la comprobación a la que hace referencia el apartado 1 de este artículo se evidenciase que el consumidor ha cambiado su condición de vulnerabilidad se procederá de la siguiente manera:

a) Si el consumidor tenía la condición de vulnerable y adquiriese la condición de vulnerable severo, el nuevo descuento resultara de aplicación desde el momento de la comprobación, coincidiendo con la emisión de la siguiente factura.

b) Si el consumidor tenía la condición de vulnerable severo y adquiriese la condición de vulnerable, el nuevo descuento resultara de aplicación desde la fecha de renovación del bono social.

4. Si en dicha comprobación se evidenciara que el consumidor, según la información de la que disponga la comercializadora de referencia, no cumple los requisitos para la renovación automática del bono social, el comercializador de referencia deberá indicárselo así, debiendo informar, asimismo, de la posibilidad de que el consumidor aporte la documentación acreditativa del cumplimento de los requisitos o bien, transcurrida la fecha de vencimiento, de la posibilidad de presentar nueva solicitud.

Artículo 11. *Obligación de actualización de datos.*

1. El consumidor acogido al bono social o, en su caso, la Administración autonómica o local cuyos servicios sociales estén atendiendo al consumidor en riesgo de exclusión social, estarán obligados a comunicar al comercializador de referencia cualquier cambio que suponga la pérdida de la condición de consumidor vulnerable o, en su caso, de vulnerable severo, en el plazo máximo de un mes desde que se produjera el cambio en las condiciones que dan derecho a la percepción del bono social o, en su caso, a ser considerado consumidor en riesgo de exclusión social.

2. A estos efectos, el consumidor podrá solicitar la renuncia a la aplicación del bono social por los mismos medios por los que puede presentar la solicitud conforme al artículo 7.

CAPÍTULO IV

Financiación del coste del suministro de electricidad del consumidor en riesgo de exclusión social

Artículo 12. *Financiación del coste del suministro de electricidad del consumidor en riesgo de exclusión social.*

1. Cuando la Administración autonómica o local cuyos servicios sociales estén atendiendo al consumidor que tenga la condición de vulnerable severo acogido a la correspondiente tarifa de último recurso (TUR) al que hace referencia el artículo 52.4.j) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, asuma al menos el 50 por ciento del importe de su factura a PVPC previo a la aplicación del descuento por bono social, y el pago quede acreditado ante el comercializador de referencia en el plazo de cinco meses desde la emisión de la factura, el consumidor no tendrá que hacer frente al coste de su factura por haber sido cubierta por la Administración correspondiente, y con cargo a las sujetos obligados que participan en las actividades de la cadena de suministro de energía eléctrica, incluyendo la producción, transporte, distribución y comercialización de energía eléctrica, así como por los consumidores directos en mercado, a través de los mecanismos regulados en este real decreto.

2. Las empresas comercializadoras de referencia podrán suscribir convenios con las Administraciones autonómicas o locales que establezcan los mecanismos de coordinación para evitar la suspensión de suministro de electricidad por razón de impago a estos consumidores, con objeto de que los servicios sociales correspondientes puedan prestar y acreditar mediante el correspondiente certificado la ayuda económica regulada en el apartado 1 para el pago de las facturas.

Los convenios que se suscriban atenderán al establecimiento de plazos concretos para el pago de las obligaciones que de ellos se deriven, así como a la acreditación fehaciente mediante certificado por parte de las Administraciones autonómicas o locales de los pagos

efectuados ante la comercializadora de referencia. Se tendrá en cuenta, a estos efectos, el plazo de cinco meses establecido en el apartado 1.

3. En este caso, la comercializadora de referencia, una vez efectuado el pago del importe por parte de la Administración correspondiente según lo dispuesto en los apartados anteriores, declarará ante la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, de forma separada a la cuantía que corresponda por aplicación del bono social, el importe restante de la factura no asumido por la administración autonómica o local de acuerdo a lo establecido en el artículo 15.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia procederá a liquidarlo según lo regulado en los artículos 14 y 15.

CAPÍTULO V

Mecanismo de financiacion del bono social y del coste del suministro de electricidad del consumidor en riesgo de exclusión social

Artículo 13. *Financiación del bono social y del coste del suministro de electricidad de los consumidores a que hacen referencia los artículos 52.4.j) y 52.4.k) de la Ley del Sector Eléctrico.*

1. Conforme establece el artículo 45.4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, el bono social será asumido por los sujetos del sector eléctrico que participan en las actividades de la cadena de suministro de energía eléctrica, incluyendo la producción, transporte, distribución y comercialización de energía eléctrica, así como los consumidores directos en mercado. A estos efectos, se considerarán los sujetos que figuren de alta en cada uno de los registros o listados por haber comunicado el inicio de la actividad, en su caso, así como las empresas titulares de instalaciones de transporte.

2. Del mismo modo, de acuerdo con lo dispuesto en el referido artículo de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, los citados sujetos asumirán, el coste derivado de los impagos a que hacen referencia los párrafos j) y k) del artículo 52.4.

3. Las Administraciones Públicas no se considerarán sujetos obligados a financiar el bono social, ni los impagos del artículo 52.4.k) y 52.4.j) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre. Sí serán considerados como tales sujetos obligados las sociedades mercantiles de titularidad pública y las empresas participadas por las Administraciones Públicas que figuren de alta en cada uno de los registros o listados por haber comunicado el inicio de la actividad, en su caso, en relación con las precitadas actividades de la cadena de suministro de energía eléctrica, así como las empresas titulares de instalaciones de transporte.

Artículo 14. *Reparto de la financiación del bono social y del coste del suministro de electricidad de los consumidores a que hacen referencia los artículos 52.4.j) y 52.4.k) de la Ley del Sector Eléctrico entre las actividades de la cadena de suministro de energía eléctrica.*

1. El reparto de las cantidades a financiar correspondiente a cada actividad citada en el artículo anterior será propuesto por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, teniendo en cuenta la facturación agregada libre de impuestos de cada una de las actividades dentro de la cadena de suministro de energía eléctrica.

En el caso de los consumidores directos en mercado se tendrá en cuenta la facturación asociada a la energía consumida por los mismos.

2. A estos efectos, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia publicará anualmente en su página web la información, referida al periodo considerado, relativa a la facturación estimada de cada segmento de actividad para el ejercicio al que corresponde fijar la financiación, determinada a partir de la mejor información disponible.

Artículo 14 bis. *Reglas y criterios para el reparto de las cantidades a financiar en cada segmento de actividad.*

1. El reparto de las cantidades a financiar entre los productores de energía eléctrica se realizará de forma proporcional a su producción.

Para ello, se definirá un valor unitario de aportación expresado en euros por megavatio-hora (€/MWh), que resultará de aplicación a cada titular de las instalaciones de producción de energía eléctrica que figuren en los registros del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

2. El reparto de las cantidades a financiar entre los sujetos titulares de instalaciones de transporte se realizará de manera proporcional a la retribución percibida por el desarrollo de dicha actividad.

Para ello se definirá un valor unitario expresado en euros a aportar por cada euro retribuido (€/€ retribuido).

3. El reparto de las cantidades a financiar entre los distribuidores de electricidad se realizará de forma proporcional a la cuota de clientes conectados a su red.

Para ello se definirá un valor unitario expresado en euros por CUPS (€/CUPS) conectado a las redes de distribución que resultará de aplicación a cada distribuidor que conste en el registro del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

4. El reparto de las cantidades a financiar entre los comercializadores de energía eléctrica se realizará de forma proporcional a la cuota de clientes a los que suministren energía eléctrica.

Para ello, se definirá un valor unitario expresado en euros por CUPS (€/CUPS) que resultará de aplicación a cada comercializador que conste como activo en el listado de comercializadores de energía eléctrica de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia según lo establecido en el artículo 46.4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

5. El reparto de las cantidades a financiar entre los consumidores directos en mercado se realizará de forma proporcional a la energía consumida.

Para ello se definirá un valor unitario expresado en euros por MWh (€/MWh) consumido, que resultará de aplicación a cada consumidor directo en mercado en activo.

6. Los sujetos que participen en más de una actividad de la cadena de suministro de energía eléctrica de las citadas en el artículo 13.1, deberán asumir las cuantías que correspondan por cada una de las actividades ejercidas, de acuerdo con los criterios y reglas fijadas en este artículo.

Artículo 15. *Método de cálculo de las cuantías de reparto.*

1. Anualmente, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 6, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia propondrá al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico el reparto de las cantidades a financiar relativas al bono social, a la cofinanciación del suministro de electricidad de energía eléctrica de los consumidores en riesgo de exclusión social y el coste de los consumidores definidos en el artículo 52.4.k) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre entre las diferentes actividades definidas en el artículo 13.1.

Asimismo, y sin perjuicio de lo dispuesto en el referido apartado 6, la citada Comisión propondrá los valores unitarios definidos en los apartados 1 a 5 del artículo 14.

2. En primer lugar, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia calculará el porcentaje de reparto de las cantidades a financiar correspondiente a la totalidad de sujetos que participan en una misma actividad de forma proporcional a la facturación de dicha actividad antes de impuestos, como la relación entre un término que será el valor de la facturación anual agregada de cada actividad y otro término que corresponderá a la suma de las facturaciones anuales agregadas de todas las actividades.

Esta información será determinada a partir de las estimaciones y los datos provisionales de que se disponga, teniendo en cuenta el volumen de energía previsiblemente generada por los productores, adquirida por los comercializadores y consumida por los consumidores directos en mercado, el precio medio estimado del mercado mayorista y la retribución prevista de los sujetos titulares de las instalaciones de transporte y de los distribuidores de electricidad contemplada en la resolución por la que se establecen los valores de los peajes de acceso a las redes de transporte y distribución de electricidad de aplicación para el ejercicio al que corresponde la financiación.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia utilizará la mejor información disponible y realizará las estimaciones necesarias en base a parámetros objetivos y

públicos, referida al año natural o móvil, garantizando la transparencia, en la fijación del porcentaje a financiar por actividad.

A estos efectos, la citada Comisión publicará anualmente en su página web la información, referida al periodo considerado, relativa a la facturación estimada de cada segmento de actividad para el ejercicio al que corresponde fijar la financiación.

3. Fijado el porcentaje de reparto correspondiente a cada actividad, la citada Comisión calculará el valor unitario a aplicar correspondiente a los productores, sujetos titulares de instalaciones de transporte, distribuidores, comercializadores y consumidores directos en mercado siguiendo los criterios establecidos en el artículo 14 bis.

Para realizar los cálculos, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia estimará el coste de la financiación del bono social y el coste derivado de los impagos a que hacen referencia los párrafos j) y k) del artículo 52.4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre del año al que corresponda fijar las cuantías.

Adicionalmente, en la determinación de las necesidades previstas de financiación del coste del bono social, se tendrán en cuenta los saldos, positivos o negativos, que se pudieran generar de ejercicios anteriores.

Asimismo, con base en la mejor información disponible, y en aplicación del principio de prudencia contable, estimará, para el año al que corresponda fijar las cuantías, la energía producida, el número de clientes de distribuidores y comercializadores, y la energía consumida por los consumidores directos en mercado. Además, tendrá en cuenta la última retribución aprobada en concepto de transporte de electricidad para cada sujeto titular de instalaciones de transporte.

A partir de los datos anteriores, la citada Comisión seguirá el siguiente método:

a) Determinación de la cuantía por actividad. La Comisión calculará la cantidad que corresponde financiar a cada actividad aplicando los porcentajes definidos en el apartado 2 de este artículo sobre el coste de la financiación del bono social y el coste derivado de los impagos a que hace referencia los párrafos j) y k) del artículo 52.4 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre estimado.

b) Determinación de los valores unitarios para cada segmento de actividad. La Comisión calculará los valores unitarios definidos en el artículo 14 bis de la siguiente manera:

1. El valor unitario a aplicar a los productores de energía eléctrica en €/MWh se calculará como el cociente entre la cuantía a asumir por parte de los productores de energía eléctrica calculada en el apartado a) y la energía total estimada producida.

2. El valor unitario correspondiente a los sujetos titulares de instalaciones transporte de energía eléctrica en €/ € retribuido se calculará como el cociente entre la cuantía a sumir por parte de los sujetos con instalaciones de transporte calculada en el apartado a) y la cantidad total retribuida a los sujetos titulares de instalaciones de transporte en activo que conste en la última disposición de retribución al transporte aprobada.

3. El valor unitario a aplicar a los distribuidores de energía eléctrica en €/CUPS será calculado como el cociente entre la cuantía a asumir por parte de los distribuidores de energía eléctrica calculada según lo dispuesto en el apartado a) y el número total de CUPS estimados conectados a las redes de distribución.

4. El valor unitario a aplicar a los comercializadores de energía eléctrica en €/CUPS será calculado como el cociente entre la cuantía a asumir por parte de los comercializadores de energía eléctrica calculada según lo dispuesto en el apartado a) y el número total estimado de clientes.

5. El valor unitario a aplicar a los consumidores directos en mercado en €/MWh será calculado como el cociente entre la cuantía a asumir por parte de los consumidores directos en mercado calculada en el apartado a) y la energía total estimada consumida por los mismos.

4. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá solicitar los datos e informaciones que resulten necesarios para la aplicación de lo previsto en el este real decreto, que deberán ser proporcionados por los sujetos obligados, en los términos y plazos que se establezcan, rigiéndose su incumplimiento por la normativa aplicable, en concreto, por las disposiciones de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre.

Para ello, la citada Comisión podrá, en el ejercicio de sus funciones y, en concreto, en virtud del artículo 7, apartado 36 de la Ley 3/2013, de 4 de junio, de creación de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, dictar las oportunas instrucciones de desarrollo y de ejecución del presente real decreto.

5. Una vez calculados los valores a los que hacen referencia los apartados 2 y 3 de este artículo, la citada Comisión remitirá su propuesta, incluyendo los datos y estimaciones que ha utilizado para la obtención de dichos valores, al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico antes de 1 de diciembre del año anterior al que corresponda fijar la cuantía a financiar.

Teniendo en cuenta la propuesta de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, la persona titular del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, previo trámite de audiencia, aprobará la orden con los valores a aplicar para cada actividad de la cadena de suministro y los valores unitarios para cada segmento de actividad para la financiación de las cantidades relativas al bono social, a la cofinanciación del suministro de electricidad de energía eléctrica de los consumidores en riesgo de exclusión social y el coste de los consumidores definidos en el artículo 52.4.k) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre. Esta orden será publicada en el "Boletín Oficial del Estado".

6. Cuando el grado de cobertura de la financiación resulte un 20% inferior a las necesidades reales de financiación, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá proponer nuevos valores referidos al porcentaje de reparto a financiar por cada actividad y a los valores unitarios para cada segmento de actividad.

Con base en esa propuesta, la persona titular del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico podrá aprobar, previo trámite de audiencia, una nueva orden con los valores a aplicar para la financiación de las cantidades relativas al bono social, a la cofinanciación del suministro de electricidad de energía eléctrica de los consumidores en riesgo de exclusión social y el coste de los consumidores definidos en el artículo 52.4.k) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, que será publicada en el "Boletín Oficial del Estado."

Asimismo, en caso de urgente necesidad, o cuando las circunstancias del mercado lo requieran, la persona titular del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico podrá aprobar, previo trámite de audiencia, una nueva orden con los valores a aplicar para la financiación de las cantidades relativas al bono social, a la cofinanciación del suministro de electricidad de energía eléctrica de los consumidores en riesgo de exclusión social y el coste de los consumidores definidos en el artículo 52.4.k) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, que será publicada en el "Boletín Oficial del Estado".

Artículo 16. *Procedimiento de liquidación de las cantidades a financiar.*

1. Las aportaciones que deba realizar cada uno de los sujetos obligados se depositarán mensualmente en una cuenta específica, en régimen de depósito, creada al efecto por el órgano encargado de la liquidación que será responsable de su gestión.

2. La aportación mensual a realizar por cada sujeto obligado se calculará de la siguiente forma:

a) Los productores depositarán la cuantía resultante de aplicar el valor unitario aprobado en la orden ministerial del artículo 15 sobre su medida disponible del mes M en el mes M+1, siendo M el mes a liquidar.

b) Los sujetos titulares de instalaciones de transporte depositarán la doceava parte de la cuantía resultante de multiplicar el valor unitario definido en la orden ministerial a la que hace referencia el artículo 15 por la retribución percibida anual según la última disposición aprobada.

c) Los distribuidores depositarán la doceava parte de la cuantía resultante de aplicar el valor unitario definido en la orden ministerial del artículo 15 por el número de CUPS conectados a su red el último día del mes al que se refiera la aportación.

d) Los comercializadores depositarán la doceava parte de la cuantía resultante de aplicar el valor unitario definido en la orden ministerial del artículo 15 por el número de clientes que tengan el último día del mes al que se refiera la aportación.

e) Los consumidores directos en mercado depositarán la cuantía resultante de aplicar el valor unitario aprobado en la orden ministerial a la que se refiere el artículo 15 sobre su

medida disponible del mes M en el mes M+1, siendo M el mes a liquidar. En el caso de falta de medida, se tomará el mejor valor de energía del mes M de que disponga el operador del sistema sobre la base del consumo de sus puntos de suministro en el mes M del año anterior.

3. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia recabará la información necesaria para calcular las aportaciones según se establece en el apartado anterior y procederá a la liquidación de las mismas. El operador del sistema remitirá, a tal efecto, los valores correspondientes a los sujetos obligados, cuando resulte necesario, de conformidad con el apartado anterior.

4. Las anteriores aportaciones se realizarán a través de los sujetos de liquidación que estén actuando por cuenta de los sujetos obligados ante el operador del sistema el último día del mes al que se refiera la liquidación. Lo anterior ha de entenderse sin perjuicio de las responsabilidades de pago que corresponden a los sujetos obligados a los que se refiere el artículo 13.

5. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá emplear una cuantía equivalente a las aportaciones que deban realizar aquellos sujetos obligados que tengan reconocido el régimen retributivo específico regulado en el Real Decreto 413/2014, de 6 de junio, por el que se regula la actividad de producción de energía eléctrica a partir de fuentes de energías renovables, cogeneración y residuos, procedente de los cargos del sistema eléctrico a que hace referencia el artículo 16.1 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico, en la práctica del procedimiento de liquidación regulado en este capítulo.

6. La empresa comercializadora de referencia declarará, en los mismos plazos establecidos para el bono social en el artículo 9.5, a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia las cantidades abonadas por las Administraciones de las Comunidades Autónomas y de las Entidades Locales correspondientes para los consumidores en riesgo de exclusión social, así como las cantidades asumidas en concepto de coste de los suministros de los consumidores a que hace referencia el artículo 52.4.k) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre.

7. La comercializadora de referencia sólo declarará a la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia las cantidades correspondientes a la cofinanciación una vez haya sido abonada la factura correspondiente por la administración autonómica o local y haya sido emitido el correspondiente certificado de pago.

La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, en los mismos plazos y condiciones análogas a las de las liquidaciones efectuadas para el bono social, procederá a abonar a la empresa comercializadora de referencia tanto las cantidades que haya asumido del coste de cofinanciación en estos casos, hasta el límite anual que se establezca por orden de la persona titular del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico previo acuerdo de la Comisión Delegada para Asuntos Económicos, como el coste asumido como consecuencia del coste del suministro a los consumidores a que hace referencia el artículo 52.4.k) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre.

8. En ningún caso se procederá a la liquidación de las cantidades correspondientes a la cofinanciación cuando el abono de la factura de un consumidor por la administración autonómica o local correspondiente no se hubiera acreditado con anterioridad al plazo de cinco meses a contar desde la emisión de la factura por la empresa comercializadora.

Artículo 17. *Regularización de las cantidades a financiar.*

A fin de garantizar la correcta aplicación de lo previsto en el presente capítulo, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia podrá regularizar las cantidades aportadas por los distintos sujetos reconociendo, en su caso, los derechos de cobro u obligaciones de pago que correspondan, conforme a lo establecido en este capítulo.

CAPÍTULO VI

Suspensión del suministro de electricidad a consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW

Artículo 18. *Período de pago de la factura eléctrica.*

Para los contratos de suministro de electricidad acogidos al PVPC y para aquellos contratos en mercado libre correspondientes al suministro de electricidad de personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, el período de pago se establece en 20 días naturales desde la emisión de la factura por parte de la empresa comercializadora o, en su caso, en lo establecido entre las partes en contratos en mercado libre. En el caso de que el último día del período de pago fuera sábado o festivo, éste vencerá el primer día laborable siguiente.

Artículo 19. *Plazos para la solicitud de la suspensión de suministro de electricidad por impago para personas físicas en su vivienda habitual.*

1. Para los contratos de suministro de electricidad acogidos al PVPC y para aquellos contratos en mercado libre correspondientes al suministro de electricidad de personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, una vez vencido el período de pago desde la emisión de la factura por parte de la empresa comercializadora establecido en el artículo 18 cuando no se hubiera procedido al mismo, la empresa comercializadora remitirá un escrito al consumidor en el plazo máximo de dos meses desde la emisión de la factura, o en el momento en que se produzca el rechazo del pago si fuera con posterioridad a dicho plazo, para informarle de tal circunstancia, de acuerdo con el modelo recogido en el anexo II.

Dicha comunicación deberá practicarse por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, así como de la fecha y contenido del mismo, en la dirección que a efectos de comunicación figure en el contrato de suministro de electricidad.

El incumplimiento de la obligación de información en el plazo indicado supondrá una infracción grave, de conformidad con lo previsto en el artículo 65.25 de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre.

2. Cuando el comercializador vaya a llevar a cabo, en su caso, el procedimiento de suspensión del suministro por impago, con posterioridad a la comunicación de impago prevista en el apartado 1, o en sustitución de la misma en los plazos previstos en el citado apartado, el comercializador requerirá fehacientemente el pago al consumidor utilizando el modelo recogido en el anexo III.

Dicho requerimiento deberá practicarse por cualquier medio que permita tener constancia de la recepción por el interesado o su representante en la dirección que, a efectos de comunicación, figure en el contrato de suministro de electricidad, así como de su fecha y contenido.

En cualquier caso, se considerará que el requerimiento se ha realizado fehacientemente cuando se realice por correo certificado o por burofax. También se considerará que el requerimiento se ha realizado fehacientemente cuando se realice por medios telemáticos mediante firma electrónica que permitan tener constancia de su recepción.

En el supuesto de notificación infructuosa, se remitirá un segundo requerimiento con igual contenido transcurridos 7 días hábiles desde el primero. De existir vías alternativas de notificación, se emplearán preferiblemente en el segundo requerimiento. Si realizado este segundo requerimiento no es posible su notificación, se especificarán las circunstancias de ambos intentos de notificación y se tendrá por efectuado el trámite.

3. Una vez que el comercializador tenga constancia de la notificación del primer requerimiento fehaciente de pago o, en caso de que éste haya sido infructuoso, una vez realizado el segundo requerimiento fehaciente, el comercializador remitirá por medios electrónicos al órgano que designe cada Comunidad Autónoma, único para todo el ámbito de la Comunidad, el listado de los puntos de suministro de electricidad a los que se haya requerido el pago de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2, indicando la fecha a partir de la cual el suministro de electricidad puede ser suspendido. Esta comunicación se llevará a

cabo con el fin de poner en conocimiento de las Administraciones Autonómicas, o de los órganos que éstas determinen, estas situaciones de impago y puedan ser adoptadas las medidas necesarias que en su caso se consideren oportunas.

Dicha remisión se actualizará al menos semanalmente, por medios que aseguren la recepción de la misma, excluyendo aquellos puntos de suministro de electricidad para los que se hubiera procedido al pago.

Para esta remisión se utilizará el modelo establecido en el anexo V.

4. Con una antelación de quince días hábiles a la finalización del plazo establecido para el inicio del procedimiento de suspensión, la empresa comercializadora volverá a requerir fehacientemente el pago al consumidor, si éste no lo hubiera hecho efectivo. Dicho requerimiento incluirá la fecha concreta a partir de la cual el suministro de electricidad podrá ser suspendido, de acuerdo con el contenido recogido en el anexo IV.

Salvo en el caso de los consumidores vulnerables acogidos al bono social y en el supuesto contemplado en el artículo 20, cuando hayan transcurrido dos meses desde que la empresa tenga constancia de la notificación del primer requerimiento de pago o, en su caso, desde que la comercializadora haya realizado el segundo requerimiento de pago, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo, la empresa comercializadora podrá solicitar a la empresa distribuidora a través del procedimiento y por los sistemas y medios telemáticos aprobados a tal efecto por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, la suspensión del suministro de electricidad, lo que determinará el inicio del procedimiento de suspensión, indicando si debe rescindirse o no el contrato.

En el caso de los consumidores acogidos al bono social, cuando hayan transcurrido cuatro meses desde que la empresa tenga constancia de la notificación del primer requerimiento de pago o, en su caso, desde que la comercializadora haya realizado el segundo requerimiento de pago, de acuerdo con lo dispuesto en el apartado 2, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo, la empresa comercializadora solicitará a la empresa distribuidora, a través del procedimiento y por los sistemas y medios telemáticos aprobados a tal efecto por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, la aplicación del suministro mínimo vital, de conformidad con el artículo 45 bis de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico. La empresa comercializadora de referencia remitirá un escrito al consumidor en el plazo máximo de diez días desde la mencionada solicitud para informarle de este extremo, de acuerdo con el modelo recogido en el anexo VIII. Finalizado el periodo de aplicación del suministro mínimo vital, la empresa comercializadora podrá solicitar a la empresa distribuidora a través del procedimiento y por los sistemas y medios telemáticos aprobados a tal efecto por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia la suspensión del suministro de electricidad, indicando si debe rescindirse el contrato o no.

No se podrá señalar como día para la interrupción un día festivo ni aquéllos en que, por cualquier motivo, no exista servicio de atención al cliente tanto comercial como técnico a efectos de la reposición del suministro de electricidad, como tampoco la víspera de aquellos días en que se dé alguna de estas circunstancias.»

5. La potencia límite asociada al suministro mínimo vital se establece en 3,5 kW, que resultará de aplicación solo en aquellos casos en los que la potencia contratada sea superior a dicha potencia límite.

No obstante, lo anterior, este valor podrá ser modificado mediante orden de la persona titular del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico. En la determinación de la potencia límite se deberán tener en cuenta, en todo caso, las circunstancias climatológicas, sociales o económicas de los colectivos beneficiarios del suministro mínimo vital.

Artículo 20. *No suspensión del suministro de electricidad al consumidor en riesgo de exclusión social ni al consumidor a que hace referencia el artículo 52.4.k) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre.*

El suministro de electricidad del consumidor que tenga la condición de vulnerable severo acogido a la correspondiente TUR y que esté siendo atendido, respecto a su suministro de electricidad, por los servicios sociales de una Administración autonómica o local, en virtud de lo dispuesto en el artículo 52.4.j) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico,

no podrá ser suspendido cuando la administración autonómica o local cuyos servicios sociales estén atendiendo al consumidor asuma al menos el 50 por ciento del importe de su factura a PVPC previo a la aplicación del descuento por bono social, y el pago sea efectuado y acreditado mediante el correspondiente certificado ante el comercializador de referencia en el plazo de cinco meses desde la emisión de la factura.

Tampoco podrá ser suspendido el suministro del consumidor que incurra en impago de la factura eléctrica cuando sea beneficiario del bono social y para su aplicación haya acreditado formar parte de una unidad familiar, en los términos establecidos en la normativa, en la que haya al menos un menor de 16 años, o cuando el consumidor beneficiario del bono social o alguno de los miembros de la unidad familiar a la que pertenezca se encuentre en situación de dependencia reconocida de grado II o III, o tenga una discapacidad reconocida igual o superior al 33 %, según se recoge en el artículo 52.4.k) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, y se acredite la vulnerabilidad social de estos colectivos mediante documento expedido por los servicios sociales de las Administraciones Públicas competentes.

Artículo 21. *Procedimientos de comunicación.*

1. Las empresas comercializadoras adoptarán las medidas organizativas necesarias para cumplir con los procedimientos previstos en este real decreto. En particular, establecerán los medios electrónicos necesarios para remitir al órgano que designe cada Comunidad Autónoma, los listados de titulares previstos en el artículo 19.3 para los que se haya requerido fehacientemente el pago.

2. De los medios electrónicos previstos en el apartado anterior se informará en la página web de las empresas comercializadoras y se informará, mediante escrito a tal efecto, a la Administración competente en materia de servicios sociales en cada Comunidad Autónoma.

3. Las Comunidades Autónomas designarán un organismo encargado de recibir las notificaciones previstas en este real decreto.

4. Las empresas comercializadoras estarán obligadas a conservar en su poder la acreditación de las notificaciones previstas en el artículo 19.

5. El incumplimiento de la antelación prevista para la notificación de la fecha a partir de la cual puede ser interrumpido el suministro de electricidad al consumidor prevista en el artículo 19.4, así como de la obligación de remisión, con la antelación prevista, al órgano que designe cada Comunidad Autónoma, de los listados de titulares previstos en el artículo 19.3, obligará a retrasar el inicio del procedimiento de suspensión del suministro de electricidad hasta que medie el plazo apropiado entre la notificación y la fecha de interrupción.

6. El acceso, cesión y comunicación de datos y ficheros de carácter personal, así como su custodia, se realizará conforme a la legislación aplicable en esta materia.

Disposición adicional primera. *Plazo de solicitud del bono social.*

1. Los comercializadores de referencia deberán remitir a sus clientes acogidos al PVPC la carta del anexo VI, junto con las facturas que se emitan durante los seis meses siguientes a la entrada en vigor de la orden del Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital a que se hace referencia en el artículo 7.1, con el fin de comunicar la existencia de las nuevas condiciones para aplicar el bono social y publicitar el procedimiento para la solicitud del mismo.

2. Los potenciales beneficiarios de la condición de consumidor vulnerable en los términos previstos en este real decreto podrán cursar su solicitud a partir de la fecha de entrada en vigor de dicha orden.

Disposición adicional segunda. *Remisión de información por los distribuidores sobre cortes de suministro.*

Los distribuidores remitirán con carácter trimestral, antes del final del segundo mes del trimestre siguiente al que se refieran los datos, al Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, información relativa al número de cortes de suministro, y las razones de los mismos, que se hubieran llevado a cabo durante el trimestre anterior. A estos efectos, por resolución de la Dirección General de Política Energética y Minas se podrá establecer un formato y modelo para la remisión de información.

Disposición adicional tercera. *Comprobación de los requisitos para el bono social a través de otros mecanismos telemáticos que se articulen desde la Administración General del Estado.*

Los requisitos para la aplicación del bono social podrán ser comprobados a través de otros mecanismos que se establezcan por medios telemáticos articulados desde la Administración General del Estado, como en su caso la Tarjeta Social Universal.

Disposición adicional cuarta. *Referencias a la unidad de convivencia.*

Todas las referencias que en el presente real decreto se hagan a la "unidad familiar" se entenderán hechas a la «unidad de convivencia» de acuerdo con la definición del artículo 3 de este real decreto.

Disposición transitoria primera. *Consumidores acogidos al bono social a la entrada en vigor de la orden del Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital por la que se desarrolla el presente real decreto.*

1. Los consumidores de energía eléctrica que, a la fecha en que entre en vigor la orden ministerial a la que se refiere el artículo 7.1, sean beneficiarios del bono social, dispondrán del plazo de seis meses desde la fecha de entrada en vigor de dicha orden para acreditar la condición de consumidor vulnerable de conformidad con lo dispuesto en este real decreto.

Transcurrido dicho plazo sin que la condición del consumidor vulnerable haya sido solicitada y acreditada, el bono social dejará de aplicarse a partir de la primera factura emitida por el comercializador de referencia, o bien en la factura inmediatamente posterior.

Téngase en cuenta que, a los efectos de determinar el día final del plazo de seis meses al que se refiere el apartado 1, la mención a la fecha en que entre en vigor la orden ministerial a la que se refiere el artículo 7.1 se tendrá por hecha al día 8 de abril de 2018, fecha de entrada en vigor de la Orden ETU/361/2018, de 6 de abril, según establece su disposición transitoria única. Ref. BOE-A-2018-4750

2. Durante este periodo transitorio el comercializador de referencia no podrá llevar a cabo refacturaciones por incorrecta aplicación de los límites de energía suministrada previstos en el anexo I, de las que resulte un perjuicio económico para el consumidor.

3. Los consumidores de energía eléctrica que, a la fecha en que entre en vigor la orden ministerial a la que se refiere el artículo 7.1 de este real decreto, sean beneficiarios del bono social, estuvieran inmersos en un procedimiento de suspensión de suministro de electricidad por impago verán ampliado el plazo para la suspensión del suministro a 4 meses desde que se les hubiera requerido fehacientemente el plago, sin que el mismo se hubiera hecho efectivo.

Disposición transitoria segunda. *Implementación de la aplicación telemática.*

1. El Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital realizará los desarrollos informáticos necesarios para que la aplicación telemática que permita al comercializador de referencia comprobar que el solicitante del bono social cumple los requisitos recogidos en el artículo 3 para ser considerado consumidor vulnerable estará disponible en la sede electrónica del referido departamento.

2. En tanto no se desarrolle dicha aplicación, la acreditación y comprobación de los requisitos para ser beneficiario del bono social se realizará del modo que se establezca por orden del Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital.

Disposición transitoria tercera. *Contratos que incluyan cláusulas que limiten el acogimiento del consumidor al PVPC.*

Los contratos actualmente en vigor que incorporen cláusulas que prevean penalizaciones, excluyan o limiten de cualquier otro modo el acogimiento al bono social del consumidor que cumpla los requisitos para ser considerado vulnerable, de acuerdo a lo

dispuesto en la disposición final segunda, deberán ser modificados en el plazo de dos meses a contar desde la entrada en vigor del presente real decreto.

Disposición transitoria cuarta. *Plazo para la comunicación del resultado de las comprobaciones y primeras facturaciones del bono social.*

1. Durante los tres primeros meses desde la entrada en vigor de la orden del Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital referida en el artículo 7.1, el plazo de quince días hábiles para la comunicación al solicitante de las comprobaciones efectuadas para la aplicación del bono social, a que hace referencia el artículo 8.2, será de un mes.

Del mismo modo, durante los tres primeros meses desde la entrada en vigor de la referida orden, el bono social será de aplicación, en los términos previstos en el artículo 9, en la primera factura siempre que la misma se emita transcurrido como mínimo un mes desde la recepción de la solicitud completa del consumidor por el comercializador de referencia.

2. El plazo de tres meses a que hace referencia el apartado 1 podrá ser modificado por resolución del Secretario de Estado de Energía.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan a lo dispuesto en el presente real decreto.

Disposición final primera. *Modificación del Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica.*

Se introduce un nuevo artículo en el Real Decreto 1955/2000, de 1 de diciembre, por el que se regulan las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones de energía eléctrica, con la siguiente redacción:

> **«Artículo 84 bis.** *Suspensión del suministro a consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW.*
>
> La suspensión del suministro de energía eléctrica a consumidores personas físicas en su vivienda habitual con potencia contratada igual o inferior a 10 kW seguirá lo dispuesto en el Capítulo VI del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.»

Disposición final segunda. *Modificación del Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión.*

El Real Decreto 1435/2002, de 27 de diciembre, por el que se regulan las condiciones básicas de los contratos de adquisición de energía y de acceso a las redes en baja tensión, queda modificado como sigue:

Uno. Se añade un párrafo al final del artículo 4.5 con la redacción siguiente:

> «Los contratos de los comercializadores en mercado libre no podrán incorporar cláusulas que prevean penalizaciones, excluyan o limiten de cualquier otro modo el acogimiento al bono social del consumidor que cumpla los requisitos para ser considerado vulnerable».

Dos. Se añade un párrafo al artículo 5 con el siguiente contenido:

> «Los servicios adicionales que hayan sido contratados por el consumidor junto con el suministro de electricidad de electricidad deberán ser rescindidos a la vez que el suministro de electricidad, salvo que el consumidor indique expresamente lo contrario en el momento de la finalización del contrato.»

Tres. Se añade el siguiente párrafo al final del artículo 7.1 con esta redacción:

«ag) Información relativa a la aplicación del bono social al consumidor.»

Disposición final tercera. *Título competencial.*

El presente real decreto se dicta al amparo de lo establecido en el artículo 149.1.13.ª y 25.ª de la Constitución Española, que atribuye al Estado la competencia exclusiva para determinar las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica y las bases del régimen minero y energético, respectivamente.

Disposición final cuarta. *Desarrollo normativo.*

Se autoriza al Ministro de Energía, Turismo y Agenda Digital para dictar, en el ámbito de sus competencias, las disposiciones de desarrollo que resulten indispensables para asegurar la adecuada aplicación de este real decreto.

Disposición final quinta. *Entrada en vigor.*

El presente real decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO I

Límite de energía en cada periodo de facturación sobre la que se aplicará el descuento en el término de facturación de energía del PVPC del consumidor acogido al bono social

1. Para cada periodo de facturación, el límite máximo de energía al que hace referencia el artículo 6 al que será aplicado el descuento sobre el término de facturación de energía del PVPC, calculado conforme a lo dispuesto en el artículo 8 del Real Decreto 216/2014, de 28 de marzo, que resulte de aplicación al consumidor acogido al bono social, dependiendo de la situación de la unidad familiar a la que pertenezca, se calculará de acuerdo con los siguiente:

a) El comercializador de referencia prorrateará la energía anual máxima recogida en la tabla del apartado 2 entre el número de días que conformen el período de facturación.

b) A la cantidad de energía obtenida según el apartado anterior para el periodo de facturación, se añadirá la energía no consumida con derecho a descuento de los periodos de facturación correspondientes a los doce meses completos anteriores.

2. En la factura se informará de forma separada el consumo facturado con derecho a descuento y el consumo que excede del límite, y que por tanto no será objeto de descuento en factura.

Categorías	Límites máximos al consumo (kWh)
Demandante individual / Unidad de convivencia formada por dos personas.	1.587
Unidad de convivencia formada por tres personas / Pensionistas (cuantía mínima) / Unidad de convivencia formada por dos personas siendo una de ellas un menor.	2.222
Unidad de convivencia formada por cuatro personas / Unidad de convivencia formada por tres personas siendo dos de ellas menores.	2.698
Unidad de convivencia formada por cinco o más personas / Unidad de convivencia formada por cuatro personas siendo tres de ellas menores / Familias numerosas.	4.761

ANEXO II

Apéndice I

Modelo de comunicación para informar sobre el vencimiento del periodo de pago a consumidores personas físicas en mercado libre a remitir por la comercializadora

> Le informamos que ha vencido el período de pago de la factura emitida con fecha dd/mm/aaaa.
> Como consecuencia, próximamente podrá serle remitido un requerimiento fehaciente de pago.
> De no abonarse la cantidad adeudada, en un plazo de **2 meses** a partir de la recepción de dicho requerimiento, la empresa distribuidora podrá suspender su suministro de electricidad.

Sin perjuicio de lo anterior, si usted cumple los requisitos para ser consumidor vulnerable, puede solicitar a una de las empresas comercializadoras de referencia acogerse al bono social, que supone un descuento sobre el precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC).

El cambio de modalidad en el contrato para pasar a PVPC, siempre que no se modifiquen los parámetros recogidos en el contrato de acceso de terceros a la red, se llevará a cabo sin ningún tipo de penalización ni coste adicional.

Una vez acogido al PVPC, y siempre que se hayan acreditado los requisitos para ser consumidor vulnerable, de no haber sido abonada la cantidad adeudada, transcurridos cuatro meses desde la recepción del requerimiento fehaciente de pago, se adaptará su potencia, durante otros seis meses adicionales, a un suministro mínimo vital de 3,5 kW. Durante este tiempo no podrá ser suspendido su suministro.

El enlace a la página web de la CNMC donde encontrará los datos necesarios para contactar con la comercializadora de referencia es el siguiente:

https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/energia/mercado-electrico#listados

Adicionalmente, si usted cumple los requisitos para ser vulnerable severo, puede ponerse en contacto con los servicios sociales del municipio y comunidad autónoma donde reside, para que le informen sobre la posibilidad de atender el pago de su suministro de electricidad.

Los requisitos para ser consumidor vulnerable vienen recogidos en el artículo 3 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, del que le remitimos un extracto.

[Inclúyase a continuación el texto del artículo 3 del citado real decreto]

Apéndice II

Modelo de comunicación para informar sobre el vencimiento del periodo de pago a consumidores personas físicas acogidos al PVPC a remitir por la comercializadora de referencia

> Le informamos que ha vencido el período de pago de la factura emitida con fecha dd/mm/aaaa.
> Como consecuencia, próximamente podrá serle remitido un requerimiento fehaciente de pago.
> De no abonarse la cantidad adeudada, en un plazo de **2 meses** a partir de la recepción de dicho requerimiento, la empresa distribuidora podrá suspender su suministro de electricidad.

Sin perjuicio de lo anterior, si usted cumple los requisitos para ser consumidor vulnerable, puede solicitar a su comercializadora de referencia acogerse al bono social, que supone un descuento sobre el precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC).

Adicionalmente, si usted cumple los requisitos para ser vulnerable severo, puede ponerse en contacto con los servicios sociales del municipio y comunidad autónoma donde reside, para que le informen sobre la posibilidad de atender el pago de su suministro de electricidad.

Siempre que se hayan acreditado los requisitos para ser consumidor vulnerable, de no haber sido abonada la cantidad adeudada, transcurridos cuatro meses desde la recepción del requerimiento fehaciente de pago, se adaptará su potencia, durante otros seis meses adicionales, a un suministro mínimo vital de 3,5 kW. Durante este tiempo no podrá ser suspendido su suministro.

Los requisitos para ser consumidor vulnerable vienen recogidos en el artículo 3 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, del que le remitimos un extracto.

[Inclúyase a continuación el texto del artículo 3 del citado real decreto]

Apéndice III

Modelo de comunicación para informar sobre el vencimiento del periodo de pago a consumidores acogidos al PVPC con bono social a remitir por la comercializadora de referencia

Le informamos que ha vencido el período de pago de la factura emitida con fecha dd/mm/aaaa.

Como consecuencia, próximamente podrá serle remitido un requerimiento fehaciente de pago.

De no abonarse la cantidad adeudada, tras el plazo de cuatro meses a partir de la recepción de dicho requerimiento, la empresa distribuidora adaptará durante otros seis meses adicionales la potencia de su hogar a un suministro mínimo vital de 3,5 kW, durante los cuales su suministro tampoco podrá ser suspendido.

Adicionalmente, si usted cumple los requisitos para ser vulnerable severo de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, del que le remitimos un extracto, puede ponerse en contacto con los servicios sociales del municipio y comunidad autónoma donde reside, para que le informen sobre la posibilidad de atender el pago de su suministro de electricidad.

[Inclúyase a continuación requisitos para ser vulnerable severo conforme al artículo 3 del citado real decreto]

ANEXO III

Apéndice I

Modelo de requerimiento fehaciente de pago para consumidores en mercado libre a remitir por la comercializadora

Mediante la presente, se le requiere el pago de las cantidades adeudadas en concepto de consumo de energía eléctrica.

A día de hoy, no ha satisfecho el pago de la/s factura/s emitida/s con fecha/s dd/mm/aaaa, que asciende a un importe de xxx euros.

De no abonarse la cantidad adeudada, en un plazo de **2 meses a partir de la notificación del presente requerimiento,** la empresa distribuidora podrá suspender su suministro de electricidad.

Sin perjuicio de lo anterior, si usted cumple los requisitos para ser consumidor vulnerable, puede solicitar a una de las empresas comercializadoras de referencia acogerse al bono social, que supone un descuento sobre el precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC).

El cambio de modalidad en el contrato para pasar a PVPC, siempre que no se modifiquen los parámetros recogidos en el contrato de acceso de terceros a la red, se llevará a cabo sin ningún tipo de penalización ni coste adicional.

Una vez acogido al PVPC, y siempre que se hayan acreditado los requisitos para ser consumidor vulnerable, de no haber sido abonada la cantidad adeudada, transcurridos cuatro meses desde la recepción del requerimiento fehaciente de pago, se adaptará su potencia, durante otros seis meses adicionales, a un suministro mínimo vital de 3,5 kW. Durante este tiempo no podrá ser suspendido su suministro.»

El enlace a la página web de la CNMC donde encontrará los datos necesarios para contactar con la comercializadora de referencia es el siguiente:

https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/energia/mercado-electrico#listados

Adicionalmente, si usted cumple los requisitos para ser vulnerable severo, puede ponerse en contacto con los servicios sociales del municipio y comunidad autónoma donde reside, para que le informen sobre la posibilidad de atender el pago de su suministro de electricidad.

Los requisitos para ser consumidor vulnerable vienen recogidos en el artículo 3 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

[Inclúyase a continuación el texto del artículo 3 del citado real decreto]

Apéndice II

Modelo de requerimiento fehaciente de pago para consumidores acogidos al PVPC a remitir por la comercializadora de referencia

Mediante la presente, se le requiere el pago de las cantidades adeudadas en concepto de consumo de energía eléctrica.

A día de hoy, no ha satisfecho el pago de la/s factura/s emitida/s con fecha/s dd/mm/aaaa, que asciende a un importe de xxx euros.

De no abonarse la cantidad adeudada, en un plazo de **2 meses a partir de la notificación del presente requerimiento,** la empresa distribuidora podrá suspender su suministro de electricidad.

Sin perjuicio de lo anterior, si usted cumple los requisitos para ser consumidor vulnerable, puede solicitar a su comercializadora de referencia acogerse al bono social, que supone un descuento sobre el precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC).

Adicionalmente, si usted cumple los requisitos para ser vulnerable severo, puede ponerse en contacto con los servicios sociales del municipio y comunidad autónoma donde reside, para que le informen sobre la posibilidad de atender el pago de su suministro de electricidad.

Siempre que se hayan acreditado los requisitos para ser consumidor vulnerable, de no haber sido abonada la cantidad adeudada, transcurridos cuatro meses desde la recepción del requerimiento fehaciente de pago, se adaptará su potencia, durante otros seis meses adicionales, a un suministro mínimo vital de 3,5 kW. Durante este tiempo no podrá ser suspendido su suministro.

Los requisitos para ser consumidor vulnerable vienen recogidos en el artículo 3 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica.

[Inclúyase a continuación el texto del artículo 3 del citado real decreto]

Apéndice III

Modelo de requerimiento fehaciente de pago para consumidores acogidos al PVPC con bono social a remitir por la comercializadora de referencia

Mediante la presente, se le requiere el pago de las cantidades adeudadas en concepto de consumo de energía eléctrica.

A día de hoy, no ha satisfecho el pago de la/s factura/s emitida/s con fecha/s dd/mm/aaaa, que asciende a un importe de xxx euros.

De no abonarse la cantidad adeudada, tras el plazo de cuatro meses a partir de la recepción de dicho requerimiento, la empresa distribuidora adaptará durante otros seis meses adicionales la potencia de su hogar a un suministro mínimo vital de 3,5 kW, durante los cuales su suministro tampoco podrá ser suspendido.

Adicionalmente, si usted cumple los requisitos para ser vulnerable severo de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, del que le remitimos un extracto, puede ponerse en contacto con los servicios sociales del municipio y comunidad autónoma donde reside, para que le informen sobre la posibilidad de atender el pago de su suministro de electricidad.

[Inclúyase a continuación requisitos para ser vulnerable severo conforme al artículo 3 del citado real decreto]

ANEXO IV

Apéndice I

Modelo de requerimiento fehaciente de pago para consumidores en mercado libre a remitir por la comercializadora quince días hábiles antes de la finalización del plazo para iniciar el procedimiento de suspensión del suministro de electricidad

Mediante la presente, se le requiere el pago de las cantidades adeudadas en concepto de consumo de energía eléctrica.

A día de hoy, no ha satisfecho el pago de la/s factura/s emitida/s con fecha/s dd/mm/aaaa, que asciende a un importe de xxx euros.

De no abonarse la cantidad adeudada, **a partir del día [fecha],** la empresa distribuidora podrá suspender su suministro de electricidad.

Sin perjuicio de lo anterior, si usted cumple los requisitos para ser consumidor vulnerable, puede solicitar a una de las empresas comercializadoras de referencia acogerse al bono social, que supone un descuento sobre el precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC).

El cambio de modalidad en el contrato para pasar a PVPC, siempre que no se modifiquen los parámetros recogidos en el contrato de acceso de terceros a la red, se llevará a cabo sin ningún tipo de penalización ni coste adicional.

Siempre que se hayan acreditado los requisitos para ser consumidor vulnerable, una vez acogido al PVPC, de no haber sido abonada la cantidad adeudada, transcurridos 2 meses desde la fecha señalada anteriormente la empresa distribuidora adaptará durante 6 meses adicionales la potencia de su hogar a un suministro mínimo vital de 3,5 kW, durante los cuales su suministro tampoco podrá ser suspendido.

El enlace a la página web de la CNMC donde encontrará los datos necesarios para contactar con la comercializadora de referencia es el siguiente:

https://www.cnmc.es/ambitos-de-actuacion/energia/mercado-electrico#listados

Adicionalmente, si usted cumple los requisitos para ser vulnerable severo, puede ponerse en contacto con los servicios sociales del municipio y comunidad autónoma donde reside, para que le informen sobre la posibilidad de atender el pago de su suministro de electricidad.

Los requisitos para ser consumidor vulnerable vienen recogidos en el artículo 3 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, del que le remitimos un extracto.

[Inclúyase a continuación el texto del artículo 3 del citado real decreto]

Apéndice II

Modelo de requerimiento fehaciente de pago para consumidores acogidos al PVPC a remitir por la comercializadora de referencia quince días hábiles antes de la finalización del plazo para iniciar el procedimiento de suspensión del suministro de electricidad

Mediante la presente, se le requiere el pago de las cantidades adeudadas en concepto de consumo de energía eléctrica.

A día de hoy, no ha satisfecho el pago de la/s factura/s emitida/s con fecha/s dd/mm/aaaa, que asciende a un importe de xxx euros.

De no abonarse la cantidad adeudada, **a partir del día [fecha],** la empresa distribuidora podrá suspender su suministro de electricidad.

Sin perjuicio de lo anterior, si usted cumple los requisitos para ser consumidor vulnerable, puede solicitar a su comercializadora de referencia acogerse al bono social, que supone un descuento sobre el precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC).

Adicionalmente, si usted cumple los requisitos para ser vulnerable severo, puede ponerse en contacto con los servicios sociales del municipio y comunidad autónoma donde reside, para que le informen sobre la posibilidad de atender el pago de su suministro de electricidad.

Siempre que se hayan acreditado los requisitos para ser consumidor vulnerable, de no haber sido abonada la cantidad adeudada, transcurridos 2 meses desde la fecha señalada anteriormente la empresa distribuidora adaptará durante 6 meses adicionales la potencia de su hogar a un suministro mínimo vital de 3,5 kW, durante los cuales su suministro tampoco podrá ser suspendido.

Los requisitos para ser consumidor vulnerable vienen recogidos en el artículo 3 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, del que le remitimos un extracto.

[Inclúyase a continuación el texto del artículo 3 del citado real decreto]

Apéndice III

Modelo de requerimiento fehaciente de pago para consumidores acogidos al PVPC con bono social a remitir por la comercializadora de referencia quince días hábiles antes de la finalización del plazo para iniciar el procedimiento de suspensión del suministro de electricidad

Mediante la presente, se le requiere el pago de las cantidades adeudadas en concepto de consumo de energía eléctrica.

A día de hoy, no ha satisfecho el pago de la/s factura/s emitida/s con fecha/s dd/mm/aaaa, que asciende a un importe de xxx euros.

De no abonarse la cantidad adeudada, **a partir del día [fecha],** la empresa distribuidora podrá suspender su suministro de electricidad.

Adicionalmente, si usted cumple los requisitos para ser vulnerable severo de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, las condiciones de suspensión del suministro de electricidad para consumidores personas físicas titulares de un punto de suministro en su vivienda habitual, del que le remitimos un extracto, puede ponerse en contacto con los servicios sociales del municipio y comunidad autónoma donde reside, para que le informen sobre la posibilidad de atender el pago de su suministro de electricidad.

[Inclúyase a continuación requisitos para ser vulnerable severo conforme al artículo 3 del citado real decreto]

ANEXO V

Modelo de información a remitir por las comercializadoras sobre los puntos de suministro de electricidad a los que se haya requerido el pago

De acuerdo con el artículo 19.3 del Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable de energía eléctrica, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, le informamos del listado actualizado de puntos de suministro de electricidad a los que se ha requerido el pago de la factura.

Titular del contrato	NIF o NIE del titular	Domicilio a efectos de comunicaciones	Domicilio del punto de suministro de electricidad	Fecha a partir de la cual se puede suspender el suministro de electricidad (dd/mm/aaaa)

ANEXO VI

Modelo de comunicación a remitir por las comercializadoras de referencia a los consumidores, junto con la factura, durante los seis meses siguientes a la entrada en vigor de la orden ministerial prevista en el artículo 7.1

Le informamos de que el dd/mm/aa han entrado en vigor las nuevas condiciones de aplicación al bono social, que supone un descuento en la factura sobre el precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC).

Los nuevos requisitos que deben cumplir los consumidores vulnerables que pueden quedar acogidos al bono social, se encuentran recogidos en el artículo 3 del recientemente aprobado Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, que se recogen en la siguiente página.

Si usted cumple los requisitos señalados y desea solicitar la aplicación del bono social en su factura, puede solicitarlo presentando el modelo de solicitud disponible en nuestra página web y en nuestras oficinas [1]:

a) Por teléfono, en el número disponible en nuestra página web y en la página web de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia.

b) En nuestras oficinas[2].

c) Por fax o por medio de la dirección de correo electrónico disponibles en nuestra página web y en nuestras facturas.

[inclúyase la dirección de la página web donde está indicado el número de fax y la dirección de correo electrónico]

d) Por correo postal en la dirección disponible en nuestra página web y en nuestras facturas.

e) A través de nuestra página web.

[inclúyase la dirección de la página web donde está indicada la dirección de correo postal]

El modelo de solicitud de bono social está disponible en el siguiente enlace:

[inclúyase enlace a la dirección de la página web donde está disponible la solicitud del bono social]

De acuerdo con la normativa en vigor, si antes del dd/mm/aa no ha solicitado usted la aplicación del bono social bajo las nuevas condiciones y actualmente es usted beneficiario, a partir de la primera factura que se emita desde dicha fecha, o en la inmediatamente posterior, dejará de resultarle de aplicación el bono social y su suministro de electricidad se facturará al PVPC.

[Inclúyase en la siguiente página el texto del artículo 3 del citado Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerabl, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica]

[1] Si el comercializador de referencia dispone de oficinas de atención al ciudadano.

[2] Si el comercializador de referencia dispone de oficinas de atención al ciudadano.

ANEXO VII

Modelo de Renuncia a la aplicación del bono social

Mediante la firma del presente documento, como titular del contrato de suministro de energía eléctrica con la empresa [incluir nombre de comercializadora de referencia], RENUNCIO expresamente a la aplicación del bono social y, por tanto, renuncio al correspondiente descuento en la factura sobre el precio voluntario para el pequeño consumidor (PVPC) a la que tendría derecho si yo, o mi unidad familiar, cumpliese alguno de los requisitos siguientes:

– Cumplir los umbrales de renta establecidos, teniendo en cuenta la posible concurrencia de las circunstancias especiales que aumentan dichos umbrales (discapacidad reconocida igual o superior al 33 %, acreditar la situación de violencia de género, condición de víctima de terrorismo, en situación de dependencia de grado II o III o unidad familiar integrada por un único progenitor y, al menos, un menor).

– Estar en posesión del título de familia numerosa.

– Ser pensionista, o que todos los miembros de la unidad familiar lo sean, del Sistema de la Seguridad Social por jubilación o incapacidad permanente, percibiendo la cuantía mínima vigente en cada momento para dichas clases de pensión, y no percibiendo otros ingresos cuya cuantía agregada anual supere los 500 euros.

Lugar y fecha

Firmado,

[Incluir datos del consumidor]»

ANEXO VIII

Modelo de comunicación para informar sobre aplicación del suministro mínimo vital

Le informamos que, de no abonarse la cantidad adeudada, la potencia de su hogar se adaptará, durante un periodo de 6 meses, al suministro mínimo vital, establecida en 3,5 kW. Durante estos cuatro meses su suministro no podrá ser suspendido, y su potencia no podrá sobre pasar este límite.

Si usted cumple los requisitos para ser vulnerable severo de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica, del que le remitimos un extracto, puede ponerse en contacto con los servicios sociales del municipio y comunidad autónoma donde reside, para que le informen sobre la posibilidad de atender el pago de su suministro de electricidad.

[Inclúyase a continuación requisitos para ser vulnerable severo conforme al artículo 3 del citado real decreto].

§ 86

Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía

Comunidad Autónoma de Andalucía
«BOJA» núm. 251, de 31 de diciembre de 2003
«BOE» núm. 14, de 16 de enero de 2004
Última modificación: 5 de febrero de 2021
Referencia: BOE-A-2004-884

Téngase en cuenta que el título y las menciones contenidas en esta ley referidas a "consumidores y usuarios" se entenderán efectuadas a "personas consumidoras y usuarias", según establece la disposición final 4 de la Ley 3/2016, de 9 de junio. Ref. BOE-A-2016-6309

EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

A todos los que la presente vieren, sabed: Que el Parlamento de Andalucía ha aprobado y yo, en nombre del Rey y por la autoridad que me confieren la Constitución y el Estatuto de Autonomía, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente Ley de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

La defensa y protección de los consumidores y usuarios es una pieza clave del Estado social y democrático de Derecho que consagra la Constitución Española cuya importancia social y política no cesa de aumentar. La propia Constitución, en su artículo 51, reconoce esta importancia, encomendando a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses de los mismos.

El Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 18.1.6.ª, atribuye a nuestra Comunidad Autónoma la competencia exclusiva sobre defensa del consumidor y el usuario, sin perjuicio de la política general de precios y la legislación sobre defensa de la competencia, y de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general y la política monetaria del Estado. En el ejercicio de esta competencia, Andalucía fue una de las primeras Comunidades Autónomas en aprobar su propia Ley en esta materia. La Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía, ha sido una norma cuyos preceptos han enmarcado y guiado la actuación de las Administraciones Públicas de Andalucía para hacer efectivo el principio rector de la política social y económica que consagra el artículo 51 de la Constitución.

No obstante, la evolución social habida desde entonces, tanto en las necesidades de la protección del consumidor como en la legislación que le afecta —incluida la producida por las instituciones comunitarias europeas—, y en la misma relación entre el Derecho estatal y el autonómico, hacen muy conveniente la aprobación de esta nueva ley. Con esta perspectiva, respetando la competencia estatal sobre legislación civil y mercantil, se concretan ahora algunos de los derechos de los consumidores en las relaciones que surgen en el ámbito de las nuevas tecnologías y de los servicios de la sociedad de la información. Estas nuevas realidades también son tenidas en cuenta al regular la inspección, las infracciones y sanciones y las medidas administrativas no sancionadoras de protección, entendiendo que así se contribuye a clarificar la actuación de la Administración y a reforzar la posición de los consumidores en estos nuevos ámbitos.

Además, se regulan también en el nuevo texto ciertos aspectos de la actuación administrativa de defensa y protección de los consumidores. Se trata de materias que necesitan el rango de ley porque su contenido afecta a materias reservadas constitucionalmente a la ley. Evidentemente es así en todo lo relativo a las infracciones y sanciones administrativas, pero igualmente deben regularse por ley las normas que habilitan a la Administración para adoptar medidas no sancionadoras que aseguren los intereses públicos de los consumidores y para realizar la inspección administrativa con esa misma finalidad.

Para abordar esta Ley se ha tenido en cuenta la dimensión supranacional que tiene el Derecho de los consumidores y usuarios y la existencia de una normativa comunitaria en esta materia, cada vez con mayor incidencia en un mercado de bienes y servicios que se ha globalizado y ha pasado a abarcar relaciones entre agentes económicos y consumidores impensables apenas hace unas décadas.

Las instituciones comunitarias han asumido que la política de los consumidores es un elemento esencial y prioritario para la consecución de la mejora de la calidad de vida de todos los ciudadanos de la Unión Europea, lo que ha supuesto una copiosa producción normativa en la materia. Así, pueden destacarse numerosas normas comunitarias en materia de seguridad de los productos y protección de los consumidores, entre ellas las que se proyectan sobre la seguridad general de los productos, responsabilidad por productos defectuosos, sistemas de pago, comercialización a distancia de servicios financieros, pensiones, seguros e inversiones, ventas a domicilio, utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido, viajes combinados, acciones de cesación, cooperación administrativa, etc. También se han aprobado disposiciones sobre la seguridad de los servicios y responsabilidad de los proveedores de servicios, y sobre la protección de los consumidores para la realización de compras seguras, comercio electrónico, servicios de interés general, prácticas comerciales leales, publicidad comparativa y engañosa, indicación de precios, cláusulas abusivas en los contratos, venta y garantías de los bienes de consumo, y ventas a distancia.

En cuanto a las cuestiones formales, se ha optado por la utilización del término consumidor para referirse tanto a los consumidores propiamente dichos como a los usuarios, ya que, aunque quizás se pudiera ensayar una distinción teórica entre ambas nociones, el régimen jurídico de protección que se les otorga es idéntico y su reiterada utilización a lo largo del texto haría su lectura más difícil sin aportar matices diferenciadores importantes. Únicamente se mantiene la referencia a consumidores y usuarios en la denominación de determinados órganos y en lo referente a las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

El objetivo de la Ley se concreta en la defensa y protección del consumidor a través de una mejora de la calidad de los bienes y servicios mediante un adecuado y efectivo control e inspección de éstos, garantizando a los ciudadanos una especial protección de los intereses económicos y sociales articulada a través de dos elementos básicos: la actuación de las Administraciones Públicas y el fomento de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

II

El título I se ocupa de las disposiciones generales y de los principios informadores de los derechos de los consumidores. Su referente directo es la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los

Consumidores y Usuarios, de la que incluso se respeta la literalidad de gran parte de su articulado, con modificaciones de detalle que en nada afectan al fondo. El punto de partida lo constituye la proclamación de una serie de derechos básicos de los consumidores, que se sintetizan en los siguientes: el derecho a la protección de la salud y seguridad, el derecho a la protección de los intereses económicos y sociales, el derecho a la información y el derecho a la participación. Junto a estos derechos básicos se recogen otros que no son sino complemento o instrumento de aquéllos: el derecho a la indemnización y reparación efectiva de daños, el derecho a la educación y formación y el derecho a la especial protección en situaciones de inferioridad.

A partir de ahí, los distintos capítulos en los que se divide el título I se ocupan del desarrollo de cada uno de estos derechos. No obstante, la concreción normativa de estos derechos no se agota en esta Ley, sino que hay que acudir más allá, a los desarrollos legislativos de otras materias cercanas o conexas, tales como la sanidad, seguridad industrial, turismo, espectáculos públicos, transportes, seguros o banca, que, junto a otros aspectos y quizás con diversa perspectiva, también regulan los derechos de los consumidores y sus medios de protección.

En cuanto al derecho a la protección de la salud y seguridad, el punto central de la regulación lo constituye la prohibición de que los bienes o servicios destinados a los consumidores representen un riesgo inaceptable para su salud y seguridad. Sin duda alguna, la noción de riesgo inaceptable es un complejo concepto jurídico indeterminado, que conlleva un cierto margen de apreciación por parte de los poderes públicos, pero se ha optado por esa denominación que es la empleada por la Unión Europea. El objetivo de alcanzar un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de los consumidores puede obligar a adoptar decisiones restrictivas de la comercialización de bienes o servicios en ámbitos donde exista una incertidumbre científica. Esta prohibición se complementa con un mandato a los poderes públicos de vigilancia, control e inspección de las correspondientes condiciones de seguridad y salubridad de bienes y servicios, debiendo prestarse una especial atención a los bienes de primera necesidad y los servicios esenciales, por su particular trascendencia.

En cuanto al derecho a la protección de los intereses económicos y sociales, éste se plasma en multitud de preceptos. Especial trascendencia tiene en este ámbito lo relativo a la reparación efectiva de los daños ocasionados al consumidor, lo que explica que sea objeto de un capítulo específico. A este respecto, los dos instrumentos fundamentales son, por un lado, las acciones judiciales de responsabilidad civil que pueden ejercer los consumidores cuando se les ocasiona un daño y, por otro, el arbitraje de consumo. No obstante, las competencias normativas sobre ambas materias corresponden al Estado, por lo que el texto se limita a remitir a esta legislación y a dirigir un mandato a los poderes públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía para que éstos las favorezcan y fomenten.

Por su parte, el capítulo VI se ocupa del derecho a la información. En principio, éste es un derecho distinto a los dos anteriores, pero, en muchas ocasiones, se convierte en un mero medio o complemento, bien para garantizar la salud y seguridad de los consumidores, bien para proteger sus legítimos intereses económicos y sociales. Los medios a través de los que se pretende garantizar esta información a los consumidores son muy variados: desde el establecimiento de mandatos a los propios poderes públicos hasta la imposición a los sujetos responsables de la producción, comercialización y venta de bienes o prestación de servicios del deber de informar veraz, suficiente y comprensiblemente a los consumidores sobre las características de los mismos. A este respecto, ha de destacarse la regulación que se contiene en el marco de la legislación europea y estatal de este deber en el ámbito de los servicios de la sociedad de la información.

En cuanto al derecho de participación en los asuntos públicos, la Ley se centra en la que tiene lugar a través de las organizaciones o asociaciones de consumidores, que constituyen hoy en día una pieza clave en el sistema jurídico de protección al consumidor. Con este presupuesto, se regulan las condiciones que éstas tienen que cumplir para ser consideradas asociaciones u organizaciones de consumidores a todos los efectos previstos por la presente Ley, que van desde su derecho a formar parte de órganos tales como el Consejo Andaluz de Consumo o el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, pasando por su derecho a ejercer las acciones judiciales previstas por la legislación aplicable, hasta la

facultad para recibir ayudas públicas. En este contexto, se ha considerado oportuno que el Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, creado y regulado hasta ahora por normas reglamentarias, pase a tener reflejo en la Ley y, por tanto, una garantía legal de su existencia misma y configuración esencial como es más conveniente a su posición y funciones.

III

Dentro ya de la actuación administrativa de protección de los consumidores que se ha incluido en el título II, un aspecto capital es el del control e inspección. Esta actividad administrativa es imprescindible, no ya fundamentalmente para sancionar las infracciones a la normativa protectora de los consumidores y reaccionar ante las situaciones de riesgo con medidas no sancionadoras, sino, antes que todo eso, para evitar que se produzcan las infracciones y los riesgos. Por eso, el capítulo dedicado al control e inspección destaca que la actividad de inspección no ha de identificarse con la actividad previa y preordenada exclusivamente al procedimiento sancionador, sino que tiene otras funciones.

Esta Ley quiere una inspección con las potestades necesarias para cumplir su tarea, que respalden su actuación y cuenten con la colaboración de todos aquellos órganos administrativos cuya actividad pueda verse afectada, de alguna manera, por la actuación de la inspección de Consumo. Para la eficacia de su función es preciso contar con procedimientos de actuación que no impongan trámites gravosos ni dilaten temporalmente la adopción de las medidas procedentes para garantizar la salud y la seguridad de los ciudadanos.

Se ocupa también la Ley de algunos aspectos organizativos de la inspección. Entre las novedades a este respecto debe destacarse el relevante papel que ha de desempeñar la Comisión Coordinadora de las Inspecciones de Bienes y Servicios de la Junta de Andalucía, órgano interdepartamental que habrá de canalizar la coordinación y la colaboración entre distintas Consejerías y hasta de varios servicios de una misma Consejería.

IV

La Ley, en el capítulo III del título II, presta especial atención a las potestades no sancionadoras de la Administración para evitar situaciones de riesgo para los derechos de los consumidores. De conformidad con lo establecido en el Derecho comunitario y en el Derecho estatal básico, se contemplan, desde luego, las situaciones de riesgo para la salud y seguridad que puedan derivar de bienes, regulando la actuación que deben desarrollar en tales supuestos las Administraciones de la Comunidad Autónoma. Pero se prevén también en esta Ley potestades ante las situaciones de riesgo que deriven de servicios y para algunas que afecten gravemente a los intereses económicos de los consumidores. Se han concretado los supuestos de hecho ante los que la Administración debe reaccionar para proteger los intereses públicos afectados, enumerando las medidas administrativas de aplicación en cada caso, en función de la naturaleza y circunstancias en que se presenten.

Así mismo se regulan los requisitos formales para la adopción de estas medidas con todas las garantías posibles y se valoran igualmente las posibilidades de medidas provisionales y urgentes en todos los casos en que lo requieran para que no se consumen o perpetúen los daños a la salud o a la seguridad y los más graves y patentes fraudes.

V

El capítulo IV del título II, dedicado a infracciones y sanciones, está presidido por el deseo de cumplir rigurosamente con el principio constitucional de tipicidad, no sólo en lo relativo a las infracciones, que se enumeran y describen con minuciosidad y precisión, sino también de las sanciones, procurando reducir los márgenes de las procedentes en cada caso, de manera que los ciudadanos y la Administración, así como finalmente los tribunales, tengan un marco estricto al que atenerse, unificándose así los criterios de graduación a aplicar por los distintos órganos sancionadores en materia de consumo.

Junto a ello, se pretende que la potestad sancionadora sirva también con eficacia a la protección de los intereses de los consumidores, incluyendo, como novedad, la de los

consumidores concretos víctimas de la infracción reprimida, de manera que se cumpla más adecuadamente su función de retribución proporcional a la concreta lesión sufrida por el ciudadano y de prevención especial y general. Para ello, entre otras cosas, se introducen algunas modificaciones en el cuadro general de las sanciones, entre las que destaca la previsión del comiso del beneficio ilícito obtenido. Aunque esta modalidad de comiso no está prevista en la legislación estatal de protección de los consumidores, su introducción aquí no supone una divergencia notable. Entre otras razones, porque esto mismo lo trata de conseguir el Derecho estatal de consumo con el incremento de las multas y porque en otros sectores el mismo Derecho estatal ha consagrado esta misma sanción de comiso del beneficio ilícito. Lo mismo puede decirse de la nueva sanción de apercibimiento o de las concreciones que se hacen sobre la sanción de cierre de establecimientos, toda vez que, de una parte, la legislación estatal de consumo ni siquiera establece un mínimo para las multas correspondientes a las infracciones leves y, de otra, el cierre de establecimientos propiamente dicho no tiene sentido cuando, como es cada vez más frecuente, las actividades infractoras no se realizan en un establecimiento físico.

Igualmente, la Ley se ocupa de la localización de las infracciones y aborda con precisión y rigor la determinación de los sujetos responsables, que es una de las cuestiones que, por la singularidad de la realidad regulada, ha presentado mayores dificultades en el ámbito de la defensa de los consumidores.

VI

Para una real protección de los consumidores es imprescindible la existencia de una organización administrativa adecuada y suficiente, específicamente dedicada al logro de ese objetivo y a la ejecución de la legislación de defensa de los consumidores en todos los ámbitos en que es aplicable y están en juego los intereses de los consumidores. Ello no depende sólo de los medios materiales y humanos, sino de las competencias que se le otorguen y de su posición en el conjunto de la estructura administrativa respecto a otros órganos que se ocupan de sectores concretos y aplican la correspondiente legislación sectorial. A evitar una fragmentación peligrosa y perturbadora que, a la postre, impide realizar una política de conjunto y una actividad administrativa eficaz y coherente de protección de los consumidores se dirigen muchos de los preceptos de esta Ley, no sólo los de las disposiciones generales que ocupan el capítulo I del título II de la Ley, sino otros específicos sobre inspección, medidas no sancionadoras e infracciones y sanciones.

Lo que se pretende es huir de la idea de que el ámbito material de actuación de los órganos de defensa de los consumidores es sólo aquél puramente residual no cubierto por la actuación y competencias de los órganos sectoriales. Error que deriva a su vez de configurar la legislación de consumo como una legislación supletoria de la establecida para cada sector de producción, comercio o prestación de servicios. Lo que se logra es que la legislación de consumo y los órganos administrativos llamados a aplicarla tengan un sentido y un ámbito general y horizontal que afecta a cualesquiera bienes, servicios, actividades o funciones dirigidos a los consumidores, de modo que inevitablemente ha de atravesar a ciertas legislaciones y organizaciones administrativas sectoriales con las que debe compatibilizarse armoniosamente.

VII

La Ley quiere aumentar las competencias locales, sobre todo de los municipios, en la protección de los consumidores. Así queda plasmado en el título III y en los lugares correspondientes del título II, según se trate de competencias de inspección, de la adopción de medidas no sancionadoras o del ejercicio de la potestad sancionadora. Lo hace no sólo para cumplir el mandato constitucional de autonomía local y para satisfacer las legítimas aspiraciones de los municipios andaluces en un ámbito que, a veces, es muy adecuado para su actuación, sino también convencida de que así se puede mejorar la actuación administrativa e incrementar los medios personales y materiales dedicados a la protección de los consumidores y, por tanto, la posición de éstos.

Esta atribución de competencias locales, muy por encima de lo establecido en la legislación estatal supletoria, se quiere, no obstante, que quede limitada a los asuntos de

consumo más específicamente locales. Así, respetando al máximo la autonomía local y teniendo en cuenta la diversa capacidad de los municipios, se establece un sistema que no impide la ágil actuación de la Administración autonómica, que, según los casos, se desarrollará en su ámbito propio o completará o suplirá a la local, sin necesidad de complejos y formales mecanismos de sustitución o subrogación. En el fondo, late en el sistema que se instaura el principio de subsidiariedad, pero buscando sobre todo la simplicidad, la eficacia y la rapidez, articulándose mediante una fórmula de competencias concurrentes e indistintas que permitirá en todo caso que la Administración autonómica garantice un nivel homogéneo de protección en Andalucía.

TÍTULO I

Disposiciones generales y principios informadores de los derechos de los consumidores

CAPÍTULO I

Objeto, ámbito de actuación y definiciones

Artículo 1. *Objeto.*

Constituye el objeto de esta Ley la defensa y protección de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de Andalucía, en cumplimiento del mandato establecido en el artículo 51.1 y 2 de la Constitución Española y del ejercicio de la competencia exclusiva que el artículo 18.1.6.ª del Estatuto de Autonomía para Andalucía confiere a la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Artículo 2. *Actuación de las Administraciones Públicas.*

1. A los efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, las Administraciones Públicas de Andalucía garantizarán con medidas eficaces la defensa y protección de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito de su competencia.
2. Las Administraciones Públicas de Andalucía velarán especialmente y colaborarán, de acuerdo con la legislación vigente, por la defensa y protección de los consumidores y usuarios en situaciones catastróficas o de emergencia, o de perturbación grave en el abastecimiento o suministro de bienes de primera necesidad y de servicios esenciales para la comunidad.
3. A fin de garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, las Administraciones Públicas de Andalucía fomentarán el asociacionismo de consumo como un instrumento básico de protección al consumidor y usuario.

Artículo 3. *Definiciones.*

A efectos de esta Ley se entiende por:

a) Consumidores y usuarios: las personas físicas, jurídicas y entidades sin personalidad jurídica que gocen de esa condición de acuerdo con el artículo 3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias.

Las referencias efectuadas en esta ley a los consumidores se entenderán hechas a las personas consumidoras y usuarias.

b) Destinatarios finales:

Las personas físicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios cuya exclusiva finalidad sea el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.

Las personas jurídicas que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios destinados de forma desinteresada, gratuita o sin ánimo de lucro a sus trabajadores, socios o miembros o para ellas mismas.

Las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios sin ánimo de lucro.

c) Bienes o servicios: Cualesquiera productos, actividades o funciones, utilizadas por los consumidores, independientemente del carácter individual o social, público o privado, de quienes los produzcan, suministren o los presten.

d) Bienes de primera necesidad y servicios esenciales: Aquellos que por sus singulares características resulten básicos para los consumidores, o sean de uso o consumo común ordinario y generalizado.

e) Órganos de defensa del consumidor: Los órganos administrativos que, en las Administraciones Públicas que tienen atribuidas competencias en materia de defensa y protección de los consumidores, ejercen dichas competencias.

f) Servicios de la sociedad de la información: Aquellos servicios que, de conformidad con la normativa comunitaria y estatal y con las exclusiones que en ellas se establezcan en cada momento, se prestan, generalmente a cambio de una remuneración, sin que las partes estén presentes simultáneamente, por vía electrónica y a petición individual de su destinatario.

CAPÍTULO II

Derechos de los consumidores

Artículo 4. *Derechos de los consumidores.*

Son derechos de los consumidores, en el ámbito de la aplicación de esta Ley:

1. La efectiva protección frente a las actuaciones que por acción u omisión ocasionen riesgos o daños que puedan afectar a la salud, al medio ambiente, o a la seguridad de los consumidores.

2. La protección, reconocimiento y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.

3. La indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta Ley tutela, de conformidad con la legislación vigente.

4. La constitución de organizaciones y asociaciones de consumidores a través de las cuales ejercerán:

a) La participación en las actividades de las instituciones públicas andaluzas que directamente les afecten.

b) La audiencia en consulta para la elaboración de las disposiciones de carácter general que puedan interesarles o afectarles.

c) La representación de los derechos e intereses reconocidos y protegidos en esta Ley.

5. La información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los bienes y servicios susceptibles de uso y consumo, de acuerdo con la normativa vigente.

6. La educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores.

7. La especial protección en aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

Artículo 5. *Nulidad de actos y negocios contrarios a la presente Ley.*

La exclusión voluntaria de la presente Ley, la renuncia previa a los derechos e intereses en ella reconocidos y los actos en fraude de la misma serán nulos de pleno derecho.

CAPÍTULO III

Derecho a la protección de la salud y la seguridad

Artículo 6. *Seguridad de bienes y servicios.*

1. Los bienes y servicios destinados a los consumidores en Andalucía deberán estar elaborados y ser suministrados o prestados de modo que no presenten riesgos inaceptables para la salud y la seguridad física. En caso contrario, deberán ser retirados, suspendidos o inmovilizados por procedimientos eficaces.

2. Las Administraciones Públicas de Andalucía velarán para que los consumidores conozcan las condiciones y modos de consumo o empleo de los bienes o servicios, de manera que con su adecuada observancia no se puedan originar previsibles riesgos o daños.

Artículo 7. *Vigilancia, control e inspección de las Administraciones Públicas.*

Las Administraciones Públicas de Andalucía ejercerán la adecuada vigilancia, control e inspección al objeto de prevenir y sancionar la elaboración, utilización, circulación y oferta en su territorio de sustancias, bienes y servicios que no cumplan las condiciones reglamentariamente exigidas para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores, de acuerdo con la legislación vigente.

Artículo 8. *Bienes de primera necesidad y servicios esenciales.*

Serán objeto de una especial vigilancia, control e inspección los bienes de primera necesidad y los servicios esenciales para la comunidad.

Artículo 9. *Medidas de vigilancia especial.*

Las Administraciones Públicas de Andalucía, sin perjuicio de las que en cada caso puedan adoptarse, ejercerán medidas de vigilancia especial y permanente para asegurar el cumplimiento de la normativa reguladora sobre:

a) La calidad higiénico-sanitaria de los alimentos y bebidas y de los establecimientos donde se elaboren, almacenen o expendan.
b) El origen, distribución y utilización de los productos tóxicos y sustancias peligrosas.
c) La seguridad y habitabilidad de viviendas y sus servicios comunitarios, tales como fluido eléctrico, gas, agua, saneamiento y ascensor, así como prevención y extinción de incendios.
d) La seguridad y calidad de los medios de transportes públicos de personas o mercancías y, en particular, del transporte escolar.
e) La seguridad en establecimientos públicos considerados como tales por la normativa de aplicación, así como en centros educativos y demás lugares de uso o disfrute comunitario.
f) La composición, grado de inflamabilidad, toxicidad y normas de uso de los productos textiles, así como la seguridad de los productos dirigidos a la infancia.
g) La accesibilidad arquitectónica, urbanística, en el transporte y en la comunicación de las personas con discapacidad.

CAPÍTULO IV

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 10. *Protección de los derechos e intereses de los consumidores.*

En el ámbito de esta Ley, la Administración de la Junta de Andalucía comprometerá su política social y económica a la consecución de la máxima satisfacción y respeto de los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

Artículo 11. *Medidas de protección.*

Para la justa protección y adecuada satisfacción de los legítimos intereses de los consumidores, los órganos competentes de la Administración de la Junta de Andalucía adoptarán las medidas precisas para:

a) Asegurar el reconocimiento y apoyo en la Comunidad Autónoma de Andalucía de las organizaciones o asociaciones de los consumidores , con vistas a su participación activa, representación y audiencia.

b) Asistir a los consumidores en el ejercicio de su libre acceso a los bienes y servicios del mercado, en condiciones de equilibrio e igualdad, especialmente, en caso de posición de dominio en el mercado o cuando se trate de servicios esenciales.

c) Garantizar el justo equilibrio de prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores con la Administración de la Junta de Andalucía o con entidades o empresas, públicas o privadas, gestoras de servicios públicos dependientes de la Junta de Andalucía.

d) Solicitar de los órganos y autoridades competentes, encargados de controlar y sancionar la actividad publicitaria, el efectivo ejercicio de sus funciones conforme a la legislación vigente, de modo que los consumidores sean destinatarios de una publicidad sujeta a los principios de legalidad, veracidad y autenticidad.

Artículo 12. *Sistemas de control e inspección.*

Los órganos de defensa del consumidor, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otros órganos y de acuerdo con la normativa vigente, vigilarán y desarrollarán sistemas de control e inspección a fin de conseguir en Andalucía:

a) La exactitud en el peso y medida de los bienes y la correcta prestación de los servicios.

b) El cumplimiento de las normas de calidad en los bienes y servicios ofertados a los consumidores.

c) La legalidad, transparencia y accesibilidad de los precios, sean al contado o a plazos, y condiciones económicas de cualesquiera bienes o servicios que se oferten a los consumidores, así como la participación en concursos o similares, indicando siempre si están incluidos los impuestos. En especial:

La legalidad de los precios de los repuestos de los bienes al aplicarlos en las reparaciones y mano de obra, traslado y visita.

La claridad en los costes y comisiones que se deriven de toda clase de operaciones financieras que, siempre que sea posible y sin perjuicio de otros medios de publicidad legalmente establecidos, habrán de ser advertidos al consumidor con carácter previo a la realización de cada concreta operación, incluso cuando ésta se realice a través de cajeros automáticos.

d) La posibilidad de acceso a los servicios de telecomunicaciones en unas adecuadas condiciones de calidad y a la prestación de estos servicios con respeto a los derechos recogidos en esta Ley.

e) La adecuación estricta a la normativa vigente sobre régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores.

f) La efectividad y satisfacción del derecho de los consumidores a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo legalmente establecido en la contratación de bienes de naturaleza duradera.

g) El derecho a la entrega de presupuestos previos, clara y debidamente explicados, en la prestación de servicios técnicos de reparación o mantenimiento de bienes de naturaleza duradera.

h) El derecho a la entrega del documento original o copia acreditativa de las transacciones comerciales o de la correspondiente factura, contraseña, recibo, justificante, sellados y firmados, extendidos con claridad y sencillez, y debidamente desglosados. En caso de venta o contratación de bienes y servicios con carácter masivo y ordinario, se vigilará, controlará e inspeccionará la entrega de billetes mecanizados en los que han de constar necesariamente los datos identificativos del negocio o establecimiento y los signos o claves de los bienes o servicios contratados o adquiridos.

i) La efectiva aplicación y estricto cumplimiento de las disposiciones vigentes referentes a la elaboración, distribución, información, publicidad, promoción, oferta y venta de bienes y servicios.

j) La elección, por parte del consumidor, del sistema de pago correspondiente.

CAPÍTULO V

Derecho a la indemnización y reparación de daños

Artículo 13. *Reparación de daños.*

Sin perjuicio de las sanciones que procedan, en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original, la devolución de las cantidades indebidamente percibidas y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deba responder civilmente. Una vez determinados dichos daños, serán notificados al infractor para que en el plazo de un mes proceda a su satisfacción, quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial.

Artículo 14. *Promoción del derecho a la reparación de daños.*

Los órganos de defensa del consumidor adoptarán aquellas medidas que favorezcan y promuevan la indemnización y reparación de daños a los consumidores, incluyendo entre ellos los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos.

Artículo 15. *Arbitraje.*

1. Las Administraciones Públicas de Andalucía, en el ámbito de sus competencias, ejercerán las funciones que la legislación vigente les atribuya de fomento, gestión y desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, dotándolo para ellos de los medios materiales y humanos necesarios.

2. La Administración de la Junta de Andalucía establecerá los procedimientos que permitan difundir el arbitraje como medio de agilizar la resolución de conflictos en materia de consumo.

3. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en el ámbito de sus competencias, propiciarán que las entidades o empresas públicas que dependen de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos y de interés general se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo.

4. La Junta Arbitral de Consumo de Andalucía es el órgano administrativo de la Administración de la Junta de Andalucía para la gestión del arbitraje institucional de consumo y la prestación de servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría, tanto a las partes como a las personas que desempeñan la función arbitral.

5. El desempeño de la función arbitral participando en los órganos arbitrales, colegiados o unipersonales, una vez finalizado el ejercicio de dicha función en cada procedimiento, con la formalización y firma del laudo, dará derecho a indemnización en los términos y cuantía que establezca la normativa reglamentaria correspondiente.

CAPÍTULO VI

Derecho de información

Artículo 16. *Medidas de protección de la información.*

A los efectos de dar protección jurídica al derecho contemplado en este capítulo, las Administraciones Públicas de Andalucía adoptarán medidas eficaces dirigidas a:

a) Facilitar a los consumidores toda clase de información sobre materias o aspectos que les afecten o interesen directamente y, de modo particular, sobre la construcción de viviendas.

b) Asistir a los consumidores frente a las prácticas, métodos y sistemas de publicidad, promoción o comunicación que atenten contra la libre y racional elección entre las ofertas concurrentes en el mercado, sin perjuicio de la aplicación de la normativa vigente.

c) Vigilar que la publicidad dirigida a los menores cumpla los principios y limitaciones establecidos en la normativa vigente.

d) Promover y facilitar el acceso de los consumidores, a través de sus organizaciones o asociaciones, a los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía.

e) En los medios de comunicación social de los que sean titulares la Junta de Andalucía y las Administraciones locales se prohibirá la publicidad desleal, engañosa, encubierta o subliminal y aquella que atente a la dignidad humana o de los grupos étnicos, culturales o sociales.

f) Facilitar a los consumidores la información necesaria que les permita identificar los bienes y servicios producidos por empresas andaluzas.

Artículo 17. *Obligación de facilitar información.*

1. En defensa de los intereses colectivos de los consumidores, y de acuerdo con la normativa vigente, los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes o prestación de servicios están obligados a ofrecer una información veraz, suficiente y comprensible sobre las características de los mismos, los procedimientos de contratación y todo aquello que afecte a su uso y consumo.

2. La obligación de informar a que se refiere el apartado anterior será igualmente exigible en el mercado inmobiliario de viviendas que se desarrolle en la Comunidad Autónoma de Andalucía, al objeto de que los consumidores puedan conocer de forma concreta, precisa y objetiva la calidad y los sistemas de puesta en obra de los materiales de construcción, de las unidades de obra y de las instalaciones de los servicios de todo tipo, tanto individuales como comunitarios, así como las instrucciones de uso, mantenimiento y conservación.

3. En el ámbito de los servicios de la sociedad de la información, para los efectos de lo previsto en el presente artículo, se estará a lo dispuesto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, o normativa vigente en su caso, sin perjuicio del cumplimiento de los demás requisitos que en materia de información se establezcan reglamentariamente.

4. Los órganos de defensa del consumidor de la Junta de Andalucía garantizarán y promoverán el derecho a la información en los términos anteriormente indicados y velarán para que los servicios, de la sociedad de la información facilitados por un prestador de servicios establecido en territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía, respeten todas las disposiciones dictadas en defensa de los consumidores.

5. Salvo en los casos en que expresamente se encuentren reglamentados, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar.

Artículo 18. *Obligación de disponer de libro de quejas y reclamaciones, de tramitar y contestar a las mismas.*

1. En todos los establecimientos o centros que comercialicen bienes o presten servicios en Andalucía deberá estar a disposición de los consumidores un libro de quejas y reclamaciones, debidamente numerado y sellado por la Administración de la Junta de Andalucía, así como carteles indicativos de su existencia en la forma establecida reglamentariamente.

2. Todas las quejas y reclamaciones que se presenten por escrito deberán ser contestadas por las Administraciones competentes y por los sujetos responsables comprendidos en el artículo 17.1 mediante escrito razonado a los interesados.

Artículo 19. *Espacios en medios de comunicación.*

Los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía dedicarán espacios y programas no publicitarios, a la información de los consumidores.

En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, tendrán acceso y participación las organizaciones y asociaciones de consumidores, así como los sectores, públicos y privados, suministradores de bienes y servicios afectados.

Artículo 20. *Oficinas de información al consumidor.*

1. A los efectos de lo dispuesto en el artículo 16 a), se crearán Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública.

2. Las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública son órganos de información, orientación y asesoramiento a los consumidores, en el ámbito de la Comunidad Autónoma Andaluza.

3. Son funciones de estas Oficinas de Información al Consumidor y Usuario:

a) La información, ayuda y orientación a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.

b) La recepción, registro y acuse de recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje de los consumidores, y su remisión a las entidades u órganos correspondientes.

c) Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos.

d) Elevar consulta a los Consejos Provinciales o al Consejo Andaluz de Consumo en aquellos asuntos que se consideren de interés o relevancia para los consumidores.

e) Suministrar, a través de los órganos competentes en materia de consumo de la Administración de la Junta de Andalucía, la información requerida por las distintas Administraciones Públicas.

f) Recibir peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan, o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.

g) Facilitar a los consumidores, así como a las organizaciones o asociaciones de éstos, los datos referentes a registro y autorización de bienes o servicios, así como de los que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo o peligrosidad ; facilitar información sobre sanciones firmes, impuestas en el plazo de tres años, por infracciones contra los derechos de los consumidores y la regulación de los precios y condiciones de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

h) Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de los consumidores en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los mismos.

Para el desarrollo de las campañas y programas podrá contarse con las propuestas y colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores existentes dentro del ámbito de su actuación.

i) Asistir y apoyar a las organizaciones y asociaciones de consumidores, así como facilitar a los consumidores toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de las mismas, potenciando así el asociacionismo de aquéllos.

j) Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

4. Queda prohibida toda forma de publicidad no institucional expresa o encubierta en las Oficinas de Información al Consumidor a las que se refiere este artículo.

Artículo 21. *Oficinas Municipales de Información al Consumidor.*

1. La creación y ubicación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor se efectuará atendiendo a los criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores.

2. La Administración de la Junta de Andalucía fomentará especialmente la creación de Oficinas Municipales de Información al Consumidor:

a) En las mancomunidades o agrupaciones de municipios.

b) En todos los municipios capitales de provincia de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

c) En los distintos distritos municipales de las ciudades de más de cincuenta mil habitantes.

d) En los municipios de más de 20.000 habitantes.

e) En los municipios de alto grado de población flotante, en la forma en que se establezca reglamentariamente.

Artículo 22. *Participación de las Diputaciones Provinciales.*

Las Diputaciones Provinciales, dentro de su ámbito territorial, podrán asumir la función de información y orientación a los consumidores en aquellos municipios donde no se

dispongan de Oficinas Municipales de Información al Consumidor, pudiendo llevarlas a cabo en colaboración con las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

Artículo 23. *Coordinación de las Oficinas Municipales de Información al Consumidor.*

La Administración de la Junta de Andalucía, a través de la Consejería competente en materia de protección a los consumidores, coordinará la labor de las Oficinas de Información al Consumidor de titularidad pública y podrá prestar a las mismas el apoyo técnico y económico necesario para su implantación y funcionamiento, en los términos que reglamentariamente se determine.

CAPÍTULO VII

Derecho a la Educación y a la Formación

Artículo 24. *Programas de educación y formación.*

Para la adecuada satisfacción de los derechos de educación y formación de los consumidores, las Administraciones Públicas de Andalucía organizarán, promoverán e incentivarán, en la forma que reglamentariamente se determine, programas de educación y formación a los consumidores en Andalucía para contribuir a:

a) El desarrollo de la capacidad de ejercer una elección libre y racional de los bienes y servicios ofertados, así como una correcta y más beneficiosa utilización de los mismos.

b) La divulgación del conocimiento básico y elemental del funcionamiento del mercado, así como de los medios e instrumentos para ejercitar y satisfacer los derechos e intereses legítimos de los consumidores.

c) El desarrollo de la conciencia individual y colectiva sobre la necesidad de adecuar las pautas de consumo a la utilización racional de los recursos naturales.

d) La divulgación con conocimientos sobre medidas de prevención de riesgos y daños que puedan derivarse del consumo de bienes o de la utilización de bienes y servicios.

e) La formación especializada de educadores y enseñantes en materia de consumo.

f) La divulgación del conocimiento básico y elemental de la presente Ley.

Artículo 25. *Educación en materia de consumo.*

La Administración de la Junta de Andalucía, a través de la Consejería competente en materia educativa, fomentará la incorporación en el diseño curricular correspondiente como materia transversal, la educación en temas de consumo, en los diferentes niveles educativos, en la forma que se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de los mismos.

Artículo 26. *Programas de formación.*

Los órganos de defensa del consumidor de la Junta de Andalucía desarrollarán y coordinarán programas de formación para educadores, consumidores y, especialmente, para los cuadros técnicos de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, así como el desarrollo de actividades de especialización para el personal de las Administraciones Públicas de Andalucía vinculado al área de consumo. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios serán oídas en la elaboración de los citados programas.

CAPÍTULO VIII

Derecho de participación, representación y audiencia

Artículo 27. *Formación en medios de comunicación.*

Los medios de comunicación social de los que sea titular la Junta de Andalucía dedicarán en sus respectivas programaciones espacios no publicitarios, destinados a la educación y formación de los consumidores, en la forma que reglamentariamente se

determine, pudiéndose contar para ello con colaboración las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

Artículo 28. *Organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.*

Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios de Andalucía, constituidas de conformidad con la legislación vigente, son cauces de participación en los asuntos públicos de la Comunidad Autónoma de Andalucía que les afecten, así como de representación, consulta y defensa de los derechos e intereses de los consumidores.

Artículo 29. *Consideración de organización o asociación de consumidores y usuarios.*

1. A los efectos de la presente Ley, se consideran organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios aquellas cuyo objeto social, determinado en los Estatutos de las mismas, sea la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de sus asociados como consumidores, así como la defensa de los intereses colectivos de los ciudadanos en cuanto a su condición de consumidores en general.

2. Asimismo, se consideran organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, a los efectos de esta Ley, las entidades constituidas en Andalucía exclusivamente por consumidores con arreglo a la Ley de Cooperativas Andaluzas que reúnan las siguientes condiciones:

a) Incluir dentro de su objeto social, en los Estatutos, la defensa, asistencia, información, educación y formación de sus miembros como consumidores.

b) Formar un fondo social integrado por las aportaciones de los socios y por el 15%, como mínimo, de los excedentes netos de cada ejercicio económico, destinado exclusivamente a la defensa, información, educación y formación de los socios, en materias relacionadas con el consumo.

Artículo 30. *Condiciones para el acceso a beneficios.*

1. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios de Andalucía podrán gozar de los beneficios que les reconoce la presente Ley y sus disposiciones de desarrollo cuando reúnan las siguientes condiciones:

a) Figurar inscrita en el Registro Público de Asociaciones y Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía.

b) Aplicar los medios de fomento y ayuda que se les otorgue para tal fin a la exclusiva defensa de los consumidores.

c) Tener un funcionamiento democrático en todo lo relacionado con la toma de decisiones, elección de los órganos directivos y elaboración de los programas de actividades.

d) Cumplir los requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficios, teniendo en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades a desarrollar.

2. No podrán disfrutar de los beneficios a los que alude el apartado anterior, en los términos que reglamentariamente se determine, las organizaciones o asociaciones de consumidores que incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro, perciban ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas suministradoras de bienes o servicios a los consumidores, o efectúen publicidad no exclusivamente informativa de dichos bienes o servicios.

Artículo 31. *Derechos de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.*

Son derechos de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios en Andalucía:

1. Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores en general, de conformidad con la legislación aplicable.

2. Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas.

3. Representar a los consumidores en los órganos de participación, consulta y concertación donde les corresponda estar presentes del modo que reglamentariamente se determine.

4. Solicitar y obtener información de las Administraciones Públicas de Andalucía, que las apoyarán en la consecución de sus fines, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores.

5. Percibir las ayudas públicas y otras medidas de apoyo y fomento, que desde las distintas Administraciones Públicas se destinen, en cumplimiento de las obligaciones que les competen en el marco de la protección de los consumidores y fomento de sus organizaciones o asociaciones representativas.

6. Promover el ejercicio de las acciones tendentes a solicitar en procedimientos administrativos el cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios realizadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

7. Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercitar en estos casos el correspondiente derecho de réplica, de acuerdo con la normativa vigente.

8. Integrarse en agrupaciones o federaciones con idénticos fines y de ámbito territorial más amplio.

Artículo 32. *Deberes de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe y lealtad, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados.

2. Sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal en que pudieran incurrir las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, será causa de supresión del apoyo oficial que reciban y de suspensión temporal o definitiva en el Registro Público de Asociaciones y Organizaciones de Consumidores y Usuarios de Andalucía la divulgación, por parte de éstas, de informaciones erróneas, producidas por dolo o negligencia, y que ocasionen a los fabricantes, productores o distribuidores daños o perjuicios.

3. De acuerdo con la normativa estatal, los suministradores de bienes o los prestadores de servicios tienen derecho a exigir rectificación pública o cesación de actividades temerarias de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

4. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios colaborarán con las Administraciones Públicas de Andalucía en la consecución conjunta de los objetivos de la presente Ley.

5. Igualmente garantizarán a los consumidores y usuarios de Andalucía una eficaz protección jurídica, ordenada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado, de acuerdo con lo establecido en la legislación general del Estado en materia de garantías y responsabilidades.

Artículo 33. *Representación en órganos públicos de la Junta de Andalucía.*

Los consumidores deberán estar representados, por medio de las organizaciones o asociaciones de consumidores legalmente constituidas en Andalucía, en la forma que reglamentariamente se determine, en los órganos de la Administración Pública de la Junta de Andalucía cuyo objeto les afecte directamente.

Artículo 34. *Trámite de audiencia a organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios radicadas en la Comunidad Autónoma de Andalucía habrán de ser oídas en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general de la Junta de Andalucía relativas a materias que

afecten directamente a los consumidores. Será preceptiva su audiencia en consulta en los siguientes casos:

a) Elaboración de las disposiciones de desarrollo de la presente Ley.

b) Propuestas de las tarifas de servicios públicos que se encuentren sujetas legalmente al control de la Administración de la Junta de Andalucía.

2. Se entenderá cumplido el preceptivo trámite de audiencia respecto de ellas cuando las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios se encuentren representadas en los órganos colegiados que informen o participen en la elaboración de las disposiciones normativas o adopción de actos administrativos. En los demás casos, el citado trámite de audiencia se entenderá cumplido cuando éste se dirija al Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Artículo 35. *Fomento de la colaboración.*

La Administración de la Comunidad Autónoma fomentará la colaboración entre organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, sindicatos de trabajadores y las organizaciones empresariales de Andalucía.

CAPÍTULO IX

Situaciones de inferioridad

Artículo 36. *Actuación frente a situaciones de inferioridad.*

Los órganos de defensa del consumidor promoverán las medidas adecuadas para remediar las situaciones de desventaja de los consumidores en el mercado, por razón de edad, discapacidad, deficiencias de formación, desigualdad con las empresas, lugar de residencia o cualquier otra análoga.

Artículo 37. *Medidas especiales ante los servicios de la sociedad de la información.*

Los órganos de defensa del consumidor promoverán las medidas necesarias para evitar desequilibrios y desventajas de los consumidores en el uso de los servicios de la sociedad de la información.

CAPÍTULO X

Órganos de consulta, mediación y participación

Artículo 38. *Consejo Andaluz de Consumo y Consejos Provinciales de Consumo.*

1. El Consejo Andaluz de Consumo y los Consejos Provinciales de Consumo son órganos consultivos, de participación, de mediación, de diálogo y de concertación en materia de defensa de los consumidores, recibiendo para ello el apoyo necesario de la Administración de la Junta de Andalucía.

2. Estos Consejos estarán integrados, en la forma que reglamentariamente se determine, por representantes de las organizaciones o asociaciones de consumidores, de las organizaciones empresariales y de las Administraciones Públicas de Andalucía.

3. El Consejo Andaluz de Consumo podrá delegar sus funciones en los órganos subordinados de ámbito sectorial que pudieran establecerse.

4. Cada Consejo Provincial desempeñará sus funciones dentro de su ámbito territorial, debiendo elevar al Consejo de Andaluz de Consumo aquellas cuestiones que excedan dicho ámbito o cuya relevancia así lo justifique.

5. Reglamentariamente se establecerá el régimen jurídico de actuación del Consejo Andaluz de Consumo y de los Consejos Provinciales de Consumo.

Artículo 39. *Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.*

1. El Consejo de los Consumidores y Usuarios de Andalucía se constituye como el máximo órgano de consulta y participación de los consumidores en la Comunidad Autónoma

de Andalucía, sin perjuicio de lo previsto en relación con el Consejo Andaluz y los Consejos Provinciales de Consumo.

2. Este Consejo, adscrito a la Dirección General competente en materia de defensa de los consumidores, estará integrado por los representantes de las organizaciones o asociaciones de consumidores que cumplan con los requisitos establecidos por la presente Ley para ser consideradas como tales. Su composición, estructura y competencias de consulta y participación se determinarán reglamentariamente.

3. El Consejo de Consumidores y Usuarios de Andalucía será consultado preceptivamente en la tramitación de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los consumidores en los términos establecidos en el artículo 34 de esta Ley. Este Consejo tendrá además las siguientes funciones:

a) Formular cuantas propuestas deban ser consideradas de interés en materia de protección de los consumidores.

b) Asesorar a los órganos de las distintas Administraciones Públicas con competencias en materia de protección de los consumidores.

c) Solicitar información a las Administraciones Públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a los consumidores.

d) Cuantas otras funciones se le asignen reglamentariamente.

TÍTULO II

Disciplina de mercado y derechos de los consumidores

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 40. *Vigilancia del cumplimiento de los derechos de los consumidores.*

1. Los órganos de defensa del consumidor de la Comunidad Autónoma de Andalucía velarán para hacer efectivos los derechos de los consumidores consagrados en esta Ley y en la legislación sectorial correspondiente.

2. Dichos órganos, en los casos de incumplimiento de las referidas normas que sean susceptibles de lesionar o poner en peligro de cualquier forma los derechos de los consumidores, adoptarán las medidas previstas en esta Ley y en la legislación general de protección de los consumidores que en cada caso sean pertinentes o ejercerán las acciones judiciales que procedan o actuarán de conformidad con lo establecido en el artículo siguiente.

Artículo 41. *Comunicación a otros órganos.*

1. Los órganos de defensa del consumidor podrán instar de otros órganos el ejercicio de potestades que le atribuyan las legislaciones sectoriales cuando se estime necesario para la defensa de los derechos de los consumidores.

Cuando se inste la actuación de otros órganos de la Administración de la Junta de Andalucía, Entidades locales de Andalucía o entes dependientes de aquélla o de ésta, deberán responder en el plazo de un mes indicando las decisiones adoptadas o las razones por las que estiman que no procede o no les corresponde realizar actuación alguna.

2. En la misma forma procederán dirigiéndose a los colegios profesionales o a las autoridades de las que dependan todo tipo de servicios públicos cuando entiendan que aquéllos o éstas deban ejercer sus competencias para garantizar, en sus respectivos ámbitos, los derechos de los consumidores o para imponer las correcciones que procedan.

CAPÍTULO II

Control e inspección

Artículo 42. *Inspecciones de las Administraciones Públicas con incidencia en Consumo.*

1. La Administración de la Junta de Andalucía y las Administraciones locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, desarrollarán las inspecciones necesarias para vigilar y garantizar que quienes producen, distribuyen o comercializan bienes o servicios, o quienes colaboran con aquellos, cumplan los deberes, prohibiciones y limitaciones establecidos por la ordenación de los distintos sectores de actividad cuya inobservancia pueda lesionar los intereses generales protegidos por esta Ley.

2. Las informaciones que afecten a los consumidores, obtenidas en el curso de las distintas actividades inspectoras por las Administraciones Públicas de Andalucía, se pondrán en conocimiento de los órganos de defensa del consumidor al objeto de facilitar el correcto ejercicio de sus competencias.

3. La actividad de inspección puede recaer sobre todos los bienes y servicios que se ofrecen o están destinados a ofrecerse a los consumidores, así como sobre las materias primas empleadas, los establecimientos y las maquinarias de toda clase utilizados para su producción, distribución y comercialización. La perfección y ejecución de los contratos será objeto de inspección en cuanto las mismas puedan dar lugar al ejercicio de potestades administrativas.

Artículo 43. *Inspección de Consumo.*

1. La actividad de inspección a que se refiere el artículo anterior se podrá desarrollar por la Inspección de Consumo de la Junta de Andalucía, integrada y dependiente de las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de protección a los consumidores, pero ello sin perjuicio de las inspecciones que, para ciertos sectores o aspectos, correspondan a otras Administraciones Públicas o a otros órganos o servicios de la propia Junta de Andalucía.

2. La Inspección de Consumo de la Junta de Andalucía desarrollará su actividad, preferentemente, en la fase de comercialización, para comprobar que se cumplen los deberes, prohibiciones y limitaciones establecidos directamente para la protección de los consumidores.

3. Los municipios de Andalucía podrán desarrollar la actividad de inspección a que se refiere el apartado anterior por sus propios Servicios de Inspección.

4. Si los Servicios de Inspección de Consumo detectan irregularidades ante las que deban ejercer sus competencias otros órganos o Administraciones Públicas, se remitirá la correspondiente acta de inspección o copia debidamente diligenciada.

Artículo 44. *Organización y funcionamiento de la Inspección de Consumo.*

1. La organización y funcionamiento interno de la Inspección de Consumo de la Junta de Andalucía se desarrollará reglamentariamente y responderá a los principios de jerarquía, profesionalización y especialización.

Los inspectores de Consumo serán funcionarios y, en el ejercicio de sus funciones, tendrán la condición de agentes de la autoridad y las potestades y competencias que se prevén en esta Ley.

2. Las Administraciones locales, en lo referente al desarrollo de las competencias de defensa del consumidor, se organizarán en la forma que estimen adecuada. No obstante, deberán comunicar a la Dirección General de Consumo de la Junta de Andalucía su organización, su ámbito funcional y los medios personales y materiales con los que cuentan.

3. La Policía Local y la Unidad Adscrita de la Policía Nacional a la Junta de Andalucía colaborarán en las funciones de Inspección de Consumo en los términos que se determine.

4. Los inspectores de Consumo tendrán en el ejercicio de sus funciones las potestades que se les reconocen en esta Ley y habrán de ejercerlas, acreditando su condición, en todo caso, con la debida proporcionalidad y de manera que se perturbe, sólo en la medida necesaria, el desarrollo de la actividad inspeccionada y la de los sujetos privados que deban colaborar.

5. En todo caso se observará estrictamente el deber de sigilo profesional.

Artículo 45. *Coordinación de los Servicios de la Inspección de Consumo.*

Los Servicios de Inspección en materia de consumo, tanto de la Administración de la Junta de Andalucía como de las Corporaciones locales, actuarán coordinadamente, colaborarán entre sí y prestarán la asistencia que les requieran los órganos de cualesquiera Administraciones Públicas para el ejercicio de sus competencias en defensa del consumidor cuando se trate de realizar diligencias que les correspondan por razón de la materia o del territorio.

Artículo 46. *La actividad inspectora de Consumo.*

La actividad de inspección se desarrollará en la forma y momento que mejor permita conocer la realidad y por los medios que en cada caso se consideren más adecuados, tales como la observación de las ofertas o la publicidad en cualquier medio de comunicación o servicio de la sociedad de la información, la demanda de bienes o servicios, incluso los ofrecidos a distancia, la indagación entre los consumidores o los empresarios que puedan suministrar datos de interés, la consulta de registros y archivos públicos, el examen de documentos o de otro material escrito, las visitas a los establecimientos o lugares en que se oferten bienes o servicios, la toma de muestras o comprobación de aparatos, o cualquier otro medio que permita la averiguación de hechos relevantes para la defensa de los consumidores.

Además de la labor de vigilancia, control general, inspección y de investigación ante indicios de irregularidad, la Inspección de Consumo tendrá las siguientes funciones:

a) Informar a los inspeccionados sobre sus deberes y la forma de cumplimiento de las normas.

b) Advertir al inspeccionado de la situación irregular en la que se encuentra e indicar un plazo prudencial para que realice las modificaciones necesarias.

c) Proponer a los órganos competentes las medidas que consideren adecuadas a las irregularidades que hayan detectado y colaborar en su ejecución en la forma que en cada caso se determine. Los inspectores de Consumo, además, podrán adoptarlas provisionalmente en casos de urgencia según lo dispuesto en esta Ley.

d) Realizar las actuaciones previas a un eventual procedimiento sancionador o de otro tipo que juzgue necesarias el órgano competente para la incoación.

e) Colaborar en los procedimientos administrativos sancionadores o de otro tipo practicando las diligencias que ordene el instructor.

f) Colaborar en la toma o suministro de datos con finalidad estadística o de estudios de mercado.

Artículo 47. *Facultades de la inspección y acceso a establecimientos y documentos.*

1. El personal de los Servicios de Inspección de Consumo estará facultado para:

a) Acceder sin previo aviso a los locales y dependencias en los que se realicen actividades que afecten a los consumidores. En el caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifiquen, los inspectores de Consumo podrán acceder a los lugares en que pudieran encontrarse pruebas relevantes, aunque no estén abiertos al público en general, y ello sin perjuicio de la necesidad de contar, en su caso, con el consentimiento del afectado o con autorización judicial.

b) Exigir la exhibición de los documentos que sean obligatorios según las normas cuyo cumplimiento vigilan, así como obtener copias y reproducciones. En el caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifiquen, los inspectores de Consumo podrán examinar toda la documentación mercantil, industrial o contable de la empresa inspeccionada y sacar notas o copias, así como solicitar de terceros datos o antecedentes útiles para la investigación. En particular, podrán requerir información de los datos transmitidos, las actividades realizadas y la identificación de los destinatarios de sus servicios a los intermediarios de servicios de la sociedad de la información. Dichas actuaciones tendrán, en todo caso, carácter confidencial.

c) Requerir por escrito u oralmente la remisión a las oficinas administrativas de la documentación necesaria.

d) Requerir la presencia de los inspeccionados o sus representantes en las dependencias administrativas, a fin de comprobar las diligencias de inspección.

e) Proceder a las pruebas, investigaciones o exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de los consumidores, así como tomar o sacar muestras para la realización de análisis y comprobaciones en la forma y condiciones que, en su caso, se determinen reglamentariamente.

2. En el ejercicio de sus funciones, los inspectores de Consumo deberán identificarse previamente en su condición, salvo en aquellos casos en que la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por tal motivo. En estos supuestos, se determinarán por escrito las causas que justifiquen dicha actuación. Cuando resulte necesario, la actuación inspectora podrá continuar sin la identificación previa hasta que, en su caso, se detecten las infracciones que se persiguen.

3. La identificación del inspector será siempre necesaria para ejercer potestades, hacer requerimientos y advertencias, imponer deberes, imponer la colaboración del sujeto inspeccionado y para todas las diligencias que practique dentro de un procedimiento sancionador por orden del instructor.

Artículo 48. *Toma de muestras.*

1. Reglamentariamente se establecerá el procedimiento a seguir en la toma de muestras realizadas por los órganos de defensa del consumidor.

2. Las muestras podrán estar constituidas por un único ejemplar en el caso de bienes que se sometan a ensayos para determinar su seguridad o aptitud funcional. En este caso se notificará previamente a todas las partes interesadas la realización de estos ensayos, al objeto de que puedan presenciarlos y efectuar cuantas alegaciones estimen oportunas.

3. La Administración pagará el valor de coste de los bienes objeto de toma de muestras al establecimiento que lo comercializa, excepto si presenta irregularidades o si se carece de factura acreditativa de la compra, en cuyo caso no habrá de abonarse importe alguno. A tales efectos, el valor de coste de los bienes objeto de toma de muestras vendrá establecido conforme al precio que conste en la factura de adquisición del producto por parte del establecimiento que los suministra.

Cuando los bienes no presenten irregularidades, la Administración podrá disponer de los mismos para su cesión a aquellas entidades benéficas que lo soliciten.

Artículo 49. *Colaboración con los Servicios de Inspección.*

1. Los inspectores de Consumo podrán solicitar el apoyo de cualquier otra autoridad y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad cuando haya resistencia u obstrucción a su actividad.

2. Los poderes públicos, las empresas y organizaciones y asociaciones de consumidores suministrarán, si son requeridos para ello, la información que les soliciten los Servicios de Inspección de Consumo para la averiguación de los hechos lesivos de los derechos de los consumidores y sus responsables, salvo cuando haya causa legal que lo impida. La negativa a facilitar información a la Inspección de Consumo deberá comunicarse motivadamente a ésta.

Con la misma finalidad, los inspectores tendrán acceso a los registros y archivos administrativos de conformidad con la normativa que regule dicho acceso.

3. Cuando inspeccionen empresas o servicios públicos, los inspectores actuarán con independencia funcional de los órganos a los que correspondan la dirección, gestión o controles administrativos internos.

Artículo 50. *Deberes de los sujetos inspeccionados.*

Los sujetos sometidos a inspección, así como sus empleados, tendrán el deber de permitir y facilitar las actuaciones de la inspección realizadas conforme a los artículos precedentes, así como de suministrar la información que recabe la inspección.

Asimismo deberán comparecer por sí o por la persona que designen en las oficinas administrativas o en el lugar adecuado para proseguir la inspección a fin de completar las diligencias a que se refieren los apartados anteriores.

Artículo 51. *Actas de inspección.*

1. Los inspectores de Consumo deberán levantar actas de sus visitas o de sus otras actuaciones de investigación o de control.
2. En las actas, además de la identificación del inspector actuante, lugar y fecha, se harán constar todos los hechos y datos objetivos que considere relevantes para las decisiones que haya que tomar con posterioridad. También recogerá, si se produjeran, las manifestaciones que el compareciente quiera hacer constar.
3. Las actas de inspección son documentos públicos y deberán ir, en todo caso, firmadas por el inspector que las realice.
4. Cuando en la inspección haya estado presente el titular o un representante o un empleado de la empresa, se le entregará copia y firmará el acta como simple reconocimiento de esa presencia, sin que suponga reconocimiento de las irregularidades reflejadas ni aceptación de ninguna de las medidas.
5. En el acta, el inspector puede hacer requerimiento para que en un plazo no superior a diez días sean subsanadas simples irregularidades que no causen perjuicio directo a los consumidores.

Artículo 52. *Valor probatorio de las actas de inspección.*

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 137 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los hechos constatados personalmente por los inspectores de Consumo y recogidos en las actas tendrán valor probatorio, salvo prueba en contrario.
2. El valor reconocido en el apartado anterior a las actas de la Inspección de Consumo se extiende a los procedimientos que tramiten otras autoridades administrativas para la aplicación de otras leyes que directamente afecten a intereses de los consumidores. Asimismo, las actas levantadas por otros servicios de inspección tendrán la misma consideración en los procedimientos seguidos para la aplicación de esta Ley.

Artículo 53. *Análisis de muestras.*

1. Los análisis, ensayos o pruebas sobre productos, instalaciones o servicios cuyos resultados vayan a incorporarse a procedimientos tramitados por las autoridades de Consumo, incluidos los estudios de mercado, se llevarán a cabo conforme al procedimiento y requisitos que se establezcan reglamentariamente.
2. Estas actividades serán realizadas por organismos o laboratorios de ensayo de titularidad pública con la adecuada capacidad técnica o por laboratorios u otras entidades de control privados que cuenten con las oportunas acreditaciones para el tipo de análisis o ensayo y el ámbito de que se trate, o por los propios inspectores de Consumo cuando así proceda.
3. En el caso de que los análisis, ensayos o pruebas se efectúen por iniciativa de los órganos de defensa del consumidor, éstos se realizarán preferentemente en laboratorios u organismos de titularidad pública.
4. Los laboratorios u organismos de control que realicen análisis, controles o pruebas que hayan de surtir efecto en procedimientos tramitados por las autoridades de Consumo cumplirán los plazos que en aquéllos se establezcan, estarán obligados a prestar la colaboración que se les requiera y a cumplir con cualesquiera otros deberes u obligaciones que reglamentariamente se establezcan.
5. Los gastos que se deriven de la realización del análisis contradictorio serán por cuenta de quien los promueva; los originados por la realización de los análisis inicial y dirimente serán por cuenta de la empresa en caso de que presenten irregularidades, y por la Administración, en caso contrario.

Artículo 54. *Entidades colaboradoras.*

1. De conformidad con lo que se establezca reglamentariamente, podrán existir entidades colaboradoras de los órganos de defensa del consumidor para la realización de análisis comparativos, estudios de mercado y cualesquiera otras actuaciones que reglamentariamente se prevean para una más eficaz protección de los derechos de los consumidores. En ningún caso se podrá atribuir a estas entidades la facultad de levantar actas de inspección.

2. Reglamentariamente se establecerán y concretarán los requisitos, obligaciones y funciones de las entidades colaboradoras de los órganos de defensa del consumidor, que en todo caso quedarán sometidas a una supervisión y control permanente por parte de éstos.

Artículo 55. *Realización de estudios y publicidad de sus resultados.*

1. Los órganos competentes en materia de consumo realizarán, directamente, estudios, comparaciones, ensayos, análisis o controles, en orden de la eficaz protección de los intereses de los consumidores.

2. También las entidades colaboradoras o, en su caso, organizaciones y asociaciones de consumidores podrán realizar esas mismas actuaciones con el objetivo de facilitar a los consumidores la información que resulte de ellas.

3. Cuando la Administración realice estas actuaciones directamente, el personal que las lleve a cabo podrá no identificarse para la solicitud de servicios, obtención de información, o adquisición de productos, salvo que sea estrictamente necesario.

4. Para la realización de estas actividades harán uso de procedimientos y métodos normalizados. Si éstos no existieran, se emplearán aquéllos recomendados nacional o internacionalmente o los que garanticen un resultado más exacto.

5. En el supuesto de que en la publicación de los estudios se pretendan ofrecer datos de identificación del producto, actividad o servicio, y se precise la realización de análisis, ensayos o controles, se seguirán los procedimientos reglamentariamente establecidos.

6. Los órganos de defensa del consumidor publicarán, si lo estimaran necesario, los resultados de estas actividades, a través de los medios que consideren más adecuados, ello sin perjuicio de que las irregularidades que se detecten, en su caso, deberán ponerse éstas en conocimiento de los sujetos responsables.

7. Se prohíbe la utilización en publicidad de los resultados obtenidos por la realización de las actividades reguladas en el presente artículo.

Artículo 56. *Comisión Coordinadora de las Inspecciones de Bienes y Servicios.*

1. Se creará, por decreto del Consejo de Gobierno, a propuesta del titular de la Consejería de la que dependa la defensa de consumidores, la Comisión Coordinadora de las Inspecciones de Bienes y Servicios de la Junta de Andalucía para garantizar la necesaria coordinación de las actividades y colaboración entre los distintos servicios de inspección de la Junta de Andalucía, que asegure la eficaz y eficiente utilización de los recursos disponibles en beneficio de los consumidores.

2. La composición, competencias, funcionamiento y forma de adopción de acuerdos de la Comisión Coordinadora de las Inspecciones de Bienes y Servicios se determinarán reglamentariamente.

Artículo 57. *Códigos de buenas prácticas.*

1. Se fomentará la adopción de los códigos de buenas prácticas regulados en este artículo como instrumento para la protección de los derechos de los consumidores y de mejora de la regulación del mercado.

2. Estos códigos se elaborarán por representantes de las asociaciones empresariales más representativas en la materia, de las organizaciones y asociaciones de consumidores, de los órganos de defensa del consumidor de la Junta de Andalucía y de otros colectivos cuyos intereses puedan verse afectados.

3. Si se ha manifestado la adhesión en la oferta, promoción o publicidad a los códigos de buenas prácticas, su incumplimiento constituirá infracción administrativa.

CAPÍTULO III

Medidas administrativas preventivas

Artículo 58. *Actuación de la Administración frente al riesgo para la salud y seguridad.*

1. La Administración adoptará las medidas previstas en este capítulo con la máxima celeridad para garantizar la salud o la seguridad de los consumidores, cuando existan claros indicios de riesgo.

2. Todas las medidas que se adopten de conformidad con el presente capítulo deberán ser adecuadas y proporcionadas al riesgo que afronten y lo menos restrictivas de la libre circulación de mercancías y de la libertad de empresa.

3. La instrucción de causa penal no será obstáculo para que la Administración adopte, modifique, confirme, levante o ejecute las medidas previstas en este capítulo.

4. Cuando sea posible y suficiente para asegurar con eficacia los intereses generales perseguidos, la Administración podrá optar por la colaboración voluntaria de los particulares y por la concertación con ellos o con los sectores implicados.

5. La adopción de las medidas incluidas en este capítulo, que no tienen carácter sancionador, no excluye la iniciación del procedimiento sancionador cuando proceda.

Artículo 59. *Actuación de los órganos de defensa del consumidor para garantizar la salud y seguridad de los consumidores.*

1. Ante situaciones de riesgo inaceptable para la salud de los consumidores por la elaboración, distribución o comercialización de cualesquiera bienes o servicios peligrosos, los órganos de defensa de los consumidores tan sólo podrán adoptar medidas cautelares, que deberán ser comunicadas a la autoridad sanitaria, a efectos de su confirmación, de acuerdo con lo establecido en la normativa sectorial de salud.

2. Ante situaciones de riesgo inaceptable para la seguridad de los consumidores, los órganos de defensa de los consumidores deberán adoptar las medidas necesarias para eliminar o reducir, en su caso, dicho riesgo. Estas medidas podrán consistir en:

a) Establecer condiciones previas a la comercialización que favorezcan la seguridad del producto.

b) Suspender o prohibir la oferta, promoción o venta.

c) Inmovilizar cautelarmente o retirar los bienes ofertados a los consumidores y, si fuese necesario, acordar su destrucción en condiciones adecuadas.

d) Clausurar establecimientos.

e) Establecer medidas que garanticen la plena eficacia de las anteriores.

Artículo 60. *Presunción de riesgo para la salud o seguridad.*

Se presumirá, salvo prueba en contrario, la existencia de un riesgo inaceptable ante el funcionamiento de establecimientos o la comercialización de bienes y servicios que no cuenten con las autorizaciones o controles preventivos necesarios, establecidos por la legislación vigente, por razones de salud o seguridad.

El hecho de que los bienes o servicios no sean contrarios a los reglamentos que establezcan sus condiciones o, incluso, hayan superado los controles administrativos obligatorios no impedirá la adopción excepcional de las medidas previstas en este capítulo, si, pese a ello, pueden resultar peligrosos para la salud o la seguridad de los consumidores.

Artículo 61. *Actuación de los órganos de defensa del consumidor para garantizar los intereses económicos y sociales de los consumidores.*

Ante situaciones de lesión real de los intereses económicos y sociales de los consumidores o de su derecho a la información, los órganos de defensa del consumidor podrán imponer condiciones previas, suspender o prohibir las actividades, ofertas, promociones, ventas o suministros de bienes o servicios cuando haya fraudes o falta sustancial de las informaciones obligatorias o incumplimiento de la normativa aplicable.

Artículo 62. *Sujetos que pueden verse afectados por las medidas.*

1. Las medidas de los artículos anteriores podrán afectar a los responsables de la producción, distribución o comercialización de bienes o servicios y a cualquier otro responsable del mantenimiento o existencia del riesgo del bien o servicio, aunque ignorasen y no hubieran podido conocer los defectos del producto o actividad. Pueden tener uno o varios destinatarios concretos o una pluralidad indeterminada de destinatarios o incluso carácter general.

2. También podrán afectar estas medidas a los responsables de la prestación de servicios de la sociedad de la información cuando con su actividad originen, de forma directa, consciente o inconscientemente, la situación de riesgo.

Asimismo, se podrá ordenar a quien actúe como intermediario la supervisión de los datos que transmitan o almacenen en los términos previstos en la legislación sectorial correspondiente.

Artículo 63. *Comunicación a otras Administraciones Públicas y acción de cesación.*

1. Cuando las situaciones a que se refieren los artículos anteriores puedan afectar al ámbito de competencias de otros órganos o Administraciones Públicas, se pon drán inmediatamente en conocimiento de aquellos con todos los datos relevantes y, si ya se han tomado, con indicación de las medidas adoptadas, extremándose en tales casos los deberes de coordinación y colaboración administrativa.

2. Igualmente, la Administración de la Junta de Andalucía, a través del órgano de defensa del consumidor habilitado para ello, podrá instar las acciones de cesación previstas en la normativa para la protección de los intereses colectivos de los consumidores ante las autoridades judiciales o administrativas competentes.

Artículo 64. *Procedimiento.*

1. Para adoptar las medidas previstas en los artículos 59 y 61, será necesario seguir el correspondiente procedimiento tramitado conforme a lo previsto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la normativa sectorial correspondiente y a lo que se prevea reglamentariamente, salvo en aquellos casos en que fuera imposible la localización o identificación de los responsables de la producción, distribución o comercialización de bienes y servicios y a cualquier otro responsable del mantenimiento o existencia del riesgo.

2. Si el acto administrativo afecta a sujetos determinados, se les dará audiencia y las demás posibilidades de intervención que corresponden a los interesados según la referida Ley. En tal caso, el procedimiento deberá resolverse y notificarse en el plazo máximo de seis meses.

3. Excepcionalmente, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42, apartado 6, de dicha Ley, podrá prorrogarse el plazo por acuerdo motivado del órgano al que corresponda la resolución, atendiendo al número de personas afectadas, a las dificultades para su identificación y localización y, en su caso, a la necesidad de practicar notificaciones en el extranjero.

Artículo 65. *Colaboración en la ejecución de las medidas.*

1. Para la ejecución y plena efectividad de las medidas adoptadas en virtud de este capítulo, los órganos de defensa del consumidor podrán solicitar la colaboración de otros órganos de la Administración Pública de Andalucía y especialmente de los Cuerpos de Seguridad.

2. Los responsables de la elaboración, distribución, comercialización o puesta en servicio de bienes y servicios deberán colaborar con la Administración para conseguir la eficacia de las medidas adoptadas a fin de evitar los riesgos detectados.

3. Los órganos de defensa del consumidor podrán exigir a los responsables de los riesgos detectados el pago de los gastos ocasionados.

Artículo 66. *Requerimientos de subsanación.*

1. Cuando se observe un incumplimiento de leyes o reglamentos que afectan a los intereses de los consumidores pero que no genere los riesgos inaceptables a que se refieren los artículos 59 y 60 de esta Ley, la Administración podrá inicialmente advertir al transgresor de la situación ilegal y de su obligación de cesar en la conducta y requerirle para que subsane los defectos detectados.

2. Estas advertencias y los consecuentes requerimientos los podrán realizar los órganos competentes en materia de defensa del consumidor y los inspectores de Consumo sin más requisito que dejar constancia escrita de su contenido y de la fecha en que se pone en conocimiento del sujeto afectado. A estos efectos, bastará la entrega de copia del acta de inspección en la que consten.

Artículo 67. *Órganos competentes.*

1. La competencia para adoptar cualquiera de las medidas previstas en este capítulo corresponderá a los órganos de defensa del consumidor de la Administración autonómica.

2. Los órganos municipales, sin menoscabo de lo establecido en el apartado anterior, podrán adoptar estas medidas cuando la situación a la que respondan sea estrictamente de ámbito local y se pueda afrontar en su totalidad dentro del término municipal. En caso contrario, sólo podrán adoptar provisionalmente las medidas circunscritas a su ámbito territorial que sean urgentes, poniéndolo en conocimiento inmediato de los órganos autonómicos para que tomen las decisiones procedentes. También colaborarán en la aplicación de las que se tomen en un ámbito superior.

Artículo 68. *Medidas provisionales.*

1. En el procedimiento que se siga para adoptar las medidas definitivas que permite este capítulo, se podrán tomar medidas provisionales para que durante su tramitación no se produzcan los daños que se trata de evitar.

Las medidas que permite este artículo son las de cierre temporal de establecimientos, inmovilización de productos y suspensión de actividades, ventas, ofertas o promociones y las necesarias para garantizar la salud, la seguridad y los derechos e intereses económicos y sociales de los consumidores mientras se adopta la decisión final o, en su caso, las absolutamente imprescindibles para evitar la lesión de los demás intereses protegidos de los consumidores.

Estas medidas provisionales podrán tomarse en el mismo acuerdo de iniciación del procedimiento o durante la instrucción por el órgano competente para resolver.

2. Antes de la iniciación del procedimiento se podrán adoptar las referidas medidas incluso por los servicios de inspección, que, asimismo, podrán ponerlas inmediatamente en ejecución, si hay urgencia y se trata de proteger la salud, la seguridad o los derechos e intereses económicos y sociales de los consumidores ante un riesgo o peligro inminente, todo ello de conformidad con el apartado 2 del artículo 72 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y con la duración máxima y régimen previsto en ese apartado.

3. Para tomar las medidas provisionales a que se refieren los dos apartados anteriores bastará con que haya indicios suficientes del riesgo para la salud, la seguridad o los derechos e intereses económicos y sociales de los consumidores y que resulten imprescindibles para evitar ese riesgo.

Artículo 69. *Vigencia de las medidas provisionales.*

1. Las medidas adoptadas finalmente podrán coincidir o no con las provisionales y ser permanentes, si el peligro es de esa naturaleza y no hay otra forma de evitar los riesgos, o temporales, en caso contrario.

2. Las medidas provisionales y las definitivas temporales mantendrán su vigencia mientras la Administración no las alce, pero deberán alzarse si no se confirman los indicios que las motivaron, se subsanan las deficiencias observadas o por cualquier otra causa desaparece el peligro que trataba de evitarse.

3. Los órganos de defensa del consumidor podrán indicar los cambios que deban introducirse en los bienes o servicios para que se levanten las medidas o el destino distinto del inicialmente previsto al que puedan dedicarse los bienes afectados sin comportar ningún otro riesgo.

4. Las medidas podrán completarse, modificarse o sustituirse por otras que resulten más adecuadas o por las que se tomen en ámbitos territoriales superiores si es que el riesgo tiene una extensión y características que así lo exige.

Artículo 70. *Comunicación de riesgos.*

Cuando los órganos competentes lo juzguen necesario para evitar lesiones a los derechos de los consumidores, como medida complementaria o única, pondrán en conocimiento inmediato de los consumidores potencialmente afectados, por los medios en cada caso más apropiados, los riesgos o irregularidades existentes y las precauciones procedentes tanto para que ellos mismos puedan defenderse como para conseguir su colaboración en la eliminación de sus causas.

CAPÍTULO IV

Régimen sancionador

Sección 1.ª Infracciones

Artículo 71. *Tipos de infracciones.*

1. Las infracciones se calificarán en leves, graves y muy graves.

2. Serán infracciones por incumplimiento de requisitos y condiciones de elaboración y comercialización de bienes o por incumplimiento de las condiciones técnicas de la instalación o de la prestación del servicio.

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

2.ª Utilizar indebidamente marcados, marchamos, troqueles o distintivos similares, no emplear los obligatorios o emplear los que no cumplan las condiciones reglamentarias en cuanto sea susceptible de perjudicar los intereses de los consumidores, salvo que constituya fraude.

3.ª Elaborar, distribuir, suministrar, vender u ofertar bienes cuando su composición, características técnicas o calidad no se ajusten a la normativa o difieran de la declarada o anotada en el correspondiente registro.

4.ª Elaborar, distribuir u ofertar al público bienes prohibidos o con componentes o envases no permitidos o sin contar con las autorizaciones preceptivas u otros controles administrativos impuestos para la protección de los consumidores.

5.ª Desviar para consumo humano y poner a disposición de los consumidores bienes no aptos para ello o destinados específicamente para otros usos.

6.ª Vender o poner a disposición de los consumidores bienes destinados exclusivamente a un uso empresarial o profesional, siempre que ello sea susceptible de perjudicar los intereses de los consumidores.

7.ª Incumplir las condiciones de las instalaciones, establecimientos o vehículos en que se elaboren, conserven, distribuyan o vendan bienes o se presten servicios, o su utilización o apertura sin los preceptivos controles administrativos previos cuando aquellas condiciones o estos controles estén impuestos para la protección de los consumidores.

8.ª Ofertar o prestar servicios al público que estén prohibidos o que no se hayan sometido a los controles administrativos previos o periódicos impuestos para la protección de aquellos.

9.ª Incumplir las exigencias de personal cualificado o de los deberes impuestos al personal o a la empresa en relación con el personal cuando sea susceptible de perjudicar a los consumidores.

10.ª Prestar servicios incumpliendo las condiciones que impongan las disposiciones de aplicación cuando puedan causar un perjuicio a los intereses económicos de los consumidores, así como cortar el suministro de servicio público de prestación continua sin respetar las garantías a que aquellos tienen derecho.

11.ª Poner a disposición de los consumidores bienes de uso duradero sin existir piezas de repuesto en la forma obligada, así como el incumplimiento por quien en cada caso esté obligado del deber de fabricar o garantizar la existencia de repuestos en las condiciones establecidas por las leyes y reglamentos.

12.ª Poner a disposición de los consumidores bienes de uso duradero sin servicios de asistencia técnica para su reparación o siendo éstos manifiestamente inadecuados, así como incumplir la obligación de mantener tales servicios.

13.ª Realizar otras acciones u omisiones que, incluso sin infracción de normas de obligado cumplimiento, produzcan riesgo o daño efectivo para la salud o seguridad de los consumidores, si se realizan por falta de las precauciones exigibles en la actividad de que se trate.

14.ª Construir, vender o alquilar viviendas que incumplan las Normas Básicas de la Edificación o reglamentación equivalente, cuando se produzca un perjuicio real en alguno de los derechos reconocidos al consumidor en esta Ley.

3. Serán infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios:

1.ª Defraudar en la prestación de servicios de instalación o reparación de bienes y de asistencia en el hogar por:

a) La sustitución de piezas para conseguir un aumento del precio, aunque el consumidor haya prestado su consentimiento por las falsas indicaciones del infractor.

b) La facturación de trabajos no realizados.

c) La facturación de trabajos ejecutados con accesorios de peor calidad que los indicados al consumidor.

2.ª Defraudar en el peso, medida, cantidad o calidad de los bienes ofertados o destinados a ello; así como en las condiciones ofrecidas de prestación de servicios respecto a la calidad, cantidad, intensidad, continuidad u otros elementos relevantes según su naturaleza o categoría.

3.ª Manipular los aparatos o sistemas de medición de los bienes o servicios suministrados a los consumidores.

4. Serán infracciones en materia de documentación, transacciones comerciales y precios:

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

2.ª Cobrar o intentar cobrar a los consumidores precios superiores a los anunciados, expuestos, o a los autorizados o impuestos por la Administración o comunicados a ésta.

3.ª Ocultar a los consumidores parte del precio mediante formas de pago o de prestaciones no acordadas.

4.ª Realizar transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor comprar una cantidad mínima o productos no solicitados o aceptar servicios no pedidos, así como la negativa a efectuar la transacción si no se aceptan esas condiciones.

5.ª Acaparar y retirar del mercado bienes con el fin de incrementar los precios o esperar las elevaciones previsibles de los mismos con perjuicio de los consumidores.

6.ª Negarse a elaborar presupuestos, cuando sea obligatorio, o imponer condiciones o precios por su confección si ello está prohibido, así como incrementar los precios previstos en el presupuesto sin la conformidad del consumidor.

7.ª No entregar a los consumidores el correspondiente resguardo de depósito cuando éste sea preceptivo o cuando aquellos lo soliciten, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos establecidos.

8.ª Incrementar los precios de los repuestos o piezas al aplicarlos en las reparaciones o instalaciones de bienes, así como cargar injustificadamente por mano de obra, traslado o visita cantidades muy superiores a los costes medios estimados de cada sector.

9.ª Realizar trabajos de reparación, instalación o similares útiles al consumidor cuando no hayan sido solicitados o autorizados por éste.

10.ª No entregar a los consumidores el documento de garantía cuando la normativa así lo establezca ; cobrar cualquier cantidad por las reparaciones incluidas en la garantía. Asimismo, negarse al cumplimiento de las obligaciones que de aquélla se derivan o imponer injustificadamente condiciones, dificultades o retrasos en relación con las obligaciones derivadas de la misma.

11.ª No entregar a los consumidores las instrucciones de uso y mantenimiento o cualquier otro documento exigido por la normativa correspondiente, a los efectos de poder utilizar, ocupar, mantener y conservar un bien.

12.ª No formalizar los seguros, avales u otras garantías similares impuestas legalmente en beneficio de los consumidores.

13.ª Carecer, no llevar o llevar incorrectamente la documentación, libros o registros establecidos obligatoriamente que afecten a la protección de los intereses de los consumidores.

14.ª El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos.

5. Serán infracciones en materia de prácticas comerciales desleales con los consumidores cualquier acto de competencia desleal, de conformidad con la legislación estatal vigente en la materia.

6. Serán infracciones por incumplimiento de obligaciones o prohibiciones contractuales legales:

1.ª Incluir en los contratos con consumidores reenvíos a condiciones generales o características contenidas en textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la celebración de aquél.

2.ª Introducir en los contratos, en los contratos-tipo establecidos de forma unilateral o en las condiciones generales de contratación cláusulas abusivas de las previstas en los artículos 85 a 90 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, así como las declaradas como tales por sentencia judicial.

3.ª Realizar ventas a domicilio prohibidas, así como incumplir las condiciones y requisitos de cualquier contratación a distancia, así como de contratación fuera de establecimientos mercantiles, cuando tales incumplimientos perjudiquen a los intereses de los consumidores.

4.ª Realizar prácticas tendentes directamente a excluir o reducir la libertad del consumidor para contratar una prestación.

7. Serán infracciones por incumplimiento de los deberes de los sujetos inspeccionados:

1.ª Realizar cualquier conducta que suponga un incumplimiento de los deberes, prohibiciones y requisitos establecidos legal o reglamentariamente en beneficio de los consumidores si, tras el requerimiento de la Administración y el transcurso del tiempo concedido para ello, no se realizan las correcciones oportunas.

2.ª Resistirse u obstruir las actuaciones de la inspección, tanto por el inspeccionado como por terceros.

3.ª No atender en tiempo y/o forma los requerimientos formulados por la Administración.

4.ª Manipular, trasladar o disponer sin autorización de las muestras depositadas reglamentariamente.

5.ª La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por la Administración para el cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución en las materias a las que hace referencia esta ley, así como suministrar información inexacta o documentación falsa.

8. Otras infracciones:

1.ª Realizar acciones dirigidas a coartar el libre ejercicio por los consumidores o por sus organizaciones o asociaciones de las facultades de reclamación o denuncia.

2.ª No disponer de libros de hojas de quejas y reclamaciones oficiales, así como negarse o resistirse a suministrarlos a los consumidores que lo soliciten u ocultar o alterar las reclamaciones realizadas por este medio.

Suministrar libros de hojas de quejas y reclamaciones que no sean oficiales a los consumidores que muestren su voluntad de presentar una reclamación.

3.ª No responder en plazo las quejas y reclamaciones que presenten los consumidores.

4.ª No tener expuesto al público, en las condiciones establecidas reglamentariamente, el cartel anunciador de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones.

5.ª Actuar con desatención o desconsideración hacia los consumidores, incluidos los retrasos y esperas excesivas o el trato inadecuado.

6.ª Imponer injustificadamente a los consumidores el deber de comparecer personalmente para ejercer sus derechos o realizar cobros, pagos o trámites similares, o exigir de forma abusiva la cumplimentación de impresos y la aportación de datos que impongan molestias desproporcionadas, así como obstaculizar, impedir o dificultar que los consumidores puedan ejercer sus derechos.

7.ª Actuar de forma discriminatoria contra consumidores o grupos de ellos por sus circunstancias personales o sociales o por haber ejercido sus derechos.

8.ª Incumplir las específicas prohibiciones de venta o suministro de bienes, acceso a establecimientos, prestación de servicios o publicidad a menores cuando suponga riesgo para su salud, seguridad o legítimos intereses económicos y sociales como consumidores.

9.ª En general, el incumplimiento de los requisitos, de las obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente Ley, en la legislación estatal en la materia y en las disposiciones que las desarrollan.

10.ª El incumplimiento del acuerdo al que se haya llegado con el consumidor mediante el proceso de mediación, así como del laudo arbitral en el plazo establecido al efecto, salvo acuerdo expreso de las partes.

11.ª La negativa a someterse al Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de los conflictos cuando la empresa haya dado publicidad al distintivo de adhesión al mismo o se encuentre adherido al mismo con carácter genérico.

12.ª La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor o usuario que estén dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador, conforme a la normativa que resulte de aplicación.

Artículo 72. *Agravación de la calificación.*

1. Todas las acciones u omisiones recogidas en el artículo anterior tendrán la calificación de infracciones leves a excepción de las infracciones 1.ª, cuando afecte a la contratación de préstamos hipotecarios y productos financieros, 5.ª y 13.ª, del apartado 2, infracciones 2.ª y 3.ª del apartado 3, infracción 12.ª del apartado 4, infracción 1.ª y 2.ª del apartado 6, infracciones 1.ª, 2.ª, 3.ª, si no fuese atendido un segundo o posteriores requerimientos, 4.ª y 5.ª del apartado 7, que inicialmente tendrán la calificación de graves.

2. Las infracciones calificadas inicialmente como leves pasarán a ser calificadas como graves cuando concurran alguna de las siguientes circunstancias:

a) Haberlas cometido voluntariamente o faltando a los más elementales deberes de diligencia exigibles.

b) Tratarse de una infracción continuada o práctica habitual.

c) Tener una alta repercusión en el mercado, afectando a gran número de consumidores.

3. Las infracciones calificadas como graves, de acuerdo con los apartados anteriores, tendrán la calificación de muy graves cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Producir una alteración social grave, originando alarma o desconfianza en los consumidores o afectando desfavorablemente a un sector económico.

b) Haberse realizado explotando la especial situación de inferioridad o indefensión de determinados consumidores o grupos de ellos, como inmigrantes, menores, personas mayores o discapacitadas.

c) Haberse realizado aprovechando situaciones de necesidad de determinadas personas, así como originar tal situación, o bien recaer sobre bienes o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado.

d) Haberse realizado prevaliéndose el infractor de su situación de predominio en un sector del mercado.

Sección 2.ª Sanciones

Artículo 73. *Tipos de sanciones.*

1. A los responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley se les impondrán las sanciones de multa o de amonestación.

2. En su caso, además de la multa, se impondrán las sanciones complementarias de cierre o no utilización del establecimiento, suspensión del servicio o comiso.

3. Las sanciones se establecerán de conformidad con lo dispuesto en los siguientes artículos y sin perjuicio de las demás medidas no sancionadoras que procedan.

Artículo 74. *Cuantías de las multas.*

1. Las infracciones serán sancionadas con multas comprendidas entre los siguientes importes máximos y mínimos:

a) Infracciones muy graves: entre 60.001 y un 1.000.000 de euros.
b) Infracciones graves: entre 5.001 y 60.000 euros.
c) Infracciones leves: entre 200 y 5.000 euros.

2. Para las infracciones graves y muy graves, estas cantidades pueden sobrepasarse hasta alcanzar el décuplo del valor de los beneficios ilícitos obtenidos o de los perjuicios causados por la infracción y, en su defecto, del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción, así como, en su caso, del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

> Téngase en cuenta que el Consejo de Gobierno podrá actualizar, por norma publicada únicamente en el BOJA, conforme a la evolución del Índice de Precios al Consumo, la cuantía de estos límites según establece la disposición final 1 de la presente ley.

Artículo 75. *Amonestaciones.*

Las infracciones leves en que concurra una atenuante podrán ser castigadas, en lugar de con multa, con la sanción de amonestación, consistente en su simple pronunciamiento en la resolución sancionadora.

Artículo 76. *Sanciones complementarias para infracciones graves y muy graves.*

1. Con carácter excepcional, en los casos de infracciones muy graves y en los de infracciones graves en que concurran agravantes que lo justifiquen, podrá imponerse la sanción de cierre total o parcial, o no utilización por el responsable del establecimiento, instalación o local, o la de suspensión del servicio o de la actividad en la que se cometiera la infracción. Esta sanción comportará la prohibición de continuar la actividad de oferta o comercialización en los servicios de la sociedad de la información cuando la infracción se haya cometido por este medio.

2. En el caso de infracciones muy graves, las sanciones previstas en el apartado anterior no podrán ser impuestas por un plazo superior a un año. En el supuesto de infracciones graves, no podrán imponerse por tiempo superior a tres meses. Sólo el Consejo de Gobierno podrá imponer esta sanción por más de seis meses.

3. La resolución que imponga estas sanciones determinará exacta y motivadamente el contenido y duración de las mismas.

Artículo 77. *Comisos.*

1. Se podrá imponer el comiso total o parcial, según lo que resulte proporcionado, de los efectos e instrumentos que, siendo propiedad del responsable, hubieran sido utilizados en la comisión de las infracciones muy graves, o de las graves en que concurran agravantes que lo justifiquen.

2. No se acordará esta sanción respecto de los efectos o instrumentos que hayan sido o deban ser objetos de una medida de contenido similar que se haya adoptado o deba adoptarse sin finalidad punitiva para restablecer o asegurar los derechos de los consumidores.

3. La Administración decidirá, en la misma resolución sancionadora, o con posterioridad a la misma, el destino que, dentro de las previsiones que en su caso se hayan establecido reglamentariamente, haya de darse a los objetos decomisados. Los gastos que origine el comiso serán de cuenta del infractor.

Artículo 78. *Comiso del beneficio.*

1. Se impondrá también, junto con las sanciones que procedan de conformidad con los artículos anteriores, el comiso del beneficio obtenido con la infracción. La resolución sancionadora podrá acordar la no imposición de este comiso en los casos en que no se haya producido beneficio o sea de cuantía ínfima, o bien cuando la sanción de multa y las demás procedentes sean suficientes para expresar el reproche que la infracción merece.

2. El beneficio ilícito se calculará, cuando no pueda ser determinado exactamente, con criterios estimativos, e incluirá el aumento de ingresos y el ahorro de gastos que haya supuesto directa o indirectamente la infracción, sin descontar las multas ni los gastos o daños que supongan las otras sanciones, pero sí las cantidades abonadas por el responsable a los consumidores perjudicados por la infracción como devolución de cantidades cobradas indebidamente, indemnizaciones u otros conceptos.

Artículo 79. *Atenuantes y agravantes.*

1. Para determinar concretamente, dentro de los mínimos y máximos establecidos, las sanciones que procedan imponer y su extensión, se tendrán en cuenta las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en los apartados siguientes.

2. Son circunstancias agravantes:

a) La reincidencia.

b) La reiteración.

c) El haber originado un grave perjuicio a los consumidores y usuarios.

d) La posición relevante en el mercado del infractor.

e) El incumplimiento de las advertencias o requerimientos previos formulados por la Administración para la subsanación de las irregularidades detectadas.

f) El haber obtenido un importante beneficio económico como consecuencia directa o indirecta de la comisión de la infracción.

g) Afectar a un producto o servicio que esté dirigido al público infantil o a otros destinatarios particularmente indefensos.

3. Son circunstancias atenuantes:

Haber corregido diligentemente las irregularidades en que consista la infracción, colaborado activamente para evitar o disminuir sus efectos u observado espontáneamente cualquier otro comportamiento de significado análogo, como la compensación, satisfacción o reparación efectiva de los daños y perjuicios causados, siempre y cuando no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito, con anterioridad a cualquier requerimiento o advertencia realizado por la Administración o, en su caso, en cualquier momento previo a la propuesta de resolución sancionadora.

4. Estas circunstancias agravantes o atenuantes no se apreciarán en aquellos supuestos en los que esta Ley las haya incluido en el tipo infractor o hayan sido tenidas en cuenta para calificar la gravedad de la infracción.

Artículo 80. *Tramos de las multas.*

1. A efectos de graduación de la sanción de multa, en función de su gravedad, esta se dividirá en dos tramos, inferior y superior, de igual extensión. Sobre esta base se observarán, según las circunstancias que concurran, las siguientes reglas:

1.º Si concurre sólo una circunstancia atenuante, la sanción se impondrá en su mitad inferior. Cuando sean varias, en la cuantía mínima de dicha mitad, pudiendo llegar en supuestos muy cualificados a sancionarse conforme al marco sancionador correspondiente a las infracciones inmediatamente inferiores en gravedad.

2.º Si concurre sólo una circunstancia agravante, la sanción se impondrá en su mitad superior. Cuando sean varias o una muy cualificada, podrá alcanzar la cuantía máxima de dicha mitad.

3.º Si no concurren circunstancias atenuantes ni agravantes, el órgano sancionador, en atención a todas aquellas otras circunstancias de la infracción, individualizará la sanción dentro de la mitad inferior.

4.º Si concurren tanto circunstancias atenuantes como agravantes, el órgano sancionador las valorará conjuntamente, pudiendo imponer la sanción entre el mínimo y el máximo correspondiente a la calificación de la infracción por su gravedad.

2. Para la determinación de la multa procedente, aunque sin bajar en ningún caso del mínimo legalmente establecido, se podrá tener en cuenta la situación económica del infractor.

Artículo 81. *Reincidencia y reiteración.*

1. Existirá reincidencia por la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

2. Se apreciará reiteración cuando, en el plazo de dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción, el infractor hubiera sido sancionado de manera firme en vía administrativa por la comisión de otra infracción de las tipificadas en esta Ley o en otras cuyo bien jurídico protegido sea los intereses de los consumidores, o condenado ejecutoriamente por un delito en el que hubieran resultado perjudicados sujetos en su condición de consumidores.

Sección 3.ª Responsables

Artículo 82. *Autores.*

1. Serán responsables como autores las personas físicas o jurídicas que, dolosa o imprudentemente, realicen las acciones u omisiones antijurídicas tipificadas como infracciones en esta Ley.

2. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios hayan intervenido distintos sujetos, como productores, importadores, distribuidores, minoristas u otros, cada uno será responsable como autor de la infracción que, en su caso, haya cometido. Las sanciones que se impongan a cada uno serán independientes, individualizadas y adecuadas a las circunstancias objetivas y subjetivas concurrentes en cada una de esas infracciones.

3. Igualmente, la responsabilidad de los distintos coautores de una misma infracción será independiente y se impondrá a cada uno de ellos la sanción correspondiente a la infracción en la extensión adecuada a su culpabilidad y demás circunstancias personales.

Están incluidos en este supuesto los anunciantes, agencias y medios de publicidad respecto de las infracciones de publicidad subliminal, engañosa o que infrinja lo dispuesto en la normativa sobre publicidad de determinados bienes o servicios, sin perjuicio de las causas de exoneración recogidas en el apartado anterior.

4. No procederá sancionar a quienes ignorasen la ilicitud de su conducta si, según la naturaleza de su actividad y la índole de los hechos, no hubieran podido conocerla pese a emplear la diligencia que les sea exigible.

Artículo 83. *Otros responsables.*

1. Además de los autores, serán sancionados por su participación en infracciones ajenas:

a) Los profesionales que con su pericia o asesoramiento técnico hayan cooperado dolosa y necesariamente a la comisión de infracciones graves o muy graves.

b) Los gestores, directores o administradores de empresas y organizaciones cuando su conducta dolosa haya sido necesaria en la comisión de la infracción grave o muy grave por la entidad en la que prestasen sus servicios profesionales.

c) Los que, con beneficio propio, hayan colaborado en la comisión de infracciones graves o muy graves adquiriendo productos o servicios ilegales, si han actuado dolosamente con conocimiento de la ilicitud, salvo que su conducta sea constitutiva de una infracción propia, en cuyo caso sólo serán sancionados como autores conforme al artículo anterior.

2. Estos sujetos serán sancionados, independientemente del autor, con multa o amonestación y comiso del beneficio ilícito obtenido. La cuantía de la multa estará entre el mínimo y el máximo de las infracciones leves o graves según la infracción del autor sea grave o muy grave.

Artículo 84. *Responsables solidarios.*

Los importadores y quienes distribuyan por primera vez en España productos procedentes del extranjero responderán solidariamente de las sanciones pecuniarias impuestas en aplicación de esta Ley a sus suministradores o proveedores con independencia de la responsabilidad que les corresponda por sus propias infracciones.

Sección 4.ª Concurso de infracciones y de normas

Artículo 85. *Concurso de infracciones.*

1. Al responsable de dos o más infracciones se le impondrán todas las sanciones correspondientes, salvo lo dispuesto en los apartados siguientes.

2. En el caso de que un solo hecho constituya dos o más infracciones o cuando una de ellas sea medio para cometer la otra, las sanciones se impondrán en proporción a la gravedad real de la conducta.

3. Cuando la comisión de una infracción comporte necesariamente la comisión de otra u otras, se impondrá sólo la sanción correspondiente a la más grave de las infracciones realizadas sin perjuicio de que, al fijar su extensión, se tengan en cuenta todas las circunstancias.

4. Se sancionará como una única infracción continuada, aunque valorando la totalidad de la conducta, la realización de una pluralidad de acciones idénticas o similares que infrinjan el mismo precepto en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión. En particular, se aplicará esta regla cuando se cometan las mismas infracciones en relación con una misma clase de bienes o servicios, o con diferentes consumidores. Sin embargo, esas mismas acciones se considerarán infracciones diferentes y podrán sancionarse autónomamente si el responsable continúa realizándolas tras la advertencia, requerimiento u orden de la Administración para que cese en ellas o tras la iniciación de un primer procedimiento sancionador.

Artículo 86. *Prohibición de la doble sanción.*

1. No podrán sancionarse los hechos que hayan sido ya sancionados penal o administrativamente y en los que se aprecie identidad de sujeto, hecho y fundamento.

2. En caso de que los hechos de que conozcan los órganos de defensa del consumidor pudieran ser constitutivos de infracción penal procederán, en cuanto a la suspensión y reanudación del procedimiento sancionador, de conformidad con lo establecido en la legislación estatal aplicable.

3. Para evitar que un sujeto sea sancionado administrativamente dos veces por el mismo hecho y con igual fundamento, se procederá conforme a las siguientes reglas:

a) Si los hechos constitutivos de las infracciones previstas en esta Ley hubieran ya sido sancionados administrativamente conforme a otra legislación y se apreciara la identidad de sujeto, hecho y fundamento, los órganos de defensa del consumidor se abstendrán de imponer las sanciones previstas en esta Ley, declarándolo así tras, en su caso, la tramitación que resulte necesaria. Esta decisión podrá adoptarse antes de la iniciación del procedimiento sancionador o en el curso del mismo.

b) Si los hechos todavía no hubieran sido sancionados conforme a otra legislación administrativa, pero se hubiera iniciado el procedimiento encaminado a ello o concurrieran circunstancias que lo justifiquen, los órganos de defensa del consumidor podrán acordar motivadamente la iniciación del procedimiento sancionador que les corresponda tramitar, suspendiéndolo, hasta conocer la decisión adoptada por los otros órganos. Una vez conocida esa resolución, los órganos de defensa del consumidor tomarán la decisión pertinente sobre la procedencia o no de iniciar o reanudar el procedimiento sancionador.

c) En los demás casos, los órganos de defensa del consumidor adoptarán, en el curso del procedimiento sancionador, todas las medidas necesarias para que, en ningún caso, se produzca una doble sanción.

Sección 5.ª Extinción de la responsabilidad

Artículo 87. *Prescripción de las infracciones y caducidad del procedimiento.*

1. Las infracciones previstas en esta ley prescriben a los cuatro años contados desde el día en que la infracción se hubiera cometido. A estos efectos, se tendrán en cuenta las reglas siguientes:

a) Se entenderá cometida la infracción el día de finalización de la actividad o el del último acto con el que la infracción esté plenamente consumada.

b) En el caso de infracción continuada, el plazo comenzará a contarse desde el día en que se realizó la última de las acciones típicas incluida en aquella.

c) En el caso de la infracción permanente, el plazo empezará a contarse desde que se ponga fin a la situación ilícita creada. Se entenderá que la infracción persiste en tanto los productos y servicios continúen ofreciéndose o prestándose con la misma irregularidad determinante de la infracción.

d) Excepcionalmente, en el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computará desde que estos se manifiesten. Salvo en este caso, será irrelevante el momento en que la Administración haya conocido la infracción, a efectos de determinar el plazo de prescripción de la infracción para el ejercicio de la potestad sancionadora.

2. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución expresa de los procedimientos sancionadores por las infracciones establecidas en la presente ley será de diez meses, a contar desde la fecha de su inicio.

3. Caducará la acción para perseguir las infracciones cuando, conocida por la Administración la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, hubiera transcurrido un año sin que el órgano competente hubiera incoado el oportuno procedimiento. A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas una vez se tenga conocimiento del resultado del análisis inicial. Las solicitudes de análisis contradictorios y dirimentes que fueren necesarios interrumpirán los plazos de caducidad hasta que se practiquen.

Artículo 88. *Interrupción del plazo de prescripción.*

En cuanto a la interrupción del plazo de prescripción de las infracciones, se estará a lo dispuesto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Además, interrumpirán la prescripción las actuaciones judiciales penales y la tramitación de otros procedimientos administrativos sancionadores en cuanto tales actuaciones impidieran iniciar o continuar el procedimiento para sancionar las infracciones previstas en esta Ley.

Artículo 89. *Prescripción de las sanciones.*

Las sanciones impuestas en aplicación de esta Ley prescribirán en los plazos y conforme al régimen establecido en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 90. *Responsabilidades en supuestos de extinción de personas jurídicas.*

1. En el caso de infracciones cometidas por personas jurídicas que se extinguieren antes de ser sancionadas, la responsabilidad administrativa, en lo que se refiere a las sanciones pecuniarias de multa y de comiso, se exigirá a las personas físicas que desde los órganos de dirección determinaron, con su conducta dolosa o negligente, la comisión de la infracción.

2. Las obligaciones de pago de multa y de comiso impuestas con anterioridad a la extinción de la personalidad jurídica, si no son satisfechas en la liquidación, se transmitirán a los socios o partícipes en el capital, quienes responderán de ellas mancomunadamente y hasta el límite del valor de la cuota de liquidación que se les hubiere adjudicado.

Sección 6.ª Ejecución, efectos y condonación

Artículo 91. *Ejecución de las sanciones.*

Las sanciones impuestas serán objeto de ejecución con arreglo a lo establecido en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y demás normas aplicables.

Todas las Administraciones Públicas prestarán la debida colaboración para hacer efectiva la exacta ejecución de las sanciones.

Artículo 92. *Difusión de las sanciones y otras medidas sobre los infractores.*

1. Los órganos de defensa del consumidor, cuando lo consideren conveniente para asegurar la salud, seguridad e intereses económicos y sociales de los consumidores o su derecho a la información y a la transparencia de la actuación administrativa, darán difusión a las resoluciones sancionadoras firmes en vía administrativa, que hayan sido impuestas en el plazo de tres años, con el contenido y por los medios que se consideren apropiados para conseguir la finalidad perseguida. Esta difusión, que en ningún caso podrá realizarse con carácter sancionador, procederá especialmente cuando, por la actitud del responsable u otras razones, haya motivos para pensar que subsisten los peligros para los consumidores.

2. La imposición de las sanciones previstas en esta Ley comportará limitaciones para contratar con la Administración en los casos y condiciones que establezca la legislación sobre contratos de las Administraciones Públicas.

3. Con independencia de las sanciones impuestas, el titular de la Consejería con competencias en materia de consumo podrá proponer al Consejo de Gobierno, para las infracciones muy graves, la supresión, cancelación o suspensión total o parcial de cualesquiera ayudas públicas que tuviese reconocidas o hubiese solicitado el responsable. Igualmente, el Consejo de Gobierno podrá, de conformidad con la legislación estatal, hacer la propuesta al Consejo de Ministros si la ayuda pública es estatal. El Consejo de Gobierno y el Consejo de Ministros decidirán, en sus respectivos ámbitos, de acuerdo con las circunstancias que en cada caso concurran.

Artículo 93. *Multas coercitivas.*

1. Con sujeción a lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los órganos competentes en materia de consumo, conforme a lo establecido en la presente norma, podrán imponer multas coercitivas, una vez efectuado requerimiento de ejecución de los actos y resoluciones administrativas destinadas al cumplimiento de lo establecido por la presente ley y demás disposiciones relativas a la protección y defensa de los intereses de los consumidores.

2. El requerimiento deberá efectuarse mediante comunicación escrita, debiéndose advertir del plazo establecido para su cumplimiento, así como la cuantía de la multa que pudiere ser impuesta en caso de incumplimiento.

3. Para la determinación del plazo se estará a la naturaleza y extensión de la obligación, debiendo ser suficiente para su cumplimiento, no pudiendo exceder la cuantía de la multa de 3.000 euros, o del 10% del importe de la obligación, si esta fuere cuantificable.

4. Si la persona requerida no diere cumplimiento a lo ordenado en el plazo establecido, el órgano competente podrá reiterar las multas con sujeción a lo establecido en los párrafos anteriores, por períodos que sean suficientes para su cumplimiento, no pudiendo, en cualquier caso, otorgarse un plazo inferior al establecido en el primer requerimiento.

5. Estas multas son independientes de las que puedan imponerse en concepto de sanción y compatibles con ellas.

Sección 7.ª Competencia sancionadora

Artículo 94. *Órganos competentes en la Junta de Andalucía.*

1. Los órganos de la Administración de la Junta de Andalucía competentes para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores se determinarán reglamentariamente. La competencia para resolver habrá de atribuirse por decreto del Consejo de Gobierno y la de iniciar e instruir podrá ser atribuida por orden del titular de la Consejería de la que dependa la defensa de los consumidores.

2. Las competencias sancionadoras de estos órganos están referidas a las infracciones de consumo cometidas, siquiera sea parcialmente, en el territorio de la Comunidad Autónoma, cualquiera que sea el domicilio o el lugar en que radiquen los establecimientos o domicilio del responsable. Los órganos citados en el apartado anterior no se inhibirán en favor de otras administraciones autonómicas.

Artículo 95. *Órganos competentes en las Corporaciones locales.*

1. Los órganos municipales competentes para iniciar, instruir o resolver los procedimientos sancionadores se determinarán conforme a la legislación de régimen local y a sus propias normas de organización.

2. Las competencias sancionadoras de estos órganos, sin menoscabo de las de la Administración autonómica, están referidas a las infracciones en que concurran las siguientes condiciones:

a) que hayan sido detectadas o conocidas por los propios servicios municipales, ya sea por su labor inspectora, por denuncia o por cualquier otro medio;

b) que la Administración autonómica no haya iniciado procedimiento sancionador, y

c) que se hayan cometido íntegramente en el término municipal.

3. Cuando los servicios municipales tengan conocimiento de infracciones en esta materia no localizadas exclusivamente en su término municipal, lo pondrán inmediatamente en conocimiento de los órganos de defensa del consumidor de la Administración autonómica, remitiendo todo lo actuado y cuantos antecedentes obren en su poder. Además, no obstante tener competencias para sancionar, en todo caso los órganos municipales podrán limitarse a poner los hechos en conocimiento de la Administración autonómica para su persecución y sanción.

4. La Administración autonómica no iniciará procedimiento contra el mismo sujeto a quien se estuviese tramitando un procedimiento sancionador por la Administración municipal si concurren los mismos hechos y fundamento jurídico. Sin embargo, si se descubrieran infracciones conexas en otros términos municipales de modo que resultara conveniente la instrucción de un único procedimiento, tramitado y resuelto por la Administración de la Junta de Andalucía, podrá acordarse así.

Artículo 96. *Lugar de comisión de la infracción.*

Las infracciones tipificadas en esta Ley se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se localicen las acciones u omisiones en que consistan y, además, salvo en

el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos, instalaciones o personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los derechos de los consumidores protegidos por la ley.

TÍTULO III

De la Administración Local en la Defensa y Protección de los Consumidores

Artículo 97. *Competencias municipales.*

1. Sin perjuicio de las competencias autonómicas, corresponde a los municipios andaluces velar en sus respectivos territorios por la protección de los consumidores y, en particular:

a) La información y educación de los consumidores, estableciendo los cauces adecuados para ello, de acuerdo con las necesidades de cada localidad, pudiéndose contar para tal fin con la colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

b) El apoyo y fomento de las organizaciones o asociaciones de consumidores en cuanto a las actividades que realicen en su territorio y en beneficio de sus vecinos.

c) El fomento, divulgación y, en su caso, gestión del sistema arbitral de consumo, en colaboración con la Administración del Estado y la Comunidad Autónoma, en los términos previstos en la legislación vigente.

d) El ejercicio de acciones civiles en defensa de los consumidores vecinos de su localidad de conformidad con lo que establezca la legislación estatal que reconozca a las Administraciones Públicas en general esta legitimación.

e) La realización de estudios de mercado circunscritos a su término municipal.

f) La Inspección de Consumo con el alcance máximo y facultades establecidos en esta Ley.

g) La adopción de medidas no sancionadoras para garantizar los derechos e intereses de los consumidores en los casos, formas y condiciones señalados en la Ley.

h) El ejercicio de la potestad sancionadora respecto a las infracciones localizadas en su territorio según lo establecido en esta Ley.

i) Instar la actuación de los órganos competentes de la Administración de la Junta de Andalucía cuando no tengan competencias o recabar los medios necesarios para ejercerlas.

j) Las demás que le atribuyan las leyes, así como el ejercicio de las que se les deleguen por la Administración autonómica de conformidad con la legislación estatal y andaluza de régimen local.

2. Tanto la Administración autonómica como las Diputaciones Provinciales cooperarán con los municipios para que puedan ejercer adecuadamente sus competencias en la materia.

3. Todas las actividades y competencias de los municipios en relación con la protección de los consumidores podrán desarrollarse por medio de fórmulas asociativas.

4. En el ejercicio de sus competencias en materia de consumo, los municipios apoyarán la participación de las organizaciones y asociaciones de consumidores.

5. Las Corporaciones locales, respecto de las competencias que puedan asumir conforme a lo dispuesto en esta Ley, comunicarán a la Consejería competente en materia de protección de los consumidores su aceptación por acuerdo plenario.

Artículo 98. *Competencias de las Diputaciones.*

1. Sin perjuicio de las competencias de las restantes Administraciones Públicas, corresponde a las Diputaciones Provinciales andaluzas:

a) La información y educación de los consumidores, estableciendo los cauces adecuados para ello, de acuerdo con las necesidades generales de la provincia, pudiéndose contar para tal fin con la colaboración de las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios.

b) El apoyo y fomento de las organizaciones o asociaciones de consumidores en cuanto a las actividades que realicen en la provincia y en beneficio de sus vecinos.

c) El fomento, divulgación y, en su caso, gestión del sistema arbitral de consumo, en colaboración con la Administración del Estado y la de la Comunidad Autónoma en los términos previstos en la legislación vigente.

d) El ejercicio de acciones civiles en defensa de los consumidores vecinos de su provincia de conformidad con lo que establezca la legislación estatal que reconozca a las Administraciones Públicas en general esta legitimación.

e) La realización de estudios de mercado circunscritos a su provincia.

f) La asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los municipios, especialmente a los de menor capacidad económica y de gestión, para que puedan desarrollar eficazmente todas sus funciones y competencias de protección de los consumidores.

g) Las demás que le atribuyan las leyes, así como el ejercicio de las que les delegue la Administración autonómica de conformidad con la legislación de régimen local.

2. La asistencia y cooperación provincial a los municipios se desarrollará en cualquiera de las formas previstas en la Ley reguladora de las relaciones entre la Comunidad Autónoma de Andalucía y las Diputaciones Provinciales de su territorio, incluyendo la posible creación de servicios supramunicipales, y podrá tener por objeto la creación de laboratorios u otros servicios comunes para desarrollar las actividades de disciplina.

Artículo 99. *Comisión Interadministrativa de Cooperación de Consumo.*

1. Reglamentariamente, se creará la Comisión Interadministrativa de Cooperación de Consumo, como órgano de colaboración, coordinación y cooperación entre la Administración autonómica y las Corporaciones locales andaluzas en las materias reguladas en esta Ley.

2. Las funciones de la Comisión Interadministrativa de Cooperación de Consumo serán las siguientes:

a) Analizar los problemas que puedan plantearse a los consumidores de la Comunidad Autónoma de Andalucía, así como el ámbito territorial y medidas más adecuadas para afrontarlos.

b) Elaborar y mantener actualizado un inventario de las competencias y recursos disponibles en los distintos municipios para afrontar la protección del consumidor, con los datos sobre sus funciones, personal, medios materiales, laboratorios municipales y otros de interés.

c) Programar y coordinar las campañas informativas sobre bienes y servicios de consumo.

d) Coordinar y armonizar criterios sobre la constitución y funcionamiento de las Oficinas de Información al Consumidor y Usuario, así como del resto de servicios de protección al consumidor y usuario.

e) Coordinar y armonizar criterios sobre las actividades de los servicios de protección al consumidor y de las Juntas Arbitrales de Consumo.

f) Proponer la programación y ejecución de actividades inspectoras.

g) Coordinar, planificar y establecer criterios comunes en el funcionamiento de los laboratorios y dispositivos técnicos de apoyo a la defensa del consumidor, que dependan de las Administraciones locales.

h) Armonizar criterios en la elaboración de ordenanzas municipales que afecten a los ciudadanos en su condición de consumidores, así como proponer la elaboración de normas en materia de consumo ante las instancias competentes.

i) Facilitar el intercambio de información sobre autorizaciones y ceses de empresas y establecimientos, actuaciones inspectoras, medidas cautelares, expedientes sancionadores, denuncias y laudos arbitrales.

j) Fomentar y hacer propuestas sobre la participación de las organizaciones y asociaciones de consumidores en las actividades municipales y autonómicas de consumo.

k) Planificar las acciones de formación del personal de las Entidades locales dedicado a la protección de los consumidores.

l) Cualesquiera otras que reglamentariamente se establezca para una más eficaz colaboración, coordinación y cooperación entre las Administraciones andaluzas.

Artículo 100. *Planes sectoriales.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior y de conformidad con lo previsto en la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local, el Consejo de Gobierno podrá coordinar la actividad de la Administración local en materia de protección del consumidor mediante la aprobación de planes sectoriales en los que se fijen los objetivos y se determinen las prioridades de la acción pública en dicha materia.

2. Estos planes serán informados preceptivamente por la Comisión Interadministrativa de Cooperación de Consumo, y en ningún caso podrán suponer menoscabo de las competencias que esta u otras leyes atribuyan a la Administración local.

Disposición adicional primera. *Registro Unificado de Infractores.*

1. Reglamentariamente, se creará un Registro Unificado de Infractores en el que se inscribirán aquellas personas físicas o jurídicas que hayan sido sancionadas de manera firme en vía administrativa por la comisión de una infracción cuyo bien jurídico protegido sea la protección de los derechos de los consumidores.

2. Todos los órganos de la Administración de la Junta de Andalucía y de las Entidades locales competentes para sancionar este tipo de infracciones habrán de comunicar al registro los datos pertinentes, conforme al procedimiento que reglamentariamente se establezca.

3. Para un mayor alcance y exactitud de los datos inscritos en el Registro, se podrán prever mecanismos de intercambio de datos con otros registros estatales o autonómicos, respetando las disposiciones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

4. El plazo de cancelación de las anotaciones en el Registro Unificado de Infractores será de tres años.

Disposición adicional segunda. *Procedimiento sancionador.*

1. La imposición de las sanciones previstas en esta Ley requerirá la tramitación del procedimiento general previsto en el Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, o del que, en su caso, lo sustituya, salvo que la Comunidad Autónoma regule un procedimiento sancionador distinto.

2. No obstante, cuando haya elementos de juicio suficientes para considerar que la infracción sólo puede ser calificada como leve, podrá acordarse discrecionalmente en el acto de iniciación seguir el procedimiento simplificado del artículo 24 del mismo Reglamento. Para ello, el órgano al que corresponda la iniciación tendrá que acordarlo expresamente atendiendo a los caracteres de la presunta infracción, a la existencia o no de varios responsables u otros interesados o de infracciones concurrentes y demás circunstancias similares que puedan afectar a la tramitación.

Disposición transitoria. *Régimen transitorio.*

1. La presente Ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos iniciados antes de su entrada en vigor, los cuales se tramitarán y resolverán con arreglo a las disposiciones vigentes en el momento de su incoación.

2. Lo previsto en el apartado anterior no será de aplicación a los procedimientos sancionadores en lo que la presente Ley resulte más favorable a los presuntos infractores.

3. Hasta tanto no se apruebe el correspondiente reglamento, la toma de muestras y la realización de análisis, salvo las previsiones contenidas en esta Ley, se regirán por lo previsto en los artículos 15 y 16 del Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, con excepción de la previsión contenida en el apartado décimo de dicho artículo 16.

Disposición derogatoria. *Normas derogadas.*

Queda derogada la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía, así como todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo establecido en la presente Ley.

Disposición final primera. *Actualización de las cuantías de las sanciones.*

El Consejo de Gobierno actualizará, conforme a la evolución del Índice de Precios al Consumo, la cuantía de los límites sancionadores a que hace referencia el artículo 74 de la presente Ley»

Disposición final segunda. *Desarrollo reglamentario.*

Se autoriza al Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley. En un plazo de dos años el Consejo de Gobierno aprobará las disposiciones reglamentarias necesarias para el desarrollo de esta Ley.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía».

§ 87

Decreto Legislativo 2/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Ambulante

Comunidad Autónoma de Andalucía
«BOJA» núm. 63, de 30 de marzo de 2012
Última modificación: 17 de diciembre de 2021
Referencia: BOJA-b-2012-90004

La disposición final cuarta, apartado primero, epígrafe b), de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, autoriza, conforme a lo dispuesto en el artículo 109 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, al Consejo de Gobierno para que, en el plazo de seis meses, desde su entrada en vigor, apruebe el texto refundido de la Ley 9/1988, de 25 de noviembre, del Comercio Ambulante. La autorización para refundir se extiende, además, a la regularización y armonización de los textos legales que se refunden, epigrafiando, en su caso, los títulos, capítulos y artículos del texto refundido.

En este caso, la Ley 9/1988, de 25 de noviembre, fue la primera regulación de esta actividad que se llevó a cabo en nuestra Comunidad. Con ello, se pretendió establecer una norma con rango de ley de carácter general, que sirviera de marco a las distintas corporaciones locales andaluzas, reunificando, en la medida de lo posible, la diversa normativa existente en este tipo de comercio.

La finalidad primordial que se persiguió con esta ley fue la adecuación de la situación socioeconómica a la realidad comercial de nuestra Comunidad, en la que este régimen de distribución ocupaba un importantísimo lugar con un porcentaje aproximado del 17,5% de todas las transacciones comerciales que se realizaban, protegiendo tanto los derechos de las personas comerciantes ambulantes como los de las personas comerciantes sedentarias y las personas consumidoras y usuarias.

El paso de más de veinte años desde la aprobación de la norma ha supuesto que esta actividad haya continuado creciendo y diversificándose, como se aprecia en el último censo realizado en el año 2006, cuando los mercadillos andaluces alcanzaban la cifra de 889 y las personas comerciantes inscritas en el Registro General de Comerciantes Ambulantes ascendían a cerca de 25.000. Por otra parte, el comercio ambulante, al igual que el comercio establecido y los demás sectores económicos, no ha cesado en su diversificación, aumentando las mercancías comercializadas, así como los cauces para su venta.

A esa circunstancia que hacía precisa una nueva regulación que se adaptara a la realidad comercial actual se unió también la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre de 2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior, la cual obliga a realizar un cambio radical en los contenidos de la intervención administrativa, sobre todos aquellos servicios que se realizan por una contrapartida económica, y en particular sobre el sector comercial. Como consecuencia de esa normativa europea, se aprobó inicialmente el Decreto Ley 3/2009, de 22 de diciembre, por el que se modifican diversas leyes para la transposición en Andalucía de la Directiva 2006/123/CE, el cual fue

posteriormente tramitado como proyecto de ley, dando lugar a la aprobación de la Ley 3/2010, de 21 de mayo. En la citada norma se realizan importantes modificaciones a la Ley 9/1988, de 25 de noviembre, dando una nueva redacción a la mayoría de sus artículos, a la vez que se incluye una disposición transitoria séptima, que si bien no modifica formalmente su articulado, incorpora contenido normativo relacionado con las personas inscritas en el Registro General de Comerciantes Ambulantes que debe quedar integrado en el texto.

Asimismo, el tiempo transcurrido desde que se promulgó la Ley 9/1988, de 25 de noviembre, supone que esta tenga, desde el punto de vista sistemático, varias carencias que ahora pueden ser superadas llevando a cabo determinadas mejoras técnicas y sistemáticas en consonancia con el alcance de la habilitación conferida por el Parlamento de Andalucía, la cual se extiende a la regularización y a la armonización de las normas legales refundidas, en este caso, la Ley 9/1988, de 25 de noviembre, la disposición final primera de la Ley 1/1996, de 10 de enero, del Comercio Interior de Andalucía, por la que se modifica la Ley 9/1988, de 25 de noviembre, así como el artículo segundo y la disposición transitoria séptima de la Ley 3/2010, de 21 de mayo.

En virtud de la autorización del Parlamento de Andalucía, a propuesta del Consejero de Turismo, Comercio y Deporte, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Andalucía, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 20 de marzo de 2012,

DISPONGO

Artículo único. *Aprobación del texto refundido de la Ley del Comercio Ambulante.*

Se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Ambulante que se inserta a continuación.

Disposición adicional única. *Remisiones normativas.*

Las remisiones realizadas por otras disposiciones a la Ley 9/1988, de 25 de noviembre, del Comercio Ambulante, se entenderán efectuadas a los preceptos correspondientes del texto refundido que se aprueba.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a este Decreto Legislativo y el texto refundido que aprueba y, expresamente, la Ley 9/1988, de 25 de noviembre, y la disposición transitoria séptima de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, por la que se modifican diversas leyes para la transposición en Andalucía de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre de 2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

El presente Decreto Legislativo y el texto refundido que aprueba entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DEL COMERCIO AMBULANTE

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

El presente texto refundido tiene por objeto la regulación del comercio ambulante dentro del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Artículo 2. *Definición y modalidades del comercio ambulante.*

1. Se entiende por comercio ambulante el que se realiza fuera de establecimiento comercial permanente, con empleo de instalaciones desmontables, transportables o móviles, de la forma y con las condiciones que se establecen en la presente norma.

2. A los efectos de esta norma, se considera como comercio ambulante:

a) El comercio en mercadillos que se celebren regularmente, con una periodicidad determinada, en los lugares públicos establecidos.

b) El comercio callejero, entendiéndose por tal el que se celebre en vías públicas, sin someterse a los requisitos expresados en el párrafo anterior.

c) El comercio itinerante, realizado en las vías públicas a lo largo de itinerarios establecidos, con el medio adecuado, ya sea transportable o móvil.

3. Quedan expresamente excluidos de este texto refundido, sometiéndose a la competencia de los respectivos Ayuntamientos:

a) El comercio en mercados ocasionales, que tienen lugar con motivo de fiestas, ferias o acontecimientos populares, durante el tiempo de celebración de los mismos.

b) El comercio tradicional de objetos usados, puestos temporeros y demás modalidades de comercio no contemplados en los apartados anteriores.

c) Las actividades ambulantes industriales y de servicios no comerciales.

d) Los mercados tradicionales de flores, plantas y animales arraigados hondamente en algunos lugares de nuestra Comunidad Autónoma.

4. Asimismo, quedan excluidas las actividades comerciales que entran dentro del ámbito de aplicación de la Ley 15/2005, de 22 de diciembre, de Artesanía de Andalucía.

CAPÍTULO II

Régimen jurídico del comercio ambulante

Artículo 3. *Autorización municipal.*

1. El ejercicio de las modalidades de comercio ambulante previstas en el artículo 2, al desarrollarse en suelo público, queda sometido a autorización previa.

Corresponderá a los Ayuntamientos el otorgamiento de la autorización, así como establecer el procedimiento para la concesión de la misma, garantizando la incorporación de los informes preceptivos exigidos por la legislación administrativa especial, la transparencia, imparcialidad y publicidad adecuada de su inicio, desarrollo y fin.

La duración de la autorización será por un periodo de quince años, que podrá ser prorrogado, a solicitud de la persona titular, por otro plazo idéntico, una sola vez, con el fin de garantizar a las personas físicas o jurídicas titulares de la autorización la amortización de las inversiones y una remuneración equitativa de los capitales invertidos. La autorización será transmisible en los términos previstos en las correspondientes Ordenanzas municipales reguladoras de la actividad, sin que esa transmisión afecte a su periodo de vigencia.

2. En las autorizaciones expedidas por los Ayuntamientos se hará constar:

a) La persona física o jurídica titular de la autorización para el ejercicio del comercio ambulante, su DNI o NIF, domicilio a efectos de posibles reclamaciones y, en su caso, las personas con relación familiar o laboral que vayan a desarrollar en su nombre la actividad.

b) La duración de la autorización.

c) La modalidad de comercio ambulante autorizada.

d) La indicación precisa del lugar, fecha y horario en que se va a ejercer la actividad.

e) El tamaño, ubicación y estructura de los puestos donde se va a realizar la actividad comercial.

f) Los productos autorizados para su comercialización.

g) En la modalidad de comercio itinerante, el medio transportable o móvil en el que se ejerce la actividad y los itinerarios permitidos.

3. Los Ayuntamientos entregarán, a las personas físicas o jurídicas que hayan autorizado para el ejercicio del comercio ambulante dentro de su término municipal, una placa identificativa que contendrá los datos esenciales de la autorización.

4. A efectos de actualización anual del informe de la venta ambulante en Andalucía, los Ayuntamientos habrán de facilitar a la Dirección General competente en materia de comercio interior, mediante los instrumentos de comunicación que se determinen, una relación anual, desagregada por sexo, de las autorizaciones concedidas en su municipio para el ejercicio del comercio ambulante.

Artículo 4. *Requisitos generales para la obtención de la autorización municipal.*

1. Los Ayuntamientos deberán verificar que las personas físicas o jurídicas que hayan solicitado la autorización municipal están dadas de alta en el correspondiente epígrafe del Impuesto de Actividades Económicas y en el régimen de la Seguridad Social que corresponda, y que mantienen esos requisitos durante el periodo de vigencia de la autorización.

2. Las personas físicas o jurídicas que obtengan la oportuna autorización municipal, deberán tener contratado un seguro de responsabilidad civil que cubra los riesgos de la actividad comercial. Además, en el caso de que los objetos de venta consistan en productos para la alimentación humana, las personas que vayan a manipular los alimentos deberán estar en posesión del correspondiente certificado acreditativo de la formación como manipulador o manipuladora de alimentos.

Artículo 5. *Ejercicio de la actividad.*

1. Las personas físicas o jurídicas titulares de la autorización municipal, además de los requisitos exigidos en el artículo 4, deberán cumplir las siguientes obligaciones, en el ejercicio de su actividad comercial:

a) Respetar las condiciones exigidas en la normativa reguladora de los productos objeto de comercio, en especial de aquellos destinados a alimentación humana.

b) Tener expuesto al público, en lugar visible, la placa identificativa y los precios de venta de las mercancías, que serán finales y completos (impuestos incluidos).

c) Tener a disposición de la autoridad competente las facturas y comprobantes de compra de los productos objeto de comercio.

d) Tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias las hojas de quejas y reclamaciones, de acuerdo con el modelo reglamentariamente establecido.

2. Corresponde a los Ayuntamientos garantizar el cumplimiento de las disposiciones de policía y vigilancia de las actividades desarrolladas en los espacios públicos destinados al comercio ambulante en sus municipios y de los puestos que se ubiquen en los mismos.

3. Por la Consejería competente en materia de comercio interior se podrán adoptar medidas de fomento para la mejora de los mercadillos de aquellos municipios cuyas Ordenanzas hayan sido objeto de informe favorable por el Consejo Andaluz de Comercio.

CAPÍTULO III

Registro General de Comerciantes Ambulantes y comunicación entre administraciones

Artículos 6 y 7.

(Suprimidos)

CAPÍTULO IV

Ordenanzas y Comisión Municipal de Comercio Ambulante

Artículo 8. *Ordenanzas Municipales.*

1. Los municipios donde se lleve a cabo el ejercicio del comercio ambulante deberán contar con una ordenanza reguladora de la actividad que desarrolle los preceptos recogidos en el presente texto refundido.

2. Las Ordenanzas Municipales podrán establecer el régimen interno de funcionamiento de los mercadillos y, en todo caso, habrán de contemplar:

a) Las modalidades de comercio ambulante que se puedan realizar en los espacios públicos de su municipio.

b) La duración de la autorización.

c) Los lugares donde se puede realizar la actividad.

d) Las fechas y horarios autorizados.

e) El número, tamaño, estructura y localización de los puestos.

f) Las tasas que en su caso puedan establecer los Ayuntamientos para la tramitación de las licencias que autoricen el ejercicio del comercio ambulante en su municipio, sin perjuicio de la regulación en la ordenanza fiscal correspondiente.

g) El procedimiento para el otorgamiento de la autorización en el que se den las garantías recogidas en el artículo 3.1 del presente texto refundido.

3. Las Ordenanzas Municipales y sus modificaciones, antes de su aprobación y publicación en el boletín oficial correspondiente, habrán de ser informadas por el Consejo Andaluz de Comercio. El informe versará sobre su adecuación a las previsiones recogidas en el presente texto refundido y su normativa de aplicación, y será preceptivo y no vinculante. No obstante, en caso de que la ordenanza se separe del criterio expresado en el informe, el ayuntamiento deberá, mediante resolución motivada y notificada al citado Consejo Andaluz de Comercio, indicar las razones de dicha discrepancia.

Artículo 9. *Comisión Municipal de Comercio Ambulante.*

1. El Pleno de la corporación podrá crear una Comisión Municipal de Comercio Ambulante, que deberá ser oída preceptivamente en el procedimiento de elaboración de las Ordenanzas Municipales, y en todos los casos que reglamentariamente se determinen.

2. La composición, organización y ámbito de la actuación de la misma, serán establecidas en el correspondiente acuerdo plenario.

3. El dictamen de esta Comisión, aunque preceptivo, no será en ningún caso vinculante, a tenor de lo establecido en el artículo 83 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

CAPÍTULO V

Régimen sancionador

Artículo 10. *Potestad Sancionadora.*

Corresponde a los Ayuntamientos la inspección y sanción de las infracciones al presente texto refundido y disposiciones de desarrollo, sin perjuicio de otras atribuciones competenciales establecidas en la legislación vigente, y en especial en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios en Andalucía.

Cuando sean detectadas infracciones de índole sanitaria, los Ayuntamientos deberán dar cuenta inmediata de las mismas, para su tramitación y sanción si procediese, a las autoridades sanitarias que correspondan.

Artículo 11. *Procedimiento Sancionador.*

Las sanciones establecidas en los artículos 14 y 15 sólo podrán imponerse tras la substanciación del oportuno procedimiento, que habrá de tramitarse de conformidad con lo establecido en el título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

Artículo 12. *Medidas provisionales.*

Con la finalidad de asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, así como la protección provisional de los intereses implicados, en el caso de infracciones graves o muy graves, se podrán adoptar motivadamente como medidas provisionales la incautación de los productos objeto de comercio no autorizados, y la incautación de los puestos, instalaciones, vehículos o cualquier medio utilizado para el ejercicio de la actividad.

Las medidas provisionales podrán ser adoptadas una vez iniciado el procedimiento, o bien, por razones de urgencia, antes de la iniciación por el órgano competente para efectuar las funciones de inspección. En este caso, las medidas deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción, el cual podrá ser objeto del recurso que proceda. Estas medidas se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente.

Artículo 13. *Infracciones.*

1. A efectos del presente texto refundido, tendrán la consideración de infracciones leves las siguientes:

a) No tener expuesta al público, en lugar visible, la placa identificativa y los precios de venta de las mercancías.

b) No tener, a disposición de la autoridad competente, las facturas y comprobantes de compra de los productos objeto de comercio.

c) No tener, a disposición de las personas consumidoras y usuarias, las hojas de quejas y reclamaciones, así como el cartel informativo al respecto.

d) El incumplimiento de los demás requisitos, obligaciones y prohibiciones contenidos en este texto refundido, siempre que no esté tipificado como infracción grave o muy grave, así como el incumplimiento del régimen interno de funcionamiento de los mercadillos establecido en las Ordenanzas Municipales, salvo que se trate de infracciones tipificadas por la presente norma como grave o muy grave.

2. A efectos del presente texto refundido, tendrán la consideración de infracciones graves las siguientes:

a) La reincidencia en infracciones leves. Se entenderá que existe reincidencia por comisión en el término de un año de más de una infracción leve, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

b) El incumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa reguladora de los productos objeto de comercio, así como el comercio de los no autorizados.

c) La desobediencia o negativa a suministrar información a la autoridad municipal o a su personal funcionario o agentes en el cumplimiento de su misión.

d) El ejercicio de la actividad incumpliendo las condiciones establecidas en la autorización municipal respecto al lugar autorizado, fecha, horario, tamaño, ubicación y estructura de los puestos.

e) El ejercicio de la actividad por personas distintas a las previstas en la autorización municipal.

3. A efectos del presente texto refundido, tendrán la consideración de infracciones muy graves las siguientes:

a) La reincidencia en infracciones graves. Se entenderá que existe reincidencia por comisión en el término de un año de más de una infracción grave, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

b) Carecer de la autorización municipal correspondiente.

c) La resistencia, coacción o amenaza a la autoridad municipal, personal funcionario y agentes de la misma, en cumplimiento de su misión.

Artículo 14. *Cuantía de las sanciones.*

1. Las infracciones leves podrán ser sancionadas con apercibimiento o multa de hasta 1.500 euros.

2. Las infracciones graves podrán ser sancionadas con multa de 1.501 a 3.000 euros.

3. Las infracciones muy graves podrán ser sancionadas con multa de 3.001 a 18.000 euros.

4. En el caso de reincidencia por infracción muy grave, los Ayuntamientos habrán de comunicar esta circunstancia a la Dirección General competente en materia de comercio interior a los efectos previstos en el artículo 15.2.

Artículo 15. *Sanciones accesorias.*

1. Además de las sanciones previstas en el artículo 14, en el caso de infracciones graves o muy graves se podrá acordar con carácter accesorio la revocación de la autorización municipal, así como el decomiso de la mercancía que sea objeto de comercio y el decomiso de los puestos, instalaciones, vehículos o cualquier medio utilizado para el ejercicio de la actividad.

2. **(Suprimido).**

Artículo 16. *Graduación de las sanciones.*

De acuerdo con lo establecido en el artículo 131.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en todo caso, para la graduación de las sanciones se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

a) El volumen de la facturación a la que afecte.

b) La naturaleza de los perjuicios causados.

c) El grado de intencionalidad de la persona infractora o reiteración.

d) La cuantía del beneficio obtenido.

e) La reincidencia, cuando no haya sido tenida en cuenta para tipificar la infracción.

f) El plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.

g) El número de personas consumidoras y usuarias afectadas.

Artículo 17. *Prescripción de las infracciones sanciones.*

1. Las infracciones previstas en el artículo 13 del presente texto refundido prescribirán en los siguientes plazos:

a) Las leves, a los dos meses.

b) Las graves, al año.

c) Las muy graves, a los dos años.

2. El plazo de prescripción comenzará a computarse desde el día en que se hubiere cometido la infracción.

3. El plazo de prescripción de las sanciones será el establecido en el artículo 132 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Disposición transitoria única. *Personas inscritas en el Registro General de Comerciantes Ambulantes.*

Las personas que a la entrada en vigor de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, se encontrasen inscritas en el Registro General de Comerciantes Ambulantes y estén en posesión del carné profesional de comerciante ambulante, podrán obtener los beneficios establecidos en el artículo 6.3 del texto refundido, durante el tiempo de vigencia de la inscripción.

Disposición final única. *Desarrollo reglamentario y actualización de sanciones.*

1. El desarrollo reglamentario de este texto refundido se llevará a efecto de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 112 y 119.3 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y 44 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

2. Se faculta al Consejo de Gobierno de la Junta de Andalucía para actualizar el importe de las sanciones previstas de acuerdo con el Índice de Precios de Consumo o sistema que lo sustituya.

§ 88

Decreto Legislativo 1/2012, de 20 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Interior de Andalucía

Comunidad Autónoma de Andalucía
«BOJA» núm. 63, de 30 de marzo de 2012
Última modificación: 16 de febrero de 2024
Referencia: BOJA-b-2012-90003

I

El epígrafe a) del apartado primero de la disposición final cuarta de la Ley 13/2011, de 23 de diciembre, del Turismo de Andalucía, autoriza, conforme a lo dispuesto en el artículo 109 del Estatuto de Autonomía para Andalucía, al Consejo de Gobierno para que, en el plazo de seis meses, desde la entrada en vigor de la citada ley, apruebe el texto refundido de la Ley 1/1996, de 10 de enero, del Comercio Interior de Andalucía. Según el apartado segundo de la disposición final cuarta, la autorización para refundir se extiende, además, a la regularización y armonización de los textos legales que se refunden, epigrafiando, en su caso, los títulos, capítulos y artículos del texto refundido.

Por lo tanto, se ha procedido a refundir la Ley 1/1996, de 10 de enero, la Ley 6/2002, de 16 de diciembre, por la que se modifica la Ley 1/1996, de 10 de enero, del Comercio Interior de Andalucía, y se crea la tasa por tramitación de licencias comerciales, el artículo 159 de la Ley 18/2003, de 29 de diciembre, por la que se aprueban medidas fiscales y administrativas, el artículo 45 de la Ley 3/2004, de 28 de diciembre, de Medidas Tributarias, Administrativas y Financieras, la disposición final segunda de la Ley 13/2005, de 11 de noviembre, de Medidas para la Vivienda Protegida y el Suelo, el artículo segundo de la Ley 1/2006, de 16 de mayo, de modificación de la Ley 7/2002, de 17 de diciembre, de Ordenación Urbanística de Andalucía, de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Comercio Interior de Andalucía, y de la Ley 13/2005, de 11 de noviembre, de Medidas para la Vivienda Protegida y el Suelo; y por último, el artículo primero, las disposiciones adicionales primera, segunda, tercera, cuarta, quinta, sexta y octava, y las disposiciones transitorias primera, segunda, tercera, cuarta, quinta y sexta de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, por la que se modifican diversas leyes para la transposición en Andalucía de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre de 2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior. Las disposiciones adicionales y transitorias de la citada Ley 3/2010, de 21 de mayo, aunque no modifican formalmente el articulado de la Ley 1/1996, de 10 de enero, incorporan contenido normativo que incide directamente en su régimen, debiendo quedar integradas en la regulación del texto que ahora se refunde.

Así pues toda la dispersión normativa existente hace necesario recoger en un único texto todas las disposiciones con rango legal en materia de comercio interior.

II

La Comunidad Autónoma de Andalucía tiene competencias exclusivas, en virtud del artículo 58.1.1.º del Estatuto de Autonomía, en materia de comercio interior, del artículo 56.3 y 5, en materias de urbanismo y de ordenación del territorio, y del artículo 58.2.4.º, en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras.

El Estatuto de Autonomía no sólo ha clarificado el marco competencial en materia de comercio, sino que, al mismo tiempo, ha determinado de forma inequívoca la orientación que debe tomar la legislación de Andalucía en esta materia, al anudar la planificación territorial y la autorización de las grandes superficies minoristas. La evolución del sector de la distribución comercial, en el contexto del proceso de terciarización de las economías desarrolladas, ha provocado que el comercio tenga un importante protagonismo, no sólo desde el punto de vista económico, sino también territorial, cultural e incluso como elemento de comunicación ciudadana.

Además, según establece el artículo 51.1 de la Constitución Española, los poderes públicos, entre los que se incluyen, obviamente, las Comunidades Autónomas, tienen la obligación de garantizar la defensa de las personas consumidoras y usuarias protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

En el marco de este mandato constitucional, se establece también que la ley regulará el comercio interior. Por ello, la presente norma legal es el cauce adecuado para ordenar el comercio interior de nuestra Comunidad Autónoma, adaptándose a las características peculiares de su estructura económica y comercial, sin desviarse nunca de objetivos irrenunciables como la defensa de la libertad de empresa y de la competencia, la libre circulación de bienes en todo el territorio español y la garantía de los intereses y derechos de las personas consumidoras.

III

Una materia de tanta importancia para el desarrollo socioeconómico de nuestra Comunidad como es el comercio interior, no podía continuar sin una normativa clara y precisa que estableciera los principios generales a los que deben someterse los agentes operantes en este sector, dando respuesta al mismo tiempo a la amplia demanda social suscitada en este sentido.

Para ello, debe tenerse en cuenta que en los últimos años se ha producido una modificación sustancial en nuestra tradicional estructura comercial, por lo que se ha de pretender que la introducción de nuevos formatos, técnicas y prácticas comerciales se realice de forma equilibrada y ordenada, limitando, en lo posible, las tensiones que se deriven de los cambios de la estructura, sin que ello suponga una rémora para la necesaria modernización y adecuación del equipamiento comercial.

La ley está basada en dos principios fundamentales: Por un lado, el respeto a la legislación estatal básica en la materia y a la normativa emanada de las instituciones comunitarias, y, por otro, la contemplación de las singulares circunstancias que exigen un tratamiento particularizado de determinados aspectos de nuestro comercio interior, fundamentalmente la actuación pública sobre la actividad comercial, sobre todo en lo referente a la reforma y modernización de las estructuras comerciales y la participación de los agentes sociales intervinientes en este sector de la vida económica, así como la defensa de las personas consumidoras y el respeto a la legislación europea, estatal y autonómica en materia de igualdad de género, que obliga a la transversalización de este principio en todas las áreas de intervención de las políticas públicas, incluidas las relacionadas con la regulación del comercio interior.

IV

Los principales elementos de la legislación comercial que se eliminan para dar cumplimiento a los requerimientos de la Directiva son:

a) La licencia comercial específica previa a la licencia municipal de los grandes establecimientos comerciales, prevista en el título IV de la Ley 1/1996, de 10 de enero.

b) Los límites inferiores a 2.500 metros cuadrados de superficie útil de exposición y venta para la consideración de gran superficie minorista.

c) Las pruebas económicas para fundamentar la decisión de otorgamiento de la licencia comercial específica.

d) Las disposiciones que permitían la intervención en el procedimiento de autorización de personas que representan los intereses comerciales ya presentes en el mercado.

e) La licencia comercial específica para los establecimientos de descuento y de venta de restos de fábrica con una superficie útil de exposición y venta mínima de 400 metros cuadrados.

f) La tasa autonómica por la tramitación de la licencia comercial.

g) Las inscripciones previas en el Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía.

V

En el título I se delimita el objeto del presente texto refundido, la regulación administrativa del comercio interior, así como su ámbito de aplicación, con exclusión de aquellas actividades comerciales sometidas a legislaciones específicas, y se realiza la definición normativa de varios conceptos relativos al sector, como son la actividad comercial, minorista y mayorista.

Por otro lado, se instituye el Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía, con la finalidad de obtener la información necesaria para la definición de las políticas a desarrollar por el ejecutivo andaluz en el sector, así como facilitar el ejercicio de las funciones de control y tutela de los intereses públicos del comercio, sin que en ningún caso suponga una carga económica y burocrática para el comerciante.

Asimismo, la acción de la Administración autonómica se desarrollará respetando el principio de libertad de empresa, la libre y leal competencia conforme a la legislación vigente, la libre circulación de bienes así como la defensa y garantía de los legítimos intereses de las personas consumidoras y usuarias.

VI

La política pública sobre el comercio debe ser especialmente favorable a la participación de los grupos socioeconómicos implicados en el sector, haciendo efectivos los principios constitucionales de participación ciudadana, defensa de los intereses de las personas consumidoras y audiencia de sus organizaciones en la gestión de los intereses públicos que les afecten directamente.

Siendo necesario que la Administración autonómica cuente con un órgano colegiado que combine adecuadamente los intereses, aspiraciones y propuestas de los sectores implicados, personas consumidoras, trabajadoras y comerciantes, tanto de las PYMEs, como de las grandes empresas, se instaura, por ello, en el título II, el Consejo Andaluz de Comercio, cuya composición y funciones quedan reguladas en el mismo.

VII

La regulación de los horarios para la apertura y cierre de los locales comerciales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía se enmarca en la defensa de las PYMEs comerciales, dado que los hábitos de acumulación de compras en domingos y días festivos se concentraba en las grandes superficies minoristas, rompiendo el equilibrio de intereses y amenazando con producir la desertización del tejido comercial urbano.

El título III persigue conjugar los intereses generales del comercio con los de las personas consumidoras, estableciendo, para ello, dos regímenes coexistentes: Régimen general de horarios comerciales –que se sustenta, principalmente, en la libertad de las personas comerciantes para establecer sus propios horarios de actividad de los establecimientos, sin perjuicio del número máximo de horas de apertura semanal, que se fija en setenta y dos, y la autorización de la práctica de la actividad comercial en ocho domingos y días festivos al año– y el régimen de libertad horaria que se establece para determinados sectores más sensibles a la pequeña compra dominical –panadería, repostería, prensa, etc.–

y para las zonas declaradas de gran afluencia turística en las que puede producirse una escasez de la oferta por motivo de importantes aumentos estacionales de la población.

VIII

El título IV de la Ley 1/1996, de 10 de enero, en su capítulo I procede a delimitar los conceptos y definiciones que van a ser utilizados para lograr una mayor precisión, destacando la definición de las grandes superficies minoristas como cualquier establecimiento minorista con una superficie útil de exposición y venta superior a los 2.500 metros cuadrados. En la sección 2.ª de este capítulo, se establecen criterios de aplicación general, como el de la cohesión y equilibrio territorial, la defensa de la ciudad compacta, la cercanía y fácil acceso de la oferta comercial para las personas consumidoras, la previsión de la red viaria o la conexión con redes de transporte público, entre otros. Asimismo, se determina el contenido mínimo de la planificación comercial y urbanística.

El capítulo II regula el Plan de Establecimientos Comerciales cuyo objeto es contribuir al emplazamiento eficiente de las grandes superficies minoristas mediante la delimitación de ámbitos aptos para su localización, teniendo carácter preferente para el planeamiento urbanístico. La determinación de los ámbitos potencialmente aptos para las grandes superficies minoristas se lleva a cabo mediante la aplicación de criterios territoriales que den cobertura a todas las exigencias y requisitos físicos y ambientales.

El Plan de Establecimientos Comerciales es un plan con incidencia en la ordenación del territorio, a los efectos previstos en la Ley 1/1994, de 11 de enero, de Ordenación del Territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

En la sección 1.ª del capítulo III se determinan los criterios para el emplazamiento urbanístico de las grandes superficies minoristas, destacando el principio básico de que la planificación urbanística deberá preceder a la instalación, y en su caso autorización, en función de los ámbitos aptos determinados por el Plan de Establecimientos Comerciales. Cualquiera otra previsión deberá ser motivada en el mismo instrumento de planeamiento. A estos efectos, el planeamiento urbanístico deberá definir el uso pormenorizado de grandes superficies minoristas, no pudiendo este tipo de establecimiento instalarse en ningún otro uso de suelo. Igualmente, podrá identificar los espacios comerciales susceptibles de rehabilitación, valorando su accesibilidad, peatonalización, aparcamientos y mobiliario urbano, y programar, en su caso, la rehabilitación mediante actuaciones integradas de reforma.

En la sección 2.ª de este mismo capítulo se establece la regulación del informe comercial relativo a los instrumentos de planeamiento urbanístico, que deberá pronunciarse en relación con los intereses generales afectados por las previsiones sobre grandes superficies minoristas que contengan.

La sección 3.ª de este capítulo contiene la regulación del Certificado de Calidad Municipal del Comercio de Andalucía, para los municipios que hayan adaptado su Plan General de Ordenación Urbanística a las determinaciones de esta ley y al Plan de Establecimientos Comerciales, diseñando una estrategia para el mantenimiento y mejora de la estructura comercial urbana y previendo zonas de rehabilitación de espacios comerciales.

El capítulo IV regula la autorización de las grandes superficies minoristas, caracterizadas tanto por sus dimensiones como por el acceso masivo de las personas consumidoras. El control previo, atendiendo al principio de simplificación administrativa y ventanilla única, se delega en los municipios y se incardina dentro de la licencia municipal de obras de grandes superficies minoristas, al mismo tiempo que los criterios para su ejercicio son estrictamente territoriales, urbanísticos y medio ambientales. Destaca en este único procedimiento un informe autonómico preceptivo de la Consejería competente en materia de comercio interior sobre la adecuación del proyecto a los criterios para la implantación de las grandes superficies minoristas establecidos en esta ley y al contenido del Plan de Establecimientos Comerciales, motivado por el carácter supramunicipal de la incidencia territorial de estos establecimientos. Conviene destacar que la licencia municipal de obras es plenamente compatible con la Directiva de Servicios.

IX

En el título V se regulan una serie de modalidades de venta o prácticas comerciales que se engloban en dos capítulos distintos. El primero de ellos, dedicado a las prácticas comerciales efectuadas fuera de establecimientos comerciales, y, el segundo, a las denominadas ventas promocionales, cuya conceptualización se formula, por primera vez en nuestra Comunidad Autónoma, en esta norma.

El especial dinamismo de la moderna distribución comercial ha propiciado la aparición de estas nuevas modalidades de venta, así como la intensificación de otras que ya existían en las prácticas comerciales, por lo que se hace necesario abordar su regulación para evitar las incertidumbres y riesgos que han generado, especialmente, sobre las personas consumidoras.

La cuestión fundamental que se plantea es que tal regulación debe realizarla el legislador autonómico en el ámbito de la defensa de las personas consumidoras y usuarias sin afectar a la legislación sobre defensa de la competencia. Por ello, el texto contenido en el título V es absolutamente respetuoso con las competencias estatales de defensa de la competencia y legislación mercantil y civil, teniendo siempre como objetivo predominante la defensa de las personas consumidoras y, especialmente, su derecho a la información en relación a estas ventas especiales, derecho calificado por el artículo 8 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, como «derecho básico» y cuya promoción constituye una obligación para los poderes públicos establecida en el artículo 51.2 de la Constitución. Se trata, pues, de uno de los derechos más importantes y trascendentales de las personas consumidoras, ya que una información veraz y correcta es imprescindible para el conocimiento exacto del alcance y características del bien, producto o servicio que se contrata.

Por último, es necesario señalar que la regulación de las diversas modalidades especiales de venta, tanto las celebradas fuera de establecimiento como las promocionales, no supone configurar modalidades contractuales distintas del contrato de compraventa contemplado en las leyes civiles, pues en nada afecta a los elementos estructurales básicos ni introducen ningún tipo de modificación, sustancial o accidental, al citado contrato típico traslativo de dominio.

X

En el título VI, la ley tipifica las infracciones en materia comercial, establece las sanciones y las cuantifica en relación con su importancia.

Finalmente, ha de señalarse que, en la elaboración del presente texto refundido se ha conseguido un alto grado de participación de los agentes sociales que tienen relación con el sector comercial andaluz, habiendo puesto de manifiesto su opinión sobre la misma, durante el trámite de audiencia, las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía, las organizaciones empresariales, de comerciantes, sindicales y de consumidores y usuarios más importantes de nuestra Comunidad Autónoma, junto a los organismos representativos de los municipios y provincias andaluces.

En virtud de la autorización del Parlamento de Andalucía, a propuesta del Consejero de Turismo, Comercio y Deporte, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Andalucía, y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día 20 de marzo de 2012,

DISPONGO

Artículo único. *Aprobación del texto refundido de la Ley del Comercio Interior de Andalucía.*

Se aprueba el texto refundido de la Ley del Comercio Interior de Andalucía, que se inserta a continuación.

Disposición adicional única. *Remisiones normativas.*

Las remisiones realizadas por otras disposiciones a la Ley 1/1996, de 10 de enero, del Comercio Interior de Andalucía, se entenderán efectuadas a los preceptos correspondientes del texto refundido que se aprueba.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan al presente Decreto Legislativo y al texto refundido y, expresamente, la Ley 1/1996, de 10 de enero, del Comercio Interior de Andalucía.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

El presente decreto legislativo y el texto refundido que aprueba entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía».

TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DEL COMERCIO INTERIOR DE ANDALUCÍA

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito

Artículo 1. *Objeto.*

El presente texto refundido tiene por objeto la regulación administrativa del comercio interior en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Andalucía, con la finalidad de ordenar y modernizar el sector de la distribución comercial.

Artículo 2. *Ámbito.*

1. El presente Texto Refundido será de aplicación a las actividades comerciales realizadas en el ámbito territorial de Andalucía.
2. Quedan excluidas del ámbito del presente Texto Refundido aquellas actividades comerciales que, en razón de su objeto, se encuentren reguladas por una legislación especial, en los aspectos previstos por éste.
3. Se entiende por actividad comercial la consistente en el ejercicio profesional y con ánimo de lucro de ofertar artículos o mercancías para su venta.

Artículo 3. *Actividad comercial minorista.*

1. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 1.2 de la Ley 7/1996, de 16 de enero, se entiende por actividad comercial de carácter minorista, a los efectos de este Texto Refundido, el ejercicio profesional y con ánimo de lucro de ofertar artículos o mercancías para su venta a los destinatarios finales.
2. En particular, no tienen la condición de actividades comerciales de carácter minorista:

a) La venta por fabricantes, dentro del propio recinto industrial, de los residuos y subproductos obtenidos en el proceso de producción.
b) La venta directa por personas agricultoras y ganaderas de productos agropecuarios en estado natural y en su lugar de producción, o en los centros cooperativos de recogida de tal producción.

Artículo 4. *Actividad comercial mayorista.*

Se entiende por actividad comercial de carácter mayorista, a los efectos de este Texto Refundido, el ejercicio profesional y con ánimo de lucro de ofertar artículos o mercancías

para su venta a otras empresas comerciales o no, siempre que no sean personas consumidoras finales.

Artículo 5. *Calificación de la actividad comercial.*

1. No se modificarán las anteriores calificaciones de actividad comercial de carácter minorista o mayorista por el sometimiento de la mercancía a procesos de transformación, tratamiento o acondicionamiento que sean usuales en el comercio.

2. La actividad comercial mayorista no podrá ejercerse simultáneamente con la minorista en un mismo establecimiento, salvo que se mantengan debidamente diferenciadas y se respeten las normas específicas aplicables a cada una de estas modalidades de distribución.

Artículo 5 bis. *El comercio electrónico.*

1. El comercio electrónico consiste en la compra y venta de productos a través de Internet contando o no con un establecimiento comercial.

2. Cuando la venta se lleve a cabo a través de comercio electrónico, tiene la consideración de venta especial de acuerdo con la regulación establecida en el título V.

3. La regulación contenida en el título III no será de aplicación a la actividad comercial ejercida a través de comercio electrónico.

CAPÍTULO II

Régimen administrativo

Artículo 6. *Régimen administrativo de la actividad comercial.*

El ejercicio de la actividad comercial en Andalucía responde al principio de libertad de empresa, desarrollándose en el marco de la economía de mercado, sin perjuicio de las determinaciones contenidas en el presente texto refundido y disposiciones que lo desarrollen y de aquellas otras normas que regulen la actividad comercial.

Artículo 7. *Inspección.*

1. Corresponde a la Administración de la Junta de Andalucía y a los Ayuntamientos, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, la inspección de productos, actividades, instalaciones y establecimientos comerciales, así como solicitar cuanta información resulte precisa.

2. Las funciones inspectoras en materia de comercio interior en la Administración de la Junta de Andalucía serán ejercidas por la Consejería competente en materia de comercio interior, a la que se adscriben los correspondientes servicios de Inspección, sin perjuicio de las competencias que le puedan corresponder a otros órganos de la Administración de la Junta de Andalucía.

La Consejería competente en materia de comercio interior, para el adecuado ejercicio de sus competencias, establecerá reglamentariamente las funciones, el régimen de actuación y la composición de los servicios de la inspección comercial, y elaborará los correspondientes planes de inspección, en coordinación con otros órganos de la Administración estatal, autonómica y local.

3. En los supuestos en que por motivos de especialidad técnica, por acumulación de tareas, por razones de urgencia o por insuficiencia de personas inspectoras, no sea posible llevar a cabo adecuadamente las tareas encomendadas a la inspección de comercio, la Dirección General competente en materia de comercio interior, podrá habilitar a otras personas funcionarias para su realización conforme a un procedimiento que garantice la formación especializada de éstas.

4. Las personas inspectoras así como las que tengan asignadas las funciones de inspección en los respectivos Ayuntamientos tendrán, en el ejercicio de su cometido, la consideración de autoridad pública, disfrutando como tales de la protección y facultades que a éstos les dispensa la normativa vigente.

5. Las actas de inspección deberán hacer constar: los datos identificativos del establecimiento o actividad de la persona interesada y de las personas inspectoras

actuantes; los hechos constatados, con expresión del lugar, fecha y hora, destacando, en su caso, los hechos relevantes a efectos de tipificación de la infracción; la infracción que tales hechos puedan constituir con expresión del precepto infringido, graduación de la sanción y persona presuntamente responsable de aquélla; así como las alegaciones o aclaraciones efectuadas, en su caso, en el acto por la persona interesada.

6. Las actas de la inspección, debidamente formalizadas, tendrán valor probatorio respecto a los hechos reflejados en ellas, constatados personalmente por las personas inspectoras actuantes, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de sus derechos e intereses puedan aportar o señalar las personas interesadas.

7. En caso de que se investiguen actividades comerciales canalizadas a través de medios de telecomunicación, como pueden ser la venta on line o a distancia, en los que no sea posible extender el acta de inspección ante la persona responsable de la actividad o en el caso de que su presencia pueda frustrar la finalidad de la inspección, debe notificarse el contenido del acta a dicha persona para que aporte los datos requeridos y pueda hacer las manifestaciones pertinentes.

Artículo 8. *Obligación de facilitar información.*

Las personas titulares de establecimientos y actividades comerciales, así como su personal empleado y representantes, están obligados a cumplir con los requerimientos e inspecciones que efectúe la Administración competente y sus agentes, acerca del cumplimiento de las prescripciones legales que regulen el ejercicio de la actividad comercial de que se trate.

Artículo 9. *Prohibición de limitar la adquisición de artículos.*

1. Los y las comerciantes no podrán limitar la cantidad de artículos que puedan ser adquiridos por cada persona compradora, ni establecer precios más elevados o suprimir reducciones o incentivos, para las compras que superen un determinado volumen. En el caso que, en un establecimiento abierto al público, no se dispusiera de existencias para cubrir la demanda, se atenderá a la prioridad temporal en la solicitud.

2. Sólo excepcionalmente la Administración podrá autorizar que se limite la cantidad de artículos que puedan ser adquiridos por cada persona compradora.

CAPÍTULO III

Registro

Artículo 10. *Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía.*

(Suprimido)

CAPÍTULO IV

Reforma de las estructuras comerciales

Artículo 11. *Reforma de las estructuras comerciales.*

(Suprimido)

TÍTULO II

El Consejo Andaluz de Comercio

CAPÍTULO ÚNICO

Disposiciones generales

Artículo 12. *Consejo Andaluz de Comercio.*

1. Se crea el Consejo Andaluz de Comercio, como órgano colegiado consultivo y de participación social de la Consejería competente en materia de comercio interior.

2. El Consejo tiene por finalidad el asesoramiento a la Administración de la Junta de Andalucía en materia de comercio, así como servir de cauce para la participación de las distintas organizaciones y entidades relacionadas con el comercio en Andalucía.

3. El Consejo tiene como funciones:

a) Informar la legislación y planificación comercial.
b) Conocer y valorar las medidas de política comercial.
c) Impulsar medidas que promuevan la innovación y la calidad en el comercio.
d) Identificar las necesidades del sector comercial en Andalucía.

Artículo 13. *Atribuciones del Consejo Andaluz de Comercio.*

El Consejo Andaluz de Comercio será oído preceptivamente en los siguientes supuestos:

a) En el procedimiento de elaboración de las normas de la Comunidad Autónoma que se refieran específicamente al comercio interior.
b) En la elaboración de los planes plurianuales de fomento del comercio interior.
c) Con carácter previo a la aprobación y revisión del Plan de Establecimientos Comerciales y a la presentación de su informe de seguimiento.
d) En el procedimiento de concesión del Certificado de Calidad Municipal del Comercio de Andalucía.
e) En aquellos otros supuestos que por este texto refundido o por su normativa de desarrollo se determine o cuando, por su relevancia para el comercio en Andalucía, le sea solicitado su parecer por la Consejería competente en materia de comercio interior.

Artículo 14. *Composición.*

1. El Consejo Andaluz de Comercio estará compuesto por:

a) La persona titular de la Consejería competente en materia de comercio interior, que lo presidirá.
b) La persona titular de la Viceconsejería competente en materia de comercio interior, que ostentará su Vicepresidencia.
c) Dos representantes de cada una de las Consejerías con competencia en materia de comercio interior, economía, ordenación del territorio, urbanismo, administración local, medio ambiente, consumo, empleo y educación.
d) Dos representantes de los municipios y provincias de Andalucía.
e) Seis representantes de las organizaciones empresariales más representativas.
f) Seis representantes de las organizaciones sindicales más representativas.
g) Tres representantes de las asociaciones de consumidores más representativas.
h) Dos representantes de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de Andalucía.
i) Cuatro personas de reconocida capacidad técnica en materia de comercio interior designadas por la Consejería competente en materia de comercio interior.
j) Una persona representante de la Consejería competente en materia de comercio interior, que ostente la condición de funcionario o funcionaria, que ejercerá la Secretaría, con voz y sin voto.

2. La designación de los representantes incluidos en el apartado anterior se hará por sus respectivas organizaciones e instituciones, y su nombramiento se efectuará por la persona

titular de la Consejería competente en materia de comercio interior. La representación de las organizaciones e instituciones respetará el equilibrio entre hombres y mujeres en los términos previstos por los artículos 18 y 19 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

3. Reglamentariamente se determinará su régimen de organización y funcionamiento.

4. En caso de vacante, ausencia o enfermedad de la persona que ostente la Secretaría, su sustituta será una persona funcionaria de la Consejería competente en materia de comercio interior.

TÍTULO III

Horarios comerciales

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 15. *Régimen de horarios.*

1. El régimen de horarios de apertura y cierre de los establecimientos comerciales será el establecido en este Texto Refundido y en sus normas de desarrollo.

2. Los establecimientos comerciales de Andalucía estarán sujetos a alguno de los siguientes regímenes:

a) Régimen general de horarios.
b) Régimen de libertad horaria.

Artículo 16. *Horario diario.*

El horario de apertura y cierre de locales comerciales en días laborables y domingos y festivos de actividad autorizada, será libremente acordado por cada comerciante, respetando, en todo caso, los límites máximos establecidos en este texto refundido que sean de aplicación.

Artículo 17. *Publicidad de horarios.*

En todos los establecimientos comerciales deberá figurar la información a las personas consumidoras de los horarios de apertura y cierre, exponiéndolos en lugar visible, tanto en el interior del establecimiento como en el exterior, incluso cuando el local esté cerrado.

CAPÍTULO II

Régimen general

Artículo 18. *Horario semanal.*

El horario en el que los comercios podrán desarrollar su actividad durante los días laborables de la semana será, como máximo, de noventa horas.

Artículo 19. *Régimen de domingos y días festivos.*

1. El número de domingos y días festivos en los que los comercios podrán permanecer abiertos al público en la Comunidad Autónoma de Andalucía será de dieciséis días.

2. El calendario anual, fijando los referidos días, se establecerá, previa consulta al Consejo Andaluz de Comercio, mediante orden de la Consejería competente en materia de comercio interior, que se publicará en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía con anterioridad al 1 de septiembre del año inmediatamente anterior al que haya de aplicarse.

3. Las Corporaciones Locales, por acuerdo motivado del órgano correspondiente, podrán permutar hasta dos de los domingos y festivos habilitados en el calendario anual regional por otros en atención a las necesidades comerciales de su término municipal, conforme a los criterios establecidos en el apartado 4 de este artículo.

Cuando, como consecuencia de la fijación de una festividad local, se produzca la coincidencia de dos o más días continuados no aperturables comercialmente, el Ayuntamiento solicitará la permuta de uno de ellos por otro domingo o festivo del calendario autonómico. Excepcionalmente, en el caso de que el Ayuntamiento no solicite dicha permuta, la Consejería competente en materia de Comercio podrá decidir la permuta para un ámbito municipal determinado.

Con carácter general, dichas permutas podrán solicitarse a la Dirección General competente en materia de comercio interior, en las siguientes fechas: antes del 1 de noviembre del año inmediatamente anterior, las que vayan a materializarse a lo largo de todo el año siguiente; antes del 1 de febrero, las que vayan a materializarse en los trimestres segundo, tercero y cuarto del año en curso; antes del 1 de mayo, las que vayan a materializarse en los trimestres tercero y cuarto del año en curso; y antes del 1 de agosto, las que vayan a materializarse en el cuarto trimestre del año en curso. A efectos del cómputo de los plazos de solicitud de las permutas, ambas fechas, deben estar dentro de los períodos establecidos anteriormente, tanto el día de apertura ya autorizado, como el día que se solicita de nueva apertura.

Excepcionalmente, si con posterioridad a la concesión de la permuta solicitada se producen circunstancias sobrevenidas justificadas, el Ayuntamiento podrá renunciar a la misma y, en caso de que lo considere necesario, solicitar por el órgano municipal competente una nueva permuta conforme a los criterios establecidos en el apartado 4 de este artículo, siempre que se solicite con anterioridad a la fecha de la permuta concedida y, en todo caso, con un mes de antelación a la nueva fecha solicitada.

En ningún caso podrán ser objeto de permutas, aquellos domingos o festivos, incluidos en alguno de los supuestos de libertad horaria establecidos en el artículo 20.

La Dirección General competente en materia de comercio interior resolverá previa consulta del Consejo Andaluz de Comercio. Las permutas estimadas serán publicadas en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

4. Para la determinación de los domingos y festivos de apertura a los que se refieren los apartados anteriores, se deberá atender de forma prioritaria al atractivo comercial de los días para las personas consumidoras y las empresas comerciales, de acuerdo con los siguientes criterios:

a) La apertura obligatoria de al menos un día festivo cuando se produzca la coincidencia de dos o más días festivos continuados.

b) La apertura en los domingos y festivos correspondientes a los períodos tradicionales de rebajas o ventas promocionales. Se entenderá que los períodos tradicionales de rebajas son dos, el de rebajas de invierno, que comprende desde el 7 de enero al 7 de marzo, y el de rebajas de verano, que comprende desde el 1 de julio al 31 de agosto; todo ello, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 25 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

c) La apertura en los domingos y festivos de mayor afluencia turística en la Comunidad Autónoma, previo informe de la Consejería competente en materia de turismo.

d) La apertura en los domingos y festivos de la campaña de Navidad, que comprenderá desde el domingo posterior al cuarto jueves de noviembre al 24 de diciembre, y de Reyes, que comprenderá del 26 de diciembre al 5 de enero.

CAPÍTULO III

Establecimientos con libertad horaria

Artículo 20. *Establecimientos con libertad horaria.*

1. Tendrán plena libertad para determinar los días y horas de apertura al público:

a) Los establecimientos de venta de pastelería y repostería, pan y platos preparados, elaboración y venta de churros, patatas fritas, frutos secos y dulces, prensa, floristerías y plantas.

b) Los establecimientos comerciales dedicados exclusivamente a la venta de productos culturales y deportivos ubicados en el interior de museos o establecimientos culturales o deportivos.

c) La venta de combustibles y carburantes, sin que esta excepción afecte a los establecimientos comerciales anexos a las gasolineras, salvo que se limiten, esencialmente, a la venta de repuestos y otros productos complementarios de la automoción.

d) Los establecimientos comerciales integrados en instalaciones de prestación de servicios turísticos, dedicados exclusivamente al servicio de las personas usuarias de las mismas.

e) Las denominadas tiendas de conveniencia.

f) Los establecimientos instalados en puntos fronterizos, en estaciones y medios de transporte terrestre, marítimo y aéreo, que tengan acceso restringido para los viajeros y los situados dentro de los establecimientos de alojamiento turístico. En el caso de no existir zonas restringidas, la libertad horaria solo se aplicará a un total de quinientos metros cuadrados de superficie útil de exposición y venta al público. Esta superficie será determinada por quien posea la titularidad de los puntos fronterizos, estaciones y medios de transporte o de los establecimientos de alojamiento turístico, excepto en el caso de establecimientos de carácter colectivo, que será determinada por la entidad promotora de los mismos.

g) Las actividades comerciales efímeras, solo si están directa y exclusivamente vinculadas por el producto comercializado a un evento cultural, deportivo o ferial con el que coincide en el tiempo, independientemente de la modalidad comercial en la que se lleve a cabo.

h) Los establecimientos situados en las zonas de gran afluencia turística.

i) Los establecimientos comerciales individuales, que no formen parte de un establecimiento colectivo, y dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a trescientos metros cuadrados, excluidos los pertenecientes a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa según la legislación vigente.

j) Las modalidades de venta ambulante autorizadas por los Ayuntamientos.

k) Los establecimientos comerciales minoristas situados en los municipios declarados como turísticos conforme a la normativa reguladora de Municipio Turístico de Andalucía, durante el periodo de Semana Santa, que abarcará desde el Domingo de Ramos al Domingo de Resurrección, ambos inclusive, y el periodo estival, que comprenderá desde el día 1 de junio al día 30 de septiembre, ambos inclusive.

2. Se entenderá por tiendas de conveniencia aquéllas que, con una superficie útil para la exposición y venta al público no superior a quinientos metros cuadrados, permanezcan abiertas al público, al menos, dieciocho horas al día, y distribuyan su oferta, en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, discos, vídeos, productos o material audiovisual e informático, juguetes, regalos y artículos varios. En todo caso, la oferta alimentaria será menor del cuarenta por ciento del surtido, medido en número de referencia, ni ocupar más del treinta y cinco por ciento de la superficie de exposición y venta del establecimiento medido en metros lineales.

3. Se considerarán zonas de gran afluencia turística, a propuesta de los Ayuntamientos correspondientes, aquellas áreas coincidentes con la totalidad del municipio o parte del mismo en las que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Existencia de una concentración suficiente, cuantitativa o cualitativamente, de plazas en alojamientos y establecimientos turísticos o bien en el número de segundas residencias respecto a las que constituyen residencia habitual.

b) Que haya sido declarada Patrimonio de la Humanidad o en la que se localice un bien inmueble de interés cultural integrado en el patrimonio histórico artístico.

c) Que limiten o constituyan áreas de influencia de zonas fronterizas.

d) Que se celebren grandes eventos deportivos o culturales de carácter nacional o internacional.

e) Que se encuentren en la proximidad de áreas portuarias en las que operen cruceros turísticos y registren una afluencia significativa de visitantes.

f) Que constituyan áreas cuyo principal atractivo sea el turismo de compras.

g) Cuando concurran circunstancias especiales que así lo justifiquen, debiendo el ayuntamiento acreditar objetivamente estas circunstancias especiales en su propuesta y contar con el informe de la Consejería competente por razón de la materia afectada por las circunstancias especiales alegadas.

4. De conformidad con lo previsto en el apartado 4 del artículo 5 de la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales, en los supuestos en los que concurran las circunstancias enumeradas anteriormente y la propuesta de declaración de zona de gran afluencia turística formulada por el Ayuntamiento interesado contenga una limitación de carácter temporal o territorial, deberán justificarse en la propuesta las razones en las que se funda tal limitación temporal o territorial y justificarse debidamente las zonas territoriales y ámbitos temporales que se excluyen, todo ello, de acuerdo con los intereses comerciales, turísticos y en beneficio de las personas consumidoras. En el caso de que la Consejería competente en materia de comercio interior considerase que no está suficientemente justificada esta restricción temporal y/o territorial, se declarará zona de gran afluencia turística la totalidad del municipio todo el año.

5. De conformidad con lo previsto en el apartado 5 del artículo 5 de la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales, en todo caso, en los municipios con más de 100.000 habitantes que hayan registrado más de 600.000 pernoctaciones en el año inmediatamente anterior o que cuenten con puertos en los que operen cruceros turísticos que hayan recibido en el año inmediato anterior más de 400.000 pasajeros, se declarará, por orden de la persona titular de la Consejería con competencia en materia de comercio interior, al menos, una zona de gran afluencia turística aplicando los criterios previstos en el apartado anterior. Para la obtención de estos datos se considerarán fuentes las publicaciones del Instituto Nacional de Estadística, Instituto de Estadística y Cartografía de Andalucía, Puertos del Estado y cualquier otra fuente oficial que se determine en la normativa de desarrollo que regule los criterios y procedimientos para la declaración de zonas de gran afluencia turística.

6. No se podrán expender fuera del horario del régimen general otros artículos que aquéllos que hayan justificado, en su caso, la consideración de establecimiento con libertad horaria.

TÍTULO IV

Los establecimientos comerciales

CAPÍTULO ÚNICO

Conceptos y definiciones

Artículo 21. *Establecimientos comerciales.*

1. Tendrán la consideración de establecimientos comerciales todos los locales y las construcciones o instalaciones de carácter permanente, cubiertos o sin cubrir, con escaparates o sin ellos, que estén en el exterior o interior de una edificación, destinados al ejercicio regular de actividades comerciales, ya sea de forma continuada, o en días o temporadas determinadas, así como cualesquiera otros recintos acotados que reciban aquella calificación en virtud de disposición legal o reglamentaria.

2. Estos establecimientos se clasifican en establecimientos mayoristas y minoristas.

3. Se considerarán establecimientos comerciales de carácter colectivo los conformados por un conjunto de establecimientos comerciales individuales integrados en un edificio o complejo de edificios, en los que se ejerzan las respectivas actividades de forma independiente, siempre que compartan la utilización de alguno de los siguientes elementos:

a) Acceso desde la vía pública de uso exclusivo o preferente de los establecimientos o sus clientes.

b) Aparcamientos privados.

c) Servicios para los clientes.

d) Imagen comercial común.

e) Perímetro común delimitado.

Artículo 22. *Grandes superficies minoristas.*

1. Tendrá la consideración de gran superficie minorista, con independencia de su denominación, todo establecimiento de carácter individual o colectivo, en el que se ejerza la actividad comercial minorista y tenga una superficie útil para la exposición y venta al público superior a 2.500 metros cuadrados.

2. Quedan excluidos de la consideración de grandes superficies minoristas de carácter colectivo los mercados municipales de abastos, las instalaciones donde se celebren las Ferias de Oportunidades definidas en el artículo 78.bis, así como las agrupaciones de comerciantes establecidas en los espacios comerciales que tengan por finalidad realizar cualquier forma de gestión en común, con independencia de la forma jurídica que adopten. No obstante, si en alguno de los tres supuestos anteriores hubiera un establecimiento comercial individual que superase los 2.500 metros cuadrados de superficie útil para la exposición y venta al público, este se considerará gran superficie minorista.

3. A los efectos de la aplicación de este texto refundido, las grandes superficies minoristas colectivas constituyen un único establecimiento comercial.

4. No perderá, sin embargo, la condición de gran superficie minorista, el establecimiento individual que, teniendo una superficie útil para la exposición y venta al público que supere el límite establecido en el apartado 1, forme parte, a su vez, de una gran superficie minorista de carácter colectivo.

5. Cualquier implantación de gran superficie minorista se someterá a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de ordenación del territorio y urbanismo.

Artículo 23. *Superficie útil para la exposición y venta al público.*

1. Se entiende por superficie útil para la exposición y venta al público de los establecimientos comerciales, la superficie total, esté cubierta o no, de los espacios destinados a exponer las mercancías con carácter habitual o permanente, o con carácter eventual o periódico, a la que puedan acceder las personas consumidoras para realizar las compras, así como la superficie de los espacios internos destinados al tránsito de personas y a la presentación, dispensación y cobro de los productos, incluyendo los escaparates internos, los mostradores y las zonas de cajas y la comprendida entre estas y la salida. El cómputo se realizará desde el acceso al establecimiento o desde lugares exteriores donde se expongan artículos para su venta.

2. En ningún caso tendrá la consideración de superficie útil para la exposición y venta al público, los espacios destinados exclusivamente a almacén, aparcamiento, zonas de carga y descarga y almacenaje no visitables por el público ni los lugares exteriores, salvo que se expongan productos para su venta y, en general, todas aquellas dependencias o instalaciones de acceso restringido al público.

3. En las grandes superficies minoristas de carácter colectivo se excluirán del cómputo las zonas destinadas exclusivamente al tránsito común que no pertenezcan expresamente a ningún establecimiento. Si existiera algún establecimiento que delimitara parte de su superficie por una línea de cajas, el espacio que estas ocupen se incluirá como superficie útil para la exposición y venta al público.

Artículo 24. *Definiciones.*

A los efectos de el presente texto refundido se entenderá por:

1. Implantación de grandes superficies minoristas: Proceso que engloba tanto su planificación como su instalación.

2. Localización de grandes superficies minoristas: Determinaciones relativas a la ubicación territorial de las grandes superficies minoristas

3. Emplazamiento de grandes superficies minoristas: Determinaciones relativas a su ubicación que pueda establecer el planeamiento urbanístico.

4. Instalación de grandes superficies minoristas: Proceso de construcción de las mismas.

5. Espacio comercial: Zona de la trama urbana donde se produce una concentración de comercio minorista que contribuye a la centralidad de la ciudad, compuesto mayoritaria o exclusivamente por pequeños comercios.

Sección 2.ª Criterios y contenidos de aplicación general

(Suprimida).

Arts 25 y 26.

(Suprimidos).

CAPÍTULOS II a IV

Artículos 27 a 42.

(Suprimidos)

TÍTULO V

Ventas especiales

CAPÍTULO I

Disposición general

Artículo 43. *Ventas especiales.*

Se consideran ventas especiales, a los efectos de este texto refundido, tanto las ventas celebradas fuera de establecimiento comercial como las ventas promocionales.

CAPÍTULO II

Ventas fuera de establecimiento comercial

Artículo 44. *Concepto.*

1. Se consideran ventas fuera del establecimiento comercial aquellas no celebradas en un establecimiento comercial abierto al público de manera permanente y, especialmente, las ventas a distancia, la venta ambulante, las ventas automáticas, las ventas domiciliarias, las ventas en pública subasta, la venta on line y la venta ocasional o efímera.

2. La venta ambulante continuará rigiéndose por la ley que regula el comercio ambulante en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Sección 1.ª Ventas a distancia

Artículo 45. *Concepto.*

1. Se consideran ventas a distancia aquellas en las que quien vende efectúa su oferta a la persona consumidora a través de algún medio de comunicación, solicitando que las personas compradoras formulen sus pedidos a través de dicho medio o de otro cualquiera, así como, en general, cualquier tipo de venta que no conlleve la reunión de la persona compradora y la vendedora.

2. En particular, estarán incluidas en este concepto, las ventas por teléfono, las ventas por correspondencia, ya sean mediante envío postal, por catálogo, a través de impresos o por anuncios en la prensa, y las ventas ofertadas por el sistema de telecompra.

Artículo 46. *Comunicación al Registro.*

(Suprimido)

Artículo 47. *Publicidad.*

La publicidad de la oferta recogerá, en todo caso, los siguientes extremos:

a) Identificación, domicilio y número de inscripción en el Registro de la empresa ofertante.

Téngase en cuenta que se suprime la remisión hecha al Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales, de la letra a), establecida por el art. 49.6 del Decreto-ley 26/2021, de 14 de diciembre de 2021. Ref. BOJA-b-2021-90434

b) Los datos esenciales de los productos que se ofrecen de forma que permita su identificación inequívoca en el mercado, con indicación, en todo caso, de su naturaleza, cantidad, calidad y posibilidades de consumo o de uso.

c) El precio total a satisfacer, distinguiendo entre el precio de venta y los impuestos aplicables, separando el importe de los gastos de envío si van a cargo de la persona consumidora, especificando la forma y condiciones de pago, así como el sistema de reembolso.

d) El plazo máximo de recepción o puesta a disposición del consumidor del producto objeto de la transacción, desde el momento de la recepción del encargo.

Artículo 48. *Garantías.*

1. En todos los casos, se garantizará que el producto real remitido sea de idénticas características que las del producto ofrecido.

2. Sólo podrá efectuarse el envío de productos que previamente hayan sido solicitados por las personas consumidoras, excepto cuando se trate de muestras o regalos de promoción, a condición de que figure claramente su carácter totalmente gratuito y la ausencia de toda obligación por parte de las personas consumidoras.

Sección 2.ª Ventas automáticas

Artículo 49. *Concepto.*

1. Son ventas automáticas aquellas en las que quien compra adquiera el producto a través de una máquina a cambio de la introducción en la misma del importe requerido.

2. No privará a una venta de su condición de automática el hecho de que la máquina se encuentre instalada en un establecimiento comercial.

Artículo 50. *Comunicación al Registro.*

(Suprimido)

Artículo 51. *Requisitos de las máquinas expendedoras.*

1. Las máquinas expendedoras deberán reunir los requisitos que reglamentariamente se determinen y, en todo caso, deberán contener un sistema automático de recuperación de monedas para los supuestos de error, inexistencia de mercancías o mal funcionamiento de la máquina.

2. La venta automática de productos alimenticios sólo se permitirá cuando éstos se hallen envasados y etiquetados según la normativa específica vigente.

Artículo 52. *Requisitos de las empresas.*

La empresas que se dediquen a la explotación de máquinas automáticas deberán cumplir los siguientes requisitos particulares:

a) Enviar a la Consejería competente en materia de comercio interior, semestralmente, una relación de las máquinas instaladas en la que se detalle la localización de las mismas.

b) Garantizar mediante la fianza que, en su caso, se determine, la capacidad de atender a las posibles reclamaciones por errores en la dispensación de las máquinas automáticas que exploten.

Artículo 53. *Información.*

Las máquinas destinadas a la venta automática deberán tener expuesto, claramente visible:

a) El nombre o razón social, domicilio de la persona empresaria a quien pertenecen, así como la indicación del lugar y teléfono de contacto donde serán atendidas las posibles reclamaciones.
b) El número de inscripción en el Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía.

Téngase en cuenta que se suprime la remisión hecha al Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales, de la letra b), establecida por el art. 49.6 del Decreto-ley 26/2021, de 14 de diciembre de 2021. Ref. BOJA-b-2021-90434

c) La descripción de las condiciones de funcionamiento y de los productos ofertados.
d) El precio de los productos, así como los tipos de monedas que admite para la obtención de los mismos.

Sección 3.ª Ventas domiciliarias

Artículo 54. *Concepto.*

1. Son ventas domiciliarias aquellas en las que la oferta se produce en domicilios privados, lugares de ocio o reunión, centros de trabajo y similares que no sean el establecimiento de quien vende, directamente por el comerciante o a través de sus empleados o representantes, con presencia física de ambas partes, tanto si se produce como si no, en el momento de la venta, la entrega de la cosa vendida.
2. No se consideran comprendidas en el concepto anterior:

a) Las entregas a domicilio de mercancías adquiridas por cualquier otro tipo de venta.
b) La función de representación en la actividad comercial mayorista, sea mediante agentes libres o por medio de personas empleadas del comerciante.

Artículo 55. *Requisitos.*

Para la práctica de la venta domiciliaria, los comerciantes deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Cumplir con la normativa específica reguladora del producto que se venda.
b) Remitir a la Consejería competente en materia de comercio interior, la relación de personas vendedoras que emplean en las visitas domiciliarias, haciendo constar sus datos de identificación personal.

Artículo 56. *Publicidad.*

1. La publicidad de la oferta, que deberá ser entregada a las personas consumidoras, incluirá los siguientes extremos:

a) Identificación, domicilio y número de inscripción de la empresa en el Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía.
b) Los datos esenciales del producto, de forma que permitan su identificación inequívoca en el mercado.
c) Precio, forma y condiciones de pago, gastos y plazo de envío.

2. La persona vendedora deberá mostrar a quien compre la documentación en la que conste, además de su propia identidad, la de la empresa y el número de inscripción en el

Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía de la misma, así como el carácter con el que actúa.

Téngase en cuenta que se suprimen las remisiones hecha al Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales, de los apartados 1.a) y 2, establecidas por el art. 49.6 del Decreto-ley 26/2021, de 14 de diciembre de 2021. Ref. BOJA-b-2021-90434

3. Sin perjuicio de lo establecido anteriormente, y de acuerdo con lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, la persona vendedora está obligada a poner en conocimiento de la persona consumidora, por escrito, el derecho que le asiste de disponer de un período de reflexión de, al menos, siete días, durante el cual puede decidir la devolución del producto de que se trate y recibir las cantidades que haya entregado.

Sección 4.ª Ventas en pública subasta

Artículo 57. *Concepto.*

1. Son ventas en pública subasta aquellas consistentes en la adjudicación del producto a quien compre en el curso de una sesión pública convocada al efecto, donde el adjudicatario de los bienes será el oferente que proponga un mejor precio.
2. Quedan fuera del ámbito de aplicación del presente texto refundido:

a) Las subastas judiciales o administrativas.
b) Las que se lleven a cabo en lonjas, puertos y lugares similares.

Artículo 58. *Venta en pública subasta realizada de forma ocasional.*

La venta en pública subasta realizada de forma ocasional deberá ser puesta en conocimiento de la Consejería competente en materia de comercio interior con una antelación mínima de diez días a la fecha en que vaya a tener lugar.

Sección 5.ª La venta on line

Artículo 58 bis. *Concepto y requisitos.*

1. La venta on line es una modalidad de venta a distancia, que consiste en la compra y venta de productos a través de internet. Se trata, por tanto, de un tipo de venta especial caracterizada por no contar con la presencia física simultánea de la persona comerciante y consumidora.
2. Los productos comercializados mediante venta on line deben cumplir la misma normativa que es de aplicación cuando son adquiridos en establecimientos comerciales, así como lo dispuesto en esta Ley para la venta a distancia y ventas promocionales.
3. En cualquier caso, los contratos que se formalicen mediante la venta on line deberán someterse a lo dispuesto en el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, a la normativa vigente en materia de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, así como a cualquier otra que le sea de aplicación. En especial, deberá cumplirse con los requisitos establecidos en la misma relativos a la información previa y posterior a la formalización del contrato y a las obligaciones entre las partes derivadas de la perfección del contrato.

Sección 6.ª La venta ocasional o efímera

Artículo 58 ter. *Concepto y requisitos.*

1. Se entiende por venta ocasional o efímera aquella que se realiza por un período inferior a tres meses, en establecimientos comerciales sin vocación de permanencia o continuidad y que no constituya venta ambulante.

2. Los productos comercializados mediante venta ocasional o efímera deben cumplir la misma normativa que es de aplicación cuando son adquiridos en establecimientos comerciales con vocación de permanencia o continuidad, así como someterse a lo dispuesto en esta Ley para la venta a distancia y ventas promocionales.»

CAPÍTULO III

Ventas promocionales

Artículo 59. *Concepto.*

1. Son ventas promocionales todas aquellas que ofrezcan a las personas consumidoras productos en condiciones más ventajosas que las habituales en el comercio, mediante descuentos, regalos, premios o cualquier otro tipo de incentivos.

2. Se consideran ventas promocionales, especialmente, las ventas con prima, las ventas en rebaja, las ventas de saldos, ventas en liquidación y las ventas realizadas en Ferias de Oportunidades.

3. Toda venta promocional que, aún anunciándose con distinta denominación, reúna las características de cualquiera de las modalidades previstas en este texto refundido, se entenderá asimilada a la misma y quedará sujeta a su regulación específica..

Artículo 60. *Requisitos generales.*

1. En todo momento, la Consejería competente en materia de comercio interior podrá requerir a las personas comerciantes que practiquen cualquier modalidad de venta promocional, información sobre las ofertas que realicen.

2. Las personas consumidoras podrán utilizar para sus compras los mismos medios de pago que admita habitualmente la persona comerciante, así como exigir la contraprestación promocional de la que haya creído razonablemente beneficiarse con la compra, de acuerdo con las condiciones de la oferta y de la publicidad realizada.

3. Asimismo, las personas consumidoras podrán ejercitar el derecho de desistimiento reconocido en el artículo 10.1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, y en el capítulo II del título I del libro II del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Artículo 61. *Publicidad.*

1. La publicidad de las ventas promocionales deberá ir acompañada de información suficiente y clara sobre las condiciones y características de las ofertas, de los productos que se incluyen y del período de vigencia de la promoción.

2. La duración de la publicidad no excederá de la disponibilidad de existencias de los productos ofertados.

3. Queda prohibido aplicar las denominaciones recogidas en el presente texto refundido a las ventas promocionales que no se ajusten al correspondiente tipo legal.

Artículo 62. *Venta en cadena o pirámide.*

1. Queda prohibida la llamada venta en cadena o pirámide, consistente en ofrecer a las personas consumidoras productos a precios reducidos e, incluso, gratuitos, condicionando la oferta a que la persona consumidora consiga, directa o indirectamente, para la persona vendedora o para un tercero, otros clientes o un determinado volumen de venta.

2. Está prohibido utilizar la mediación de personas consumidoras en las prácticas de ventas en cadena o pirámide.

Sección 1.ª Ventas con prima

Artículo 63. *Concepto.*

Se consideran ventas con prima aquellas en las que el comerciante utiliza concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares, vinculados a la oferta, promoción o venta de determinados productos.

Artículo 64. *Condiciones.*

1. Durante el período de la oferta de venta con prima, queda prohibido modificar al alza el precio, así como la disminución de la calidad del producto.
2. Las bases por las que se regirán los concursos, sorteos o similares, deberán constar en el envase o envoltura del producto de que se trate o, en su defecto, estar debidamente acreditadas ante notario, siendo obligatoria la difusión en los medios de comunicación de las personas ganadoras de los premios vinculados a la oferta.
3. Cuando un comerciante comunique a cualquier persona consumidora que ha sido favorecido por sorteo con un premio, no podrá condicionar directa o indirectamente su entrega a la compra de nuevos productos.
4. La persona vendedora deberá disponer de existencias suficientes de los productos ofertados para satisfacer la demanda previsible.

No obstante, si llegaran a agotarse durante la promoción las existencias de algunos de los productos ofertados, la persona comerciante deberá sustituirlo por otro de similares condiciones y características.

Artículo 65. *Autorización administrativa.*

(Derogado).

Sección 2.ª Ventas en rebajas

Artículo 66. *Concepto.*

Se consideran ventas en rebajas aquellas en la cuales se ofrece a las personas consumidoras una reducción de los precios o unas condiciones especiales que supongan su minoración en relación con los precios practicados habitualmente.

Artículo 67. *Condiciones.*

El anuncio de una venta a precio rebajado obligará al comerciante a disponer de existencias suficientes de productos idénticos para ofrecer al público en las mismas condiciones prometidas. Las existencias estarán en relación a la duración de la oferta y a la importancia de la publicidad.

Artículo 68. *Información.*

1. Las reducciones de los precios se consignarán exhibiendo con claridad, junto al precio habitual y sin superponerlo, el precio rebajado en cada uno de ellos.
2. Tanto en la publicidad como en la información ofrecida a las personas consumidoras sobre las ventas en rebajas, se indicarán las fechas de comienzo y final de las mismas.

Artículo 69. *Separación de los productos rebajados.*

1. No podrá anunciarse la venta en rebajas de un establecimiento comercial cuando afecte a menos de la mitad de los productos ofrecidos en el mismo, sin perjuicio que pueda anunciarse la de cada producto o artículo en concreto.
2. En el supuesto de que las ventas con rebajas no afecten a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados estarán debidamente identificados y diferenciados del resto.
3. En el caso que se efectúe al mismo tiempo y en el mismo local ventas en rebajas y de saldos o en liquidación, deberán aparecer debidamente separadas con diferenciación de los espacios dedicados a cada una de ellas.

Artículo 70. *Prohibiciones de utilización de la denominación de venta en rebajas.*

Queda prohibida la utilización de la denominación de venta en rebajas en relación con los siguientes artículos:

a) Los deteriorados.
b) Los adquiridos para esta finalidad.
c) Los que no estuvieran dispuestos en el establecimiento para la venta a la persona consumidora final con un mes de antelación a la fecha de inicio de la venta en rebaja.

Sección 3.ª Ventas de saldos

Artículo 71. *Concepto.*

Se consideran ventas de saldos aquellas que tienen por objeto productos cuyo valor de mercado se encuentra manifiestamente disminuido como consecuencia de su deterioro, desperfecto, pérdida de actualidad o cualesquiera otras circunstancias, que afecten a su naturaleza o a su utilidad.

Artículo 72. *Información.*

1. La publicidad de las ventas de saldos deberá ir acompañada de información suficiente sobre las circunstancias y causas concretas que la motiven, debiendo informar claramente a la persona consumidora de la procedencia y motivos que justifican su inclusión en esta modalidad de venta, con clara determinación, en su caso, de la existencia de taras o deterioros en los artículos ofrecidos, pérdida de actualidad, o limitación del surtido a determinadas tallas, colores o modelos. Asimismo, deberán fijar claramente en las etiquetas indicativas del producto el precio anterior o de referencia y el actual.
2. En todo caso, los productos puestos a la venta bajo esta modalidad no podrán comportar riesgos ni entrañar engaños para las personas consumidoras.

Artículo 73. *Establecimientos de ventas de saldos.*

1. Para la venta de saldos con carácter habitual y permanente, será preciso que el establecimiento comercial esté dedicado exclusivamente a este tipo de ventas.
En el rótulo del establecimiento deberá recogerse claramente esta circunstancia.
2. Cuando la venta de saldos a que se dedique exclusivamente el establecimiento tenga la consideración de venta de restos de fábrica de acuerdo con lo que se establece en el artículo siguiente, se estará a lo dispuesto en este artículo.

Artículo 74. *Establecimientos de venta de restos de fábrica.*

1. Se consideran establecimientos de venta de restos de fábrica aquellos que se dediquen exclusivamente a la venta directa y permanente por el fabricante, bien por sí mismo o a través de comerciante minorista que venda o distribuya su marca, de productos que respondan a la definición y requisitos de los artículos 71 y 72.2 del presente texto refundido, con excepción de los productos de alimentación.
2. Con independencia de su denominación comercial, los establecimientos que se dediquen a la actividad definida en el apartado anterior deberán insertar expresamente en todos sus instrumentos promocionales la fórmula «establecimiento de venta de restos de fábrica».
3. Estos comercios tendrán a disposición de la Administración competente los documentos acreditativos de sus adquisiciones a proveedores o suministradores, al efecto de que pueda comprobarse el cumplimiento de las normas vigentes.

Artículo 75. *Establecimientos que practiquen la venta de saldos con carácter no habitual.*

1. Los establecimientos que realicen venta de saldos con carácter no habitual deberán:

a) Fijar claramente en las etiquetas indicativas el precio anterior y el actual de saldo del producto.

b) Tener los productos que se ofrecen para su venta en saldo físicamente separados de aquellos que no lo son.

c) Indicar en su publicidad las fechas de iniciación y terminación de la venta de saldos.

2. No se podrán saldar productos adquiridos para tal fin, ni aquellos otros que no hubieran estado puestos a la venta con anterioridad.

Sección 4.ª Ventas en liquidación

Artículo 76. *Concepto.*

Se entiende por ventas en liquidación la venta de carácter excepcional y de finalidad extintiva de determinadas existencias de productos que, anunciada con esta denominación u otra equivalente, es llevada a cabo en alguno de los casos siguientes:

a) Cese total o parcial de la actividad comercial.

b) Modificación sustancial en la orientación del negocio.

c) Cambio de local o realización de obras de importancia en el mismo.

Artículo 77. *Requisitos.*

1. Las ventas en liquidación habrán de efectuarse en el mismo establecimiento comercial en el que los productos hayan sido habitualmente objeto de venta, salvo en los casos de fuerza mayor, de resolución judicial o administrativa que lo impida o cuando las causas que originen dicha venta así lo exijan.

2. Los productos objeto de las ventas en liquidación no podrán estar afectados por ninguna causa que reduzca su valor.

3. La venta en liquidación se limitará a los productos o artículos que formen parte de las existencia del establecimiento.

4. La venta en liquidación habrá de ser comunicada a la Consejería competente en materia de comercio interior con diez días de antelación a su inicio, indicando la causa, fecha de comienzo, duración de la misma y relación de mercancías.

Deberá exhibirse en un lugar visible del establecimiento comercial una copia de la comunicación efectuada, debidamente sellada.

Artículo 78. *Información.*

1. En toda publicidad de venta en liquidación deberán indicarse las causas que la motivan, la fecha de comienzo y duración de la misma, así como el precio anterior y el actual que se ofrece para cada producto.

2. La actividad comercial en liquidación deberá aparecer anunciada debidamente en el establecimiento, con indicación de los productos concretos a los que afecta cuando se trate de cese parcial. En este caso, deberán aparecer debidamente separados los productos en liquidación de los que no lo estén, con diferenciación de los espacios dedicados a cada uno de ellos.

Sección 5.ª Ventas realizadas en Ferias de Oportunidades

Artículo 78 bis. *Concepto de Ferias de Oportunidades.*

1. Se entiende por Ferias de Oportunidades aquellas promovidas por las personas comerciantes, sus asociaciones o por cualquier entidad pública o privada, celebradas fuera del establecimiento comercial habitual de cada persona comerciante y tienen por objeto la realización de ventas en las que se ofrecen a las personas consumidoras productos en condiciones más ventajosas que las habituales.

2. Las ventas realizadas en estas Ferias de Oportunidades deberán respetar lo dispuesto en el presente capítulo respecto de las ventas promocionales.

3. Los requisitos exigidos para la organización de las Ferias de Oportunidades se regulan en el Texto Refundido de la Ley de Ferias Comerciales Oficiales de Andalucía, aprobado por Decreto legislativo 3/2012, de 20 de marzo.

Artículo 78 ter. *Requisitos de las Ferias de Oportunidades.*

(Derogado)

Artículo 78 quáter. *Información.*

1. Las personas comerciantes que participen en la Feria de Oportunidades deberán informar de las siguientes circunstancias:

a) La identificación clara y completa del comerciante y una sede de la empresa para la recepción y tramitación de las reclamaciones que pudieran surgir en el ejercicio de su actividad, indicándolo concretamente en la factura de compra de cada artículo.

b) Tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias las Hojas de quejas y reclamaciones, de acuerdo con el modelo reglamentariamente establecido.

c) El tipo de venta promocional que realice en su stand, de conformidad con lo dispuesto en el presente capítulo respecto de las ventas promocionales.

TÍTULO VI

Régimen sancionador

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 79. *Potestad sancionadora, procedimiento y competencia.*

1. La Administración de la Junta de Andalucía ejercerá la potestad sancionadora respecto a las infracciones tipificadas en este título, previa instrucción del correspondiente procedimiento sancionador, que se tramitará y resolverá de conformidad con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en las demás disposiciones que sean de aplicación.

2. El ejercicio de la potestad sancionadora corresponderá a los órganos que se determinen reglamentariamente.

3. El plazo para resolver y notificar la resolución expresa de los procedimientos sancionadores por las infracciones establecidas en la presente Ley será de diez meses, a contar desde la fecha del acuerdo de inicio. Transcurrido dicho plazo sin que se hubiera dictado y notificado la resolución, se producirá la caducidad del mismo. En el caso de que la infracción no hubiese prescrito, deberá iniciarse un nuevo procedimiento.

Artículo 80. *Responsabilidad.*

La responsabilidad administrativa por las infracciones tipificadas en el presente texto refundido corresponderá a las personas físicas o jurídicas titulares de las empresas y actividades comerciales de que se trate, así como a los promotores de establecimientos comerciales sujetos a la obtención de la previa licencia conforme al título IV del presente texto refundido.

Artículo 81. *Medidas cautelares.*

Se podrá acordar motivadamente el cierre de establecimientos e instalaciones que no cuenten con las correspondientes licencias reguladas en el título IV del presente texto refundido, así como la suspensión de la actividad comercial hasta que se cumplan los requisitos exigidos para su ejercicio. Asimismo, se podrá acordar la paralización de las obras cuando no se haya otorgado la referida licencia.

CAPÍTULO II

Infracciones

Artículo 82. *Infracciones.*

1. Sin perjuicio de las responsabilidades que de otro orden pudieran derivarse, constituyen infracciones administrativas en materia de comercio interior las acciones u omisiones tipificadas en el presente texto refundido.

2. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 83. *Infracciones leves.*

Se considerarán infracciones leves:

a) El ejercicio simultáneo de actividades de venta mayorista y minorista con incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 5.2 del presente texto refundido.

b) El incumplimiento de la obligación de informar al público, o de hacerlo de modo visible, de los días y horas de apertura y cierre del establecimiento comercial, conforme a lo establecido en el artículo 17 del presente texto refundido sobre la publicidad de horarios comerciales.

c) El incumplimiento de los requisitos particulares exigidos para el ejercicio de las ventas especiales reguladas en los capítulos II y III del título V del presente texto refundido, siempre que no esté calificado como infracción grave o muy grave.

d) La realización de ventas en rebajas fuera del período estacional anunciado por el comerciante, así como el anuncio de venta en rebajas de un establecimiento comercial cuando afecte a menos de la mitad de los productos ofrecidos en el mismo, salvo que se anuncie cada producto o artículo en concreto.

e) El incumplimiento del deber de información relativo a la reducción del precio de venta al público del producto de conformidad con lo establecido en el artículo 78 del presente texto refundido.

f) La omisión de comunicación al Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de Andalucía en el caso establecido en los apartados 3 y 4 del artículo 10 del presente texto refundido.

> Téngase en cuenta que se suprime la remisión hecha al Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales, de la letra f), establecida por el art. 49.6 del Decreto-ley 26/2021, de 14 de diciembre de 2021. Ref. BOJA-b-2021-90434

g) El incumplimiento de los demás requisitos, obligaciones y prohibiciones contenidos en este texto refundido, así como los que, en ejecución del mismo, se establezcan en la normativa de desarrollo, siempre que no esté calificado por este texto refundido como infracción grave o muy grave.

Artículo 84. *Infracciones graves.*

Se considerarán infracciones graves:

a) La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes, en orden al cumplimiento de las funciones propias de la inspección en las materias a que se refiere el presente texto refundido, así como el suministro de información inexacta, incompleta o falsa.

b) El incumplimiento de la prohibición de limitar la adquisición de artículos a que se refiere el artículo 9 del presente texto refundido.

c) En materia de horarios comerciales:

1. La apertura de establecimiento comercial sujeto al régimen general de horarios en domingo o festivo no autorizado.

2. La apertura de establecimiento comercial sujeto al régimen general de horarios durante un período superior al horario semanal que esté permitido en virtud de la normativa de aplicación.

3. La apertura de establecimiento comercial sujeto al régimen general de horarios en domingo o festivo autorizado, por un tiempo superior a doce horas.

d) Exigir precios superiores a aquellos que hubiesen sido objeto de fijación administrativa, de acuerdo con lo dispuesto en la letra b) del apartado 1 del artículo 65 de la Ley 7/1996, de 15 de enero.

e) El incumplimiento de los plazos máximos de pago que contempla el apartado 3 del artículo 17 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, así como la falta de entrega por las personas comerciantes a sus proveedores de un documento que lleve aparejada acción cambiaria, y la falta de entrega de un efecto endosable a la orden en los supuestos y plazos contemplados en el apartado 4 del mencionado artículo 17.

f) En cuanto a las ventas a distancia y on line.

1. El incumplimiento de la obligación de que el producto real sea de idénticas características al producto ofrecido.

2. El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 47 del presente texto refundido en relación con el contenido de la publicidad de la oferta.

g) En las ventas automáticas, el incumplimiento de cualquiera de los requisitos previstos en el artículo 51 de este texto refundido.

h) En cuanto a las ventas domiciliarias:

1. El incumplimiento de la obligación de informar a las personas consumidoras en la publicidad de la oferta sobre alguno de los extremos fijados por el artículo 56 del presente texto refundido.

2. El incumplimiento del régimen de protección de las personas consumidoras establecido en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, en el caso de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, en lo que sea de aplicación para las ventas domiciliarias.

i) En cuanto a las ventas promocionales:

1. La falta de veracidad en los anuncios de las mismas, calificando indebidamente las correspondientes ventas u ofertas.

2. El falseamiento de la publicidad de su oferta, en los términos del artículo 61 del presente texto refundido.

3. Estar afectados los objetos ofertados en las ventas con prima, en rebaja o en liquidación, por alguna causa que reduzca su valor de mercado.

4. Modificar al alza, durante el período de duración de la oferta, el precio del producto, o disminuir la calidad del mismo, en los términos del artículo 64.1 del presente texto refundido.

5. El condicionamiento directo o indirecto de la entrega de un premio a la compra de otros productos.

6. La no disposición efectiva por la persona vendedora de existencias suficientes de los productos ofertados o, en su caso, de otros de similares condiciones y características, para satisfacer las demandas previsibles, de conformidad con lo establecido en el párrafo segundo del artículo 64.4 del presente texto refundido.

7. El anuncio por la persona comerciante de una venta a precio rebajado sin disponer de existencias suficientes de productos idénticos para ofrecer al público, en las mismas condiciones prometidas, de conformidad con lo establecido en el artículo 67 del presente texto refundido.

8. La calificación como venta en rebajas de artículos deteriorados y de los adquiridos para esta finalidad.

9. La oferta de artículos que no estuvieran dispuestos en el establecimiento para la venta a su precio habitual con un mes de antelación a la fecha del inicio de la venta en rebajas.

10. La oferta como saldos de objetos cuyo valor de mercado no se encuentre manifiestamente disminuido como consecuencia de su deterioro, desperfecto, pérdida de actualidad o cualesquiera otras circunstancias que afecten a su naturaleza o a su utilidad.

11. La oferta de saldos en establecimientos que practiquen este tipo de ventas con carácter no habitual de productos adquiridos para tal fin, o que no hubieran estado puestos a la venta con anterioridad.

12. La realización de ventas en liquidación fuera de los casos expresamente regulados en el artículo 76 del presente texto refundido.

13. La venta en liquidación efectuada fuera del establecimiento comercial en el que los productos han sido objeto de venta, salvo en los casos establecidos legalmente.

j) El incumplimiento del deber de insertar expresamente en todos sus instrumentos promocionales la fórmula «establecimiento de venta de restos de fábrica» por parte de aquellos establecimientos que desarrollen la actividad comercial referida en el artículo 74 del presente texto refundido.

k) Realizar venta con pérdida, con excepción de los supuestos señalados en este texto refundido, e incumplir las normas sobre facturas que establece el artículo 14 de la Ley 7/1996, de 15 de enero.

l) La reiteración en infracciones leves. Se entenderá que existe reiteración, por la comisión de más de tres infracciones leves en el término de un año, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

m) La venta realizada en Ferias de Oportunidades en domingo o festivo no autorizado o con incumplimiento de lo dispuesto en la Sección 5.ª del Capítulo III del Título V del presente Texto Refundido.

Artículo 85. *Infracciones muy graves.*

Se considerarán infracciones muy graves:

a) **(Suprimida).**

b) La reiteración en infracciones graves. Se entenderá que existe reiteración, por comisión en el término de un año de más de una infracción grave, cuando así haya sido declarada por resolución firme.

Artículo 86. *Prescripción de las infracciones.*

Las infracciones tipificadas en el presente texto refundido prescribirán, si fueran muy graves, a los tres años; las graves, a los dos años, y las leves, a los seis meses, de conformidad con lo establecido en el artículo 70 de la Ley 7/1996, de 15 de enero.

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 87. *Cuantía de las sanciones y graduación.*

1. Las infracciones a lo dispuesto en este texto refundido serán sancionadas con multa, cuya cuantía se establecerá de acuerdo con la siguiente graduación, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 3 de este artículo:

a) Las infracciones leves, con apercibimiento o multa desde 150 hasta 3.000 euros.

b) Las infracciones graves, con multa desde 3.001 hasta 45.000 euros.

c) Las infracciones muy graves, con multa desde 45.001 hasta 150.000 euros. Esta última cantidad se podrá sobrepasar hasta alcanzar su décuplo, en el supuesto contemplado en el artículo 85.a) del presente texto refundido.

2. Las cuantías señaladas en el apartado anterior para las sanciones podrán ser actualizadas mediante decreto del Consejo de Gobierno, en función de la evolución del índice de precios de consumo.

3. De acuerdo con lo dispuesto en los artículos 69.1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, y 131.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en todo caso, para la graduación de las sanciones aplicables se tendrán en cuenta los siguientes criterios:

a) El volumen de la facturación a la que afecte.

b) La naturaleza de los perjuicios causados.

c) El grado de intencionalidad del infractor o reiteración.
d) La cuantía del beneficio obtenido.
e) La reincidencia, cuando no sea determinante de la infracción.
f) El plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.
g) El número de las personas consumidoras afectadas.
h) La trascendencia socioeconómica de la infracción.
i) El comportamiento especulativo de la persona infractora.
j) La cuantía global de la operación objeto de la infracción.
k) El incumplimiento del requerimiento sobre el cese de la actividad infractora.

En este supuesto se aumentará la cuantía de la sanción establecida conforme a los anteriores criterios del modo siguiente:

– En las infracciones leves y graves, en un 10% de la base por cada día que pase sin atender la comunicación de cesar en la actividad infractora.
– En las infracciones muy graves, en un 20% de la base por cada día que pase sin atender la comunicación de cesar en la actividad infractora.

Se entenderá por base la cuantía económica fijada como sanción en la resolución del procedimiento.

4. Cuando la cuantía del beneficio obtenido como consecuencia de la comisión de la infracción supere la de la sanción máxima aplicable, el órgano sancionador incrementará la cuantía máxima de la sanción hasta el importe total del beneficio obtenido.

5. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, la sanción no podrá suponer más del 5% de la facturación del último ejercicio cerrado del comerciante infractor en el caso de infracciones leves, del 50% en el caso de infracciones graves y del volumen total de dicha facturación en el caso de infracciones muy graves. En ningún caso la sanción podrá ser inferior a la cuantía mínima fijada en el artículo 87.1 de este texto refundido para cada clase de infracción.

Artículo 88. *Sanciones accesorias.*

1. El órgano competente para resolver el procedimiento sancionador, en el supuesto de infracciones muy graves que produzcan un grave perjuicio económico o generen una amplia alarma social, podrá acordar, como sanción accesoria en la resolución del procedimiento sancionador, el cierre temporal de la empresa o establecimiento infractor por un plazo máximo de cinco años.

2. Asimismo, con carácter accesorio, el órgano sancionador podrá acordar, en la resolución del procedimiento sancionador, la publicación de las sanciones impuestas, una vez hayan adquirido firmeza, así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de los sujetos responsables y la naturaleza y características de las infracciones, en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía», en los de la provincia y municipio, y a través de los medios de comunicación social.

Artículo 89. *Prescripción de las sanciones.*

De acuerdo con lo establecido en el artículo 70 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, las sanciones impuestas por infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por infracciones graves a los dos años y las impuestas por faltas leves a los seis meses.

Disposición adicional primera. *Incorporación de la disposición adicional primera de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, relativa al acceso y comunicación electrónica.*

(Suprimida)

Disposición adicional segunda. *Incorporación de la disposición adicional segunda de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, relativa al Certificado de Calidad Municipal del Comercio de Andalucía.*

(Suprimida)

Disposición adicional tercera. *Incorporación de la disposición adicional tercera de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, relativa al Consejo Andaluz de Comercio.*

Se añade el contenido de la disposición adicional tercera de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, con la siguiente redacción:

«Todas las menciones realizadas por la normativa vigente a la Comisión Asesora de Comercio Interior se entenderán hechas al Consejo Andaluz de Comercio.»

Disposición adicional cuarta.

(Suprimida)

Disposición adicional quinta. *Incorporación de la disposición adicional quinta de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, relativa a la prohibición de grandes superficies minoristas sobre suelo no urbanizable.*

(Suprimida)

Disposición adicional sexta. *Incorporación de la disposición adicional sexta de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, relativa a la licencia municipal de obras.*

(Suprimida)

Disposición adicional séptima. *Incorporación de la disposición adicional octava de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, relativa a la aplicación de los requisitos previstos para el silencio administrativo desestimatorio regulado en normas preexistentes.*

(Suprimida)

Disposición transitoria primera. *Órganos competentes en materia sancionadora.*

1. Hasta que se aprueben las disposiciones reglamentarias previstas en el artículo 79.2, la competencia para iniciar e instruir los procedimientos sancionadores en materia de comercio interior corresponderá a las Delegaciones Provinciales de la Consejería competente en materia de comercio interior en los supuestos de infracciones leves, y a la Dirección General competente en dicha materia en los casos de infracciones graves y muy graves.

2. La competencia para la imposición de sanciones por infracciones leves corresponderá al titular de la Dirección General competente en materia de comercio interior, y por infracciones graves y muy graves al titular de la Consejería competente en dicha materia.

Disposición transitoria segunda. *Incorporación de la disposición transitoria primera de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, relativa a previsiones del planeamiento urbanístico sobre grandes superficies minoristas.*

(Suprimida)

Disposición transitoria tercera. *Incorporación de la disposición transitoria segunda de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, relativa a la adaptación del planeamiento sin aprobación inicial.*

(Suprimida)

Disposición transitoria cuarta. *Incorporación de la disposición transitoria tercera de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, relativa a la aplicación de los requisitos establecidos en el título IV a las solicitudes de licencia municipal de obras.*

(Suprimida)

Disposición transitoria quinta. *Incorporación de la disposición transitoria cuarta de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, relativa a licencias comerciales y licencias municipales en tramitación.*

(Suprimida)

Disposición transitoria sexta. *Incorporación de la disposición transitoria quinta de la Ley 3/2010, de 21 de mayo, relativa a las solicitudes de licencia municipal de obras con planeamiento con ordenación pormenorizada a la entrada en vigor del Decreto-Ley 3/2009, de 22 de diciembre.*

(Suprimida)

Disposición transitoria séptima. *Prórroga de licencias comerciales no ejecutadas.*

La persona titular de una licencia comercial, que a la entrada en vigor del Decreto-ley 3/2009, de 22 de diciembre, por el que se modifican diversas leyes para la transposición de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre de 2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior, no hubiera iniciado la actividad, mantendrá vigente el plazo máximo contenido en la orden por la que se le otorgó la licencia. Este plazo podrá ser prorrogado a solicitud de la persona interesada de forma debidamente justificada. En ningún caso, la suma total de los plazos otorgados por las prórrogas concedidas podrán superar los diez años desde la fecha inicial en que se otorgó la licencia comercial. Transcurrido este plazo sin que se hubiera iniciado la actividad, la licencia comercial otorgada quedará sin efecto.

Disposición final primera. *Plan Integral de Fomento del Comercio Interior de Andalucía.*

Por orden de la Consejería competente en materia de comercio interior se aprobará cada cuatro años un Plan Integral de Fomento del Comercio Interior de Andalucía cuyos objetivos serán, entre otros, la modernización de las pequeñas y medianas empresas, fomentar el asociacionismo comercial y mejorar la cualificación profesional y de gestión de los recursos humanos del sector, debiendo ser sus líneas básicas debatidas previamente en el Parlamento Andaluz.

Disposición final segunda. *Adaptación de los umbrales a efectos de la declaración de zona de gran afluencia turística.*

(Suprimida)

Disposición final tercera. *Desarrollo reglamentario.*

El desarrollo reglamentario de este texto refundido se llevará a efecto de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 112 y 119.3 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y 44 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, del Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

§ 89

Ley 3/2016, de 9 de junio, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda

Comunidad Autónoma de Andalucía
«BOJA» núm. 114, de 16 de junio de 2016
«BOE» núm. 157, de 30 de junio de 2016
Última modificación: 5 de febrero de 2021
Referencia: BOE-A-2016-6309

LA PRESIDENTA DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

A todos los que la presente vieren, sabed:

Que el Parlamento de Andalucía ha aprobado y yo, en nombre del Rey y por la autoridad que me confieren la Constitución y el Estatuto de Autonomía, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente

LEY PARA LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS CONSUMIDORAS Y USUARIAS EN LA CONTRATACIÓN DE PRÉSTAMOS Y CRÉDITOS HIPOTECARIOS SOBRE LA VIVIENDA

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

Conforme al artículo 51 de la Constitución, los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

El actual Estatuto de Autonomía para Andalucía, en su artículo 27, establece que se garantiza a las personas consumidoras y usuarias de los bienes y servicios el derecho a asociarse, así como a la información, formación y protección en los términos que establezca la ley, regulándose por ley los mecanismos de participación y el catálogo de derechos de estas.

Asimismo, en su artículo 58.2.4.º, el Estatuto de Autonomía para Andalucía establece que la Comunidad Autónoma de Andalucía asume competencias exclusivas de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general, y en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11.ª y 13.ª de la Constitución, sobre la defensa de los derechos de los consumidores, la regulación de los procedimientos de mediación, información y educación en el consumo y la aplicación de reclamaciones.

Además, el artículo 75 de nuestro Estatuto, en su apartado 2, establece que corresponde a la Comunidad Autónoma, en materia de cajas de ahorro con domicilio en Andalucía, cajas

rurales y entidades cooperativas de crédito, la competencia compartida sobre la actividad financiera, de acuerdo con los principios, reglas y estándares mínimos que establezcan las bases estatales, que incluye, en todo caso, la regulación de la distribución de los excedentes y de la obra social de las cajas. Y en el apartado 5 de dicho artículo se dispone que corresponde a la Comunidad Autónoma, en el marco de las bases del Estado, el desarrollo legislativo y la ejecución de la ordenación del crédito, la banca y los seguros.

En el ejercicio de esta competencia en materia de consumo, y con objeto de hacer efectivo el principio rector de la política social y económica que consagra el artículo 51 de la Constitución española, la Comunidad Autónoma de Andalucía fue de las primeras en aprobar una ley en la materia, la Ley 5/1985, de 8 de julio, de los Consumidores y Usuarios en Andalucía. Posteriormente se aprobó la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, actualmente en vigor, que, junto con las normas básicas del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, vienen a constituir el marco legislativo de carácter general para la protección de las personas consumidoras y usuarias andaluzas.

En las citadas leyes se regulan aspectos esenciales de la actuación administrativa en materia de consumo y vienen a proclamar, entre otros, los derechos a la protección de los legítimos intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias, así como a una información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los bienes y servicios susceptibles de uso y consumo.

Dentro del marco de protección de los intereses económicos se encuentra el sector de los servicios financieros, que demanda una regulación específica atendiendo a la complejidad de los contratos que se formalizan en dicho ámbito. Algunos contratos financieros exigen, además, por su importancia, una seguridad jurídica reforzada, como ocurre con los préstamos o créditos hipotecarios, ya que en estos no solo concurren los intereses particulares de las partes, sino que existe un interés público subyacente cuya tutela legitima una intervención más intensa de las administraciones públicas.

En esa línea se han dictado normas que vienen a regular directa o indirectamente los préstamos hipotecarios concedidos por personas físicas y jurídicas que no son entidades de crédito, como la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito. Y respecto a las entidades de crédito sujetas a la supervisión del Banco de España, dependiente del Ministerio de Economía y Hacienda, se ha dictado, al amparo de la disciplina y ordenación en ese sector, en materia de transparencia de las condiciones financieras de los préstamos hipotecarios, la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, o la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos. Otras normas estatales que regulan aspectos de esta materia son la Ley 2/1994, de 30 de marzo, sobre subrogación y modificación de préstamos hipotecarios, o la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores.

Sin embargo, lo cierto es que, siendo amplio el conjunto de normas que inciden sobre el préstamo hipotecario, ha de reconocerse que, sea por tratarse de regulaciones parciales en cuanto al ámbito de actuación o por haberse abordado desde un enfoque distinto al de la protección de las personas consumidoras y usuarias, aquellas no cubren todas las necesidades de protección de estas en un sector tan dinámico como el financiero, y, en concreto, en el caso del préstamo o crédito hipotecario, al que se han ido adicionando paulatinamente cláusulas o productos complementarios o accesorios que los hacen aún más complejos e inciden en el coste efectivo de los mismos.

Por otro lado, en los últimos años han tomado protagonismo en la sociedad española determinados productos financieros, entre los que se encuentran los préstamos o créditos hipotecarios y en los que, a la hora de evaluar la solvencia del deudor y conceder un determinado préstamo hipotecario, se ha producido una falta de transparencia en la información facilitada a las personas consumidoras y usuarias sobre la verdadera naturaleza y alcance de los productos suscritos, que les hubiera permitido tomar una decisión más

adecuada a la hora de suscribir o no un producto hipotecario. Esta falta de transparencia se ha detectado en el procedimiento de formalización de la escritura del préstamo y a lo largo de toda su vida. Igualmente, se ha producido falta de transparencia en la desregulación y en la contradictoria normativa en origen y a lo largo de la vida del préstamo, que oculta actuaciones fundamentales en la titularidad de las garantías hipotecarias del mismo. La consecuencia de dicha actuación, junto con la innegable concurrencia de una grave crisis económica, es que se está produciendo un gran número de desahucios de viviendas por impago de los préstamos hipotecarios y que muchas personas tienen dificultades para atender sus pagos, con el consecuente riesgo de perder su vivienda habitual. Así, Andalucía fue la comunidad autónoma con el número más elevado de ejecuciones hipotecarias en 2013, según datos del Consejo General del Poder Judicial.

Atendiendo a dicha circunstancia, se ha aprobado recientemente en nuestra comunidad autónoma la Ley 4/2013, de 1 de octubre, de medidas para asegurar el cumplimiento de la función social de la vivienda, y, a nivel estatal, la Ley 1/2013, de 14 de mayo, de medidas para reforzar la protección a los deudores hipotecarios, reestructuración de deuda y alquiler social.

Pero, siendo necesarias dichas medidas de carácter correctivo, resulta indudable la mayor efectividad de actuaciones preventivas que incidan en una mayor protección de las personas consumidoras y usuarias tanto en las fases previas del proceso de contratación del préstamo hipotecario, reforzando la posición de aquellas en este tipo de productos, regulando el deber de información y documentación de los operadores implicados durante todo el íter contractual, como en la fase posterior a la firma del contrato, mediante el ofrecimiento de soluciones extrajudiciales a las partes, cuando no sea posible atender las obligaciones económicas derivadas de los contratos de préstamos hipotecarios, tendentes a la conservación de la vivienda. Por este motivo, se considera conveniente dictar la presente ley, que garantice en Andalucía la transparencia en la información que se les debe facilitar en la suscripción de préstamos hipotecarios sobre una vivienda, ya sea esta la habitual o no, y desarrolle el arbitraje en esta materia.

Así lo ha entendido el legislador europeo, que ha aprobado la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) n.º 1093/2010, a cuyo contenido se ajusta la presente ley, sin perjuicio del establecimiento de una mayor protección en todos aquellos aspectos que se han considerado oportunos para mayor garantía de las personas consumidoras y usuarias.

La importante efectividad de las medidas preventivas no subordina, en ningún caso, la imprescindible necesidad de las correctivas, que solo son aplicables a posteriori de la firma y a lo largo de toda la vida del préstamo.

Por otra parte, resulta necesario destacar que la protección prevista en esta ley se asegura solo con medidas administrativas y, por tanto, no suponen ninguna obligación civil o mercantil, circunscribiéndose al ámbito propio de la defensa de las personas consumidoras y usuarias, ejercitable por competencia propia a esta comunidad autónoma.

En la ley se ha tenido en cuenta el principio de transversalidad de la igualdad de género contemplado en el artículo 5 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

II

La Ley se estructura en una exposición de motivos, un título preliminar y cinco títulos, cinco disposiciones adicionales, una transitoria y seis finales.

El título preliminar, referido a las disposiciones generales, concreta en su artículo primero el objeto de la Ley, consistente en garantizar la protección de las personas consumidoras y usuarias, regulando la transparencia y el acceso a la información que se les debe facilitar en la suscripción de préstamos o créditos hipotecarios sobre una vivienda. Se trata de una materia que afecta no solo a un bien de uso ordinario, sino, en la mayoría de los casos, de primera necesidad, como es la vivienda, siendo la suscripción de un préstamo hipotecario la vía de financiación más usual para la adquisición de este bien inmueble.

En el artículo 4 de la Ley se incluye una serie de definiciones a tener en cuenta a efectos de lo previsto en la misma. Para el caso de la persona consumidora y usuaria, se toma como referencia la definición prevista en el artículo 3.a) de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de tal forma que no tienen esta consideración, y por tanto no se encuentran incluidas en el ámbito de aplicación de esta norma las personas físicas o jurídicas que, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios, incluidos los públicos.

En este mismo título se introduce el reconocimiento de la persona que intervenga como garante, en su caso, en el préstamo hipotecario como sujeto protegido por la norma. La experiencia de estos últimos años obliga a remediar el déficit de atención que la normativa que incide sobre esta materia ha mantenido con dicha figura. Si se parte de la premisa de que la persona garante puede llegar a responder del cumplimiento de las obligaciones que del préstamo hipotecario se derivan como consecuencia del incumplimiento de la persona consumidora y usuaria deudora principal, parece razonable que se le facilite información de las condiciones de contratación al mismo nivel que a esta, así como toda aquella específica que le incumba en razón de su posición en el contrato suscrito.

III

El título I de la Ley, denominado «De la información a las personas consumidoras y usuarias y de las actuaciones preparatorias», contiene el régimen de información que precede al otorgamiento de la escritura pública de préstamo hipotecario.

Se ha partido para su regulación de un respeto a los requisitos de información y documentales ya regulados para los distintos operadores por sus normas específicas, incluso a nivel de contenido, si bien se aumenta la información que estos deben contener incluyendo aspectos que no estaban contemplados en aquellos, optándose por la creación de nuevos documentos adicionales, estableciendo de manera pormenorizada un elenco de extremos y advertencias que han de relacionarse en los documentos creados en esta norma, tanto el Documento de Información Precontractual Complementaria (DIPREC) como el Documento de Información Personalizada Complementaria (DIPERC).

Se adopta el concepto de «explicaciones adecuadas», previsto en las normas sobre transparencia en la contratación hipotecaria del Estado, como un mecanismo que va más allá de la mera información, tendente, por tanto, a superar la dificultad de comprensión de los documentos informativos preceptivos debido a la complejidad derivada de estos productos financieros y del lenguaje propio del sector en que se desarrollan estos productos.

En cuanto a la regulación de las comunicaciones comerciales y la publicidad, se impone la obligación de facilitar una información básica, que se suministrará mediante un ejemplo representativo que tome como referencia una hipoteca de 150.000 euros a veinticinco años, lo que permitirá a la persona consumidora y usuaria una adecuada comparación entre los productos ofrecidos en el mercado hipotecario.

Además de los citados anteriormente, en esta ley se crea un nuevo documento, denominado «Índice de Documentos de Entrega Preceptiva (IDEP)», que pretende aportar claridad y transparencia ante la complejidad que supone el exceso de documentos informativos que se generan durante el proceso de información previa a la firma del contrato. Su utilidad viene dada por la necesidad de que la persona consumidora y usuaria disponga de un índice en el que se relacionen todos y cada uno de los documentos que las empresas prestamistas o servicios de intermediación han de suministrarle hasta la formalización del préstamo o crédito hipotecario. Además, se exige que un ejemplar del citado índice deba ser suministrado a modo de lista de comprobación *(check list)* inmediatamente después de la entrega de la oferta vinculante, quedando cumplimentado mediante la indicación en el mismo de los documentos, de entre los relacionados en su contenido, que han sido efectivamente entregados a la persona consumidora y usuaria y garante, en su caso.

En cuanto a la información precontractual, se exige que, además de la Ficha de Información Precontractual (FIPRE), que deben entregar las entidades de crédito según la Orden EHA/2899/2011, de 28 octubre, o el folleto informativo previsto en el artículo 13 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, en el caso de entidades no de crédito, se aporte un nuevo Documento de Información Precontractual Complementaria (DIPREC), con el que se obliga a

facilitar información adicional a la exigida en los documentos preexistentes, añadiéndose la obligatoriedad de incluir un ejemplo representativo tomando como referencia los parámetros de la hipoteca prevista para el caso de las comunicaciones comerciales y publicidad.

Con la presente norma también se aumenta la información personalizada a suministrar, de tal modo que se impone la entrega, además de la Ficha de Información Personalizada (FIPER) para las entidades de crédito reguladas por la Orden EHA/2899/2011, de 28 octubre, o el documento que incluya la información prevista en el artículo 14 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, en el caso de entidades no de crédito, de un nuevo Documento de Información Personalizada Complementaria (DIPERC), con el que se obliga a facilitar información adicional a la que hasta ahora han de facilitar estas entidades.

En cuanto a los gastos derivados de los servicios preparatorios cuyo coste sean de cuenta de la persona consumidora y usuaria, la Ley, respetando la normativa aplicable, señala cuáles los componen, y determina el derecho de la persona consumidora y usuaria a elegir de común acuerdo con la empresa prestamista o servicio de intermediación a los profesionales o entidades que deban realizarlos, y a contar con su conformidad previa en el caso que de que sean las empresas prestamistas y servicios de intermediación los que directamente los presten.

Especial relevancia alcanzan los llamados servicios o productos accesorios que usualmente se ofertan conjuntamente con los préstamos o créditos hipotecarios. En la Ley, partiendo de lo previsto en materia de cláusulas abusivas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se recoge de forma expresa que no podrá obligarse a la persona consumidora y usuaria a la suscripción de productos o servicios accesorios no solicitados. Dicha suscripción debería estar prohibida y, en caso de existencia opaca, debería ser causa de sanción en el momento de su conocimiento y durante toda la vida de la hipoteca. Mientras la Directiva 2014/17/UE se refiere y define como servicio accesorio todo servicio ofrecido al consumidor junto con el contrato de préstamo, la presente norma se refiere tanto a productos como a servicios accesorios, y hace una definición más detallada y enunciativa de los mismos, incluyendo una cláusula general que evite el carácter cerrado de dicha definición.

A los efectos de la presente ley, se consideran prácticas de ventas vinculadas la oferta o venta de un préstamo hipotecario en un paquete junto con otros productos o servicios financieros cuando aquel no se ofrezca a la persona consumidora y usuaria por separado, y prácticas de ventas combinadas toda oferta o venta de un préstamo hipotecario junto con otros productos o servicios financieros cuando el préstamo se ofrezca también a la persona consumidora y usuaria por separado, aunque no necesariamente en las mismas condiciones que combinado con otros productos o servicios accesorios. De esa forma, la presente ley adopta los conceptos y respeta la regulación sobre las ventas vinculadas y combinadas que se contienen en los artículos 4.26 y 27, y 12 de la citada directiva, pero exigiendo requisitos de información de la empresa prestamista a la persona consumidora y usuaria en cuanto a su carácter vinculado o combinado y sus correspondientes implicaciones, de modo que pueda valorar si le interesa contratar o no dichos servicios accesorios.

No se ha querido obviar la cuestión relativa a la evaluación de la solvencia de la persona consumidora y usuaria por su estrecha vinculación con la concesión responsable de préstamos hipotecarios. Tanto la Directiva comunitaria 2014/17/UE como la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible, obligan a la empresa prestamista a evaluar la solvencia del potencial prestatario sobre la base de una información suficiente, debiendo incluir tanto la facilitada por la persona solicitante como la resultante de la consulta de ficheros automatizados de datos, de acuerdo con la legislación vigente, especialmente en materia de protección de datos de carácter personal. Se establece expresamente, en beneficio de la persona consumidora y usuaria, un derecho de información y conocimiento de las fuentes, criterios y motivos que han justificado la denegación del préstamo, así como la posibilidad de revisar dicha decisión.

IV

El título II, referido al Contrato de Préstamo Hipotecario, recoge el derecho de la parte consumidora a examinar y disponer de una copia del proyecto de escritura pública en el

despacho de la notaría elegida por esta, con objeto de que pueda comprobar la adecuación de su contenido con el de la oferta vinculante.

Se recogen expresamente en la Ley los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de las notarías y registros de la propiedad. Como funcionarios públicos y profesionales del Derecho, en el ejercicio de las funciones públicas que les atribuye su normativa específica, los notarios deben velar por el respeto de los derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias, así como por el cumplimiento de los requisitos de información previstos en esta norma. Con esta finalidad, y al amparo del deber de colaboración entre sí y con las administraciones públicas, la Ley prevé, por un lado, la puesta en conocimiento por parte del fedatario público de las cláusulas abusivas que detecten en el ejercicio de sus funciones al órgano directivo competente en materia de consumo de la Junta de Andalucía, a efectos de la posible incoación de posibles expedientes sancionadores, y, por otro lado, la firma de convenios de colaboración con las corporaciones de derecho público que representen a notarios y registradores de la propiedad.

El título III recoge la obligación de la Administración de la Junta de Andalucía de promover e incentivar la adhesión de las empresas prestamistas al Sistema Arbitral de Consumo, facilitándose a las personas consumidoras y usuarias información acerca de las entidades adheridas al mismo. Se crea el Tribunal Arbitral Andaluz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios, en el seno de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía, específicamente destinado a facilitar la resolución de los conflictos en materia de contratación hipotecaria y desahucios. Se prevé igualmente la creación de órganos sectoriales de mediación en el seno del Consejo Andaluz de Consumo y sus consejos provinciales.

La especial complejidad que puede generar en las personas consumidoras y usuarias la materia objeto de esta norma hace necesario no solo un esfuerzo de información y divulgación de los derechos reconocidos en su articulado, sino una labor de formación dirigida a aquellas en materia de contratación de préstamos hipotecarios. En ese sentido, el título IV se refiere a la información y formación en materia de contratación de préstamos hipotecarios, para cuya tarea la Administración de la Junta de Andalucía debe fomentar la colaboración con diversos colectivos y organizaciones, en especial con las organizaciones representativas de las personas consumidoras y usuarias. Con esta misma finalidad se fomentará la colaboración y cooperación de las entidades locales, que disponen de competencias en materia de consumo en virtud de lo previsto en el artículo 92.2 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y en el artículo 9.15 de la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

El título V se dedica al régimen sancionador, para lo que se remite expresamente a lo previsto en el título II, capítulo IV de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre.

En las disposiciones adicionales se han incluido determinadas obligaciones formales que no son encuadrables en la información previa o simultánea al momento de la contratación del préstamo hipotecario, sino que son exigibles en un momento posterior a la firma de este. Se trata del deber de las empresas prestamistas de informar a la persona consumidora y usuaria, así como a la persona garante, en su caso, de cualquier circunstancia modificativa o extintiva del préstamo hipotecario, especialmente en el caso de transmisión del mismo, debiendo comunicar sin demora todos los datos necesarios para la completa identificación y localización del nuevo acreedor hipotecario. En cuanto a la persona garante, además de valorarse su derecho de información antes de la suscripción del contrato, también debe atenderse su interés en aquellos momentos de la vigencia de este en que se produce un incumplimiento por parte del deudor principal, dado que la falta de información ante este hecho le impide cualquier posible reacción para remediar la medida traumática que supone la vía ejecutiva no solo contra la garantía, sino contra su propio patrimonio.

Se prevé también la elaboración de un contrato de préstamo hipotecario de confianza, que la Consejería competente en materia de consumo promoverá junto con las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, sindicales y empresariales más representativas, el Colegio Notarial de Andalucía y los decanatos territoriales de Andalucía occidental y oriental del Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de España, en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de la Ley.

Apelando al compromiso y la responsabilidad social de las empresas prestamistas, se promoverá, de acuerdo con ellas, la elaboración y firma de un código ético en materia de créditos y préstamos hipotecarios que contemple entre sus finalidades la supresión de las cláusulas suelo y la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Por otra parte, se establece que las empresas prestamistas y los servicios de intermediación deberán conservar la documentación a que se refiere esta ley durante la vigencia del contrato y los cuatro años siguientes a la finalización del mismo, y, en caso de no formalizarse, durante un plazo de cuatro años.

Mediante la disposición final segunda, se modifica el régimen sancionador previsto en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, aumentando la cuantía de las sanciones, introduciendo nuevos tipos sancionadores y modificando algunos de los existentes actualmente, incorporando la figura de las multas coercitivas y eliminando la de la condonación, junto con algunas modificaciones en aspectos referidos a la toma de muestras y a la actuación inspectora.

Finalmente, mediante la disposición final tercera, se modifica la Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía, para crear el Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en Materia de Desahucios, que, en el ámbito de las actuaciones tendentes a la protección de las personas en riesgo de pérdida de su vivienda habitual y permanente, quiere ser un instrumento a disposición de la ciudadanía para la información y el asesoramiento relacionado con el derecho a una vivienda digna, con especial atención a aquellas personas que carecen de los medios adecuados para la defensa de sus intereses.

En la tramitación de esta norma se ha cumplimentado el trámite de audiencia preceptiva al Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía, de acuerdo con el artículo 10.1.a) del Decreto 58/2006, de 14 de marzo, por el que se regula el Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Andalucía.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

El objeto de la presente ley es garantizar la protección de las personas consumidoras y usuarias, regulando la transparencia y el acceso a la información que se les debe facilitar en la suscripción de préstamos o créditos hipotecarios (en adelante, préstamos hipotecarios) sobre una vivienda.

La Consejería competente (en este caso, la de Salud) aportará todos los medios, tanto técnicos como humanos, para una aplicación de la Ley correcta y eficaz.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación y régimen jurídico.*

1. El ámbito de aplicación de esta ley se circunscribe a los contratos de préstamos hipotecarios sobre una vivienda que vayan a formalizarse o se celebren en el territorio de la Comunidad Autónoma de Andalucía entre personas consumidoras y usuarias y las empresas prestamistas previstas en el artículo 4.

2. La protección contemplada en esta norma se extenderá también a las personas que como garantes intervengan en la operación de préstamo hipotecario suscrito por una persona consumidora o usuaria.

3. Lo establecido en esta ley se entenderá sin perjuicio de lo dispuesto en otras leyes generales o en la normativa de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en particular en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias; la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía; la Directiva 2014/17/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 4 de febrero de 2014, sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial y por la que se modifican las Directivas 2008/48/CE y 2013/36/UE y el Reglamento (UE) núm. 1093/2010; la

Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario; el Real Decreto 309/2019, de 26 de abril, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 5/2019, de 15 de marzo, reguladora de los contratos de crédito inmobiliario y se adoptan otras medidas en materia financiera; la Orden EHA/1718/2010, de 11 de junio, de regulación y control de la publicidad de los servicios y productos bancarios; la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios; la Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito; la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito; la Circular 5/2012, de 27 de junio, del Banco de España, a entidades de crédito y proveedores de servicios de pago, sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos; la Ley 22/2007, de 11 de julio, sobre comercialización a distancia de servicios financieros destinados a los consumidores; la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre condiciones generales de la contratación; y la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, así como cualquier otra que pudiera dictarse en la materia.

Artículo 3. *Irrenunciabilidad de derechos.*

La renuncia previa a los derechos reconocidos en esta ley a las personas consumidoras y usuarias es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley, de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

Artículo 4. *Definiciones.*

A los efectos de la ley, se entenderá por:

a) Persona consumidora y usuaria: toda persona física, jurídica y entidad sin personalidad jurídica, en los términos del artículo 3 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, que contrate o se proponga contratar un préstamo hipotecario sobre una vivienda, considerando como tal cualquier inmueble de uso residencial.

b) Personas garantes: cualquier persona que garantiza la operación de préstamo hipotecario suscrito por una persona consumidora o usuaria. Se entenderá que incluye a las personas fiadoras, avalistas, hipotecantes no deudoras y otras que puedan prestar garantía siempre que intervengan al margen de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios.

c) Empresas prestamistas: toda persona física o jurídica que, de manera profesional, realice la actividad de concesión de los préstamos hipotecarios sobre una vivienda.

d) Servicios de intermediación: toda persona física o jurídica que, no actuando como empresa prestamista, ni fedatario público, desarrolla una actividad comercial o profesional, a cambio de una remuneración, pecuniaria o de cualquier otra forma de beneficio económico acordado, consistente en poner en contacto, directa o indirectamente, a una persona consumidora y usuaria con una empresa prestamista y en realizar además alguna de las siguientes funciones con respecto a los contratos de préstamo hipotecario sobre la vivienda: presentar u ofrecer a las personas consumidoras y usuarias dichos contratos de préstamo; asistirlas realizando los trámites previos u otra gestión precontractual respecto de dichos contratos de préstamo; celebrar los contratos de préstamo con una persona consumidora y usuaria en nombre de la empresa prestamista.

Artículo 5. *Criterios de actuación de las empresas prestamistas y los servicios de intermediación.*

1. En el proceso de contratación de préstamos hipotecarios, las empresas prestamistas y los servicios de intermediación han de actuar de buena fe, con objetividad, imparcialidad, honesta y profesionalmente, facilitando información de forma correcta, completa, veraz, objetiva y adaptada a las circunstancias de las personas consumidoras y usuarias y garantes, en su caso, de acuerdo con lo previsto en el artículo 6.1.

2. Las empresas prestamistas llevarán a cabo prácticas para la concesión responsable de préstamos hipotecarios a las personas consumidoras y usuarias, de acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.

3. La accesibilidad de las personas con discapacidad a la información prevista en esta norma deberá garantizarse en los términos exigidos en el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

TÍTULO I

De la información a las personas consumidoras y usuarias y de las actuaciones preparatorias

Artículo 6. *Explicaciones adecuadas.*

1. Las empresas prestamistas y los servicios de intermediación facilitarán explicaciones adecuadas a las personas consumidoras y usuarias y, en su caso, a las garantes en la información sobre la concesión de préstamos hipotecarios y acerca de los servicios accesorios que de ellos se deriven para que puedan comparar y valorar otras ofertas y adoptar una decisión informada y formada sobre la operación a concertar.

2. Las explicaciones comprenderán la aclaración del contenido y los términos de la información precontractual, de la personalizada, de la oferta vinculante, y de toda aquella que sea suministrada hasta el otorgamiento de la escritura pública con arreglo a lo previsto en esta ley, en especial sobre el modo de cálculo de las cuotas y de otros posibles costes o penalizaciones, así como una clara descripción de las obligaciones asumidas y de las consecuencias que tanto la celebración del contrato como su incumplimiento puedan tener.

3. Las explicaciones adecuadas deberán ser sencillas y comprensibles, evitando el uso de tecnicismos, y se adaptarán a las circunstancias personales y económicas de la persona a las que van dirigidas, atendiendo a su nivel de conocimientos y de experiencia en materia de préstamo hipotecario, así como a las de la situación y medio en que se facilitan y a las de la complejidad del préstamo ofrecido.

4. Las personas empleadas de la empresa prestamista que faciliten estas explicaciones adecuadas, con independencia del medio empleado, deberán identificarse ante las personas destinatarias de las mismas. En todo caso, quedará constancia por escrito de esta identificación cuando se suministre la información personalizada y la que se facilite sobre la oferta vinculante, de acuerdo con los artículos 10 y 14.

5. Si la información se pone a disposición a través de un medio no presencial o a distancia, deberá indicarse de forma visible un número de teléfono gratuito en el que la persona consumidora y usuaria y, en su caso, la garante puedan obtener las explicaciones adecuadas a que se refiere el presente artículo.

6. La mera entrega de los documentos comprensivos de la información precontractual, personalizada y de la oferta vinculante no exime de facilitar las correspondientes explicaciones adecuadas.

Artículo 7. *Comunicaciones comerciales y publicidad.*

1. Las comunicaciones comerciales y publicidad que realicen las empresas prestamistas y los servicios de intermediación acerca de los préstamos hipotecarios que oferten no deberán generar falsas expectativas sobre su disponibilidad o coste ni ser constitutivas de prácticas comerciales desleales hacia la persona consumidora y usuaria. La información que figure en las mismas debe ser clara, legible, concisa y no engañosa.

2. Si en las comunicaciones comerciales y publicidad se indicase un tipo de interés o cualesquiera cifras relacionadas con el coste del préstamo, para que la persona consumidora y usuaria pueda conocer sus elementos esenciales y compararla con el resto de ofertas existentes en el mercado, será necesario especificar, mediante un ejemplo representativo, la siguiente información básica:

a) La identidad de la empresa prestamista o del servicio de intermediación.

b) La indicación de que el producto publicitado es un préstamo hipotecario sobre la vivienda.

c) El tipo de interés, si este es fijo, variable o referenciado, cualquier cifra relacionada con el coste del préstamo, así como, en su caso, la existencia de cláusulas limitativas de la variación del tipo de interés.

d) El importe total del préstamo, la tasa anual equivalente, la duración del contrato, el importe y número de las cuotas, y el importe total que habrá de abonar la persona consumidora y usuaria.

e) La indicación de si el préstamo hipotecario y las condiciones del mismo se ofertan de manera vinculada con productos o servicios accesorios y, por tanto, sin condiciones alternativas en el caso de su no suscripción, o bien de manera combinada y, por tanto, con carácter opcional, haciendo referencia a las condiciones alternativas en caso de su no suscripción y a la posibilidad de contratar cada uno de dichos servicios accesorios separadamente. En todo caso, deberá indicarse una relación de los productos o servicios accesorios de que se trate (seguros, planes de pensiones, tarjetas de crédito u otros similares).

f) El desglose de comisiones y gastos preparatorios en que se incurra, con la indicación de su importe.

g) La advertencia de que, en caso de incumplimiento de los compromisos derivados del contrato de préstamo garantizado con hipoteca, existe el riesgo de pérdida de la vivienda.

h) La indicación expresa de si la garantía del préstamo se hará efectiva solamente sobre los bienes hipotecados, no alcanzando la responsabilidad del deudor a los demás bienes de su patrimonio, de acuerdo con el artículo 140 del Decreto de 8 de febrero de 1946 por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria, o si, por el contrario, responde con todos sus bienes presentes y futuros conforme al artículo 105 de dicha ley y al artículo 1911 del Código Civil.

i) El plazo de vigencia de las condiciones señaladas.

j) La advertencia sobre el hecho de que las posibles fluctuaciones del tipo de cambio podrían afectar al importe adeudado, cuando proceda.

3. A efectos de lo previsto en el apartado anterior, el ejemplo representativo tomará como referencia el importe de una hipoteca de 150.000 euros a veinticinco años.

4. La información básica prevista en el apartado 2 de este artículo será exigible en las comunicaciones comerciales y publicidad que efectúen las empresas prestamistas y los servicios de intermediación a través de cualquier medio de comunicación o en su propia página web y en los anuncios y ofertas exhibidas en sus establecimientos abiertos al público en los que oferten préstamos hipotecarios, debiendo ser fácilmente legible o claramente audible, según sea el caso, en función del medio utilizado para la publicidad y comercialización.

5. La información básica y la complementaria que venga a condicionar a la primera se presentará de forma destacada y al mismo tamaño. El resto de información que figure en la comunicación comercial y publicidad no podrá presentarse con un tamaño mayor que el de dicha información básica y complementaria.

6. En el supuesto de que la oferta publicitaria de una promoción de viviendas se incluya como forma de financiación la subrogación de las personas consumidoras y usuarias en un préstamo no concertado por estas, se deberá facilitar la información básica a que se refiere el apartado 2, junto con la indicación de que no tienen la obligación de subrogarse en la hipoteca constituida, pudiendo acordar una nueva operación de préstamo hipotecario para conseguir el mismo fin.

Artículo 8. *Índice de documentación de entrega preceptiva y cartel informativo.*

1. Las personas consumidoras y usuarias que deseen concertar un préstamo hipotecario tienen derecho a que se les entregue un índice de documentación de entrega preceptiva (IDEP), de acuerdo con el modelo que figura en el Anexo I, en el que se relacionarán todos los documentos que, conforme al artículo 14.1 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, y a los artículos 9, 10 y 14 de la presente Ley, las empresas prestamistas y los servicios de intermediación han de suministrar de forma obligatoria hasta su formalización, y que son los siguientes:

a) La Ficha de Información Precontractual (FIPRE), y el Documento de Información Precontractual Complementaria (DIPREC).

b) La Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), y el Documento de Información Personalizada Complementaria (DIPERC), así como, si procede, el anexo a la FEIN sobre los instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés.

c) La Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE).

d) En el caso de tratarse de un préstamo a tipo de interés variable, un documento separado con una referencia especial a las cuotas periódicas a satisfacer por la persona consumidora y usuaria en diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés.

e) La copia del proyecto de contrato.

f) Información clara y veraz de los gastos que corresponden a la empresa prestamista y los que corresponden a la persona consumidora y usuaria.

g) En su caso, condiciones de las garantías del/de los seguro/s exigido/s.

h) La advertencia a la persona consumidora y usuaria de la obligación de recibir asesoramiento personalizado y gratuito del notario elegido por ella para la autorización de la escritura pública del contrato de préstamo hipotecario, sobre el contenido y las consecuencias de la información contenida en la documentación que se entrega.

i) El documento que recoja otros pactos o condiciones que se hayan acordado entre las partes, si procede.

2. Las empresas prestamistas y los servicios de intermediación que oferten préstamos hipotecarios deberán poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias dicho índice en sus establecimientos abiertos al público y en el apartado correspondiente de sus páginas web, debiendo entregarse a toda persona consumidora y usuaria que solicite información sobre los préstamos hipotecarios que ofertan.

3. Asimismo, deberán exhibir en estas oficinas, de forma perfectamente visible, un cartel informativo en el que se indique que «La persona consumidora y usuaria que desee concertar un préstamo hipotecario sobre una vivienda tiene derecho a que se le entregue un índice de documentación de entrega preceptiva (IDEP), en el que se relacionen todos los documentos que se le han de suministrar de forma obligatoria hasta su formalización», haciendo referencia expresa inmediatamente debajo de esta leyenda a la presente ley, de acuerdo con el modelo que figura en el anexo II. Esta advertencia deberá estar perfectamente visible en sus páginas web.

4. La entrega del Índice de Documentación de Entrega Preceptiva no presupondrá en modo alguno la entrega de todos los documentos obligatorios, que deberá acreditarse para cada documento en concreto por los medios de prueba fehacientes previstos en el ordenamiento.

Artículo 9. *Información precontractual.*

1. Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 7, sobre comunicaciones comerciales y publicidad, las empresas prestamistas y los servicios de intermediación han de facilitar una información precontractual de carácter general, que sea clara y suficiente, sobre los préstamos hipotecarios que ofertan, de forma que permita a la persona consumidora y usuaria valorar la posible suscripción del contrato.

Esta información, que se suministrará en todo caso en formato papel y, además, en cualquier soporte duradero que posibilite una adecuada conservación, reproducción y acceso a esta, será gratuita y se facilitará mediante la entrega de los documentos que conforman la información precontractual establecidos por la normativa estatal vigente, a los que se acompañará el Documento de Información Precontractual Complementaria (DIPREC) regulado en este precepto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 8.1.a).

2. La información regulada en este artículo estará accesible a las personas consumidoras y usuarias sin necesidad de que sea solicitada por estas, ya se trate a través de su página web o de sus oficinas.

3. En el Documento de Información Precontractual Complementaria las empresas prestamistas y los servicios de intermediación deberán informar, mediante un ejemplo representativo, como mínimo de los siguientes extremos:

a) Cuando proceda, la indicación expresa de que el deudor responde con todos sus bienes presentes y futuros conforme al artículo 105 de la Ley Hipotecaria y en el artículo 1911 del Código Civil, sin que tenga la opción de poder dar en pago el inmueble hipotecado en garantía del préstamo con carácter liberatorio de la totalidad de la deuda.

b) La indicación de la existencia de varios modelos de amortización, señalando las implicaciones y consecuencias del ofertado, en cuanto a la aplicación de las cuotas al pago de los intereses del préstamo y del capital para la amortización del mismo.

c) En el caso de préstamos a tipo de interés variable, una tabla de las oscilaciones en la cuantía total del préstamo tomando como referencia el préstamo hipotecario del apartado 4 de este artículo, indicando de forma resaltada el importe más alto y más bajo que puede tener la cuota mensual a lo largo del período previsto de amortización, teniendo como base la fluctuación que ha sufrido el índice de referencia, al menos, en los últimos veinticinco años. Si el préstamo incorporase una cláusula techo, en la tabla se reflejarán las oscilaciones con referencia al tipo de interés aplicable de acuerdo con la citada fluctuación y el máximo a aplicar y la cuota de amortización correspondiente a uno y otro. Para ello, se informará de forma resaltada de las cuotas que resultan afectadas por dicha cláusula mediante una doble expresión de la que resultaría de la aplicación, por un lado, del tipo de interés pactado y, por otro, de la cláusula techo. Con independencia de lo anterior, en la cabecera de esta tabla se reflejará de forma destacada el importe de la cuota correspondiente a la cláusula techo.

d) En el caso de que el préstamo se comercialice vinculado con un producto o instrumento para cubrir el riesgo de subidas de los tipos de interés (swaps, clips o instrumentos análogos), se advertirá expresamente de ello, así como de los riesgos especiales que implica para la persona consumidora y usuaria, incluyendo una tabla de oscilaciones de modo análogo a la de la letra anterior.

e) El tipo de interés de demora aplicable y su forma de cálculo. Su determinación es ajena a la entidad y su cálculo se hará como establezca la normativa estatal que resulte de aplicación.

f) La referencia a la documentación que ha de presentar la persona consumidora y usuaria a la empresa prestamista para llevar a cabo la evaluación de la solvencia y el plazo en que se tiene que facilitar.

g) La mención de que no existe obligación legal para la persona consumidora y usuaria de constituir ningún seguro, sin perjuicio de que, de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora del mercado hipotecario, se pacte contractualmente la formalización de un seguro de daños por incendio y elementos naturales en la vivienda (continente), que podrá ser suscrito con cualquier entidad.

h) La obligación de la empresa prestamista o el servicio de intermediación de entregar a la persona consumidora y usuaria, con una antelación mínima de diez días naturales respecto del momento de la firma del contrato, de la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), que tendrá la consideración de oferta vinculante, en los términos establecidos en el artículo 14.1.a) de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

i) La referencia a la posible existencia de desgravaciones fiscales o ayudas públicas para la adquisición de vivienda por la persona consumidora o usuaria.

j) La indicación de si la empresa prestamista o el servicio de intermediación está adherido voluntariamente a algún código de conducta y/o al Sistema Arbitral de Consumo.

k) El derecho de la persona consumidora y usuaria a la libre elección de notario, de acuerdo con la normativa estatal vigente sobre régimen y organización del notariado.

l) El derecho a examinar el proyecto de escritura pública en el despacho del notario autorizante al menos durante los tres días hábiles anteriores a su formalización ante el mismo.

m) Las implicaciones correspondientes para la persona consumidora y usuaria, mediante las siguientes advertencias, si ha lugar:

– “Sus ingresos pueden variar. Asegúrese de que, si sus ingresos disminuyen, aún seguirá pudiendo hacer frente a sus cuotas hipotecarias (periodicidad)”.

– “Puede usted perder su vivienda si no efectúa sus pagos puntualmente”.

– “Debe tener en cuenta el hecho de que el tipo de interés de este préstamo no permanece fijo durante todo su período de vigencia”.

– “El presente préstamo no se expresa en euros. Tenga en cuenta que el importe en euros que necesitará para pagar cada cuota variará en función del tipo de cambio de moneda del préstamo/euro”.

– “Este es un préstamo de solo intereses. Ello quiere decir que solo pagará intereses hasta su vencimiento y que durante su vigencia deberá reunir capital suficiente para reembolsar el importe del préstamo en la fecha de vencimiento”.

– “De acuerdo con la normativa estatal aplicable, tendrá que pagar otros gastos, como los de tasación del inmueble, los aranceles notariales derivados de la copia de la escritura de préstamo hipotecario que solicite y los de la inscripción de la escritura de cancelación en el Registro de la Propiedad”.

– Otras que se consideren oportunas.

4. A efectos de lo previsto en el apartado anterior, el ejemplo representativo tomará como referencia el importe de una hipoteca de 150.000 euros a veinticinco años.

Artículo 10. *Información personalizada.*

1. De acuerdo con el artículo 10.1 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, la empresa prestamista y, si ha lugar, el servicio de intermediación, ofrecerán a la persona consumidora y usuaria la información personalizada que necesite para comparar los préstamos disponibles en el mercado, para evaluar sus implicaciones y para tomar una decisión fundada sobre la conveniencia de celebrar o no un contrato de préstamo sin demora injustificada, una vez que ésta haya dado la información necesaria sobre sus necesidades, situación financiera y preferencias, con suficiente antelación, que nunca será inferior a diez días naturales, respecto del momento en que quede vinculada por cualquier contrato u oferta de préstamo.

2. Esta información, que se suministrará en todo caso en formato papel y, además, en cualquier soporte duradero que posibilite una adecuada conservación, reproducción y acceso a esta, será gratuita y se facilitará mediante la entrega de la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), de conformidad con lo establecido en el artículo 10.2 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

A esta documentación se adjuntará el Documento de Información Personalizada Complementaria (DIPERC) regulado en el apartado 3 de este artículo.

3. En el Documento de Información Personalizada Complementaria, las entidades prestamistas y los servicios de intermediación deberán informar, como mínimo, sobre los siguientes extremos:

a) Los recogidos en el artículo 9.3.a), e), g), h), i), j), k) y l).

b) En su caso, referencia a la necesidad de que exista alguna persona garante en la operación de préstamo hipotecario, debiendo informarle de las obligaciones específicas y de las responsabilidades que asume en el supuesto de impago del deudor principal.

c) La referencia al modelo de amortización aplicado, señalando las implicaciones y consecuencias del ofertado por la empresa prestamista, en cuanto a la aplicación de las cuotas al pago de los intereses del préstamo y del capital para la amortización del mismo.

d) En caso de que aún no se hubiese tasado el bien inmueble, la indicación del derecho de la persona consumidora de aportar una tasación sobre el mismo, que habrá de ser aceptada por la empresa prestamista, siempre que sea certificada por un tasador homologado de conformidad con la Ley del Mercado Hipotecario y no esté caducada según lo dispuesto legalmente, no pudiendo cargar ningún gasto adicional por las comprobaciones que estas realicen sobre dicha tasación.

4. Todos los documentos informativos citados en los apartados anteriores serán fechados, quedando constancia de la identificación y firma tanto por la persona consumidora y usuaria como por la empleada de la empresa prestamista que facilite la información y la que ofrezca las correspondientes explicaciones adecuadas, en el caso de que sean diferentes, debiendo la empresa conservarlos en su poder.

5. En el supuesto de que, tras la evaluación de la solvencia, en el préstamo se contemple la necesidad de que exista alguna persona garante de la operación, ésta recibirá la misma información personalizada establecida para la persona consumidora y usuaria, debiendo firmarla, con indicación de las obligaciones específicas y de las responsabilidades

que asume en el supuesto de impago del deudor principal. Además, en el caso de que se exija persona avalista o fiadora, se advertirá expresamente de su carácter solidario o no, así como de las consecuencias de la renuncia, en su caso, al beneficio de excusión y división.

Artículo 11. *Gastos preparatorios del préstamo hipotecario.*

1. Se considerarán gastos preparatorios del préstamo hipotecario los correspondientes a la comprobación de la situación registral del inmueble, los de gestión administrativa de la operación, los que sean consecuencia de la tasación u otros que sea necesario llevar a cabo, aun cuando la operación no llegue a formalizarse.

2. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a concertar las operaciones de las que derivan estos gastos preparatorios con las entidades que elijan de común acuerdo con la empresa prestamista o servicio de intermediación. Y ello sin perjuicio del derecho de la persona consumidora de aportar una tasación del bien inmueble, que habrá de ser aceptada por la empresa prestamista, siempre que sea certificada por un tasador homologado de conformidad con la Ley del Mercado Hipotecario y no esté caducada según lo dispuesto legalmente.

3. Cuando las empresas prestamistas y los servicios de intermediación concierten o efectúen directamente la prestación de servicios preparatorios de la operación cuyos gastos sean por cuenta de la persona consumidora y usuaria, deberán contar con su aceptación previa y expresa, indicándole la identidad de los profesionales o entidades seleccionadas a este efecto y las tarifas de los honorarios aplicables. En dicho caso, las empresas prestamistas y servicios de intermediación facilitarán información detallada y desglosada sobre el coste de cada uno de ellos, y entregarán a la persona consumidora y usuaria factura del pago de los mismos.

4. Las empresas prestamistas y servicios de intermediación han de entregar a la persona consumidora y usuaria una copia de estos documentos si la operación se llega a formalizar, o los originales, en caso contrario.

5. En la información precontractual y en la personalizada, en su caso, se deberá indicar a la persona consumidora y usuaria su derecho a aportar una tasación del bien inmueble, que habrá de ser aceptada por la empresa prestamista, siempre que sea certificada por un tasador homologado de conformidad con lo previsto en la Ley del Mercado Hipotecario y no esté caducada según lo dispuesto legalmente, no pudiendo cargar ningún gasto adicional por las comprobaciones que estas realicen sobre dicha tasación.

6. Ninguna de las partes podrá imponer a la otra la entidad encargada de los gastos preparatorios de la operación conforme a la legislación estatal vigente. En el caso en el que surja un desacuerdo exclusivamente por el precio de los servicios en ofertas contrastadas, asumirá el sobrecoste la parte que lo proponga.

Artículo 12. *Productos o servicios accesorios.*

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 89.4 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, no podrá obligarse a la persona consumidora y usuaria a la suscripción de productos o servicios accesorios no solicitados.

2. Si, de conformidad con el artículo 17 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, se produce la venta vinculada de productos o servicios accesorios que se oferten para mejorar las condiciones del préstamo hipotecario, sin perjuicio de las menciones que procedan de acuerdo con el apartado 5 de dicho precepto, deberá hacerse constar en la información a suministrar, la relación de los mismos, su carácter no opcional, así como la ausencia de condiciones alternativas en caso de su no suscripción. Para ello, deberán consignarse los costes reales de los productos o servicios accesorios, así como el beneficio en costes económicos que supone para la persona consumidora y usuaria la contratación de cada uno de ellos. Si el coste de este producto o servicio accesorio no puede determinarse con anterioridad, se habrá de mencionar clara y destacadamente la fórmula de cálculo y un intervalo de su posible coste junto con la tasa anual equivalente.

En el caso de venta vinculada de productos o servicios accesorios que se oferten para ofrecer una seguridad adicional, acumular capital para garantizar el reembolso del préstamo o el pago de sus intereses o bien agrupar recursos para obtener el préstamo, deberá constar expresamente y de manera justificada esta finalidad.

3. En el caso de venta combinada de productos o servicios accesorios, sin perjuicio de las menciones que procedan de acuerdo con el artículo 17.7 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, deberá hacerse constar la relación de los mismos, su carácter opcional y no preceptivo, y la posibilidad de que se contrate cada uno de ellos de forma separada. Si el coste de este producto o servicio accesorio no puede determinarse con anterioridad, se habrá de mencionar clara y destacadamente la fórmula de cálculo y un intervalo de su posible coste junto con la tasa anual equivalente.

4. Respecto a las pólizas de seguro que la empresa prestamista pueda exigir en relación con el préstamo hipotecario, deberá informarse expresamente y por escrito a la persona consumidora y usuaria de que tiene derecho a que la empresa prestamista acepte la póliza de seguros de cualquier proveedor distinto del ofrecido por ésta cuando dicha póliza posea un nivel de garantía equivalente.

5. El coste de la contratación de estos productos o servicios accesorios con la empresa prestamista no será superior al existente para el mismo producto o servicio en el mercado.

Artículo 13. *Evaluación de la solvencia.*

1. En aras de la concesión responsable de préstamos hipotecarios, con carácter previo a la celebración del contrato, las empresas prestamistas han de evaluar en profundidad la solvencia de la persona consumidora y usuaria, de conformidad con los artículos 11 y 12 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, 18 de la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, 16.1 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, y con el resto de la normativa estatal y comunitaria de aplicación.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 11.6 de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, una vez evaluada la solvencia, la empresa prestamista y el servicio de intermediación deberán informar a la persona consumidora y usuaria, y a la avalista o fiadora, en su caso, de su respectivo resultado, de forma gratuita y por escrito, en un plazo de 5 días hábiles desde que tenga conocimiento del mismo, acompañando una copia del resultado del estudio donde se identifiquen las fuentes y los criterios aplicados en su análisis. Si se apreciase algún error, se podrá solicitar que se revise la evaluación.

Artículo 14. *Oferta vinculante.*

1. La empresa prestamista o el servicio de intermediación entregará a la persona consumidora y usuaria, con una antelación mínima de diez días naturales respecto del momento de la firma del contrato, la Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN), que tendrá la consideración de oferta vinculante, en los términos establecidos en el artículo 14.1.a) de la Ley 5/2019, de 15 de marzo.

2. La oferta vinculante comprenderá el contenido de los documentos que conforman la información personalizada establecidos por la normativa estatal vigente y el del documento de información personalizada complementaria, y deberá indicar expresamente su carácter vinculante y su plazo de vigencia.

En la misma se incluirán también otros pactos o condiciones que se hayan acordado entre las partes.

3. La FEIN ha de ser fechada y firmada por un representante de la empresa prestamista, cuya identificación deberá constar en la misma, por la persona consumidora y usuaria, y por la persona garante, en su caso, a la que se le entregará una copia de la misma. La FEIN tendrá el plazo de validez establecido por la normativa estatal de aplicación.

4. Con la entrega de la FEIN, se facilitará un índice de documentación de entrega preceptiva, que deberá ser fechado y firmado por ambas partes, en el que se marcarán los documentos que han sido suministrados.

5. La acreditación de la entrega del índice de documentación de entrega preceptiva no presupondrá en modo alguno el suministro de la documentación obligatoria prevista en esta ley, que deberá probarse en cada caso y para cada documento por los medios de prueba previstos en nuestro ordenamiento jurídico.

TÍTULO II

Contrato de préstamo hipotecario

Artículo 15. *Proyecto de escritura pública del préstamo hipotecario y contenido del documento contractual.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a examinar y disponer de una copia del proyecto de escritura pública en el despacho de la notaría elegida por estas, conforme a lo dispuesto en la normativa estatal de aplicación, al menos durante los tres días hábiles anteriores a su formalización. A estos efectos, las empresas prestamistas y los servicios de intermediación les comunicarán la puesta a disposición de dicho documento.

2. Si en el examen de la documentación el notario detectase alguna discrepancia entre el contenido de la oferta vinculante y el proyecto de escritura hipotecaria, la persona consumidora y usuaria deberá ser informada de su existencia, de si es o no en su perjuicio y de las implicaciones jurídicas que de dicha discrepancia se derivan, de acuerdo con la normativa estatal de aplicación. En el caso de que dichas discrepancias no sean subsanadas, se informará a la persona consumidora y usuaria de la posibilidad de no formalizar el contrato, sin perjuicio de las acciones que en vía judicial le puedan corresponder para el resarcimiento de los gastos en que haya podido incurrir.

3. Los contratos con personas consumidoras y usuarias que incorporen condiciones generales de la contratación estarán sometidos, además, a la Ley 7/1998, de 13 de abril, sobre Condiciones Generales para la Contratación.

4. En los contratos con personas consumidoras y usuarias en los que se utilicen cláusulas no negociadas individualmente regirá la buena fe y el justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que supone la exclusión de la utilización por parte del predisponente de cláusulas abusivas, las cuales, en caso de existir, se considerarán nulas de pleno derecho y se tendrán por no puestas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 83.1 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Las condiciones contractuales se redactarán con concreción, claridad y sencillez, con posibilidad de comprensión directa, sin reenvíos a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, debiendo resultar comprensibles y legibles para las personas consumidoras y usuarias, evitando resaltar o utilizar tecnicismos que les generen confusión o la omisión de información esencial y determinante para la toma de una decisión informada y formada sobre la contratación.

5. En el contrato deberán reflejarse de manera destacada las cláusulas sobre la amortización, los intereses, los intereses de demora, las condiciones de subrogación, las cláusulas suelo e instrumentos de cobertura riesgo de interés.

El contrato hipotecario habrá de ser elaborado con la colaboración de todas y cada una de las partes implicadas en el mismo: notarios, registradores, asesorías o entidades financieras.

Artículo 16. *Derechos de las personas consumidoras y usuarias en notarías y registros de la propiedad y el deber de colaboración con las administraciones públicas.*

1. Conforme a la normativa estatal vigente sobre régimen y organización del notariado, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a que los notarios, en el ejercicio profesional de su función pública, les aconsejen, asesoren con imparcialidad, presten asistencia especial e informen de forma gratuita y comprensible en la suscripción de préstamos hipotecarios, en particular sobre aquellas cuestiones que puedan generarles perjuicios personales y económicos, velando por el respeto de sus derechos básicos, comprobando, en concreto, el cumplimiento de los requisitos de información previstos en esta ley.

Por su parte, los registradores de la propiedad informarán a las personas consumidoras y usuarias de acuerdo con la normativa estatal en la materia.

2. Atendiendo a su deber de colaboración con las administraciones públicas, cuando el fedatario público detecte incumplimientos de lo previsto en esta ley, o cláusulas declaradas nulas por abusivas en sentencia inscrita en el Registro de Condiciones Generales de la Contratación, de acuerdo con el artículo 84 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de

noviembre, lo pondrá en conocimiento del órgano directivo competente en materia de consumo de la Junta de Andalucía, a efectos de la posible incoación de posibles expedientes sancionadores.

3. Para impulsar dicha colaboración, la Administración de la Junta de Andalucía podrá firmar convenios de colaboración con las corporaciones de derecho público que ordenen el ejercicio profesional de notarios y registradores y los representen.

TÍTULO III

Arbitraje, mediación y acciones de cesación

Artículo 17. *Arbitraje, mediación y acciones de cesación.*

1. Se crea, con la denominación de Tribunal Arbitral Andaluz para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios, la Sección de Arbitraje para Ejecuciones Hipotecarias y Desahucios en el ámbito de la Junta Arbitral de Consumo de Andalucía. La Administración de la Junta de Andalucía promoverá que las empresas prestamistas que otorguen préstamos hipotecarios para la adquisición de vivienda incluyan en las condiciones generales o específicas de contratación la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

2. Asimismo facilitará a las personas consumidoras y usuarias información sobre las empresas prestamistas que están adheridas a dicho sistema.

3. La Administración de la Junta de Andalucía fomentará la mediación extraprocesal entre las empresas prestamistas y las personas consumidoras y usuarias, previa o simultáneamente con cualquier otro procedimiento de ejecución judicial o notarial, al objeto de alcanzar una solución consensuada, encaminada hacia la búsqueda de acuerdos que hagan viable que la persona consumidora y usuaria conserve la propiedad de la vivienda y, subsidiariamente, la posibilidad de mantener el uso de esta.

A tal objeto, se crearán órganos de mediación sectoriales constituidos en el seno del Consejo Andaluz de Consumo y sus consejos provinciales.

4. En materia de acciones de cesación, se estará a lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, y los artículos 53 a 56 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

5. La Junta de Andalucía, mediante la Junta Arbitral de Consumo, dispondrá de un listado de tasadores aceptados por todas las entidades financieras y de los honorarios de estos, así como el cálculo de los mismos.

Cualquier tasador escogido por un consumidor o usuario de este listado tendrá que ser aceptado obligatoriamente por la entidad financiera.

TÍTULO IV

Información y formación en materia de contratación de préstamos hipotecarios

Artículo 18. *Promoción y difusión de los derechos reconocidos en esta ley.*

La Administración de la Junta de Andalucía realizará campañas informativas para dar a conocer los derechos de las personas consumidoras y usuarias reconocidos en esta ley en materia de contratación de préstamos hipotecarios, fomentando e incentivando la colaboración con diversos colectivos y organizaciones, en especial con las organizaciones representativas de las personas consumidoras y usuarias y con las empresariales.

Asimismo, la Administración de la Junta de Andalucía, en el ámbito de sus competencias, promoverá la publicación de una guía sobre protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda en la que se resuma de forma homogénea el marco de protección establecido en esta ley y en la normativa autonómica, estatal y comunitaria sobre esta materia.

Con esta misma finalidad se fomentará la colaboración y cooperación con las entidades locales, de acuerdo con lo previsto en la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

Artículo 19. *Derecho a la formación en materia de contratación de préstamos hipotecarios.*

La Administración de la Junta de Andalucía organizará, promoverá e incentivará programas de formación de las personas consumidoras y usuarias en materia de contratación de préstamos hipotecarios, dirigidos principalmente a los colectivos sociales más desfavorecidos, en colaboración con diversos colectivos y organizaciones, en especial con las organizaciones representativas de las personas consumidoras y usuarias.

Con esta misma finalidad se fomentará la colaboración y cooperación con las entidades locales, de acuerdo con lo previsto en la Ley 5/2010, de 11 de junio, de Autonomía Local de Andalucía.

TÍTULO V

Régimen sancionador

Artículo 20. *Infracciones y sanciones.*

La contravención de las normas previstas en esta ley se sancionará conforme a lo previsto en el título II, capítulo IV de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.

Disposición adicional primera. *Modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza y código ético.*

La Consejería competente en materia de consumo, en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta norma, promoverá la elaboración, junto con las organizaciones de personas consumidoras y usuarias, sindicales y empresariales más representativas, el Colegio Notarial de Andalucía y los decanatos territoriales en Andalucía occidental y oriental del Colegio de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles de España, de un modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza cuyo uso será voluntario para las partes.

La Consejería competente en materia de Consumo promoverá, de acuerdo con las empresas prestamistas, la elaboración y firma de un código ético en materia de créditos y préstamos hipotecarios que contemple entre sus finalidades la supresión de las cláusulas abusivas, entre ellas las cláusulas suelo, y su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo.

Asimismo, dará adecuada publicidad del modelo de contrato de préstamo hipotecario de confianza y creará un distintivo de calidad para aquellas empresas prestamistas que se adhieran al código ético.

Disposición adicional segunda. *Conservación de la documentación.*

Sin perjuicio de lo previsto en la disposición adicional cuarta de la Ley 5/2019, de 15 de marzo, si no se formalizase el préstamo hipotecario, las empresas prestamistas y los servicios de intermediación, deberán conservar toda la documentación facilitada a la persona consumidora y usuaria en el proceso de contratación del préstamo hipotecario, durante un plazo de cuatro años desde la entrega de la información personalizada contemplada en el artículo 10.

Disposición adicional tercera. *Información durante la vigencia del préstamo hipotecario.*

1. Cualquier circunstancia modificativa o extintiva, mediante cualquier forma de ella, sea en documento público o privado, del préstamo hipotecario que se produzca tras la firma del mismo deberá ser notificada de forma expresa y fehaciente a la persona titular del préstamo y a la persona garante de la operación por las empresas prestamistas.

2. Las personas prestatarias y garantes que tengan la condición de consumidoras y usuarias tienen derecho a ser informadas, conforme al artículo 17.1 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras Leyes complementarias, y al artículo 17.1 de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de toda transmisión, cesión, ejecución de garantía, emisión de participaciones hipotecarias o certificados de transmisión de hipoteca, y cualquier otro acto o negocio jurídico, voluntario o

no, susceptible de alterar total o parcialmente la titularidad del contrato de préstamo hipotecario suscrito o garantizado por aquéllas, o del derecho de crédito derivado del mismo.

Lo dispuesto en este apartado y en el anterior se entiende sin perjuicio de lo establecido en el artículo 242 del Reglamento Hipotecario.

3. Asimismo, cualquier requerimiento o comunicación que con carácter previo a la ejecución del préstamo hipotecario realizare la empresa prestataria ante un eventual incumplimiento de la obligación de pago por parte de la persona consumidora y usuaria, titular del préstamo, ha de ser notificado de forma expresa y fehaciente a la persona garante de la operación.

4. En el caso de que tenga lugar la dación en pago, las empresas prestamistas deberán poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias, tanto titulares del préstamo como garantes, de forma expresa y fehaciente, del proyecto en el que se formalice la misma con una antelación de tres días hábiles a su firma.

En el referido proyecto se deberá recoger de forma expresa la cancelación absoluta y total de las garantías ofrecidas por cualquier persona al titular del préstamo.

Disposición adicional cuarta. *Información sobre el cobro de intereses de demora.*

Simultáneamente al cobro de los intereses de demora, la empresa prestamista deberá notificar a la persona consumidora y usuaria, de forma expresa y fehaciente, el importe cobrado, su fórmula de cálculo y el porcentaje aplicado.

Además, anualmente se deberá comunicar a la persona consumidora y usuaria, mediante un ejemplo aplicado a las condiciones pactadas en la escritura, el importe que correspondería cobrar en caso de impago de una cuota, así como la fórmula y el porcentaje aplicado para el cálculo de los intereses de demora.

Disposición adicional quinta. *Mecanismos de cooperación en intercambio de información.*

Para impulsar mecanismos de cooperación e intercambio de información, la Consejería competente en materia de consumo podrá firmar convenios de colaboración con el Banco de España.

Disposición transitoria única. *Procesos de contratación en tramitación.*

Las empresas prestamistas y servicios de intermediación tendrán que facilitar a las personas consumidoras y usuarias la información prevista en esta ley en aquellos procesos de contratación de préstamos hipotecarios en los que, a la fecha de entrada en vigor de esta norma, no se haya formalizado la escritura pública.

Disposición final primera. *Vigilancia y control en materia de contratación de préstamos hipotecarios.*

Para vigilar el cumplimiento de los deberes de información y del resto de obligaciones de las empresas prestamistas y servicios de intermediación previstos en la presente norma, la Consejería competente en materia de consumo reforzará la vigilancia, control e inspección en materia de contratación de préstamos hipotecarios y en todos los procesos y actos relacionados con la vida de las hipotecas.

Disposición final segunda. *Modificación de la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía.*

La Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, queda modificada como sigue:

Uno. El artículo 13 queda con la siguiente redacción:

«Artículo 13. *Reparación de daños.*

Sin perjuicio de las sanciones que procedan, en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original, la devolución de las cantidades indebidamente percibidas y, en su

caso, la indemnización de daños y perjuicios probados causados al consumidor, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deba responder civilmente. Una vez determinados dichos daños, serán notificados al infractor para que en el plazo de un mes proceda a su satisfacción, quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial.»

Dos. El apartado 2 del artículo 47 queda con la siguiente redacción:

«2. En el ejercicio de sus funciones, los inspectores de Consumo deberán identificarse previamente en su condición, salvo en aquellos casos en que la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por tal motivo. En estos supuestos, se determinarán por escrito las causas que justifiquen dicha actuación. Cuando resulte necesario, la actuación inspectora podrá continuar sin la identificación previa hasta que, en su caso, se detecten las infracciones que se persiguen.»

Tres. El apartado 3 del artículo 48 queda con la siguiente redacción:

«3. La Administración pagará el valor de coste de los bienes objeto de toma de muestras al establecimiento que lo comercializa, excepto si presenta irregularidades o si se carece de factura acreditativa de la compra, en cuyo caso no habrá de abonarse importe alguno. A tales efectos, el valor de coste de los bienes objeto de toma de muestras vendrá establecido conforme al precio que conste en la factura de adquisición del producto por parte del establecimiento que los suministra.

Cuando los bienes no presenten irregularidades, la Administración podrá disponer de los mismos para su cesión a aquellas entidades benéficas que lo soliciten.»

Cuatro. Se introduce un nuevo apartado 5 en el artículo 53:

«5. Los gastos que se deriven de la realización del análisis contradictorio serán por cuenta de quien los promueva; los originados por la realización de los análisis inicial y dirimente serán por cuenta de la empresa en caso de que presenten irregularidades, y por la Administración, en caso contrario.»

Cinco. El artículo 68 queda con la siguiente redacción:

«Artículo 68. *Medidas provisionales.*

1. En el procedimiento que se siga para adoptar las medidas definitivas que permite este capítulo, se podrán tomar medidas provisionales para que durante su tramitación no se produzcan los daños que se trata de evitar.

Las medidas que permite este artículo son las de cierre temporal de establecimientos, inmovilización de productos y suspensión de actividades, ventas, ofertas o promociones y las necesarias para garantizar la salud, la seguridad y los derechos e intereses económicos y sociales de los consumidores mientras se adopta la decisión final o, en su caso, las absolutamente imprescindibles para evitar la lesión de los demás intereses protegidos de los consumidores.

Estas medidas provisionales podrán tomarse en el mismo acuerdo de iniciación del procedimiento o durante la instrucción por el órgano competente para resolver.

2. Antes de la iniciación del procedimiento se podrán adoptar las referidas medidas incluso por los servicios de inspección, que, asimismo, podrán ponerlas inmediatamente en ejecución, si hay urgencia y se trata de proteger la salud, la seguridad o los derechos e intereses económicos y sociales de los consumidores ante un riesgo o peligro inminente, todo ello de conformidad con el apartado 2 del artículo 72 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y con la duración máxima y régimen previsto en ese apartado.

3. Para tomar las medidas provisionales a que se refieren los dos apartados anteriores bastará con que haya indicios suficientes del riesgo para la salud, la seguridad o los derechos e intereses económicos y sociales de los consumidores y que resulten imprescindibles para evitar ese riesgo.»

Seis. El número 1.ª del apartado 4 del artículo 71 queda con la siguiente redacción, y se introduce un nuevo número 14.ª:

«1.ª No entregar o negarse a extender recibo justificante, factura o documento acreditativo de las transacciones realizadas o servicios prestados cuando sea preceptivo o lo solicite el consumidor, o justificación documental de los contratos formalizados, así como cobrar o incrementar el precio por su expedición.»

«14.ª El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos.»

Siete. El apartado 5 del artículo 71 queda con la siguiente redacción:

«5. Serán infracciones en materia de prácticas comerciales desleales con los consumidores cualquier acto de competencia desleal, de conformidad con la legislación estatal vigente en la materia.»

Ocho. Los números 2.ª y 3.ª del apartado 6 del artículo 71 quedan con la siguiente redacción:

«2.ª Introducir en los contratos, en los contratos-tipo establecidos de forma unilateral o en las condiciones generales de contratación cláusulas abusivas de las previstas en los artículos 85 a 90 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, así como las declaradas como tales por sentencia judicial.»

«3.ª Realizar ventas a domicilio prohibidas, así como incumplir las condiciones y requisitos de cualquier contratación a distancia, así como de contratación fuera de establecimientos mercantiles, cuando tales incumplimientos perjudiquen a los intereses de los consumidores.»

Nueve. El número 3.ª del apartado 7 del artículo 71 queda con la siguiente redacción, y se introduce un nuevo número 5.ª:

«3.ª No atender en tiempo y/o forma los requerimientos formulados por la Administración.»

«5.ª La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por la Administración para el cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución en las materias a las que hace referencia esta ley, así como suministrar información inexacta o documentación falsa.»

Diez. Se introducen los números 10.ª, 11.ª y 12.ª en el apartado 8 del artículo 71:

«10.ª El incumplimiento del acuerdo al que se haya llegado con el consumidor mediante el proceso de mediación, así como del laudo arbitral en el plazo establecido al efecto, salvo acuerdo expreso de las partes.»

«11.ª La negativa a someterse al Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de los conflictos cuando la empresa haya dado publicidad al distintivo de adhesión al mismo o se encuentre adherido al mismo con carácter genérico.»

«12.ª La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor o usuario que estén dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador, conforme a la normativa que resulte de aplicación.»

Once. El apartado 1 y la letra c) del apartado 3 del artículo 72 quedan con la siguiente redacción:

«1. Todas las acciones u omisiones recogidas en el artículo anterior tendrán la calificación de infracciones leves a excepción de las infracciones 1.ª, cuando afecte a la contratación de préstamos hipotecarios y productos financieros, 5.ª y 13.ª, del apartado 2, infracciones 2.ª y 3.ª del apartado 3, infracción 12.ª del apartado 4, infracción 1.ª y 2.ª del apartado 6, infracciones 1.ª, 2.ª, 3.ª, si no fuese atendido un segundo o posteriores requerimientos, 4.ª y 5.ª del apartado 7, que inicialmente tendrán la calificación de graves.»

«c) Haberse realizado aprovechando situaciones de necesidad de determinadas personas, así como originar tal situación, o bien recaer sobre bienes o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado.»

Doce. El artículo 74 queda con la siguiente redacción:

«Artículo 74. *Cuantía de las multas.*

1. Las infracciones serán sancionadas con multas comprendidas entre los siguientes importes máximos y mínimos:

a) Infracciones muy graves: entre 60.001 y un 1.000.000 de euros.
b) Infracciones graves: entre 5.001 y 60.000 euros.
c) Infracciones leves: entre 200 y 5.000 euros.

2. Para las infracciones graves y muy graves, estas cantidades pueden sobrepasarse hasta alcanzar el décuplo del valor de los beneficios ilícitos obtenidos o de los perjuicios causados por la infracción y, en su defecto, del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción, así como, en su caso, del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.»

Trece. Se introducen dos nuevas letras, f) y g), en el apartado 2 del artículo 79, y se da nueva redacción a la letra c) del apartado 2 y al apartado 3:

«f) El haber obtenido un importante beneficio económico como consecuencia directa o indirecta de la comisión de la infracción.»
«g) Afectar a un producto o servicio que esté dirigido al público infantil o a otros destinatarios particularmente indefensos.»
«c) El haber originado un grave perjuicio a los consumidores y usuarios.»
«3. Son circunstancias atenuantes:

Haber corregido diligentemente las irregularidades en que consista la infracción, colaborado activamente para evitar o disminuir sus efectos u observado espontáneamente cualquier otro comportamiento de significado análogo, como la compensación, satisfacción o reparación efectiva de los daños y perjuicios causados, siempre y cuando no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito, con anterioridad a cualquier requerimiento o advertencia realizado por la Administración o, en su caso, en cualquier momento previo a la propuesta de resolución sancionadora.»

Catorce. El artículo 87 queda con la siguiente redacción:

«Artículo 87. *Prescripción de las infracciones y caducidad del procedimiento.*

1. Las infracciones previstas en esta ley prescriben a los cuatro años contados desde el día en que la infracción se hubiera cometido. A estos efectos, se tendrán en cuenta las reglas siguientes:

a) Se entenderá cometida la infracción el día de finalización de la actividad o el del último acto con el que la infracción esté plenamente consumada.
b) En el caso de infracción continuada, el plazo comenzará a contarse desde el día en que se realizó la última de las acciones típicas incluida en aquella.
c) En el caso de la infracción permanente, el plazo empezará a contarse desde que se ponga fin a la situación ilícita creada. Se entenderá que la infracción persiste en tanto los productos y servicios continúen ofreciéndose o prestándose con la misma irregularidad determinante de la infracción.
d) Excepcionalmente, en el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computará desde que estos se manifiesten. Salvo en este caso, será irrelevante el momento en que la Administración haya conocido la infracción, a efectos de determinar el plazo de prescripción de la infracción para el ejercicio de la potestad sancionadora.

2. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución expresa de los procedimientos sancionadores por las infracciones establecidas en la presente ley será de diez meses, a contar desde la fecha de su inicio.

3. Caducará la acción para perseguir las infracciones cuando, conocida por la Administración la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, hubiera transcurrido un año sin que el órgano competente hubiera incoado el oportuno procedimiento. A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas una vez se tenga conocimiento del resultado del análisis inicial. Las solicitudes de análisis contradictorios y dirimentes que fueren necesarios interrumpirán los plazos de caducidad hasta que se practiquen.»

Quince. El artículo 92.1 queda con la siguiente redacción:

«1. Los órganos de defensa del consumidor, cuando lo consideren conveniente para asegurar la salud, seguridad e intereses económicos y sociales de los consumidores o su derecho a la información y a la transparencia de la actuación administrativa, darán difusión a las resoluciones sancionadoras firmes en vía administrativa, que hayan sido impuestas en el plazo de tres años, con el contenido y por los medios que se consideren apropiados para conseguir la finalidad perseguida. Esta difusión, que en ningún caso podrá realizarse con carácter sancionador, procederá especialmente cuando, por la actitud del responsable u otras razones, haya motivos para pensar que subsisten los peligros para los consumidores.»

Dieciséis. Se sustituye el contenido del artículo 93, «Condonación de sanciones», por el siguiente:

«Artículo 93. *Multas coercitivas.*

1. Con sujeción a lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los órganos competentes en materia de consumo, conforme a lo establecido en la presente norma, podrán imponer multas coercitivas, una vez efectuado requerimiento de ejecución de los actos y resoluciones administrativas destinadas al cumplimiento de lo establecido por la presente ley y demás disposiciones relativas a la protección y defensa de los intereses de los consumidores.

2. El requerimiento deberá efectuarse mediante comunicación escrita, debiéndose advertir del plazo establecido para su cumplimiento, así como la cuantía de la multa que pudiere ser impuesta en caso de incumplimiento.

3. Para la determinación del plazo se estará a la naturaleza y extensión de la obligación, debiendo ser suficiente para su cumplimiento, no pudiendo exceder la cuantía de la multa de 3.000 euros, o del 10% del importe de la obligación, si esta fuere cuantificable.

4. Si la persona requerida no diere cumplimiento a lo ordenado en el plazo establecido, el órgano competente podrá reiterar las multas con sujeción a lo establecido en los párrafos anteriores, por períodos que sean suficientes para su cumplimiento, no pudiendo, en cualquier caso, otorgarse un plazo inferior al establecido en el primer requerimiento.

5. Estas multas son independientes de las que puedan imponerse en concepto de sanción y compatibles con ellas.»

Disposición final tercera. *Modificación de la Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía.*

Se añade una nueva disposición adicional séptima a la Ley 1/2010, de 8 de marzo, Reguladora del Derecho a la Vivienda en Andalucía, con la siguiente redacción:

«Disposición adicional séptima. *Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en Materia de Desahucios.*

1. Se crea el Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en Materia de Desahucios.

2. El sistema estará integrado por los medios necesarios para proporcionar la información y asesoramiento en favor de personas incursas en procedimientos de desahucio por ejecución hipotecaria de su vivienda habitual y permanente. Igualmente podrá proporcionar, entre otros, información o asesoramiento por incapacidad para hacer frente al pago de las rentas por arrendamiento de su vivienda habitual y permanente, en los términos y con los medios que reglamentariamente se establezcan. La Consejería competente en materia de vivienda pondrá en funcionamiento y gestionará este sistema.

3. En el marco del plan de vivienda previsto en el artículo 12 de la presente ley, el Sistema Andaluz de Información y Asesoramiento Integral en Materia de Desahucios atenderá, de forma prioritaria y singularizada, a aquellas personas que se encuentren en especial situación de debilidad o emergencia social y económica, mediante:

a) La información y el asesoramiento a personas que, por ser objeto de violencia de género, no puedan habitar su vivienda habitual y permanente.

b) La información y el asesoramiento a personas que, por causas sobrevenidas, no puedan hacer frente al pago de la cuota hipotecaria de su vivienda habitual y permanente o afrontar el pago de la renta del contrato de arrendamiento de su vivienda habitual y permanente.

c) La información y el asesoramiento a personas con dificultades para el acceso a la vivienda por motivos de exclusión social.»

Disposición final cuarta. *Lenguaje no sexista.*

De acuerdo con los artículos 4.10 y 9 de la Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía, el título y las menciones contenidas en la Ley 13/2003, de 17 de diciembre, de Defensa y Protección de los Consumidores y Usuarios de Andalucía, y en la normativa de rango reglamentario en materia de consumo dictada por la Comunidad Autónoma, referidas a «consumidores y usuarios», se entenderán efectuadas a «personas consumidoras y usuarias».

También se entenderán efectuados y se adaptarán al lenguaje no sexista el resto de términos que figuren en dichas normas cuyas referencias sean susceptibles de dicha adaptación.

Disposición final quinta. *Habilitación normativa.*

1. El desarrollo reglamentario de esta ley se llevará a efecto de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 112 y 119.3 del Estatuto de Autonomía para Andalucía y en el artículo 44 de la Ley 6/2006, de 24 de octubre, de Gobierno de la Comunidad Autónoma de Andalucía.

2. Periódicamente se revisará y adecuará el importe y duración de la hipoteca a que hacen referencia los artículos 7 y 9, de acuerdo con los datos oficiales sobre estadísticas de hipotecas.

Disposición final sexta. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial de la Junta de Andalucía».

ANEXO I

Índice de documentación de entrega preceptiva (IDEP)

Las personas consumidoras y usuarias que deseen concertar un préstamo hipotecario tienen derecho a que se les entreguen todos los documentos que las empresas prestamistas

y los servicios de intermediación han de suministrar de forma obligatoria hasta su formalización, y que son los siguientes:

– Ficha de Información Precontractual (FIPRE).
– Documento de Información Precontractual Complementaria (DIPREC).
– Ficha Europea de Información Normalizada (FEIN).
– Documento de Información Personalizada Complementaria (DIPERC).
– Anexo a la FEIN sobre los instrumentos de cobertura del riesgo de tipo de interés, si procede.
– Ficha de Advertencias Estandarizadas (FiAE).
– En el caso de tratarse de un préstamo a tipo de interés variable, un documento separado con una referencia especial a las cuotas periódicas a satisfacer por la persona consumidora y usuaria en diferentes escenarios de evolución de los tipos de interés.
– Copia del proyecto de contrato.
– Información clara y veraz de los gastos que corresponden a la empresa prestamista y los que corresponden a la persona consumidora y usuaria.
– En su caso, condiciones de las garantías del/de los seguro/s exigido/s.
– La advertencia a la persona consumidora y usuaria de la obligación de recibir asesoramiento personalizado y gratuito del notario elegido por ella para la autorización de la escritura pública del contrato de préstamo hipotecario, sobre el contenido y las consecuencias de la información contenida en la documentación que se entrega.
– Documento que recoja otros pactos o condiciones que se hayan acordado entre las partes, si procede.

La empresa prestamista responderá a las consultas que le formule la persona consumidora y usuaria acerca del contenido, significado y trascendencia práctica de los documentos entregados.

ANEXO II

Cartel informativo del IDEP

La persona consumidora y usuaria que desee concertar un préstamo hipotecario sobre una vivienda tiene derecho a que se le entregue un índice de documentación de entrega preceptiva (IDEP), en el que se relacionen todos los documentos que se le han de suministrar de forma obligatoria hasta su formalización.

Ley X/2016, de X de XXX, para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la contratación de préstamos y créditos hipotecarios sobre la vivienda (BOJA de XX de XXXX)

§ 90

Ley 16/2006, de 28 de diciembre, de Protección y Defensa de los Consumidores y Usuarios de Aragón

Comunidad Autónoma de Aragón
«BOA» núm. 149, de 30 de diciembre de 2006
«BOE» núm. 45, de 21 de febrero de 2007
Última modificación: 4 de abril de 2019
Referencia: BOE-A-2007-3601

En nombre del Rey y como Presidente de la Comunidad Autónoma de Aragón, promulgo la presente Ley, aprobada por las Cortes de Aragón, y ordeno se publique en el «Boletín Oficial de Aragón» y en el «Boletín Oficial del Estado», todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20.1 del Estatuto de Autonomía.

PREÁMBULO

La defensa de los consumidores y usuarios constituye una pieza clave del Estado constitucional, y su necesaria garantía es principio rector de nuestro ordenamiento jurídico. En ese contexto, el Estatuto de Autonomía de Aragón, en su artículo 35.1.19.ª, confiere a la Comunidad Autónoma de Aragón competencias exclusivas en materia de comercio interior y defensa del consumidor y del usuario, sin perjuicio de la política general de precios, de la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y de la legislación sobre defensa de la competencia, a cuyo amparo se dictó en su día la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón que, aun reconociendo sus amplios niveles de protección del consumidor, medidos en términos relativos en relación con otras leyes autonómicas que son cabecera en la materia en sus respectivos ámbitos geográficos, ha venido a resultar necesitada de actualización, habida cuenta que la materia consumo, aun circunscrita específicamente a su vertiente jurídica de defensa del consumidor y del usuario, es de imposible aprehensión en su totalidad por lo impreciso del concepto, por el carácter cambiante y volátil de lo que bajo él subyace y por su vocación indiscutiblemente expansiva, elementos éstos que someten a los instrumentos normativos reguladores a unos riesgos específicos de obsolescencia sobrevenida, riesgos que han determinado el inicio de un nuevo proceso de actualización normativa.

La incidencia de la reciente producción normativa europea en la materia y, sobre todo, la necesidad de incorporar la protección del consumidor a nuevas situaciones derivadas de la implantación de nuevas tecnologías, unido todo ello a la posibilidad de aprovechar esa coyuntura para reforzar las cuestiones relativas a inspección, eficacia y control, así como para adoptar un derecho sancionador más eficaz y para incluir nuevas concepciones protectoras, han sido las circunstancias que han motivado la determinación de proceder al dictado de una nueva Ley que no reniega de la anterior, sino que la toma como punto de partida y viene en la práctica a integrar sus contenidos como base indiscutible para dar un paso adelante en materia de protección del consumidor y usuario.

En el marco señalado, esta nueva Ley, que se desarrolla a lo largo de cuatro extensos títulos, inicia su articulado con un Título preliminar que, tomando como telón de fondo el contenido de la vieja Ley mediatizado por las nuevas concepciones derivadas de la legislación europea y del derecho nacional comparado, recoge las definiciones y principios básicos sobre los que se construirá la protección de los consumidores y usuarios, incluyendo desde los conceptos de consumidor, de colectivos de consumidores y usuarios especialmente protegibles y de productos, bienes y servicios objeto de especial atención hasta el catálogo general de derechos básicos de los consumidores, pasando por los principios generales de protección de los consumidores y de irrenunciabilidad de derechos en la materia.

El Título I, bajo la rúbrica «Derechos de los consumidores y usuarios», aborda el desarrollo pormenorizado de éstos a través de seis capítulos que regulan respectivamente los derechos de los consumidores a la protección de la salud y seguridad, a la protección de los intereses económicos y sociales, a la información, a la protección del consumidor en la sociedad de la información, a la educación y a la formación y, por último, a la representación, consulta y participación.

De este catálogo debe destacarse como cuestión más novedosa la relativa a la protección del consumidor en el contexto de las nuevas tecnologías o, si se quiere utilizar la denominación técnico-jurídica, en el contexto de la sociedad de la información. En este punto, la Ley parte de la consideración de que existe un nuevo espacio que debe cubrirse desde el derecho público aragonés para la defensa de consumidores y usuarios. Así, partiendo de un principio básico de equiparación necesaria en la protección del consumidor en la sociedad de la información, la Ley considera necesario aludir a cuestiones tales como los nuevos sujetos responsables en un contexto en el que el comerciante, distribuidor o prestador de servicios tradicional ha sido sustituido por operadores diversos que reciben denominaciones tales como proveedores de servicios de la sociedad de la información, proveedores de acceso a redes telemáticas, titulares de medios de pago operativos en red; también considera necesario entrar en cuestiones tales como la aplicación del derecho público aragonés en la materia, las particularidades respecto de la información que debe acompañar a estas a veces peculiares ofertas y la presunción de que los actos por los que se adquieren o conciertan bienes o servicios en la sociedad de la información son actos de adhesión, así como entiende la necesidad de abordar, siquiera sea en los inicios de una práctica inexistente todavía hoy, el futuro de las reclamaciones por vía electrónica, el fomento del arbitraje a través de medios electrónicos o, en el plano más puramente protector, la inmovilización o retirada de productos o servicios en redes electrónicas, telemáticas o informáticas del mismo modo que se puede proceder a esta inmovilización de productos o servicios en establecimientos de comercio o consumo tradicionales.

Al margen de la anterior novedad es importante reseñar que, en el plano de la regulación de los demás derechos, se hace especial hincapié en diversas cuestiones novedosas que van desde el establecimiento del principio de la condición más beneficiosa a favor del consumidor hasta un decidido apoyo a la mediación y el arbitraje de consumo, que incluye medidas de fomento que inciden en el mundo de la contratación administrativa, pasando por una profundización en las medidas reguladoras de la protección y seguridad de los consumidores y sus derechos de información, con una nueva configuración de las oficinas públicas y privadas que se regulan al respecto, e incluyendo una más amplia regulación de las asociaciones de consumidores.

El Título II de la Ley, bajo la rúbrica «Competencias de las Administraciones públicas e Inspección de Consumo» incorpora a esta legislación una alusión a las respectivas competencias en materia de protección y defensa de los consumidores de las Administraciones públicas aragonesas y, posteriormente, aborda una regulación pormenorizada de la Inspección de Consumo, que se reputaba estrictamente necesaria para satisfacer las necesidades de control que esta materia impone, abordándose desde el deber general de control e inspección y las funciones de la Inspección de Consumo, constituida como autoridad, hasta las obligaciones para con ella y ante ella, pasando por una pormenorizada regulación de la realización de las actuaciones inspectoras, visitas de inspección, tomas de muestras, documentación de la actuación inspectora, etc.

El Título III, dedicado a la potestad sancionadora, se estructura en siete capítulos y contiene una pormenorizada regulación de un moderno derecho sancionador que, amén de incorporar conceptos no utilizados expresamente por la Ley anterior, tales como infracción masiva, infracción continuada, concurso de normas y catálogo de atenuantes y agravantes, presta una especial atención a la extensión de la responsabilidad y a la obligación de restitución de la legalidad paralela al procedimiento sancionador, estableciéndose un marco abierto para que el órgano competente para sancionar imponga al infractor, en concepto de restitución de la legalidad, y como consecuencia de la infracción cometida, determinadas obligaciones de hacer o de dar que incluso contemplan expresamente la de la devolución automática e inmediata al consumidor de las cantidades indebidamente cobradas por exceder de los precios anunciados o presupuestados, obligaciones éstas cuyo incumplimiento, además de poder permitir la apertura de vías de ejecución forzosa, puede dar lugar a la imposición por la Administración pública actuante de multas coercitivas.

La ley se completa con una disposición adicional, relativa a la aplicación preferente de la legislación específica en materia de vivienda protegida; dos disposiciones transitorias, la primera sobre las oficinas de información a los consumidores en las comarcas y la segunda sobre el régimen transitorio de los procedimientos sancionadores iniciados con anterioridad a la vigencia de esta ley; y una disposición que expresamente deroga la hasta ahora vigente Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Por vía de disposiciones finales se deroga la Ley anterior, se mantiene el derecho reglamentario que la desarrolló en lo que no contravenga expresamente esta Ley y se faculta al Gobierno de Aragón para dictar cuantas disposiciones de desarrollo sean convenientes, habilitación de especial importancia en una materia sujeta a una evolución coyuntural tan rápida como es ésta de la protección de los consumidores y usuarios.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación de la Ley.*

La presente Ley tiene por objeto la regulación de la protección y defensa de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 2. *Principio general de protección de los consumidores y usuarios.*

1. A los efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, las Administraciones públicas de Aragón garantizarán con medidas eficaces la defensa y protección de los consumidores y usuarios, dentro del ámbito de su competencia.

2. Las Administraciones públicas de Aragón velarán especialmente y colaborarán, de acuerdo con la legislación vigente, por la defensa y protección de los consumidores y usuarios en situaciones catastróficas o de emergencia, o de perturbación grave en el abastecimiento o suministro de bienes de primera necesidad y de servicios esenciales para la comunidad.

Artículo 3. *Concepto de consumidor y usuario.*

1. A los efectos de esta Ley, tienen la consideración de consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas y las entidades asociativas sin personalidad jurídica que, en concepto de destinatarios finales, adquieren, utilizan o disfrutan productos, bienes o servicios de naturaleza pública o privada.

2. Se entiende que actúan a título de destinatarios finales:

a) Las personas físicas que adquieren, utilizan o disfrutan bienes, productos o servicios de naturaleza pública o privada cuya exclusiva finalidad es el uso o disfrute personal, familiar o doméstico.

b) Las personas jurídicas y las entidades asociativas sin personalidad jurídica que adquieren, utilizan o disfrutan sin ánimo de lucro bienes, productos o servicios de naturaleza pública o privada.

3. No tienen la condición de consumidores y usuarios los sujetos anteriores cuando adquieren, utilizan o disfrutan bienes, productos o servicios con el fin de integrarlos en la organización o ejercicio de una actividad empresarial, profesional o de prestación de servicios.

4. Las referencias efectuadas en esta Ley a los consumidores se entenderán hechas a consumidores y consumidoras y a usuarios y usuarias.

Artículo 4. *Derechos básicos de los consumidores.*

Son derechos básicos de los consumidores:

a) La efectiva protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, incluyendo aquéllos que amenacen al medio ambiente.

b) El reconocimiento, protección y realización de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c) La indemnización y reparación efectiva de daños y perjuicios producidos en los bienes, derechos o intereses que esta Ley tutela, de conformidad con la legislación vigente.

d) La información veraz, suficiente, comprensible, inequívoca y racional sobre las operaciones y sobre los distintos productos, bienes y servicios de naturaleza pública o privada susceptibles de uso y consumo, de acuerdo con la normativa vigente.

e) La educación y formación en materia de consumo.

f) La constitución de asociaciones de consumidores y su representación por medio de éstas, así como la audiencia en consulta y participación de dichas asociaciones en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general que afecten directamente a los consumidores.

g) La especial protección en aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

h) Cualesquiera otros que puedan resultar reconocidos en el desarrollo reglamentario de esta Ley o en cualesquiera leyes con incidencia directa o sectorial en materia de consumo.

Artículo 5. *Colectivos de consumidores especialmente protegibles.*

1. Serán objeto de atención prioritaria y especial protección por parte de los poderes públicos los colectivos de consumidores que se puedan encontrar en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, y especialmente:

a) Los niños y adolescentes.
b) Los enfermos.
c) Las personas con discapacidad.
d) Las personas mayores.
e) Las mujeres gestantes.
f) Los consumidores económica y socialmente más desfavorecidos.

2. El catálogo anterior de colectivos especialmente protegibles no constituye un listado cerrado y podrá ser ampliado reglamentariamente.

Artículo 6. *Productos, bienes y servicios objeto de especial atención.*

1. Serán objeto de especial atención, control y vigilancia por parte de los poderes públicos los bienes de primera necesidad y los servicios esenciales para la comunidad.

2. En todo caso, y en el ámbito de sus respectivas competencias, las Administraciones públicas de Aragón, sin perjuicio de las que en cada caso puedan adoptarse, ejercerán medidas de vigilancia especial y permanente sobre:

a) Los alimentos y bebidas y los establecimientos donde se elaboren, almacenen, expendan o comercialicen y, en particular, los bienes y productos de carácter perecedero o de consumo rápido.

b) Los productos tóxicos y sustancias peligrosas.

c) Las viviendas, públicas o privadas, y sus servicios comunitarios, tales como fluido eléctrico, gas, agua, saneamiento y ascensor, así como prevención y extinción de incendios.

d) Los medios de transporte público de personas o mercancías y, en particular, de transporte escolar.

e) Los establecimientos abiertos al público considerados como tales por la normativa de aplicación, así como los centros educativos y lugares de uso o disfrute comunitario.

f) Los productos textiles.

g) Los productos dirigidos a la infancia.

h) Libros y materiales educativos en los niveles de escolarización obligatoria.

i) La accesibilidad arquitectónica y urbanística, así como en relación con el transporte y la comunicación de las personas con discapacidad.

j) Los productos y servicios destinados a la salud y al cuidado higiénico y estético de la persona.

k) Los productos cuya fabricación, uso, consumo, eliminación o prestación afecte o pueda afectar de manera relevante y significativa al medio ambiente.

l) Los servicios y productos de telecomunicaciones, Internet o relacionados con los servicios de la sociedad de la información.

m) Los productos y servicios destinados a las personas en situación de dependencia o para promoción de la autonomía personal.

n) Los servicios bancarios, de seguros y de inversiones, incluyendo en este último caso a las empresas que publiciten entre los pequeños ahorradores toda clase de propuestas de inversión que no estén cubiertas por el Fondo de Garantía de Inversiones.

3. El antecedente listado de bienes y servicios objeto de especial atención podrá ser objeto de ampliación reglamentaria.

Artículo 7. *Irrenunciabilidad de los derechos de los consumidores.*

Es nula la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

TÍTULO I

Derechos de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO PRIMERO

Protección de la salud y seguridad

Artículo 8. *Productos, bienes y servicios seguros y medioambientalmente adecuados.*

1. Los productos, bienes y servicios que por cualquier título se pongan a disposición de los consumidores han de ser seguros, no debiendo implicar riesgos para su salud o su seguridad. Asimismo, deben cumplir con las normas medioambientales vigentes. En tal sentido, sólo se podrán comercializar productos, bienes y servicios seguros y medioambientalmente adecuados.

2. Por productos o bienes seguros se entenderán aquéllos que se ajustan con idoneidad a las disposiciones específicas sobre seguridad de los reglamentos o normas de calidad que les resulten de aplicación. En defecto de tales normas se reputarán seguros aquellos bienes y productos que en condiciones normales o previsibles, incluidas las de duración y, en su caso, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no comporten riesgo alguno o presenten únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto, dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas.

3. Por servicio seguro se entenderá aquél que, en condiciones de prestación o utilización normales o previsibles, no presente riesgos tanto para las personas como para el medio ambiente. En particular, quien preste o comercialice un servicio seguro habrá de especificar a los usuarios:

a) Las medidas de seguridad y de protección puestas a disposición por el oferente del servicio.

b) Las características del servicio y las recomendaciones acerca de su adecuada utilización.

4. Se podrá considerar que un producto, bien o servicio no es seguro cuando presente disfunciones en alguno de los siguientes elementos:

a) La descripción de las características del producto y, entre ellas, su composición, embalaje y las instrucciones para su montaje y mantenimiento.

b) El efecto sobre otros productos cuando, razonablemente, se pueda prever su utilización conjunta.

c) La presentación del producto, su etiquetado, los posibles avisos e instrucciones de uso y eliminación, así como cualquier indicación o información por parte del productor.

d) El nivel de advertencia hacia los consumidores que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto, y en particular hacia los colectivos especialmente protegibles.

5. La adecuación medioambiental de un producto o servicio se deduce del cumplimiento de las normas medioambientales, lo que implicará la exigencia de su acomodación a las disposiciones que sobre esta materia sean de aplicación obligatoria en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 9. *Sujetos responsables.*

Los productores, importadores, distribuidores, manipuladores y comercializadores de productos y bienes y los suministradores de servicios, así como los vendedores y cualesquiera otros profesionales intermediarios en el proceso de producción, distribución y comercialización, serán responsables de la prestación de servicios seguros o de la puesta en el mercado de bienes y productos igualmente seguros.

Artículo 10. *Obligaciones de los sujetos responsables.*

1. Los sujetos responsables estarán obligados a:

a) Poner en conocimiento previo de los consumidores, a través de los medios adecuados y de manera eficaz y suficiente, los riesgos que pudieran derivarse de la normal utilización de los productos, servicios o actividades, de acuerdo con la naturaleza de los mismos y las circunstancias personales de los destinatarios. El cumplimiento de estos deberes de información no exime de las demás obligaciones establecidas en la presente Ley.

b) Tomar las medidas adecuadas, según las características de los productos, servicios o actividades que produzcan, suministren o presten, para conocer en todo momento los riesgos que puedan presentarse y actuar en consecuencia, llegando, si fuera necesario, a su retirada del mercado, poniéndolo inmediatamente en conocimiento de las asociaciones de consumidores correspondientes y de las autoridades pertinentes.

c) Disponer en un lugar visible del propio producto sus características y composición, tipo de embalaje, instrucciones para su montaje, uso, mantenimiento y efectos que puede producir sobre otros productos o sobre el medio natural.

d) Indicar en lugar visible las categorías de consumidores que estén en situación de mayor peligro en el consumo o utilización de los productos, servicios o actividades, con expresa advertencia de las personas a las que tal consumo o utilización estén prohibidos.

e) Presentar el producto etiquetado de manera adecuada, indicando en la etiqueta cuantos otros datos de interés no recogidos en el presente artículo permitan determinar los riesgos para la salud y la seguridad de los consumidores.

f) Facilitar que los envases y embalajes de los productos, en lo posible, sean recuperables, tengan un tamaño reducido y no afecten negativamente al medio ambiente.

2. Los sujetos responsables deberán actuar con diligencia para contribuir al cumplimiento de la obligación general de seguridad; en particular, se abstendrán de suministrar productos cuando sepan o debieran conocer, sobre la base de los elementos de información que posean y como profesionales, que los mismos no cumplen con dicha obligación. En especial,

dentro de los límites de sus actividades respectivas, deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos comercializados y colaborarán en las actuaciones emprendidas para evitar los riesgos que éstos presenten.

3. El Gobierno de Aragón podrá, por vía reglamentaria, fijar otros aspectos sobre información de los productos o servicios, tales como el tamaño mínimo de la letra.

Artículo 11. *Vigilancia y control.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en esta Ley sobre la Inspección de Consumo, las Administraciones públicas de Aragón velarán para evitar que los productos o servicios de consumo puedan provocar, previsiblemente, riesgo para la salud y seguridad de los consumidores o para el medio ambiente.

2. Asimismo, ejercerán la adecuada vigilancia y control al objeto de prevenir y sancionar cualquier infracción que pueda cometerse en la elaboración, utilización o circulación de bienes y servicios que no cumplan las condiciones reglamentariamente exigidas para garantizar la salud y seguridad de los consumidores y la adecuada protección del medio ambiente.

Artículo 12. *Inmovilización de bienes y productos y cierre o suspensión de establecimientos y servicios.*

1. En cualquier caso, detectada la presencia en el mercado de un producto o lote de productos y servicios que impliquen o puedan implicar riesgo para la salud o seguridad de los consumidores, los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma competentes en la materia deberán adoptar las medidas adecuadas para conseguir su localización y, con independencia de las medidas de carácter provisional o cautelar previstas en las normas reguladoras del procedimiento, podrán acordar, mediante el procedimiento legalmente establecido, de forma motivada, el cierre o suspensión temporal del funcionamiento de establecimientos, instalaciones o servicios y la inmovilización, retirada o restricción de la circulación en el mercado de los señalados bienes, productos o servicios.

2. Sin perjuicio de las medidas de carácter informativo que, cuando se haya producido la inmovilización o retirada de mercancías, la Administración pudiera adoptar, los empresarios o profesionales responsables estarán obligados a informar a los consumidores de las medidas adoptadas en los casos, plazos y forma que las autoridades competentes determinen en función del riesgo, número de consumidores afectados, tipo de población a la que van destinados los productos y el perjuicio económico ocasionado a los consumidores.

3. En los casos a los que se refiere el párrafo 1 de este artículo, los inspectores de consumo, directamente, con carácter cautelar y provisional y siempre que concurra situación de riesgo urgente o inminente, podrán adoptar las señaladas medidas de cierre de establecimientos, inmovilización de mercancías y demás de las que allí se regulan. En estos supuestos, para el mantenimiento de la medida cautelar será necesario que sea ratificada en el plazo de 15 días por el órgano competente de la Administración de la Comunidad Autónoma. De no producirse tal ratificación en ese intervalo de tiempo, la medida cautelar adoptada por la Inspección quedará automáticamente levantada.

Artículo 13. *Avisos especiales a ciudadanos potencialmente expuestos a riesgos.*

Las Administraciones públicas de Aragón, así como los empresarios o profesionales que de conformidad con esta Ley resulten ser sujetos responsables en relación con la seguridad, en cuanto tengan conocimiento de la existencia de ciudadanos potencialmente expuestos a riesgos por el consumo o uso de productos, bienes o servicios, actuarán de la manera que estimen más conveniente para que esos ciudadanos sean informados a la mayor brevedad posible, incluso mediante la publicación de avisos especiales en prensa, radio, medios audiovisuales o cualesquiera otros que puedan cumplir eficazmente con dicho objetivo informativo.

CAPÍTULO SEGUNDO

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Sección primera. Principios generales de actuación, de protección y de garantía

Artículo 14. *Principio general de protección al consumidor. Condición más beneficiosa.*

1. Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores deberán ser respetados en los términos establecidos en esta Ley, en sus disposiciones de desarrollo, en las normas civiles, mercantiles y en las que regulan el comercio y el régimen de autorización de cada producto o servicio, así como en las demás normas que resulten de aplicación en relación con cualesquiera actos de consumo.

2. Las Administraciones públicas de Aragón velarán por que ese respeto sea real y efectivo y fomentarán, en el ámbito de sus competencias, la protección de esos intereses económicos y sociales.

3. La concurrencia entre las normas generales de protección del consumidor y las disposiciones que afecten directa o indirectamente a los consumidores y tengan su origen en la potestad legislativa de la Comunidad Autónoma de Aragón o en la potestad reglamentaria de las Administraciones públicas aragonesas se resolverá de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para el consumidor y usuario.

Artículo 15. *Actuación de las Administraciones públicas de Aragón.*

A efectos de lo previsto en el artículo anterior, las distintas Administraciones públicas de Aragón adoptarán, dentro del marco de sus competencias, las medidas precisas para:

a) Garantizar la libertad de acceso al mercado de los consumidores y velar por el cumplimiento de la normativa vigente sobre promoción, oferta y venta al público de productos, bienes y servicios, especialmente cuando sean esenciales.

b) Regular la participación de los consumidores en los servicios públicos vinculados a las respectivas Administraciones públicas de Aragón.

c) Garantizar, en la utilización de los servicios públicos, el mantenimiento de un justo equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores.

d) Vigilar que la actividad publicitaria se desarrolle de conformidad con los principios de veracidad, objetividad y autenticidad, persiguiendo cualquier manifestación publicitaria engañosa o ilícita que atente contra los legítimos intereses de los consumidores. En este sentido fomentarán la participación de las asociaciones de consumidores en los procedimientos tendentes a cesar las campañas publicitarias que no respeten los principios citados.

e) Velar por que las condiciones contenidas en las comunicaciones comerciales sean exigibles por los consumidores aun cuando no figuren en el contrato suscrito y protegerles de la publicidad engañosa que pueda inducir a error o afectar a su comportamiento económico. Si la publicidad contiene condiciones más beneficiosas para los consumidores que las cláusulas del contrato, prevalecerán sobre éstas.

f) Instar la cesación y rectificación de las prácticas publicitarias contrarias a la normativa o falsamente científicas que puedan afectar a la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores y, en particular, de los colectivos especialmente protegidos por esta Ley.

g) Fomentar la publicidad dirigida a conocer los bienes y productos elaborados o fabricados en Aragón.

h) Proteger a los consumidores, mediante la aprobación de las correspondientes reglamentaciones específicas que pudieren ser necesarias, en relación con cualesquiera materias que les afecten y, en particular, frente a los perjuicios que se pudiesen derivar de las ventas ambulantes, a domicilio, por correspondencia, televentas, ventas electrónicas, mediante saldos y liquidaciones, o de las que incluyan la concesión de un premio, la participación en un sorteo, concurso o cualquier clase de prima, y en todas aquellas otras que de algún modo puedan redundar en detrimento de la libertad de elección, de la comprobación de la calidad o de la voluntad de contratar.

i) Fomentar, en colaboración con las asociaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios, la utilización generalizada en el tráfico mercantil de condiciones generales de los contratos ajustadas a la legalidad vigente, redactadas con claridad y sencillez, suprimiendo toda cláusula que atente contra la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones.

Artículo 16. *Protección de contenidos básicos en relación con los intereses económicos y sociales de los consumidores.*

En el marco de las actuaciones aludidas en el artículo anterior, las Administraciones públicas de Aragón, en el ámbito de sus respectivas competencias en materia de defensa de los consumidores, promoverán acciones que aseguren el respeto de sus legítimos intereses económicos y sociales y el cese o rectificación de las conductas contrarias a dichos intereses y, en particular, las encaminadas a garantizar:

a) La obligación por parte de fabricantes, distribuidores de bienes o suministradores de servicios de proporcionar a los consumidores la información pertinente sobre las características de los productos y servicios y sobre su adecuación a las expectativas de uso o consumo que los mismos ofrecen, así como garantías plenas del buen estado del producto comprado o del servicio prestado, debiendo tener a disposición de consumidores y autoridades los documentos que acrediten dichas garantías.

b) La entrega de factura o documento acreditativo de las operaciones realizadas o de los servicios prestados, debiendo constar, al menos, la fecha del contrato, todos los conceptos que formen el objeto del mismo y el precio, desglosado para cada uno de los conceptos, de modo que la factura o documento acreditativo sea un reflejo fiel de los bienes y servicios adquiridos por el consumidor. La primera copia de la factura o documento acreditativo deberá extenderse de forma gratuita. La no inclusión de algún concepto en ese momento o la falta de correspondencia entre original y copia se interpretará en beneficio del consumidor.

c) La elaboración y entrega de presupuesto previo formalizado por escrito que indique necesariamente su plazo de validez y el importe total desglosado, incluyendo todos los conceptos, tanto relativos a la entrega del bien y su eventual instalación como, en su caso, a la prestación del servicio. El presupuesto se redactará por duplicado con claridad y sencillez, quedando debidamente identificadas ambas partes, e irá sellado, datado y firmado por el consumidor en caso de aceptación del mismo.

d) La expedición y entrega de resguardo de depósito en aquellos supuestos en los cuales el consumidor entregue un bien para su verificación, comprobación, reparación o con cualquier otro motivo. En dicho resguardo habrán de constar, como mínimo, la identificación de la persona o entidad depositaria y la del objeto, la fecha de recepción y el motivo del depósito.

e) La tenencia a disposición de los consumidores de hojas de reclamaciones en los establecimientos en los que se presten servicios, se comercialicen bienes o productos de consumo y donde se realicen actividades profesionales radicadas o que se presten o desarrollen en Aragón, en los términos que reglamentariamente se determinen.

f) La puesta a disposición de los consumidores, por parte de las empresas que se dediquen al suministro de telefonía y conexión a Internet, de un servicio de reclamaciones presencial allí donde tengan una delegación.

g) La exposición pública y visible de los precios y tarifas junto a los productos, bienes y servicios ofertados, informando al consumidor de forma clara del precio final de adquisición o utilización. Esta exposición no vinculará al consumidor si no se expresa en el contrato el precio final desglosado que va a pagar.

h) El derecho del consumidor a elegir la forma de pago de entre las ofertadas por el empresario o profesional.

i) La prohibición del corte del suministro de servicios de interés general de tracto sucesivo o continuado sin existir constancia fehaciente de la recepción previa por el usuario de una notificación, que tenga por finalidad concederle un plazo no inferior a diez días hábiles para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento de la interrupción del servicio, y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que en su caso puedan proceder. Esta prohibición incluye, en particular, los servicios de agua potable,

electricidad, teléfono, gas, conexión a Internet y de la sociedad de la información y demás que reglamentariamente se determinen, y no hace referencia a los cortes de suministro de carácter general por averías, reparaciones u otros análogos, ni tampoco a los cortes de suministro de carácter individual en caso de fraude flagrante o de riesgo para la seguridad.

j) La obligación por parte de las empresas que presten un servicio de tracto sucesivo o continuado de entregar al usuario un documento que acredite la renuncia a dicho servicio cuando haya sido solicitada de manera procedente por el usuario. Si la renuncia se realiza por medios telemáticos, la empresa le informará adecuadamente de dónde queda registrada su renuncia.

k) La eliminación de métodos coactivos, engañosos o agresivos de venta o de captación de clientes que, de cualquier modo, puedan limitar la libertad de elección del consumidor.

l) La prohibición de acciones que provoquen inexactitud en el precio, peso o medida de los productos, así como el incorrecto suministro de los servicios.

m) La disponibilidad de garantías, repuestos y adecuados servicios técnicos, en particular en el caso de bienes especialmente duraderos, en los términos señalados por la ley.

n) En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los prestadores de servicios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono y número de fax o dirección de correo electrónico en la que el consumidor o usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre el servicio ofertado o contratado. Los prestadores comunicarán su dirección legal si esta no coincide con su dirección habitual para la correspondencia.

Los prestadores de servicios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo máximo de un mes desde la presentación de la reclamación. En caso de que en dicho plazo ésta no hubiera sido resuelta satisfactoriamente, los prestadores de servicios adheridos a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos facilitarán al usuario el acceso al mismo cuando éste reúna los requisitos previstos en la Recomendación 98/257/CE de la Comisión, de 30 de marzo, relativa a los principios aplicables a los órganos responsables de la solución extrajudicial de los litigios en materia de consumo y en la Recomendación 2001/310/CE de la Comisión, de 4 de abril, relativa a los principios aplicables a los órganos extrajudiciales de resolución consensual de litigios en materia de consumo o normativa que resulte de aplicación y, como tales, hayan sido notificados a la red comunitaria de órganos nacionales de la solución extrajudicial de litigios en materia de consumo.

Los empresarios a que se refiere este apartado y aquellos que estén adheridos a códigos de conducta, incluidos los elaborados a escala comunitaria, o sean miembros de asociaciones u organismos profesionales que ofrezcan sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos que reúnan los requisitos previstos, indicarán en las ofertas comerciales que presenten de forma detallada sus servicios, el sistema extrajudicial de resolución de conflictos que ofrecen a los consumidores y usuarios, el modo de obtener información sobre sus características y la forma de acceder a dicho sistema extrajudicial.

o) Cualesquiera otras circunstancias y cuestiones que, en relación con la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores, tanto con carácter general o sectorial, se determinen reglamentariamente.

Artículo 16 bis. *Ejercicio de la acción popular en determinados procedimientos penales específicos en materia de consumo.*

Las administraciones públicas de Aragón, dentro de sus competencias en materia de consumo, podrán ejercer la acción popular, en la forma y condiciones establecidas por la legislación procesal, en procedimientos penales por hechos ocurridos en el ámbito de la comunidad autónoma y que afecten de manera grave a una amplia pluralidad de personas incluidas en los colectivos especialmente protegibles de esta ley.

Artículo 17. *Garantías y recambios.*

1. Las Administraciones públicas prestarán especial atención a que al consumidor se le facilite la formulación del documento de garantía cuando sea obligatorio de conformidad con

la legislación vigente. El documento en cuestión incluirá, al menos, el objeto de la garantía, la identificación del garante y del titular de la garantía, los derechos del titular, el plazo de duración y las exclusiones de esa garantía. Este documento se formalizará por escrito y se entregará al consumidor en el momento de la adquisición del producto o bien de consumo o en el de la concertación de la prestación del servicio.

2. Asimismo, y conforme a la legislación vigente, las Administraciones públicas dictarán normas tendentes a garantizar un adecuado servicio técnico de reparación y de existencia de repuestos o recambios. En todo caso, los poderes públicos velarán por las condiciones de los servicios posventa y de reparación en general.

Artículo 18. *Protección especial en materia de vivienda.*

1. Además de los derechos reconocidos como consumidores y de las garantías que puedan exigirse por su condición de bienes duraderos, los adquirentes o arrendatarios de viviendas, incluidos sus elementos integrantes, serán también objeto de protección por la legislación sectorial en materia de vivienda.

2. Habida cuenta la especial importancia de las viviendas, tanto por su carácter necesario o básico como por su propia entidad cuantitativa y cualitativa, los aspectos relativos a la protección de los consumidores respecto de su adquisición o arrendamiento se regularán reglamentariamente en relación con la citada normativa sectorial.

Sección segunda. Protección jurídica y reparación de daños

Artículo 19. *Derecho a la protección jurídica y a la reparación o indemnización por daños.*

1. Los consumidores tienen derecho a una eficaz protección jurídica encaminada a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de productos, bienes o servicios.

2. Con independencia del derecho a acudir directamente a la vía judicial, los consumidores podrán dirigirse a los órganos competentes de la Administración pública en materia de consumo a fin de ser atendidos en relación con la información, consulta y orientación sobre el modo eficaz de ejercer dicho derecho.

3. En el marco del derecho sancionador se regulará el derecho a la restitución de situaciones jurídicas alteradas, así como el derecho de los consumidores a la devolución de las cantidades indebidamente percibidas por productores o suministradores de productos, bienes y servicios en el caso de aplicación de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público.

Sección tercera. Solución extrajudicial de conflictos

Artículo 20. *Mediación.*

1. Las Administraciones públicas de Aragón propiciarán la disponibilidad para los consumidores, así como para los profesionales y empresarios, de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo.

2. Asimismo fomentarán la mediación en el procedimiento administrativo de tramitación de las denuncias y reclamaciones de los consumidores presentadas ante las asociaciones de consumidores, las oficinas municipales y comarcales de información al consumidor, así como ante las Administraciones con competencias en materia de consumo, sin perjuicio de las actuaciones inspectoras y sancionadoras que puedan corresponder.

Artículo 21. *Arbitraje. Sistema arbitral de consumo.*

1. Las distintas Administraciones públicas de Aragón, en el ámbito de sus competencias, ejercerán las funciones que la legislación vigente les atribuya de fomento, gestión y desarrollo del sistema arbitral de consumo, dotándolo para ello de los medios materiales y humanos necesarios.

2. Los órganos de arbitraje incluirán representantes de los sectores interesados, de los consumidores y de las Administraciones públicas en el ámbito de sus competencias.

Artículo 22. *Fomento del sistema arbitral de consumo.*

1. Las Administraciones públicas de Aragón establecerán los procedimientos que permitan difundir el arbitraje como medio de agilizar la resolución de conflictos en materia de consumo.

2. Para ello promoverán la adhesión al sistema arbitral de consumo de las asociaciones de consumidores, de los empresarios y profesionales y sus respectivas organizaciones, pudiendo suscribirse convenios de colaboración para el fomento del sistema.

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

Artículo 23. *El sector público y el sistema arbitral de consumo.*

1. Las Administraciones públicas de Aragón impondrán la obligación, en el ámbito de sus respectivas competencias, de que sus empresas públicas establezcan necesariamente en sus condiciones generales de contratación, y en sus contratos con los usuarios, cláusulas de sometimiento al sistema arbitral de consumo para la resolución de los conflictos y reclamaciones derivados de la prestación de los sus servicios, cuya aplicación dependerá directamente de la voluntad del consumidor.

2. En relación con las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos, se potenciará que incluyan en sus contratos con los consumidores las cláusulas de sometimiento al sistema arbitral indicadas en el apartado anterior.

3. La adhesión al sistema arbitral de consumo será valorada como criterio objetivo a tener en cuenta para la adjudicación de contratos por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y sus organismos públicos y empresas.

4. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón considerará la adhesión al sistema arbitral de consumo como mérito objetivo en la valoración de premios a la calidad que tenga establecidos o pueda crear.

CAPÍTULO TERCERO

Derecho a la información

Artículo 24. *Principio general.*

1. Las Administraciones públicas de Aragón con competencia en materia de defensa del consumidor adoptarán las medidas apropiadas para garantizar que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores incorporen específicamente o permitan un acceso directo a una información objetiva, veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, origen, identidad, materiales o materias primas de los mismos, incluyendo el marcado y etiquetado de los productos, así como toda la información legal y reglamentariamente establecida.

2. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, importación, comercialización, distribución y venta de productos, bienes o servicios. Con excepción de los supuestos en los que esté expresamente regulado, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar en los términos expuestos en este artículo.

3. Toda la información legalmente exigible figurará, al menos, en lengua castellana, y ello sin perjuicio de que el Gobierno de Aragón adopte las medidas oportunas para proteger y fomentar el uso de las lenguas y modalidades lingüísticas propias de Aragón en relación a los derechos de información al consumidor reconocidos en esta Ley.

Artículo 25. *Extensión del derecho de información.*

A los efectos del artículo anterior, la Comunidad Autónoma de Aragón velará para que en cumplimiento de este derecho los consumidores reciban:

a) La información legalmente exigible sobre los requisitos de los productos y los servicios, de manera que los consumidores puedan asegurarse de la identidad y del origen de los mismos, realizar su elección basándose en criterios de racionalidad y utilizarlos de modo satisfactorio.

b) La oportuna información sobre la seguridad, el modo de utilización, las contraindicaciones y las garantías de los productos y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores.

c) La indicación, en los anuncios y ofertas de operaciones de crédito al consumo, del tipo de interés o cualesquiera otras cifras relacionadas con el coste total del crédito y, en especial, la tasa anual equivalente de dicho crédito mediante un ejemplo representativo. Cuando la financiación que se oferte obedezca a la fórmula de créditos vinculados, se habrá de hacer expresamente constar tal circunstancia en la información suministrada al consumidor.

d) La información sobre los derechos de renuncia, desistimiento o cualesquiera otros que como consumidores les puedan asistir en relación con la contratación en los casos de venta a distancia o en aquellos otros que legalmente proceda. Cuando se trate de bienes duraderos, la información deberá comprender todas las cuestiones relativas a garantías, mantenimiento y recambios que son específicamente obligatorias para esta clase de bienes.

e) La información completa y exhaustiva sobre el contrato a suscribir cuando se proponga un contrato tipo o de adhesión, redactado previa y unilateralmente por el oferente para su aplicación en la contratación con consumidores. En estos supuestos, el modelo de contrato se habrá de hallar a disposición de éstos, anunciándose dicha circunstancia de forma clara, de tal manera que los consumidores puedan informarse adecuadamente de las específicas condiciones de contratación. En tanto se procede al desarrollo reglamentario del contenido de este apartado y se introducen las concreciones pertinentes, el consumidor tendrá derecho a que se le facilite con suficiente antelación al menos una copia gratuita del texto íntegro del contrato.

f) La información sobre los precios, tarifas y condiciones de venta de los bienes y servicios en los términos que se especifican en el artículo siguiente.

g) Aquella otra información que reglamentariamente se establezca para todos o para determinados productos, bienes y servicios.

Artículo 26. *Información en materia de precios.*

1. Los consumidores tienen derecho a conocer el precio de un servicio previamente a su contratación. Todos los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán ofrecer información fácilmente identificable y legible sobre el precio total que están obligados a satisfacer para su adquisición con inclusión de toda carga, tributo o gravamen, así como los descuentos aplicables en su caso y los suplementos o incrementos eventuales. Los bienes y productos expuestos en anaqueles, vitrinas y escaparates deberán incorporar de forma visible el precio de tal manera que el consumidor no necesite aclaración del vendedor para conocerlo. No obstante lo anterior, podrá dispensarse de esta obligación la exhibición de algún artículo que, por su elevado precio, pueda ser causa objetiva de inseguridad para el establecimiento. Reglamentariamente se establecerán las condiciones y cuantías que posibiliten tal excepción. La exposición de los precios deberá efectuarse en los lugares del establecimiento donde se oferten, y aquéllos serán de fácil visibilidad y acceso para los consumidores, mediante etiquetas fijadas o vinculadas a cada bien o a través de cualquier otro tipo de soporte escrito.

2. Cuando se oferten productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago o cualquier fórmula de financiación se informará por escrito, como mínimo, de:

a) El precio total de adquisición, tanto al contado como con aplazamiento de pago.

b) El número total de plazos, su importe y su periodicidad.

c) El tipo de interés a aplicar.

d) En su caso, las cantidades parciales o totales a satisfacer por gastos de apertura, cancelación u otros que se pudieran generar.

3. Los productos, bienes o servicios ofertados como rebajados deberán incluir en sus lugares de exhibición tanto el precio anterior como el rebajado.

Artículo 27. *Fomento de la información.*

Al objeto de lograr que los consumidores puedan efectuar una elección racional entre los diversos productos, bienes y servicios puestos a su disposición en el mercado, la Comunidad Autónoma de Aragón, con independencia de las campañas orientadoras e informativas que lleve a cabo, instrumentará las medidas precisas para el desarrollo de las siguientes actuaciones:

a) La utilización de etiquetado facultativo que aumente la información al consumidor.
b) El otorgamiento de distintivos o certificados de calidad o denominación de origen que acrediten la adecuación del producto, bien o servicio a determinadas normas de calidad.
c) La utilización en la comercialización de productos, bienes o servicios de los signos o símbolos de advertencia de seguridad generalmente aceptados.
d) La utilización en la comercialización de productos, bienes o servicios de los símbolos relativos a las cualidades medioambientales generalmente aceptadas.
e) La realización de ensayos y pruebas comparativas entre los productos y servicios concurrentes dando, en su caso, publicidad a los mismos.
f) La puesta a disposición de los consumidores de la información que les permita identificar los bienes y servicios producidos o suministrados por empresas aragonesas.

Artículo 28. *Oficinas de información al consumidor. Implantación obligatoria de oficinas municipales y comarcales.*

1. Con el fin de facilitar a los consumidores la información y el asesoramiento precisos para el adecuado ejercicio de los derechos que esta Ley les reconoce y, en general, para atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses, el Gobierno de Aragón o, en su caso, las comarcas una vez hubieren asumido competencia en materia de protección al consumidor, promoverán, fomentarán y, en su caso, habilitarán o apoyarán la creación de oficinas y servicios de información al consumidor.
2. Las oficinas de información de titularidad pública, dependientes de alguna Administración pública aragonesa, ejercerán las funciones que se determinan en los artículos siguientes. La creación y ubicación de las oficinas públicas de información al consumidor se efectuarán atendiendo a los criterios de eficacia y de mayor proximidad a los consumidores.
3. Los ayuntamientos de municipios con población superior a 5.000 habitantes deberán contar obligatoriamente con una Oficina Municipal de Información al Consumidor.
4. Dependiendo de las comarcas se crearán las oficinas comarcales de información al consumidor. Toda comarca contará con al menos una oficina comarcal de información al consumidor.
5. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, a través del Departamento competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas de información a los consumidores de titularidad pública, prestando a las mismas el apoyo técnico necesario para su implantación y funcionamiento, en los términos que reglamentariamente se determinen.
6. La Administración de la Comunidad Autónoma o, en su caso, las comarcas una vez hubieren asumido estas competencias en materia de protección al consumidor, financiarán o subvencionarán las oficinas comarcales de información al consumidor.
7. Las oficinas de información al consumidor también podrán ser de titularidad privada, siempre que dependan de una asociación o de un conjunto de asociaciones de consumidores que se encuentren inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón. Las oficinas de titularidad privada podrán ejercer las funciones que se describen en los apartados a), e), h), i), j) y k) del artículo siguiente, sin perjuicio de aquellas otras que se les puedan atribuir reglamentariamente.
8. Queda prohibida toda forma de publicidad comercial, expresa o encubierta, en las oficinas de información al consumidor a que se refiere este artículo.

Artículo 29. *Funciones de las oficinas de información al consumidor.*

Son funciones de estas oficinas:

a) Informar, ayudar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos, así como ejercer la actividad de mediación.

b) Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias y reclamaciones de los consumidores e iniciar, en colaboración con las asociaciones de consumidores, actuaciones de mediación cuando proceda y, para el caso de que no prosperen, remitirlas a dichas asociaciones y a las entidades u órganos correspondientes, haciendo un seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.

c) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen o, en su caso, de arbitraje al órgano correspondiente, acompañando a la citada solicitud información completa y detallada de la cuestión.

d) Suministrar, a través de los órganos correspondientes del Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de consumo, la información requerida por las distintas Administraciones públicas.

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

f) Facilitar a los consumidores los datos referentes al registro y autorización de los productos o servicios puestos en el mercado a su disposición y los de aquéllos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo de peligrosidad, así como información sobre la regulación de los precios y condiciones de los productos o servicios de uso o de consumo común, ordinario y generalizado.

g) Prestar apoyo a las asociaciones de consumidores de su ámbito de actuación y facilitar a los consumidores toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de dichas asociaciones, potenciando el fomento del asociacionismo en materia de consumo.

h) Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de los consumidores en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de los mismos. Para el desarrollo de las campañas y programas, se contará con las propuestas y colaboración de las asociaciones de consumidores existentes dentro del ámbito de su actuación.

i) Disponer la documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

j) En los municipios donde no exista Junta Arbitral de Consumo, elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de arbitraje a la Junta Arbitral de Consumo de Aragón.

k) Recibir sugerencias o peticiones concretas, elevando éstas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.

l) Elevar consultas al Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.

m) Colaborar, en su caso, con la Inspección de Consumo.

n) Cualesquiera otras que reglamentariamente se determinen.

Artículo 30. *Datos a facilitar a las oficinas de información al consumidor.*

Con el fin de que las oficinas de información al consumidor puedan cumplir con su función, las Administraciones públicas de Aragón deberán facilitar a las mismas, como mínimo, los siguientes datos:

a) Referencia sobre el registro y autorización de productos, servicios, actividades y funciones.

b) Relación de los productos, servicios, actividades y funciones que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su peligrosidad para la salud o seguridad de las personas, así como acceso a las correspondientes redes de alerta.

c) Relación de la regulación de precios y condiciones de productos, servicios, actividades y funciones de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

d) Cualesquiera otros que se determinen reglamentariamente.

Artículo 31. *Campañas de información.*

1. Con la finalidad de conseguir que los consumidores tengan los conocimientos adecuados, las Administraciones públicas de Aragón llevarán a cabo campañas informativas y de divulgación sobre las normas que regulan las características y la comercialización de

bienes y servicios, encaminadas a un mejor conocimiento de las mismas por parte de los consumidores, así como de empresarios y profesionales.

2. Asimismo, se llevarán a cabo acciones o campañas orientativas de difusión de información referidas a los derechos y obligaciones de los consumidores y los medios para ejercerlos.

3. Para el desarrollo de las campañas y programas se contará con las propuestas y colaboración de las asociaciones de consumidores de forma prioritaria.

Artículo 32. *Campañas específicas de información en materia de seguridad en el consumo. Memoria anual pública.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma, directamente a través de sus propios órganos o en colaboración con las entidades locales o con las asociaciones de consumidores, organizará campañas informativas y actuaciones programadas de control de calidad en los aspectos referentes a la salud y seguridad en materia de uso y consumo, especialmente en relación con los siguientes productos y servicios:

a) Los de uso o consumo común, ordinario o generalizado.
b) Los que reflejen una mayor incidencia en los estudios estadísticos y epidemiológicos.
c) Los que sean objeto de un especial número de reclamaciones o quejas.
d) Los que sean objeto de programas específicos de investigación.
e) Aquellos otros que, en razón de su régimen o proceso de producción y comercialización, puedan ser más fácilmente objeto de fraude o adulteración.

2. Estas campañas irán dirigidas, entre otros objetivos, a:

a) Conseguir la adecuada formación e información de los consumidores, de cara a obtener el más alto conocimiento de los modos de consumo o empleo de los bienes o servicios y la defensa de sus derechos.
b) Prevenir los riesgos que pudieran derivarse del uso inadecuado de productos eventualmente peligrosos, fundamentalmente los que puedan afectar en mayor grado a la salud, a la seguridad de las personas y al medio ambiente.
c) Evitar los fraudes o adulteraciones de que puedan ser objeto los productos en su proceso de fabricación y comercialización.
d) Evitar las situaciones de indefensión o inferioridad en que se puedan encontrar los consumidores, tanto en la contratación como durante el desarrollo del contrato y en la genérica posición jurídica de usuarios de un servicio público.
e) Proteger y vigilar de un modo especial los productos con certificación de calidad o de denominación de origen que, por tener un mayor prestigio comercial, puedan ser más susceptibles de fraude o adulteración.
f) Fomentar el agrupamiento de afectados a través de asociaciones inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

3. La Administración de la Comunidad Autónoma publicará anualmente una memoria detallada de actividades, indicando los resultados de la información y controles efectuados y presentando como anexos los fundamentos de sus decisiones.

Artículo 33. *Promoción y difusión de espacios informativos y divulgativos sobre consumo.*

1. Los medios de comunicación social de titularidad pública pertenecientes a las Administraciones públicas de Aragón habilitarán espacios y programas para el acceso a los mismos de las asociaciones de consumidores que se encuentren inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón, en los términos que reglamentariamente se determinen y, asimismo, dedicarán espacios y programas no publicitarios a la información de los destinatarios finales de los bienes y servicios.

2. En los medios de comunicación de titularidad privada se fomentarán la creación y el desarrollo de programas gratuitos dedicados al consumo y a la difusión de las actividades de las asociaciones de consumidores

Artículo 34. *La información al consumidor a través de las nuevas tecnologías.*

Las Administraciones públicas de Aragón dispondrán de mecanismos de información al consumidor en soporte digital o electrónico, a través de Internet o de otros medios del ámbito de la sociedad de la información, en los términos que reglamentariamente se determinen y en el marco de lo dispuesto en los artículos siguientes.

CAPÍTULO CUARTO

Protección del consumidor en la sociedad de la información

Artículo 35. *El consumo en la sociedad de la información.*

1. A los efectos de esta Ley, siempre que el destinatario final sea un consumidor de los definidos en el artículo 3, también se entenderá que constituye acto de consumo cualquier forma de intercambio de productos, bienes o servicios que tenga como característica principal el hecho de llevarse a cabo mediante medios telemáticos, informáticos o electrónicos, sin presencia física simultánea de los contratantes o sus representantes.

2. El acto de consumo realizado en el ámbito del comercio electrónico o de la sociedad de la información podrá revestir las modalidades de directo o indirecto.

3. El acto de consumo electrónico directo en la sociedad de la información se concierta y se materializa dentro del propio medio telemático, electrónico o informático, mientras que el acto de consumo electrónico indirecto se concierta a través de este tipo de medio pero se materializa en el exterior mediante un sistema clásico de entrega del bien o de prestación del servicio al consumidor.

Artículo 36. *Principio de equiparación en la protección.*

1. Los consumidores que sean destinatarios finales de productos, bienes o servicios fabricados, distribuidos o simplemente comercializados a través de un medio electrónico o telemático tienen los mismos derechos que quienes consumen en el contexto del comercio clásico.

2. Los productores, distribuidores, comercializadores y asimilados tienen asimismo las mismas obligaciones para con los consumidores en la sociedad de la información que en el contexto de la relación de consumo clásica, sin perjuicio de las particularidades que se establecen en los artículos siguientes.

Artículo 37. *Empresarios y profesionales de la sociedad de la información.*

1. Son, en todo caso, sujetos responsables de cumplir las obligaciones para con los consumidores que se establecen y recogen en esta Ley, los productores, distribuidores y comercializadores de bienes o los prestadores de servicios que se concierten o suministren por vía electrónica que, en este contexto, reciben la denominación de prestadores de servicios de la sociedad de la información.

2. Son asimismo responsables en los términos determinados en esta Ley, con los límites que imponen el derecho estatal y el derecho comunitario europeo, los concesionarios de señales electrónicas, los operadores de redes y servicios de comunicaciones electrónicas y, en general, todos los proveedores de acceso a redes de telecomunicaciones.

3. En relación con el consumo en la sociedad de la información, adquiere especial relevancia para la defensa del consumidor el titular del medio de pago, que se sitúa en una posición clave para la materialización de operaciones electrónicas de consumo. En tal sentido, y en los términos que se señalarán, también son sujetos responsables del respeto a los derechos que esta Ley reconoce a consumidores los titulares de los medios de pago que permiten la materialización de las transacciones electrónicas tales como tarjetas de crédito, de débito y elementos similares.

Artículo 38. *Aplicación del derecho público aragonés.*

El acto por el que, a través de la sociedad de la información, se concierta o pone a disposición de un consumidor radicado en la Comunidad Autónoma de Aragón un bien o

servicio quedará dentro del objeto y ámbito de aplicación de esta Ley en lo que al derecho público de la protección de los consumidores se refiere.

Artículo 39. *Particularidades respecto de la información.*

Además del cumplimiento de los requisitos en materia de información que se establecen en esta Ley, el prestador de servicios de la sociedad de la información que realice actividades de contratación electrónica tendrá la obligación de informar al consumidor de manera clara, comprensible e inequívoca, y antes de iniciar el procedimiento de contratación, sobre aquellos extremos que exige la legislación reguladora de la sociedad de la información y, en todo caso, sobre los siguientes:

a) Los distintos trámites que deben seguirse para celebrar el contrato.
b) Si el prestador va a archivar el documento electrónico en que se formalice el contrato y si éste va a ser accesible.
c) Los medios técnicos que pone a su disposición para identificar y corregir errores en la introducción de los datos.
d) La lengua o lenguas en que podrá formalizarse el contrato.

Artículo 40. *Presunción de que los actos por los que se adquieren o conciertan bienes o servicios en la sociedad de la información son actos de adhesión.*

1. A efectos de protección de los derechos del consumidor se presumirá que, por sus particulares características, que comportan la prefijación del precio y las condiciones y reducen la mecánica de aceptación al uso de comandos electrónicos que no admiten la introducción de matices, las transacciones realizadas en el contexto de la sociedad de la información se han llevado a cabo en aceptación de condiciones generales de contratación.
2. A tal efecto, los prestadores de servicios de la sociedad de la información deben incluir, de forma expresa, en las citadas condiciones generales, la información correspondiente a los derechos de desistimiento, revocación o de otro tipo que asisten a los consumidores en relación con este tipo de contratos, en el mismo lugar y con la misma claridad donde debe decir que acepta.

Artículo 41. *Reclamaciones por vía electrónica.*

En los términos que se determinarán reglamentariamente, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón implementará mecanismos para que los usuarios de los servicios de la sociedad de la información dispongan de información sobre reclamaciones en relación con las transacciones materializadas mediante medios electrónicos e, incluso, para que dichas reclamaciones puedan materializarse asimismo mediante medios electrónicos o telemáticos, garantizando siempre la obligada confidencialidad.

Artículo 42. *Fomento del arbitraje de las empresas que operan en la sociedad de la información.*

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón potenciará, en el ámbito de sus competencias, que aquellas entidades, tanto públicas como privadas, que ofrezcan o intercambien sus productos por vías telemáticas, informáticas o cualesquiera otras de las habituales en la sociedad de la información en las que no haya una relación directa entre la persona consumidora y el suministrador del producto o servicio se sometan al sistema arbitral de consumo para la resolución de conflictos.

Artículo 43. *Inmovilización o retirada de productos o servicios en redes electrónicas, telemáticas o informáticas.*

1. Para la preservación de la seguridad o de los intereses legítimos de los consumidores, cuando se haya constatado que una u otros se encuentran seriamente amenazados, los órganos competentes en materia de protección al consumidor de la Comunidad Autónoma de Aragón, conforme a lo establecido por la legislación general de la sociedad de la información, podrán acordar la interrupción de la prestación de un servicio de la sociedad de

la información o la retirada de datos procedentes de un prestador de este tipo de servicios o, en su caso, la cancelación del acceso a los mismos desde Aragón.

2. La resolución por la que se disponga la cesación de actividad en la sociedad de la información se acordará por el consejero del Departamento competente en materia de consumo, en procedimiento incoado de oficio o a instancia de un consumidor o asociación de consumidores, y será inmediatamente ejecutivo desde que se dicte.

3. Dicho procedimiento de inmovilización o retirada de productos o servicios se dirigirá directamente frente al prestador del servicio cuando esté radicado en España o, en caso contrario, frente al proveedor de acceso a la red de telecomunicaciones radicado en España o en un país de la Unión Europea en los términos que regula la legislación de la sociedad de la información.

4. La resolución de inmovilización o retirada de productos o servicios obligará en todo caso al proveedor de acceso a la red a tomar las medidas técnicas necesarias para imposibilitar el acceso electrónico desde Aragón a la información, producto o servicio que impliquen o puedan implicar riesgo para la seguridad o los intereses legítimos de los consumidores.

5. Las medidas a las que se alude en este artículo podrán asimismo adoptarse con carácter cautelar, y también podrán ser impuestas por los inspectores de consumo con carácter cautelar y provisional en los supuestos regulados en el artículo 12 de esta Ley.

CAPÍTULO QUINTO

Derecho a la educación y a la formación

Artículo 44. *Principio general.*

1. El Gobierno de Aragón, en su ámbito de competencia, garantizará el acceso de los consumidores a la educación y formación en materia de consumo en orden a que puedan desarrollar un comportamiento libre, racional y responsable en el consumo de bienes y en la utilización de servicios.

2. La educación del consumidor estará orientada a favorecer:

a) El desarrollo de la capacidad de ejercer una elección, individual y colectiva, libre y racional de los bienes y servicios ofertados, así como una correcta y más beneficiosa utilización de los mismos.

b) El conocimiento de sus derechos y la manera de ejercerlos.

c) El conocimiento de los riesgos derivados del uso y consumo de bienes y servicios.

d) La adecuación de las pautas de consumo, individuales y colectivas, hacia la utilización racional de los recursos, incorporando valores ecológicos que conciencien a los consumidores de su corresponsabilidad en la conservación del medio ambiente y en la consecución de un desarrollo sostenible.

Artículo 45. *Actuaciones y programas.*

1. Para el cumplimiento de los fines establecidos en el artículo anterior, el Gobierno de Aragón elaborará programas y desarrollará actuaciones conducentes a:

a) La formación especializada de educadores en materia de consumo y la formación permanente en materia de consumo del personal docente.

b) La promoción de la educación del consumidor desde la edad infantil.

c) La elaboración y publicación de materiales didácticos de apoyo a la educación y a la formación de los consumidores, promoviendo la difusión de los mismos a través de la sociedad de la información.

d) El fomento en las empresas de los conocimientos en materia de consumo en el ámbito de su especialidad.

e) El desarrollo y la formación en el acceso, uso, disfrute y utilización de nuevas tecnologías, tanto de consumidores individuales como de colectivos.

f) La organización y el desarrollo de programas especializados de formación de técnicos y personal de asociaciones de consumidores y de la propia Administración en el área de consumo, propiciando en especial la formación continuada de quienes, desde las

Administraciones públicas, desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información en materia de consumo.

2. Las asociaciones de consumidores y los agentes sociales y económicos más representativos implicados en tareas educativas serán oídos y podrán participar activamente en la elaboración de los señalados programas e impartirlos.

3. Los Departamentos competentes en materia de consumo y educación colaborarán en la adopción de las medidas enunciadas en este artículo.

Artículo 46. *La defensa del consumidor y el sistema educativo.*

La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, a través del Departamento o Departamentos competentes en materia educativa, fomentará la incorporación de la educación en temas de consumo como materia transversal en el diseño curricular correspondiente a los diferentes niveles educativos, en la forma que mejor se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de ellos.

Artículo 47. *Cooperación interadministrativa para la formación.*

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

CAPÍTULO SEXTO

Participación, representación y consulta

Artículo 48. *Asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. A los efectos de esta Ley, se consideran asociaciones de consumidores y usuarios aquéllas sin ánimo de lucro cuyo objeto social, determinado en sus propios estatutos, sea la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de sus asociados como consumidores, así como la defensa de los intereses colectivos de los ciudadanos en cuanto a su condición de consumidores en general.

2. Las asociaciones de consumidores podrán asociarse para formar agrupaciones o federaciones en los términos que reglamentariamente se determinen.

3. El Gobierno de Aragón fomentará las asociaciones para la defensa y la representación de los intereses de los consumidores, como vehículo idóneo para su protección, y les prestará apoyo, evitando en la medida de lo posible su excesiva dispersión con objeto de consolidar un movimiento asociativo suficientemente representativo.

Artículo 49. *Cooperativas de consumidores y usuarios.*

Las cooperativas de consumidores y usuarios tendrán la consideración de asociaciones de consumidores a los efectos de esta Ley cuando cumplan los siguientes requisitos:

a) Que su actividad principal se limite a suministrar bienes y servicios a los socios, así como a la educación, formación y defensa de éstos en particular y de los consumidores en general, siendo sus operaciones cooperativizadas con terceros no socios accesorias o subordinadas. A estos efectos, se entenderá que las operaciones con terceros no socios son accesorias o subordinadas a su actividad principal cuando el valor económico del conjunto de éstas, en el ejercicio económico inmediato anterior, no supere el del veinticinco por ciento de la actividad total de dicho ejercicio.

b) Que sus estatutos prevean la creación de un fondo social de, como mínimo, el quince por ciento de los excedentes netos de cada ejercicio social, destinado a la defensa, información, educación y formación de los socios en particular y de los consumidores en general en materias relacionadas con el consumo.

Artículo 50. *Derechos de las asociaciones de consumidores.*

1. Las asociaciones de consumidores en Aragón tendrán los siguientes derechos:

a) Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores en general, de conformidad con la legislación aplicable.

b) Representar a los consumidores en los órganos de participación, consulta y concertación donde les corresponda estar presentes del modo que reglamentariamente se determine.

c) Solicitar y obtener información de las Administraciones públicas de Aragón, que apoyarán la consecución de sus fines, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores.

d) Promover el ejercicio de las acciones tendentes a solicitar el cese de prácticas engañosas o fraudulentas en la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios realizadas en la Comunidad Autónoma de Aragón.

e) Aquellos otros que reglamentariamente se les reconozcan en desarrollo de esta Ley o que les vengan atribuidos por la legislación sectorial con relevancia en materia de consumo.

2. Para el reconocimiento por parte de la Comunidad Autónoma de Aragón de estos derechos, las asociaciones de consumidores reguladas en los artículos 48 y 49 de esta Ley habrán de estar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Artículo 51. *Las Administraciones públicas y las asociaciones de consumidores.*

Con el fin de que las asociaciones de consumidores puedan cumplir con su función, los distintos organismos públicos deberán facilitar a las mismas, como mínimo, los siguientes datos:

a) Referencia sobre el registro de autorización de productos, servicios, actividades y funciones.

b) Relación de los productos, servicios, actividades y funciones que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su peligrosidad para la salud o seguridad de las personas, así como acceso a las correspondientes redes de alerta.

c) Relación de la regulación de precios, condiciones y productos, servicios, actividades y funciones de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

d) Cualesquiera otros que se determinen reglamentariamente.

Artículo 52. *Beneficios atribuibles a las asociaciones de consumidores.*

Son beneficios atribuibles a las asociaciones de consumidores:

a) Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas.

b) Percibir las ayudas públicas y otras medidas de apoyo y fomento que desde las distintas Administraciones públicas se destinen en cumplimiento de las obligaciones que les competen en el marco de la protección de los consumidores y fomento de sus organizaciones o asociaciones representativas. Dichas ayudas se orientarán preferente y mayoritariamente a proyectos y programas en el ámbito de consumo y sólo de manera residual a coadyuvar a financiar sus gastos corrientes.

c) Aquellos otros que reglamentariamente se les reconozcan en desarrollo de esta Ley o que les vengan atribuidos por la legislación sectorial con relevancia en materia de consumo.

Artículo 53. *Control público del funcionamiento y actividad de las asociaciones de consumidores.*

1. Las asociaciones de consumidores de Aragón podrán gozar de los beneficios a los que se hace referencia en el artículo anterior cuando reúnan las siguientes condiciones:

a) Figurar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

b) No tener, en ningún caso, ánimo de lucro.

c) Acreditar la aplicación de los medios de fomento y ayuda que se les otorguen para tal fin a la exclusiva defensa de los consumidores.

d) Tener un funcionamiento democrático en todo lo relacionado con la toma de decisiones, elección de los órganos directivos y elaboración de los programas de actividades.

e) Cumplir los requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficios, teniendo en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades a desarrollar.

2. No podrán disfrutar de estos beneficios, en los términos que reglamentariamente se determinen, las asociaciones de consumidores que incluyan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro, perciban ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas suministradoras de bienes o servicios a los consumidores, efectúen publicidad no exclusivamente informativa de dichos bienes o servicios o actúen con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada. A estos efectos, no se considerarán ayudas o subvenciones las aportaciones esporádicas realizadas por las empresas o agrupaciones de empresas para la organización de cursos o seminarios.

3. El órgano competente de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón ejercerá la función de vigilancia y control en cuanto al cumplimiento por parte de las asociaciones de consumidores de los deberes, obligaciones y condiciones que les son requeridos para su acceso a los derechos y beneficios que les reconocen la presente Ley y sus disposiciones de desarrollo, pudiendo acordar, en caso de observar incumplimiento, la suspensión o retirada de dichos beneficios y derechos.

Artículo 54. *Obligaciones y deberes de las asociaciones de consumidores.*

1. Las asociaciones de consumidores ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe y lealtad, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados.

2. Las asociaciones de consumidores colaborarán con las Administraciones públicas de Aragón en la consecución conjunta de los objetivos de la presente Ley.

3. Igualmente procurarán a los consumidores de Aragón un eficaz asesoramiento, ordenado a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado, de acuerdo con lo establecido en la legislación general en materia de garantías y responsabilidades.

Artículo 55. *Trámite de audiencia.*

1. Las asociaciones de consumidores radicadas en Aragón, en los términos determinados en esta Ley, habrán de ser oídas en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general de la Comunidad Autónoma relativas a materias que afecten directamente a los consumidores.

2. Se entenderá cumplido el preceptivo trámite de audiencia cuando éste se haya verificado a través del Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.

3. Las Administraciones públicas de Aragón fomentarán el diálogo y la colaboración entre las asociaciones de consumidores, sindicatos de trabajadores y organizaciones empresariales.

Artículo 56. *Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios.*

1. El Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios se constituye como el máximo órgano de representación, consulta y participación de los consumidores en la Comunidad Autónoma de Aragón, sin perjuicio de lo previsto en el artículo siguiente en relación con el Consejo Aragonés de Consumo.

2. Este Consejo, adscrito al Departamento competente en materia de consumo, estará integrado por los representantes de las asociaciones de consumidores que cumplan con los requisitos establecidos en esta Ley para ser consideradas como tales. Su composición,

estructura y competencias de consulta y participación serán las que en cada momento se hayan determinado reglamentariamente.

3. El Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios será consultado preceptivamente en la tramitación de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los consumidores en los términos establecidos en el artículo 55 de esta Ley.

Este Consejo tendrá además las siguientes funciones:

a) Proponer a las asociaciones, federaciones, confederaciones o cooperativas integradas en el mismo para participar en los órganos colegiados, organismos y entidades públicas o privadas, de ámbito autonómico, en los que deben estar representados los consumidores.

b) Formular cuantas propuestas deban ser consideradas de interés en materia de protección y defensa de los consumidores y asesorar a los órganos de las distintas Administraciones públicas con competencias en materia de consumo.

c) Solicitar información a las Administraciones públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a los consumidores.

d) Llevar a cabo estudios específicos sobre consumo, mercados y abastecimiento de productos y servicios.

e) Cuantas otras funciones se le asignen reglamentariamente.

4. El Consejo Aragonés de Consumidores y Usuarios elaborará anualmente un informe sobre su actividad, política global en materia de consumo y sugerencias a los órganos del Gobierno de Aragón en el ámbito de su competencia.

Artículo 57. *Consejo Aragonés de Consumo.*

1. El Consejo Aragonés de Consumo es el órgano consultivo y asesor de la Administración de la Comunidad Autónoma en materia de consumo que, con carácter paritario, se constituye asimismo como vehículo institucional de mediación, coordinación y colaboración entre los distintos agentes que intervienen en este ámbito, tanto desde la posición de productores y distribuidores de productos y servicios como desde la de destinatarios de los mismos, y entre éstos y la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. De conformidad con lo señalado, al Consejo Aragonés de Consumo corresponden tanto el asesoramiento al Gobierno de Aragón como el mantenimiento de cauces de interconexión permanentes entre los agentes que representan la producción y el consumo, que se sitúan respectivamente en las distintas posiciones naturales en el contexto del fenómeno económico, social y jurídico del consumo.

3. Se atribuye al Consejo Aragonés de Consumo el ejercicio de funciones de consulta, coordinación, información, asesoramiento, interlocución y, en última instancia, mediación en materia de consumo en Aragón, concretándose en las siguientes:

a) Emitir informes y dictámenes en materia de consumo en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Aragón.

b) Intervenir, mediante las comisiones que a tal efecto se creen, como órgano mediador en los conflictos que se produzcan en materia de consumo en Aragón, instando a las partes afectadas a alcanzar soluciones pactadas.

c) Actuar como foro de discusión y debate permanente entre los distintos agentes intervinientes en el ámbito del consumo y entre éstos y las distintas Administraciones públicas.

d) Solicitar de los órganos, entidades y personas relevantes o competentes los informes que se estimen necesarios para la solución de las cuestiones sometidas a su consideración o estudio.

e) Informar los proyectos de disposiciones de carácter general en materia de ejecución y desarrollo de la legislación en materia de consumo.

f) Participar en el seguimiento y control de las actividades realizadas por los órganos del Departamento responsable en materia de consumo.

g) Realizar un balance anual sobre la problemática aragonesa en materia de consumo y proponer las medidas que a la vista del mismo resulten pertinentes.

h) Potenciar las acciones formativas en estas materias.

i) Cualesquiera otras que reglamentariamente se le atribuyan para el cumplimiento de sus fines.

4. El Consejo Aragonés de Consumo podrá delegar sus funciones en los órganos subordinados de ámbito sectorial que pudieran establecerse.

5. En cuanto a su composición, renovación, organización, funcionamiento y demás normas de régimen interno se estará a lo que disponen las normas reglamentarias.

TÍTULO II

Competencias de las Administraciones públicas e Inspección de Consumo

CAPÍTULO PRIMERO

Competencias de las Administraciones públicas

Artículo 58. *Administraciones públicas.*

1. A los efectos de esta Ley, las alusiones a las Administraciones públicas aragonesas se entienden referidas, por una parte, a los ayuntamientos, las diputaciones provinciales, las comarcas, las demás entidades locales y los entes públicos dependientes de aquéllas en los términos definidos en la legislación aragonesa de Administración local, así como, por otra, a la Administración de la Comunidad Autónoma y sus organismos públicos y empresas en los términos que se definen en la legislación reguladora de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. A los efectos de esta Ley se entenderá que las referencias a las Administraciones radicadas en la Comunidad Autónoma de Aragón aluden, además de a las enumeradas en el párrafo anterior, a cualesquiera otras Administraciones públicas, así como a sus organismos autónomos y empresas, que ejercen competencias o actividades en el ámbito territorial de Aragón.

Artículo 59. *Municipios y demás entidades locales.*

Los municipios ejercerán, en materia de protección del consumidor, las competencias que les atribuye la legislación de régimen local y las señaladas en esta Ley y sus desarrollos reglamentarios.

Artículo 60. *Comarcas.*

Las comarcas ejercerán, en materia de protección del consumidor, las competencias que les vienen atribuidas en su legislación específica y las señaladas en esta Ley y sus desarrollos reglamentarios.

Artículo 61. *Administración de la Comunidad Autónoma.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón es competente para el ejercicio de todas las competencias en materia de defensa del consumidor que en esta Ley, en sus desarrollos reglamentarios o en la legislación sectorial, no vengan expresamente atribuidas a otras Administraciones públicas.

2. La Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón ejercerá estas competencias a través del Departamento que tenga atribuida la competencia en materia de defensa del consumidor.

CAPÍTULO SEGUNDO

Inspección de Consumo

Artículo 62. *Deber general de control e inspección.*

1. Las Administraciones públicas de Aragón con competencias en materia de defensa del consumidor desarrollarán actuaciones de inspección y control de calidad sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, para comprobar que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias,

de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

2. Las Administraciones públicas de Aragón con competencias en la materia deberán velar para que la dotación de recursos de la Inspección de Consumo sea la adecuada a la función a realizar y, en especial, para la formación continuada del personal inspector.

Artículo 63. *Servicios de Inspección de Consumo.*

1. Para el cumplimiento de las funciones a las que se alude en el artículo anterior y de todas las obligaciones de vigilancia y control a las que se refieren esta Ley y sus disposiciones de desarrollo, la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón contará con la Inspección de Consumo y el personal de apoyo que precise.

2. Las Administraciones locales, en el marco de esta Ley, de la legislación de régimen local y de sus potestades autoorganizativas, podrán crear asimismo sus propios servicios de Inspección de Consumo, que deberán coordinar su funcionamiento con la Inspección de Consumo de la Administración de la Comunidad Autónoma.

Artículo 64. *Funciones de la Inspección de Consumo.*

Son funciones obligatorias de la Inspección de Consumo:

1. Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, a los derechos de los consumidores.

2. Investigar y comprobar los hechos de los que tenga conocimiento la Administración pública por presuntas infracciones o irregularidades en materia de consumo, remitiendo la correspondiente documentación de la actuación inspectora a los órganos que puedan resultar competentes en cada caso.

3. Informar a los empresarios y profesionales, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de los consumidores, así como facilitar a los consumidores la información que precisen para el adecuado ejercicio de sus derechos, divulgando el sistema arbitral de consumo.

4. Realizar actuaciones de mediación en aquellos casos en que a través de este medio puedan solucionarse los conflictos que puedan surgir entre empresarios o profesionales y consumidores.

5. Elaborar los informes que requiera su actividad, así como los recabados por los órganos competentes en materia de arbitraje de consumo o potestad sancionadora y los que, en su caso, le sean requeridos por otros órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma.

6. Estudiar, preparar y ejecutar las campañas de inspección, así como cualquier otra actuación tendente a la correcta ejecución de sus funciones.

7. Ejecutar las acciones derivadas del sistema de intercambio rápido de información relativo a la seguridad de los productos y servicios.

8. Ejecutar las órdenes dictadas por las autoridades competentes en materia de consumo en el ámbito de la Inspección de Consumo.

9. Proceder con carácter provisional a la inmovilización de bienes y productos y al cierre o suspensión de establecimientos y servicios en los supuestos de riesgo urgente o inminente para la salud o seguridad de los consumidores previstos en el artículo 12 de esta Ley.

10. Cualquier otra que se establezca en desarrollo reglamentario de la presente Ley.

Artículo 65. *Obligaciones ante la Inspección de Consumo.*

1. Los productores, importadores, distribuidores, manipuladores y primeros comercializadores de productos y bienes y los suministradores de servicios, incluidos los proveedores de acceso a redes de telecomunicaciones y los prestadores de servicios de la sociedad de la información, así como cualesquiera otros profesionales intermediarios en el proceso de producción, distribución y comercialización, incluidos los titulares de los medios de pago que operan en transacciones electrónicas, con el fin de salvaguardar los derechos

de los consumidores y, a requerimiento de los órganos competentes en materia de consumo o del personal integrante de la Inspección de Consumo, estarán obligados:

a) A suministrar toda clase de información y datos sobre instalaciones, productos, servicios, transacciones comerciales o contratos de prestación de servicios, permitiendo la directa comprobación de los funcionarios de la Inspección de Consumo.

b) A exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas o contrataciones realizadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se desglosan los mismos.

c) A facilitar copia o reproducción de la referida documentación.

d) A permitir que se practique la oportuna toma de muestras de los productos o mercancías que elaboren, distribuyan o comercialicen o que se practique cualquier otro tipo de control o ensayo sobre productos o bienes en cualquier fase de elaboración, envasado o comercialización.

e) En general, a consentir la realización de las visitas de inspección y prestar la necesaria colaboración con la Inspección en el ejercicio de sus funciones.

f) A comparecer cuando sean requeridas por la Inspección de Consumo. En el caso de que el inspeccionado sea una persona jurídica, deberán comparecer sus administradores, liquidadores o apoderados, sean legales o de hecho.

2. En la inspección de los productos objeto de venta o de la prestación de servicios, el compareciente habrá de justificar, en el momento de la inspección, el cumplimiento de los requisitos exigidos por la legislación vigente para su venta o prestación.

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

4. Las Administraciones públicas correspondientes suministrarán gratuitamente cuanta información les fuese requerida por la Inspección de Consumo.

Artículo 66. *Carácter de autoridad y cooperación y coordinación interadministrativas.*

1. Los inspectores de consumo, en el ejercicio de sus funciones, tendrán el carácter de agentes de la autoridad y, para el desarrollo de sus funciones, podrán recabar el apoyo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad cuando encuentren resistencia u obstrucción al ejercicio de su actividad.

2. Asimismo, el personal de la Inspección de Consumo, en el ámbito de sus competencias, deberá colaborar con todos los Departamentos del Gobierno de Aragón y con las demás Administraciones públicas, de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la verificación de los requisitos de comercialización de bienes o prestación de servicios destinados a los consumidores.

3. En la planificación de las actuaciones de la Inspección de Consumo se actuará con plena coordinación entre todas las Administraciones públicas.

Artículo 67. *Realización de las actuaciones inspectoras.*

1. En el ejercicio de sus funciones, el personal de la Inspección de Consumo estará obligado a identificarse como tal y, cuando le sea solicitado, exhibir las credenciales de su condición.

2. Lo dispuesto en el párrafo anterior, en lo relativo al carácter previo de la identificación, no será de aplicación en aquellos casos en que la finalidad de la inspección pueda frustrarse por tal motivo. Sólo podrá actuarse de esta forma cuando las labores de inspección se realicen en lugares de acceso público y se hayan determinado previamente, por escrito, las causas que justifiquen tal actuación.

3. En cualquier caso, cuando se haya procedido conforme a lo señalado en el párrafo anterior, al término de la actuación inspectora el personal de la Inspección de Consumo vendrá en todo caso obligado a identificarse y levantar acta en presencia del inspeccionado o su representante.

4. El personal de la Inspección de Consumo, cuando actúe en el ejercicio de sus funciones, se comportará con la debida corrección, prudencia y discreción, su actitud será

respetuosa con los ciudadanos, proporcionada y ponderada y, en todo caso, estará obligado a mantener estricto sigilo profesional respecto de las informaciones obtenidas.

5. Cuando la especial naturaleza de los actos de comercio electrónico o los actos de consumo en la sociedad de la información requieran de actuaciones inspectoras a materializar sobre el medio telemático, electrónico o informático y, por tanto, a distancia del correspondiente proveedor de servicios de la sociedad de la información o de los sujetos a los que alude el artículo 37 de esta Ley, el personal de la Inspección de Consumo quedará relevado de la obligación de identificación y de exhibición de credenciales.

Artículo 68. *Visitas de inspección.*

1. Los inspectores de consumo podrán en cualquier momento realizar visitas a las empresas, actividades y establecimientos dedicados a la comercialización de productos o a la prestación de servicios para la práctica de cualquiera de las actuaciones referentes a sus labores. A estos efectos, el personal de la Inspección de Consumo tendrá la facultad de acceder libremente y sin notificación previa, en cualquier momento, a las instalaciones, locales o dependencias, previa acreditación de su condición, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo anterior.

2. Los Inspectores de Consumo podrán realizar las visitas de inspección acompañados de aquellos técnicos especialistas que tengan por conveniente de entre los de la Administración pública a la que pertenezcan.

3. Durante la visita, el inspector de consumo podrá:

a) Inspeccionar los productos objeto de venta, el local y sus dependencias, realizando las verificaciones y comprobaciones que procedan.

b) Exigir la presentación de documentación, libros y registros que tengan relación con el objeto de la investigación, a fin de examinarlos y obtener las copias o reproducciones necesarias.

c) Solicitar declaración, datos o antecedentes del titular, responsable o representante de la empresa o actividad y recabar información de los empleados o clientes sobre cuestiones relacionadas con el objeto de la inspección.

d) Realizar mediciones y tomar muestras o fotografías, así como practicar cualquier otra prueba por los medios legales permitidos.

e) Llevar a cabo cuantas actuaciones sean precisas en razón del cumplimiento de las funciones de inspección que desarrollan.

Artículo 69. *Toma de muestras.*

1. Reglamentariamente se establecerá el procedimiento a seguir en la toma de muestras realizada por la Inspección de Consumo.

2. Las tomas de muestras reglamentarias se efectuarán por triplicado y las cantidades que compongan cada uno de los ejemplares de muestra tendrán la dimensión o tamaño suficiente para garantizar la práctica correcta de los ulteriores análisis o comprobaciones que requiera la correcta protección y defensa de los consumidores.

3. Con independencia de lo previsto en el apartado anterior, las muestras podrán estar constituidas por un único ejemplar en el caso de productos o bienes que estén sometidos a certificación o que se sometan a ensayos para determinar su seguridad o aptitud funcional. En este caso se notificará previamente a todas las partes interesadas la realización de estos ensayos, al objeto de que puedan presenciarlos y efectuar cuantas alegaciones estimen oportunas. Asimismo, las muestras también podrán constituirse como único ejemplar en los supuestos en que técnicamente no sea posible su obtención por triplicado.

4. La Administración pública vendrá obligada a pagar el valor de coste de los bienes objeto de toma de muestras en aquellos casos en los que el resultado de las comprobaciones no sea susceptible de sanción en vía administrativa o penal. En el caso de que los bienes no presenten irregularidades, la Administración podrá disponer de los mismos para su cesión a aquellas entidades benéficas que los soliciten.

Artículo 70. *Citaciones.*

1. Los inspectores de consumo podrán efectuar citaciones a fin de que las personas titulares de empresas, actividades o establecimientos, o sus representantes legales, se personen en el lugar donde se encuentre el domicilio de la empresa, donde se realicen la venta de los productos o la prestación de los servicios o en las oficinas de la Administración inspectora a los efectos de facilitar el desarrollo de la labor de inspección y aportar la documentación precisa y cuanta información y datos sean necesarios.

2. Estas citaciones podrán dirigirse igualmente a cualquier persona, siempre que sea estrictamente necesario para la actividad inspectora.

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

Artículo 71. *Requerimientos.*

Los inspectores de consumo, en el ejercicio de las funciones que tienen reconocidas, están facultados para requerir la presentación o remisión de documentos, el suministro de datos de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 1 y 3 del artículo 65, o la ejecución de las actuaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos objeto de la actividad inspectora. Su incumplimiento se entenderá como obstrucción a la inspección o negativa a facilitar la información requerida por ellos.

Artículo 72. *Documentación de la actuación inspectora.*

1. Las actuaciones de la Inspección de Consumo se documentarán en comunicaciones, diligencias, informes y actas. Los requisitos específicos de estos documentos, sin perjuicio de lo establecido en esta Ley, serán los que en cada caso se determinen reglamentariamente.

2. Las actas de inspección son documentos que redactan los inspectores de consumo en los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y verificación del cumplimiento de las disposiciones y normativa de protección y defensa de los consumidores durante las visitas de inspección y en las que deben figurar, como mínimo, la fecha, hora y lugar de la inspección, la identificación de los funcionarios actuantes, el motivo de la inspección, la ubicación del establecimiento o actividad inspeccionada y la referencia a los hechos constatados. Deberán extenderse en presencia del titular de la empresa o establecimiento afectado, o de su representante legal o, en su defecto, de cualquiera que sea dependiente de aquél.

3. Las diligencias, que tienen una función complementaria de las actas de inspección, son los documentos que redacta el personal inspector en el curso del procedimiento de inspección para hacer constar cualquier hecho, circunstancia o manifestación relevante. La diligencia será válida con la firma únicamente del personal actuante en aquellos casos en que no se requiera la presencia de un compareciente o ésta no sea posible, o bien cuando su presencia pueda frustrar la actuación inspectora. No obstante lo anterior, y a salvo de las excepciones que se acaban de señalar, las diligencias, con carácter general, deberán redactarse y levantarse en presencia del inspeccionado.

4. Las diligencias y las actas de inspección tienen naturaleza de documento público y tendrán valor probatorio respecto de los hechos que hayan motivado su formalización, salvo que se acredite lo contrario.

TÍTULO III

De la potestad sancionadora

CAPÍTULO PRIMERO

Competencia y procedimiento

Artículo 73. *Potestad sancionadora.*

1. La potestad sancionadora en materia de defensa del consumidor se ajustará al procedimiento sancionador vigente y se ejercerá por los órganos competentes de las Administraciones públicas aragonesas. Las infracciones de los preceptos de esta Ley, de la normativa que la desarrolle o de la normativa básica estatal en esta materia, serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pudieran concurrir.

2. El ejercicio por las Administraciones locales de la potestad sancionadora en esta materia se regirá por lo dispuesto en la legislación de régimen local.

Artículo 74. *Órganos administrativos competentes.*

1. En el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma, corresponde a los directores de los Servicios Provinciales de Huesca, Teruel y Zaragoza del Departamento competente en materia de consumo, la incoación de los expedientes sancionadores por infracciones en materia de protección al consumidor. No obstante lo anterior, la incoación de los expedientes sancionadores siempre podrá realizarse por el director general o por el titular del departamento que tenga atribuida la competencia en materia de consumo.

2. En el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma, los órganos competentes para la resolución de expedientes sancionadores, así como para la imposición de sanciones, serán:

a) El Gobierno de Aragón, para la imposición de multas por infracciones muy graves, de cuantía superior a 150.000 euros.

b) El titular del Departamento competente en materia de consumo, para la imposición de multas por infracciones muy graves, cuya cuantía no exceda de 150.000 euros.

c) El director general competente en materia de consumo, para la imposición de multas por infracciones graves.

d) Los directores de los Servicios Provinciales del Departamento competente en materia de consumo, para la imposición de multas por infracciones leves.

3. En el ámbito de las Administraciones locales se estará a lo que, en cada caso, disponga la legislación de régimen local.

Artículo 75. *Actuaciones y medidas provisionales.*

1. Iniciado el procedimiento sancionador, el órgano competente para resolver podrá adoptar, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que resulten necesarias para asegurar el cumplimiento de la resolución que pudiera recaer y, en todo caso, para asegurar el cumplimiento de la legalidad y salvaguardia de la salud, seguridad y de los intereses económicos y sociales de los consumidores, todas o algunas de las siguientes medidas provisionales:

a) Suspensión temporal en cualquier fase de la distribución de un producto para garantizar la salud y seguridad.

b) Suspensión temporal de la prestación de servicios para garantizar la salud y la seguridad.

c) Imposición de medidas previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios a fin de que sean subsanadas las deficiencias detectadas.

d) Prohibición de la venta de un producto mediante la inmovilización cautelar, hasta tanto se compruebe, de forma directa o mediante las pruebas o analíticas correspondientes, que no entraña riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores.

2. Las medidas provisionales se deberán mantener el tiempo necesario para la realización de las pruebas solicitadas o la subsanación de las deficiencias o eliminación de riesgos encontrados. Las medidas provisionales serán levantadas por la autoridad competente cuando el supuesto riesgo para la salud, la seguridad o los intereses económicos y sociales de los consumidores no fuese confirmado o fueran subsanados los hechos que las motivaron.

CAPÍTULO SEGUNDO

Tipificación de las infracciones

Artículo 76. *Infracciones en materia de protección a la salud y seguridad de los consumidores.*

Constituyen infracción en materia de protección de la salud y seguridad de los consumidores:

a) El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones en materia de salud y seguridad de los bienes y servicios puestos a disposición del consumidor.

b) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores, ya sea de forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

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

d) El incumplimiento de las medidas de inmovilización de bienes y productos y cierre, suspensión de establecimientos y servicios, y demás reguladas en el artículo 12 de esta Ley.

Artículo 77. *Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.*

Son infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño las siguientes:

a) La elaboración, distribución, suministro o venta de productos o bienes a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, estructura, peso o volumen, en detrimento de sus cualidades, ya fuere para corregir defectos mediante procesos o procedimientos no autorizados, ya para encubrir la inferior calidad, la alteración o el origen de los productos utilizados.

b) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes cuando su composición o calidad no se ajuste a las disposiciones vigentes o a la correspondiente autorización administrativa o difiera de la declarada y anotada en el registro correspondiente.

c) El fraude en cuanto al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de productos, bienes o servicios destinados al público, o su presentación mediante determinados envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca al engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto, bien o servicio.

d) El fraude en la prestación de toda clase de servicios, de forma que se incumplan las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos, con arreglo a la categoría con que éstos se ofrezcan.

e) La oferta de productos, bienes o servicios mediante publicidad o información, de cualquier clase y por cualquier medio, en que se les atribuyan calidades, características, comprobaciones, certificaciones o resultados que difieran de los que realmente tienen o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, incluida la presentación de los mismos, induzca a error o sea susceptible de inducir a error a las personas a las que se dirige.

f) La utilización de las etiquetas, envases o propaganda de nombres, clase, indicaciones de procedencia u otras que no correspondan al producto, bien o servicio e induzcan a confusión al consumidor.

g) La negativa a someterse al sistema arbitral para la resolución de los conflictos en materia de consumo cuando el empresario haya dado publicidad al distintivo de adhesión al mismo, incluyéndolo en cualquier forma en la oferta o promoción de los bienes o servicios que pone en el mercado o, en cualquier caso, cuando se encuentre adherido al mismo con carácter genérico mediante oferta pública de sometimiento.

h) La utilización engañosa o fraudulenta de distintivos de calidad de consumo, de adhesión al sistema arbitral o, en general, de cualesquiera señales o distintivos que generan expectativas de calidad o confianza en el consumidor.

i) En general, cualquier situación que conduzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio de que es objeto el consumo.

Artículo 78. *Infracciones por transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios y garantía.*

Son infracciones en materia de transacciones comerciales y condiciones técnicas de venta y en materia de precios y garantía:

a) La venta de productos y bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos, a los precios comunicados, a los precios anunciados o a los presupuestados al consumidor y, en general, el incumplimiento de las disposiciones o las normas vigentes en materia de precios y márgenes comerciales.

b) La ocultación al consumidor de parte del precio mediante formas de pago o prestación no manifiesta o mediante rebajas en la cantidad o la calidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas.

c) La realización de transacciones en que se imponga al consumidor la condición expresa o tácita de adquirir productos o servicios cuantitativa o cualitativamente no solicitados.

d) La intervención de cualquier persona, firma o empresa de forma que suponga la aparición de un nuevo escalón intermedio dentro del proceso habitual de distribución, siempre que origine o dé ocasión a un aumento no autorizado de los precios o márgenes máximos fijados.

e) El acaparamiento y la retirada injustificada de materias, bienes o servicios destinados directa o indirectamente al suministro o a la venta, con perjuicio directo o inmediato para el consumidor.

f) La no entrega de presupuesto previo, documento acreditativo de la operación, resguardo de depósito, factura o comprobante de la venta de productos y bienes o de la prestación de los servicios, en los casos que sea preceptiva o cuando lo solicite el consumidor, así como la entrega de presupuesto que incumpla los requisitos mínimos establecidos en la normativa vigente.

g) La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

h) La no asunción o incumplimiento de la garantía entregada al consumidor en el momento de la adquisición de productos, bienes y servicios.

i) La no entrega de garantía escrita o entrega de garantía escrita que no respete los requisitos mínimos, dispuestos por la normativa vigente, en la adquisición de productos y bienes o suministro de servicios que obligatoriamente conlleven su entrega.

j) El incumplimiento de la normativa vigente o de las condiciones ofrecidas al consumidor, si fueran más favorables, en materia de garantía y arreglo o reparación de bienes de consumo, especialmente si son de uso duradero, así como la insuficiencia de la asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto, contraviniendo lo dispuesto en la normativa aplicable o las condiciones ofrecidas al consumidor en el momento de adquisición de tales bienes, si fueran más favorables.

k) El incumplimiento de las disposiciones sobre crédito al consumo.

Artículo 79. *Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta.*

Son infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta y en materia de suministros o de prestación de servicios:

a) El incumplimiento de las disposiciones relativas a la normalización y a la tipificación de los productos, bienes o servicios que se comercialicen o existan en el mercado.

b) La contravención de las disposiciones administrativas que prohíben la venta de ciertos productos, bienes o servicios en determinados establecimientos o a determinadas personas.

c) El incumplimiento de las disposiciones que regulan el marcado de precios, el etiquetado, el envasado, depósito y almacenaje, embalaje, transporte y la publicidad sobre productos, bienes y servicios.

d) El incumplimiento de las disposiciones sobre utilización de marchamos, contrastes, precintos y contramarcas en los productos puestos a disposición del mercado.

e) El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio o como garantía para la protección del consumidor.

f) El incumplimiento de las condiciones de venta en establecimientos permanentes, en la vía pública, venta domiciliaria, ambulante, por correo o por entregas sucesivas o de cualquier otra forma de toda clase de bienes y servicios.

g) El corte de suministro de servicios de interés general de tracto sucesivo o continuado, sin constancia fehaciente de recepción previa por el consumidor de una notificación concediéndole plazo suficiente para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte, y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que, en su caso, puedan proceder.

Artículo 80. *Otras infracciones.*

Constituyen otras infracciones en materia de defensa del consumidor:

a) La negativa a satisfacer las demandas del consumidor o usuario, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas, sin que ello menoscabe la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos.

b) El suministro de información inexacta o documentación falsa, así como la negativa, resistencia u obstrucción a suministrar datos y a facilitar la información requerida por las autoridades competentes en orden al cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución en las materias a que se refiere esta Ley, en especial, las encaminadas a evitar las tomas de muestras o impedir la eficacia de la inspección, la manipulación, traslado o disposición de cualquier forma de mercancía cautelarmente intervenida.

c) El incumplimiento del deber de colaboración con la Inspección de Consumo, así como la desatención de sus citaciones.

d) La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de intimidación o presión al personal encargado de las funciones de inspección a las que se refiere la presente Ley o contra las empresas, particulares u organizaciones de consumidores que hayan entablado o pretendan entablar cualquier clase de acción legal, denuncia o participación en procedimientos en materia de defensa del consumidor.

e) La manipulación, el traslado o la disposición no autorizados de las muestras depositadas reglamentariamente o de la mercancía intervenida por los funcionarios competentes como medida cautelar, así como su desaparición o destrucción intencionada o imprudente.

f) El incumplimiento de las normas que regulan la sociedad de servicios de la información en relación con la defensa de los consumidores.

g) El incumplimiento, por parte de los proveedores de servicios de acceso a redes de telecomunicaciones y titulares de medios de pago utilizados en las transacciones electrónicas, de las obligaciones impuestas en esta Ley o en las leyes sectoriales relevantes en materia de consumo.

h) En general, el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones establecidas en la presente Ley o en la legislación estatal o autonómica en materia de defensa del consumidor.

CAPÍTULO TERCERO

Calificación de las infracciones

Artículo 81. *Clasificación de las infracciones.*

Las infracciones en materia de defensa de los consumidores tipificadas en esta ley se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 82. *Infracciones leves.*

1. Salvo que de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 2 del artículo siguiente hubieran de tener la consideración de graves, se reputarán infracciones leves:

a) Las tipificadas en el apartado a) del artículo 76 de esta Ley cuando no afecten a ninguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5 o cuando no tengan por objeto productos, bienes y servicios objeto de especial atención de los definidos en el artículo 6 de esta ley.

b) Las tipificadas en los apartados a), b), c), d), e), f) e i) del artículo 77 de esta Ley cuando no afecten a ninguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5 o cuando no tengan por objeto productos, bienes y servicios objeto de especial atención de los definidos en el artículo 6 de esta ley.

c) Las tipificadas en los apartados a), b), c) y d) del artículo 78 de esta Ley cuando el impacto de la conducta infractora comporte un incremento injusto del precio o de los márgenes comerciales que no supere el veinte por ciento.

d) Las tipificadas en los apartados f), h), i) y j) del artículo 78 de esta Ley cuando el precio del bien, producto o servicio no supere los dos mil euros.

e) Las tipificadas en los apartados a), b), c), d), e) y f) del artículo 79 de esta Ley cuando no afecten a ninguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5 o cuando no tengan por objeto productos, bienes y servicios objeto de especial atención de los definidos en el artículo 6 de esta ley.

f) Las tipificadas en el apartado a) del artículo 80 de esta Ley cuando no afecten a ninguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5.

g) Las tipificadas en el apartado h) del artículo 80 de esta Ley cuando no fuesen subsumibles en ningún otro tipo infractor específico.

2. También se reputarán infracciones leves las contempladas en los apartados a), b), c), d), e), f), h) y j) del párrafo 1 del artículo 83 cuando, sin concurrir ninguna circunstancia agravante en su comisión, concurran al menos dos de las circunstancias atenuantes reguladas en el párrafo 3 del artículo 94 de esta ley; asimismo, las tipificadas en el apartado b) del artículo 80 en conflictos cuya cuantía no supere los 2.000 euros, siempre que no afecte a más de un consumidor.

Artículo 83. *Infracciones graves.*

1. Siempre que, de conformidad con lo que dispone el artículo siguiente, no hayan de tener la consideración de muy graves, se reputarán infracciones graves:

a) Las tipificadas en el apartado a) del artículo 76 de esta Ley cuando afecten a alguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5 o tengan por objeto productos, bienes y servicios objeto de especial atención de los definidos en el artículo 6 de esta ley.

b) Las tipificadas en los apartados b), c) y d) del artículo 76 de esta Ley cuando no generasen contaminaciones o circunstancias de otro tipo que hubieran resultado gravemente perjudiciales para la salud pública o la seguridad de consumidores.

c) Las tipificadas en los apartados a), b), c), d), e), f) e i) del artículo 77 de esta Ley cuando afecten a alguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5 o tengan por objeto productos, bienes y servicios objeto de especial atención de los definidos en el artículo 6 de esta ley.

d) Las tipificadas en los apartados g) y h) del artículo 77 de esta Ley.

e) Las tipificadas en los apartados a), b), c) y d) del artículo 78 de esta Ley cuando el impacto de la conducta infractora comporte un incremento injusto del precio o de los márgenes comerciales en más de un veinte por ciento.

f) Las tipificadas en los apartados f), h), i) y j) del artículo 78 de esta Ley cuando el precio del bien, producto o servicio supere los dos mil euros.

g) Las tipificadas en los apartados e), g), y k) del artículo 78 de esta Ley.

h) Las tipificadas en los apartados a), b), c), d), e) y f) del artículo 79 de esta Ley cuando afecten a alguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5 o tengan por objeto productos, bienes y servicios objeto de especial atención de los definidos en el artículo 6 de esta ley.

i) Las tipificadas en el apartado g) del artículo 79 de esta Ley.

j) Las tipificadas en el apartado a) del artículo 80 de esta Ley cuando afecten a alguno de los colectivos de consumidores considerados como especialmente protegibles en el artículo 5.

k) Las tipificadas en los apartados b), c), d), f) y g) del artículo 80 de esta Ley.

l) Las tipificadas en el apartado e) del artículo 80 de esta Ley cuando no se hubiese producido la desaparición o destrucción intencionada de las muestras.

2. Asimismo, tendrán en todo caso la consideración de graves aquellas infracciones inicialmente consideradas como leves en las que concurran las siguientes circunstancias:

a) Que se trate de una infracción continuada o práctica habitual.

b) Que las conductas infractoras se produzcan consciente o deliberadamente, o por falta de los controles y las precauciones exigibles en la actividad, el servicio o la instalación de que se trate.

Artículo 84. *Infracciones muy graves.*

1. Son infracciones muy graves:

a) Las tipificadas en los apartados b), c) y d) del artículo 76 de esta Ley cuando hubiesen generado contaminaciones o circunstancias de otro tipo que hubieran resultado gravemente perjudiciales para la salud pública o la seguridad de consumidores.

b) Las tipificadas en el apartado e) del artículo 78 de esta Ley cuando como consecuencia de la conducta infractora se genere una situación de carencia en un sector o en una zona de mercado determinada por la infracción.

c) Las tipificadas en el apartado e) del artículo 80 de esta Ley cuando se hubiese producido la desaparición o destrucción intencionada de las muestras.

2. Asimismo, tendrán en todo caso la consideración de muy graves aquellas infracciones inicialmente consideradas como graves de conformidad con lo dispuesto en los párrafos 1 y 2 del artículo anterior en las que, además, concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que la comisión de la infracción genere un beneficio desproporcionado al infractor, presumiéndose como tal en todo caso aquél que duplica el beneficio legítimo o que supera los 500.000 euros.

b) Que se trate de una infracción masiva, entendiendo por tal la que afecta a un gran número de consumidores teniendo alta repercusión en el mercado, considerándose a estos efectos gran número aquél que supera las doscientas personas.

CAPÍTULO CUARTO

Responsabilidad

Artículo 85. *Sujetos responsables.*

1. Con carácter general, son responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley las personas físicas o jurídicas que, por acción u omisión, hayan participado en su comisión, ya sea en calidad de productores, importadores, distribuidores, manipuladores, comercializadores de productos y bienes y suministradores de servicios, así como

cualesquiera otros profesionales intermediarios en el proceso de producción, distribución y comercialización.

2. En particular se podrán considerar responsables:

a) Cuando se trate de infracciones en productos envasados, será responsable la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por el tenedor, distribuidor o comercializador, y siempre que se especifiquen en el envasado original las condiciones de conservación. También se considerará responsable el envasador si se prueba su connivencia con el propietario de la marca.

b) Cuando se trate de infracciones en productos a granel, se considerará responsable el tenedor, distribuidor o comercializador en cuyo poder se encuentre el producto, salvo que se pueda demostrar que dicha responsabilidad corresponde a un tenedor anterior.

c) Cuando se trate de infracciones cometidas con ocasión de la comercialización o distribución de productos o servicios franquiciados, será responsable tanto el vendedor o prestador directo del servicio como la persona o entidad franquiciadora.

d) Cuando se trate de infracciones cometidas en el contexto del comercio electrónico o la sociedad de la información, se considerará responsable al prestador de servicios de la sociedad de la información que oferta el producto o servicio y, en la medida en que no colaboren con la Administración protectora del consumidor, al proveedor de acceso a la red de telecomunicaciones y, en su caso, al titular del medio de pago imprescindible para la materialización de operaciones comerciales en un medio electrónico.

3. Si una infracción es imputada a una persona jurídica, podrán ser consideradas también como responsables las personas que integren los órganos rectores o de dirección de aquélla, así como los técnicos responsables de la elaboración y control del producto.

4. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en esta Ley corresponda a varias personas conjuntamente, responderán de forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan.

Artículo 86. *Responsabilidades en supuestos de extinción de personas jurídicas.*

1. En el caso de infracciones cometidas por personas jurídicas que se extinguieren antes de ser sancionadas, la responsabilidad administrativa, en lo que se refiere a las sanciones pecuniarias de multa y de comiso, se exigirá a los administradores y, además, a las personas físicas que desde los órganos de dirección determinaron, con su conducta dolosa o negligente, la comisión de la infracción.

2. Las obligaciones de pago de multa y de comiso impuestas con anterioridad a la extinción de la personalidad jurídica, si no son satisfechas en la liquidación, se transmitirán a los socios o partícipes en el capital, quienes responderán solidariamente.

Artículo 87. *Restitución de la situación alterada por la infracción.*

1. Las responsabilidades administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con la exigencia al infractor de la restitución de la situación alterada por el mismo a su estado originario, que podrá ser determinada por el órgano competente.

2. Sin perjuicio de la utilización genérica de la facultad anterior cuando existan en el expediente elementos de juicio para determinarla, en todo caso se exigirá la restitución de la situación alterada en los siguientes supuestos:

a) En las infracciones tipificadas en el artículo 79.g), relativas al irregular corte de suministro de servicios de interés general de tracto sucesivo o continuado, en las que se impondrá como medida de restitución la reanudación inmediata del servicio.

b) En las infracciones en materia de defensa del consumidor que hayan causado un perjuicio al medio ambiente, se impondrá como medida de restitución la reparación del perjuicio causado al medio ambiente.

c) En aquellos otros supuestos que reglamentariamente se establezcan se impondrán las medidas de restitución que el Gobierno de Aragón, en desarrollo de esta Ley, determine.

3. El acuerdo anterior será ejecutivo desde el momento en el que el acto administrativo que imponga tal obligación de restitución haya puesto fin a la vía administrativa.

Artículo 88. *Restitución de cantidades indebidamente percibidas.*

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

2. El acuerdo anterior será ejecutivo desde el momento en el que el acto administrativo que imponga tal obligación de restitución haya puesto fin a la vía administrativa.

Artículo 89. *Ejecución forzosa.*

1. El órgano sancionador podrá proceder, previo apercibimiento, a la ejecución forzosa de las resoluciones recaídas en los expedientes sancionadores mediante apremio sobre el patrimonio o mediante la imposición de multas coercitivas, de conformidad con lo dispuesto en los apartados siguientes.

2. Procederá el apremio sobre el patrimonio cuando la resolución del expediente sancionador acuerde la imposición de una o varias multas y éstas no sean abonadas en periodo voluntario, siguiéndose el procedimiento establecido por las normas reguladoras del procedimiento recaudatorio en vía de apremio.

3. Procederá la imposición de multas coercitivas sucesivas e independientes de las sanciones que pudieran imponerse como consecuencia de expediente sancionador y compatibles con éstas cuando, de conformidad con lo señalado en los dos artículos precedentes, se haya impuesto al infractor en concepto de restitución de la situación alterada una obligación de hacer o la obligación de reintegrar al consumidor o usuario las cantidades indebidamente percibidas y ésta no se hubiese cumplido en el plazo concedido al efecto. Entre la imposición de las sucesivas multas coercitivas deberá transcurrir el tiempo necesario para cumplir lo ordenado.

4. Respecto de la cuantía de las multas coercitivas se habrá de estar a lo siguiente:

a) Cuando la obligación de restituir fuere una obligación de hacer, del tipo de las reguladas en el artículo 87 de esta Ley, la cuantía de la primera multa coercitiva será de hasta 300 euros, de hasta 600 euros la segunda y de hasta 1.200 euros las sucesivas, hasta alcanzar como máximo la cuantía correspondiente al triple de la sanción impuesta.

b) Cuando se trate de la obligación de restitución económica que se regula en el artículo 88 de esta Ley, la cuantía de cada multa coercitiva podrá alcanzar hasta el treinta por ciento del importe de la cantidad a reintegrar, hasta alcanzar en conjunto el triple de dicho importe que, a su vez, no podrá ser superior a tres veces la cuantía de la sanción impuesta.

5. Si una vez agotadas las multas coercitivas, por haberse llegado a los topes máximos autorizados, las obligaciones impuestas siguieren sin ser cumplidas, se podrán utilizar por la Administración actuante para lograr dicha ejecución cualesquiera otros medios de ejecución forzosa que estén previstos en la legislación general de régimen jurídico y procedimiento de las Administraciones públicas.

CAPÍTULO QUINTO

Sanciones

Artículo 90. *Sanciones pecuniarias. Cuantías.*

Las infracciones en materia de defensa del consumidor serán sancionadas con multas, con arreglo a la siguiente escala:

a) Infracciones leves, desde 100 hasta 3.000 euros.

b) Infracciones graves, desde 3.000,01 hasta 30.000 euros, pudiéndose rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

c) Infracciones muy graves, desde 30.000,01 hasta 600.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

Artículo 91. *Amonestaciones.*

No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, las infracciones leves en las que concurra una circunstancia atenuante podrán ser sancionadas, en lugar de con multa, con amonestación consistente en un simple pronunciamiento en la resolución sancionadora.

Artículo 92. *Sanciones complementarias en supuestos de infracciones graves o muy graves.*

1. En caso de infracciones graves, al margen de la imposición de la sanción pecuniaria que corresponda, podrá imponerse con carácter complementario:

a) La sanción de decomiso o retirada de la mercancía falsificada, fraudulenta, no identificada o que entrañe o pueda entrañar riesgo para el consumidor, corriendo por cuenta del infractor todos los gastos que se originen como consecuencia de ello.

b) El cierre temporal total o parcial de la empresa, establecimiento o instalación infractora por un plazo máximo de tres meses si hubieran concurrido circunstancias agravantes. Esta sanción comportará la prohibición de continuar la oferta o comercialización en los servicios de la sociedad de la información cuando la infracción se hubiera cometido por este medio.

c) La prohibición de contratar con las Administraciones públicas de Aragón durante un periodo máximo de dos años.

2. En el caso de infracciones muy graves, al margen de la imposición de la sanción pecuniaria que corresponda, podrá imponerse con carácter complementario:

a) La sanción de decomiso o retirada de la mercancía falsificada, fraudulenta, no identificada o que entrañe o pueda entrañar riesgo para el consumidor, corriendo por cuenta del infractor todos los gastos que se originen como consecuencia de ello.

b) El cierre temporal total o parcial de la empresa, establecimiento o instalación infractora por un plazo máximo de cinco años para el caso de infracciones muy graves que supongan un alto riesgo para la salud y seguridad de las personas, un grave y considerable perjuicio económico o bien tengan una importante repercusión social o se aprecie en ellas un comportamiento especulativo por parte del infractor. En caso de reincidencia, se podrá proceder a la clausura definitiva de dicha empresa, establecimiento o instalación. Esta sanción comportará la prohibición de continuar la oferta o comercialización en los servicios de la sociedad de la información cuando la infracción se hubiera cometido por este medio.

c) La prohibición de contratar con las Administraciones públicas de Aragón durante un periodo máximo de cinco años.

Artículo 93. *Efectos accesorios de las sanciones.*

1. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente sancionador podrá acordar como efectos accesorios de las correspondientes sanciones, y con independencia de las mismas, la publicación de las sanciones impuestas en el caso de infracciones graves o muy graves. Esta publicidad deberá hacer referencia a los nombres y los apellidos de las personas físicas o la denominación o razón social de las personas jurídicas responsables, la clase y la naturaleza de las infracciones y la sanción principal impuesta, y deberá realizarse mediante su inserción en el Boletín Oficial de Aragón y en los medios de comunicación social de mayor difusión. También deberá comunicarse a las organizaciones de consumidores. El coste de dicha publicidad correrá de cuenta de la persona o entidad sancionada.

2. El Gobierno de Aragón podrá regular la imposibilidad de ser perceptor de ayudas oficiales, tales como créditos, subvenciones, desgravaciones fiscales y otros, por parte de las personas físicas o jurídicas que hubieren sido sancionadas por infracciones muy graves en materia de defensa de los consumidores.

Artículo 94. *Graduación de las sanciones. Circunstancias atenuantes y agravantes.*

1. Para determinar concretamente, dentro de los mínimos y máximos establecidos, las sanciones que proceda imponer y su extensión, se tendrán en cuenta las circunstancias atenuantes y agravantes previstas en los apartados siguientes.

2. Son circunstancias agravantes:

a) La reincidencia.
b) La reiteración.
c) La importancia del volumen de ventas generado por la actuación ilícita.
d) La entidad del beneficio ilícito obtenido.
e) El efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios y sobre los mismos sectores implicados.
f) La posición relevante en el mercado del infractor.
g) El incumplimiento de las advertencias o requerimientos previos formulados por la Administración para la subsanación de las irregularidades detectadas.

3. Son circunstancias atenuantes:

a) La escasa entidad del beneficio ilícito obtenido o del volumen de ventas generado por la actuación ilícita.
b) Haber corregido diligentemente las irregularidades en que consista la infracción, colaborado activamente para evitar o disminuir sus efectos u observado espontáneamente cualquier otro comportamiento de significado análogo, con anterioridad a cualquier requerimiento o advertencia realizado por la Administración pública o, en su caso, en cualquier momento previo a la propuesta de resolución sancionadora.
c) Haber acreditado en el correspondiente expediente, antes de que la sanción sea firme en vía administrativa, que las personas perjudicadas han sido compensadas satisfactoriamente de los perjuicios causados, siempre y cuando no concurra intoxicación, lesión, enfermedad o muerte ni existencia de indicios racionales de delito.

Artículo 95. *Reincidencia y reiteración.*

1. Existirá reincidencia por la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.
2. Se apreciará reiteración cuando, en el plazo de dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción, el infractor hubiera sido sancionado de manera firme en vía administrativa por la comisión de otra infracción de las tipificadas en esta Ley o en otras cuyo bien jurídico protegido sean los intereses de los consumidores.

CAPÍTULO SEXTO

Concurso de infracciones

Artículo 96. *Concurso de infracciones.*

1. Al responsable de dos o más infracciones se le impondrán todas las sanciones correspondientes, salvo lo dispuesto en los apartados siguientes.
2. Cuando la comisión de una infracción comporte necesariamente la comisión de otra u otras, se impondrá sólo la sanción correspondiente a la más grave de las infracciones realizadas, sin perjuicio de que, al fijar su extensión, se tengan en cuenta todas las circunstancias.
3. Se sancionará como una única infracción continuada, aunque valorando la totalidad de la conducta, la realización de una pluralidad de acciones idénticas o similares que infrinjan el mismo precepto en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión. En particular, se aplicará esta regla cuando se cometan las mismas infracciones en relación con una misma clase de bienes o servicios o con diferentes consumidores. Sin embargo, esas mismas acciones se considerarán infracciones diferentes y podrán sancionarse autónomamente si el responsable continúa realizándolas tras la advertencia, requerimiento u orden de la Administración pública para que cese en ellas o tras la iniciación de un primer procedimiento sancionador.

Artículo 97. *Principio de non bis in idem.*

En ningún caso se producirá una doble sanción en supuestos de identidad de sujeto infractor, hechos y fundamento sancionador, si bien deberán exigirse siempre las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

Artículo 98. *Principios de proporcionalidad y efectividad de las sanciones.*

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

CAPÍTULO SÉPTIMO

Prescripción

Artículo 99. *Prescripción.*

1. De las infracciones.

1.1 Las infracciones a que se refiere esta Ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves, a los tres años; las graves, a los dos años, y las leves, al año.

1.2 El plazo de prescripción empezará a contar desde el día siguiente al de la comisión de la infracción. A efectos de la determinación de este momento inicial se tendrán en cuenta las siguientes reglas:

a) Se entenderá cometida la infracción el día de finalización de la actividad o el del último acto con el que la infracción esté plenamente consumada.

b) En el caso de infracción continuada, el plazo comenzará a contarse desde el día en que se realizó la última de las acciones típicas incluida en aquélla.

c) Excepcionalmente, en el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computará desde que éstos se manifiesten. Salvo en este caso, será irrelevante el momento en que la Administración pública haya conocido la infracción, a efectos de determinar el plazo de prescripción de la infracción para el ejercicio de la potestad sancionadora.

1.3 Interrumpirá la prescripción de la infracción la iniciación, con conocimiento del presunto responsable, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

2. De las sanciones.

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

2.2 El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquél en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

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

Disposición adicional primera. *Aplicación preferente de la legislación específica en materia de vivienda protegida.*

La legislación específica en materia de vivienda protegida será de aplicación preferente sobre las disposiciones de la presente Ley respecto de las infracciones que se encuentren tipificadas en aquélla.

Disposición adicional segunda.

El Departamento competente en materia de seguridad industrial mantendrá el régimen de comunicación de puesta en servicio de las instalaciones petrolíferas para el suministro de carburantes y/o combustibles líquidos a vehículos, calificadas como atendidas, desatendidas o en autoservicio, en aras a asegurar el suministro y la movilidad en todo el territorio. El Gobierno de Aragón establecerá reglamentariamente las medidas necesarias para garantizar

el ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios, así como la información y atención a las personas con capacidades diferentes.

Disposición transitoria primera. *Oficinas de información a los consumidores en las comarcas.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma o, en su caso, las comarcas, financiarán, de manera transitoria y como máximo durante dos años desde la entrada en vigor de esta Ley, al menos una oficina municipal de información al consumidor en aquellas comarcas donde no exista todavía una oficina comarcal de información al consumidor.

2. Las citadas oficinas municipales, en ese caso, tendrán la obligación de atender a los ciudadanos de la respectiva comarca.

Disposición transitoria segunda. *Régimen transitorio de los procedimientos sancionadores iniciados con anterioridad a la vigencia de esta ley.*

Los procedimientos sancionadores en materia de protección y defensa de los consumidores que se hayan iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley se tramitarán de acuerdo con lo establecido en la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Queda derogada la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como aquellas normas de igual o inferior rango que se opongan al contenido de lo dispuesto en esta Ley.

Disposición final primera. *Desarrollo reglamentario.*

Se autoriza al Gobierno de Aragón para dictar las disposiciones reglamentarias que resulten necesarias para el desarrollo de esta Ley.

Disposición final segunda. *Subsistencia del derecho reglamentario anterior.*

El derecho reglamentario dictado en desarrollo de la Ley 8/1997, de 30 de octubre, del Estatuto del Consumidor y Usuario de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como las normas reglamentarias dictadas en materia de protección del consumidor con anterioridad, mantendrán su vigencia con el mismo rango en todo aquello que no se oponga al contenido de lo dispuesto en esta Ley.

Disposición final tercera. *Revisión de cuantías.*

El Gobierno de Aragón podrá revisar y actualizar la cuantía tanto de las multas como de las multas coercitivas establecidas en esta Ley conforme al índice de precios al consumo del Instituto Nacional de Estadística o indicador que lo sustituya.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

Esta Ley entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el Boletín Oficial de Aragón.

§ 91

Ley 4/2015, de 25 de marzo, de Comercio de Aragón

Comunidad Autónoma de Aragón
«BOA» núm. 68, de 10 de abril de 2015
«BOE» núm. 115, de 14 de mayo de 2015
Última modificación: 13 de julio de 2017
Referencia: BOE-A-2015-5328

En nombre del Rey y como Presidenta de la Comunidad Autónoma de Aragón, promulgo la presente Ley, aprobada por las Cortes de Aragón, y ordeno se publique en el «Boletín Oficial de Aragón» y en el «Boletín Oficial del Estado», todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 45 del Estatuto de Autonomía de Aragón.

PREÁMBULO

I

El comercio es una actividad connatural al hombre, una de sus primeras manifestaciones de actividad económica, creadoras del grupo social e impulsoras de su riqueza y calidad de vida.

El comercio es, por tanto, una actividad existente con anterioridad a los poderes públicos y al Derecho, ciencia que tiende a regular y disciplinar las materias sobre las que recae.

La actividad comercial, los actos y contratos de comercio, regidos por el Derecho civil común, adquirieron tal especificidad e importancia que dieron lugar en la baja Edad Media al surgimiento del Derecho mercantil, el derecho del comercio.

Es en el siglo XX cuando comienza a disciplinarse el comercio desde una perspectiva pública de planificación, policía y fomento. El poder público toma conciencia de la importancia del comercio como motor de la vida económica, factor de desarrollo, elemento de vertebración del territorio y expresión de una determinada manera de vivir de la sociedad.

Esta ley se dicta de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 103, 148.1.12.ª y 13.ª y 149.1.ª, 6.ª, 8.ª, 10.ª y 13.ª de la Constitución española. Según su artículo 103, la Administración pública ha de actuar guiada por el interés general, y según los artículos 61 y 62 del Estatuto de Autonomía de Aragón, la Comunidad Autónoma de Aragón se crea y organiza conforme a la ley, y bajo los principios de organización y funcionamiento de la Administración, sirviendo con objetividad a los intereses generales con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho; por ello, la intervención de los poderes públicos en el comercio ha de estar siempre guiada por un objetivo o fin de interés general.

El artículo 71.25.ª del Estatuto de Autonomía de Aragón establece la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma en materia de «*Comercio, que comprende la regulación de la actividad comercial, incluidos los horarios y equipamientos comerciales, respetando la unidad de mercado, así como la regulación administrativa de las diferentes*

modalidades de venta, con especial atención a la promoción, desarrollo y modernización del sector. Ferias y mercados interiores.»

Asimismo, cabe citar los números 5.ª, 24.ª, 26.ª y 32.ª del artículo 71 del Estatuto de Autonomía de Aragón, que determinan las competencias exclusivas de la Comunidad Autónoma en materia de régimen local, promoción de la competencia, consumo y planificación de la actividad económica y fomento del desarrollo económico de la Comunidad Autónoma, de acuerdo con los principios de equilibrio territorial y de sostenibilidad, respectivamente.

Por otra parte el artículo 79 del Estatuto dispone que en las materias de su competencia, corresponde a la Comunidad Autónoma el ejercicio de la actividad de fomento.

La competencia en materia de comercio ya se recogía en el anterior texto del Estatuto de Autonomía, y al amparo del artículo 35 de dicho texto se estableció la legislación autonómica, conformada por la Ley 9/1989, de 5 de octubre, de Ordenación de la Actividad Comercial en Aragón. Dicha Ley fue modificada por la Ley 4/2006, de 22 de junio, sustituyendo el régimen de inspección y sancionador, y por el Decreto-ley 1/2010, de 27 de abril, del Gobierno de Aragón, de modificación de diversas leyes de la Comunidad Autónoma de Aragón para la transposición de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

La Directiva 2006/123/CE vino a eliminar controles administrativos sobre la actividad comercial, a hacer desaparecer la planificación pública del comercio por razones económicas y, en definitiva, a potenciar y hacer realidad las libertades de establecimiento y prestación de servicios en toda la Unión Europea.

Esta ley, como no puede ser de otra manera, va en línea con la Directiva 2006/123/CE de reducir el intervencionismo administrativo y mantener solamente la intervención pública para garantizar la salvaguarda de los fines, principios y valores de interés general para la sociedad aragonesa.

Por otra parte, el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, a través de su Título V, modificó la normativa estatal, en concreto, la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, y la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales.

Como consecuencia de las modificaciones introducidas por la norma estatal precitada, fue necesaria la adaptación de la normativa autonómica en esta materia, lo cual se produjo con la aprobación del Decreto-ley 1/2013, de 9 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se modificó la Ley 9/1989, de 5 de octubre, de Ordenación de la Actividad Comercial.

Por otro lado, y en materia de consumo, la Ley 3/2014, de 27 de marzo, modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, a fin de trasponer la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo.

Finalmente, el Real Decreto-ley 8/2014, de 4 de julio, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, modifica algunos aspectos de la regulación estatal en materia de comercio minorista, horarios comerciales y unidad de mercado, sin que ello haya supuesto revisiones de la legislación autonómica.

Las continuas modificaciones que se han llevado a cabo en la legislación en materia de comercio, añadidas a la actual coyuntura económica, hacen necesarias la revisión y actualización en este momento de las reglas previstas en la mencionada Ley 9/1989, de 5 de octubre, de Ordenación de la Actividad Comercial, evitando la fragmentación de la normativa en esta materia e introduciéndola en el contexto socioeconómico actual.

Es importante garantizar el libre desarrollo de la libertad de establecimiento y de prestación de servicios, pero, asimismo, es importante salvaguardar los valores que representa y las necesidades a las que atiende el pequeño comercio, vivificador de los centros urbanos, expresión de sostenibilidad de la vida individual y social, y campo paradigmático de iniciación y desarrollo de emprendedores.

Es importante, asimismo, centrar el papel y misión de esta ley en el ámbito puramente regulatorio, sin entrar en cuestiones de normación mercantil, que son competencia del Estado.

Tampoco entra a regular materias relativas a la protección de los consumidores pues, aun cuando es un principio que inspira la ley, hay normativa específica estatal y autonómica dedicada a tal fin.

Esta ley, que pretende atender a lo hasta ahora expuesto en líneas generales y desarrollar el título competencial estatutario, salvo lo relativo a horarios, ferias y mercados interiores, se estructura en un título preliminar y otros cuatro títulos, más dos disposiciones adicionales, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y cuatro disposiciones finales.

II

El título preliminar define el ámbito objetivo y subjetivo de la ley, establece los principios que han de guiar su interpretación y aplicación, artículo que no es meramente programático, sino dotado de una gran carga para interpretar la ley.

En este título queda claro el principio de intervencionismo mínimo administrativo. Si bien la actividad comercial ha de desarrollarse libremente, por la necesaria protección de otros bienes jurídicos, se ponen determinados cauces a esa expresión libre del comercio.

Por otro lado, es de tener en cuenta que se considera como un valor para la sociedad el comercio de proximidad, es decir, el pequeño comercio, que ha sido, y es, expresión de un modo de vida, de una cultura de emprendimiento en muchos casos, de una forma de trabajo y empresa familiar, que atiende numerosas necesidades sociales y vivifica los centros urbanos de pueblos y ciudades.

Ello no es contrario a ninguna libertad comercial, sino más bien complementario, pues siempre han de reconocerse, tenerse en cuenta y protegerse aquellos valores y realidades que, por su menor fuerza económica en un contexto de mercado global, pueden sufrir en perjuicio de las necesidades sociales.

La libertad en el ejercicio del comercio también se constató en la nueva regulación del Registro de Actividades Comerciales de Aragón desde el Decreto-ley 1/2010, de 27 de abril, del Gobierno de Aragón. No obstante se remarca el régimen de comunicación obligatoria para posibilitar un control adecuado y garantizar la efectiva libertad de ejercicio del comercio dentro del respeto a unas mismas normas.

El título I se refiere al ejercicio de la actividad comercial.

De notable importancia en este título es la licencia comercial para grandes superficies, en la que se mejora técnicamente su redacción respecto de la realizada en la reforma de 2010. Se sigue manteniendo la cifra de 2.500 metros cuadrados de superficie de exposición y venta, y las líneas básicas de la regulación anterior.

Se sigue considerando que la medida de 2.500 metros cuadrados de espacio de exposición y venta es una medida que determina un establecimiento de unas características suficientemente importantes como para ser susceptible de control desde el punto de vista de la tutela del interés general; así pues, el superar esa cifra determina un establecimiento, individual o colectivo, como gran superficie.

Según diversos estudios científicos doctrinales, un establecimiento con una superficie superior a la citada tiene un grado de influencia superior al municipio donde se instala y puede producir alteraciones de todo tipo en el entorno en que se prevé implantar, por lo que es necesario analizar los efectos que ese establecimiento generará en el futuro.

Por ello, se entiende que el alcanzar dicha cifra podría suponer, por el potencial de actividad que conlleva, afección al interés general y, por ello, se establece la sujeción a licencia comercial con posterioridad a la obtención de las licencias urbanística y ambiental de actividades clasificadas.

Un establecimiento de dichas dimensiones y superior a las mismas supone una mayor variedad de artículos, de productos y servicios ofrecidos al público, incrementándose, sobre los de menor superficie, el efecto de atracción sobre la población que puede ver satisfechas sus necesidades adquisitivas en un solo centro. Ello genera un mayor número de desplazamientos en vehículos, necesidad de plazas de parking, afecciones al tráfico rodado y necesidad de transporte público, entre otras circunstancias.

Un establecimiento de dichas dimensiones y superior a dichas dimensiones, aparte del control municipal a través las licencias urbanísticas y de actividad, supone un tránsito de mercancías, servicios, clientela y público en general, que, en dependencia de su situación, puede afectar desde el entorno urbano al medio ambiente urbano por los ruidos y congestiones generados por el entorno, a otras cuestiones muy diversas como la suficiencia o no de las infraestructuras de acceso y salida, o incluso la afección a políticas sociales de equilibrio territorial.

En este título se regula también el Registro de Actividades Comerciales de Aragón y los establecimientos comerciales, permanentes y no permanentes, colectivos e individuales, así como el ejercicio de la actividad comercial sin establecimiento. De igual modo, el legislador aragonés ha entendido necesario regular algunas especialidades de venta que, por su novedad o creciente utilización, deben mostrar un reflejo en la normativa vigente. Así, esta ley hace referencia a *outlets*, a la venta de productos mediante comercio electrónico y a la venta de productos de segunda mano.

Asimismo, en este título se incluye la regulación de las modalidades de venta que no precisan establecimiento comercial con el fin de proteger al consumidor y eliminando todas las trabas administrativas posibles al comerciante.

Por último, con el fin de simplificar el contenido de esta ley, se eliminan algunas de las regulaciones de ventas, como la venta domiciliaria o la venta a distancia, ya reguladas en otras normas.

El título II regula distintas actividades promocionales para evitar la competencia desleal, asegurando las buenas prácticas en el ejercicio del comercio y eliminando trabas al comerciante.

El título III se refiere a la acción administrativa en materia de comercio que, proscrita la planificación económica, se ciñe al fomento y al urbanismo comercial, de modo que el urbanismo comercial sea coherente con el desarrollo de las ciudades y el bienestar de sus habitantes.

Se juzga conveniente y necesario velar por el modelo de ciudad compacta, tradicional en España, adecuado a las costumbres y modo de vida de los ciudadanos y que siempre ha hecho emerger, de modo natural, el comercio de proximidad, el pequeños comercio que vivifica el centro urbano de las ciudades y pueblos y constituye un elemento fundamental de atracción del turismo y de mantenimiento de la vida ordinaria del día a día.

Por otra parte, el modelo de ciudad compacta se juzga más sostenible que el de ciudad diseminada para colectivos que disponen de menor movilidad como la tercera edad, pues este modelo sitúa a su alcance, de una manera cómoda, todo tipo de bienes y servicios.

Es por ello importante que el urbanismo atienda especialmente a la cuestión comercial, al objeto de conciliar bien la libertad comercial con la conservación de las ciudades y pueblos como lugares donde el ciudadano puede desarrollarse plenamente y tener a su alcance todo tipo de servicios.

Asimismo, se tienen en cuenta las peculiaridades del territorio y de la dispersión geográfica. La ley prevé distintos instrumentos para que las políticas públicas que se diseñen puedan adaptarse a una realidad poblacional tan compleja como la aragonesa.

Se recoge también la figura del Plan General de Comercio en Aragón y de los Planes Locales de Comercio como instrumentos fundamentales para ordenar y optimizar las políticas públicas de fomento de la actividad comercial.

Cierra la ley el título IV con el cuadro de infracciones y sanciones adaptado para reforzar la consecución de los fines que pretende la ley. Ha de verse la regulación del cuadro de infracciones y sanciones como un complemento necesario coactivo, y siempre reactivo, para evitar el incumplimiento de la ley.

Se pretende conseguir, en definitiva, una norma adaptada a los tiempos, que compagine bien el ejercicio libre del comercio con la protección de valores y realidades propios de la sociedad aragonesa, necesarios y fundamentales para la vida social y el progreso económico de Aragón. Todo ello reduciendo el papel de los poderes públicos al de meros garantes de los principios y valores de la ley.

Para la elaboración de esta ley se han respetado los trámites exigidos por el ordenamiento jurídico, se ha respetado el derecho a la participación de los aragoneses recogido en el artículo 15 del Estatuto de Autonomía, se han visto el informe de la Dirección

General de Servicios Jurídicos y el Dictamen del Consejo Consultivo de Aragón, y se ha sometido a la deliberación previa del Gobierno de Aragón.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. Es objeto de esta ley regular el régimen administrativo de la actividad comercial y los requisitos para el ejercicio del comercio en Aragón con el fin de asegurar el correcto desarrollo de la actividad, el fomento y la dinamización de la misma procurando su diversidad, la búsqueda del equilibrio, y favoreciendo la protección y defensa de los consumidores y usuarios. Todo ello con sujeción a lo dispuesto en la normativa europea y estatal de libertad de establecimiento y de prestación de servicios.

2. El horario de apertura y cierre de los establecimientos comerciales de venta y distribución de mercancías o de prestación de servicios al público, así como los días y número de horas y actividad semanal de los mismos se regirá de conformidad con lo establecido en la normativa específica de horarios comerciales y apertura de festivos de Aragón. Asimismo, la actividad ferial se regirá de acuerdo a su normativa específica.

Artículo 2. *Ámbito objetivo.*

1. Esta ley es de aplicación a las actividades comerciales realizadas en el ámbito territorial de Aragón.

2. A los efectos de esta ley se entiende por actividad comercial la consistente en situar u ofrecer en el mercado, por cuenta propia o ajena, bienes, productos, mercancías y servicios, independientemente de la modalidad usada para ello, utilizando o no un establecimiento.

3. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de esta ley todas aquellas actividades que estén sujetas a una reglamentación o normas sectoriales específicas, y en todo caso estarán excluidos:

a) Los servicios desarrollados por intermediarios financieros y compañías aseguradoras.
b) La prestación del servicio de transporte cualquiera que sea el medio utilizado.
c) El ejercicio de profesiones liberales.
d) Los suministros de agua, gas, electricidad y telecomunicaciones, incluyendo en este último especialmente las transmisiones de telefonía, voz, imágenes y datos.
e) Los servicios de bares, restaurantes y hostelería en general.
f) Los servicios turísticos y de agencias de viajes.
g) Los servicios de reparación, mantenimiento y asistencia técnica, siempre que no vayan asociados a la venta con carácter ordinario o habitual.
h) Los servicios prestados por empresas de ocio y espectáculos, tales como cines, teatros, circos, ludotecas, parques infantiles y similares.
i) Las ventas por los fabricantes, dentro del recinto industrial, de los residuos y subproductos obtenidos en el proceso de producción, a no ser que se dirijan a consumidores finales.
j) Las ventas directas por agricultores y ganaderos de los productos agropecuarios, en estado natural o que ellos mismos han transformado, en el lugar de su producción.
k) la venta de medicamentos y productos farmacéuticos.
l) Los servicios de belleza, estética y salud, entre los que se incluyen específicamente los gimnasios.

Artículo 3. *Principios generales.*

La actividad comercial en Aragón se ejercerá en el marco del respeto a los siguientes principios:

a) Libertad de empresa en el marco de la economía de mercado.
b) Respeto de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.
c) Libre circulación de mercancías dentro del territorio español y comunitario.

d) Libertad de establecimiento y de prestación de servicios.

e) Protección y conservación del medio ambiente.

f) Protección del patrimonio histórico, artístico y cultural aragonés.

g) El desarrollo territorial equilibrado y sostenible de las actividades comerciales en el ámbito de Aragón.

h) La promoción de la igualdad de oportunidades y la formación técnica y profesional de las personas comerciantes y trabajadores del sector comercial, así como el respeto a los derechos laborales en general y a las normas en materia de prevención de riesgos laborales en particular.

Artículo 4. *Actividad comercial mayorista.*

1. Se entiende por actividad comercial de carácter mayorista el ejercicio habitual de adquisición de productos en nombre y por cuenta propios y su reventa a otros comerciantes o empresarios.

2. La actividad comercial mayorista no podrá ejercerse simultáneamente con la actividad comercial minorista en un mismo establecimiento, salvo que se mantengan debidamente diferenciadas de forma suficiente, precisa y clara y se respeten las normas específicas aplicables a ambas modalidades de distribución.

3. A efectos de ejercer actividad minorista en el mismo local que la actividad comercial mayorista, las ventas minoristas no podrán superar el 25 por 100 de facturación de las mayoristas. En todo caso se deberá comunicar al Registro de Actividades Comerciales de Aragón la realización de la actividad comercial minorista.

4. Queda prohibido que, en la oferta al público de mercancías de cualquier clase, se invoque por el vendedor su condición de fabricante o mayorista, a menos que reúna las circunstancias siguientes:

a) Que, en el primer caso, fabrique realmente la totalidad de los productos puestos a la venta y, en el segundo, realice sus operaciones de venta fundamentalmente a comerciantes minoristas.

b) Que los precios ofertados sean los mismos que aplica a otros comerciantes, mayoristas o minoristas, según los casos.

Artículo 5. *Actividad comercial minorista.*

Se entiende por actividad comercial de carácter minorista el ejercicio habitual de adquisición de productos en nombre y por cuenta propios para su reventa al consumidor final. Igualmente tendrá este carácter la venta realizada por los artesanos de sus productos en su propio taller.

Artículo 6. *Calificación de la actividad comercial.*

No modificará el carácter mayorista o minorista de la actividad comercial el eventual sometimiento de las mercancías a procesos de transformación, tratamiento o acondicionamiento que sean usuales en el comercio.

Artículo 7. *Cooperativas y economatos.*

1. Las cooperativas de consumidores y usuarios, así como cualesquiera otras que suministren bienes y servicios a sus socios y terceros, estarán obligadas a distinguir la oferta dirigida a los socios de la que se dirija al público en general.

Cuando la oferta de las cooperativas se dirija al público en general o no aparezca rigurosamente diferenciada de la que realicen a sus socios estará sometida a esta ley.

2. Los economatos y, en general, cualquier tipo de establecimiento que, de acuerdo con la legislación vigente, suministren bienes, productos o servicios exclusivamente a una colectividad de empleados no podrán en ningún caso suministrarlos al público en general, salvo que se determine, por razones extremas, la necesidad de abastecimiento de alimentos a la población, en cuyo caso el Departamento competente en materia de comercio emitirá la correspondiente autorización de suministro.

TÍTULO I

Ejercicio de la actividad de comercio

Artículo 8. *Requisitos para el ejercicio de la actividad comercial.*

1. Podrán ejercer la actividad comercial en Aragón las personas físicas y jurídicas que ostenten capacidad de obrar, según lo establecido en la legislación mercantil y civil, y cumplan los requisitos establecidos por esta ley y la normativa que sea de aplicación.

2. Son requisitos generales para el ejercicio de cualquier actividad comercial:

a) Estar dado de alta a efectos tributarios y de Seguridad Social.

b) Cumplir, en su caso, las normas técnico-sanitarias que sean de aplicación.

c) Acreditar, en el caso que sea necesario, la titulación y colegiación oficial, así como prestar las fianzas y demás garantías exigidas por la legislación vigente para la venta de determinados productos o la prestación de determinados servicios.

d) En caso de que la actividad concreta a realizar exija estar inscrito en un registro especial, acreditar la inscripción en él.

e) Ostentar, en su caso, los permisos, autorizaciones o licencias que sean legalmente exigibles para el ejercicio de la actividad.

3. Cualquier requisito adicional para el ejercicio de actividades comerciales deberá estar justificado por razones imperiosas de interés general, no ser discriminatorio y ser adecuado, necesario y proporcionado en sentido estricto a los objetivos que se persigan.

Artículo 9. *Correctas prácticas comerciales.*

1. El ejercicio de la actividad comercial se ejercerá con arreglo a la normativa mercantil y a los usos de comercio generalmente aceptados en cada plaza.

2. Asimismo se ajustará a lo dispuesto en esta ley y a lo dispuesto en la normativa sobre publicidad, protección de consumidores y usuarios, y cualquier otra que fuera de aplicación.

3. El comercio podrá ejercerse en establecimiento comercial o sin necesidad de establecimiento comercial. Las normas de esta ley relativas a la práctica del comercio sin necesidad de establecimiento comercial serán, asimismo, aplicables cuando dichas prácticas se lleven a cabo en establecimiento comercial.

CAPÍTULO I

Registro de Actividades Comerciales de Aragón

Artículo 10. *Registro de Actividades Comerciales de Aragón.*

1. Se crea el Registro de Actividades Comerciales de Aragón, que se configura como un Registro de carácter público y naturaleza administrativa, cuya inscripción será gratuita, existente a los solos efectos de información y publicidad. Dicho Registro estará adscrito al Departamento competente en materia de comercio.

2. El Registro de Actividades Comerciales de Aragón tiene como finalidades básicas:

a) Disponer de un censo actualizado de los establecimientos comerciales, ya sean permanentes o no, y de actividades comerciales sin establecimiento. Dicho censo tendrá fines estadísticos y publicitará las actividades comerciales llevadas a cabo en Aragón a efectos de dar protección y defensa a los consumidores y usuarios así como facilitar la actuación de las Administraciones públicas para la defensa del interés general.

b) Disponer de la información básica sobre la actividad comercial y su distribución territorial de la misma necesaria para el ejercicio de las competencias atribuidas a las Administraciones públicas.

3. La llevanza del Registro se realizará por medios telemáticos.

Artículo 11. *Deber de comunicación al Registro.*

1. Las personas físicas y jurídicas que ostenten capacidad de obrar y pretendan desarrollar una actividad comercial en Aragón deberán comunicarlo al Registro de Actividades Comerciales de Aragón.

2. Los empresarios que pretendan desarrollar su actividad comercial dentro de un establecimiento comercial permanente deberán comunicar sus datos al Registro en los primeros tres meses desde el inicio de su actividad, tal y como se establece en esta norma.

En el caso de que la actividad que vaya a desarrollarse se realice sin establecimiento o en un establecimiento no permanente será necesario realizar una comunicación al Registro con carácter previo al inicio de la actividad.

La falta de comunicación no impedirá el ejercicio de la actividad, sin perjuicio de la aplicación del régimen sancionador previsto en esta ley.

3. Entre los datos a comunicar al Registro figurarán, como mínimo, los siguientes:

a) Los datos identificativos del empresario o empresa.

b) Actividad o actividades a que se dedica.

c) El establecimiento o establecimientos donde va a desarrollarse la actividad comercial, su ubicación y nombre comercial y su calificación como permanente o no permanente.

d) En el caso de que la actividad comercial se realice sin establecimiento comercial, se señalarán los lugares o ámbito geográfico donde esta vaya a desarrollarse.

e) La duración de la actividad comercial. En el caso de que esta no tenga vocación de continuidad, deberá establecerse el periodo prefijado para su ejercicio.

f) En el caso de que la actividad comercial se realice mediante comercio electrónico de modo complementario a las modalidades definidas en esta ley, deberá comunicarse esta circunstancia así como la página web a través de la cual se van a realizar las ventas.

g) Cualesquiera otros datos que puedan ser relevantes para el interés general.

4. Cuando haya cambios en la información comunicada al Registro, el interesado tendrá la obligación de comunicar dichos cambios en el plazo de tres meses desde que se produzcan, salvo en los casos en los que se modifique la actividad comercial de permanente a no permanente, en cuyo caso el interesado tendrá la obligación de comunicar dichos cambios antes del día de inicio de la actividad no permanente.

Asimismo, deberá comunicarse la baja en el ejercicio de la actividad en el plazo de un mes desde que se produzca esta. En los casos de actividades no permanentes no será necesaria la comunicación de la baja del ejercicio de la actividad.

Artículo 12. *Encargado del Registro.*

1. El encargado del Registro podrá, actuando de oficio y previa audiencia del interesado, con base a la documentación de la que tenga conocimiento, anotar los datos oportunos de las empresas y establecimientos comerciales a que se refiere el artículo anterior, así como rectificar y cancelar los ya existentes.

2. El encargado del Registro podrá dirigirse a las Administraciones tributarias y de Seguridad Social en demanda de datos para actualizar el Registro.

3. Las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Servicios de Aragón comunicarán trimestralmente al Registro la variación que experimenten los datos de las empresas que formen parte de su ámbito de actuación.

CAPÍTULO II

Establecimientos comerciales

Artículo 13. *Establecimiento comercial.*

1. A los efectos de esta ley, tendrán la consideración de establecimientos comerciales todas las instalaciones inmuebles o móviles de venta al por menor en las que el empresario ejerza su actividad, ya sea de forma permanente o no.

2. Los establecimientos comerciales podrán ser individuales o colectivos. Tendrá la consideración de establecimiento comercial colectivo, o recinto comercial, el conjunto de

establecimientos destinados a la realización de actividades comerciales situados en uno o más edificios conectados o situados en un mismo parque o zona gestionado bajo una sola titularidad o con un criterio de gestión unitaria compartiendo servicios comunes.

Artículo 14. *Licencias.*

Las licencias para la apertura de los establecimientos comerciales serán concedidas por el Ayuntamiento con arreglo a la normativa vigente.

Artículo 15. *Establecimientos comerciales permanentes.*

1. Tendrán la consideración de establecimientos comerciales permanentes aquellos en los que se desarrolle profesionalmente una actividad comercial con vocación de continuidad.

2. Se considera que un establecimiento comercial tiene vocación de continuidad cuando se prevé que la actividad comercial que se desarrollará en el mismo será superior a seis meses.

3. Los establecimientos comerciales permanentes tendrán la consideración de colectivos, si agrupan distintos establecimientos comerciales, o individuales.

Artículo 16. *Establecimiento comercial no permanente.*

1. Tendrán la consideración de establecimientos comerciales no permanentes aquellos que no tengan vocación de continuidad para el ejercicio del comercio.

2. Con carácter previo al ejercicio de la actividad, será obligatorio comunicar al Registro de Actividades Comerciales de Aragón la voluntad del empresario de ejercer el comercio en un establecimiento no permanente, conforme a lo establecido en el artículo 11.

3. Los establecimientos comerciales no permanentes tendrán la consideración de colectivos, si agrupan distintos establecimientos comerciales, o individuales.

Artículo 17. *Grandes superficies comerciales.*

1. Se considerarán grandes superficies a los efectos de esta ley los establecimientos comerciales que tengan una superficie de más de 2.500 metros cuadrados.

Por superficie, a los efectos del cómputo de gran superficie, se entiende la edificada y dedicada a sala o espacio de exposición y ventas destinada a la actividad comercial minorista.

2. Reglamentariamente se podrá establecer un sistema de cómputo de superficie específico para determinados tipos o clases de establecimiento que, por la especificidad del género o negocio a que se dediquen, requieran una gran extensión de superficie de exposición y venta.

3. Reglamentariamente, y siempre y cuando, fundadamente, no se prevea lesión al interés general, se podrá aumentar la superficie necesaria para tener la consideración de gran superficie. A tal fin el Departamento competente en materia de comercio incoará un procedimiento en el que se dará audiencia al municipio y Comarcas afectados, así como la oportuna información y audiencia públicas.

4. Reglamentariamente, atendiendo siempre a fundadas razones imperiosas de interés general, se fijarán las condiciones para declarar de oficio zonas especialmente vulnerables en las cuales no sea preciso alcanzar la superficie de 2.500 metros cuadrados para la consideración de gran superficie.

Por zona especialmente vulnerable se entiende el territorio o ámbito geográfico concreto con elevado envejecimiento de la población, elevadas distancias a equipamientos comerciales, elevada dispersión geográfica de la población y déficit de infraestructuras viarias, entre otras.

En cada zona especialmente vulnerable, atendidas sus especiales características en función de los intereses generales a proteger, se determinará la superficie precisa para que un establecimiento comercial tenga la consideración de gran superficie. En función de la circunstancia que determine su vulnerabilidad, y dentro del marco de lo establecido en esta ley, se podrán establecer requisitos adicionales de protección del interés general.

5. Para la declaración de una zona como especialmente vulnerable, el Departamento competente en materia de comercio incoará un procedimiento en el que se dará audiencia al

municipio y Comarcas afectados, se dará la oportuna información y audiencia públicas y concluirá, si procede, con la determinación de zona especialmente vulnerable por acuerdo del Gobierno de Aragón, en cuya decisión se tendrán en cuenta razones imperiosas de interés general y las razones expuestas en el apartado anterior.

Artículo 18. *Licencia comercial.*

1. La instalación de todo tipo de establecimientos comerciales no estará sujeta a licencia o autorización comercial autonómica.

No obstante, y con fin de protección del interés general, la instalación de las grandes superficies estará sujeta a licencia comercial. La competencia para el otorgamiento de esta licencia corresponderá al Departamento competente en materia de comercio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. La licencia comercial tiene como finalidad comprobar la ausencia de afección al interés general de la actividad. La tramitación para la obtención de la licencia comercial y, en su caso, el otorgamiento de esta solo procederá una vez que el Ayuntamiento correspondiente haya concedido expresamente la licencia urbanística y ambiental de actividades clasificadas. En ningún caso podrá entenderse concedida la licencia comercial sin la previa obtención de las correspondientes licencias urbanística y ambiental de actividades clasificadas.

3. En el caso de que la licencia concedida a una gran superficie comercial consistente en un establecimiento colectivo sea de tal precisión que permita conocer los establecimientos individuales proyectados y determinar su falta de afección al interés general, podrá establecerse en la concesión la exención de la obligación de solicitar licencia comercial por los titulares de dichos establecimientos individuales que sean de por sí gran superficie comercial. Dicha exención determinará las circunstancias que han de darse para que surta efecto; en caso de modificación de estas, se especificará la obligación de solicitud de licencia comercial.

4. Se deberá solicitar, asimismo, licencia comercial en el caso de grandes superficies comerciales en las que haya un cambio de actividad principal que determine su sujeción al régimen de licencia comercial con arreglo a lo dispuesto en la ley. El mero cambio de titularidad no está sujeto a licencia comercial, ni tampoco el cambio de actividad cuando sea de naturaleza similar a la anterior.

En el caso de tramitación de nueva licencia municipal por aumento de superficie de una superficie comercial en la cual ya hubiera recaído licencia comercial, no hará falta nueva solicitud de licencia comercial si la superficie no aumenta más del 20 por 100 en establecimientos colectivos y 10 por 100 en individuales, respecto de la licencia comercial inicial concedida.

De igual modo, se deberá solicitar licencia comercial en la tramitación de la modificación de licencias municipales correspondientes al caso de superficies comerciales en las que haya un aumento de la superficie de venta que determine su sujeción al régimen de grandes superficies comerciales con arreglo a lo dispuesto en la ley.

Artículo 19. *Obligaciones del Ayuntamiento donde se prevé la ubicación de la gran superficie comercial.*

1. Solicitadas las preceptivas licencias urbanísticas y medioambientales, el Ayuntamiento deberá poner en conocimiento del interesado la necesidad o no de la obtención de la licencia comercial regulada por esta ley, así como de los plazos establecidos para la obtención de las licencias municipales, órgano competente para su resolución y sentido del silencio administrativo para el caso de producirse el mismo.

2. El Ayuntamiento pondrá al interesado en conocimiento de la circunstancia a que especialmente se refiere el apartado anterior en la primera comunicación que le remita tras la solicitud de la licencia urbanística y ambiental de actividades clasificadas.

3. Otorgadas expresamente las licencias municipales, el Ayuntamiento remitirá al Departamento competente en materia de comercio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón copia de la documentación precisa para la tramitación del procedimiento de concesión de la licencia comercial. Al remitir la documentación, el Ayuntamiento notificará dicha circunstancia al interesado.

4. Reglamentariamente se determinará la documentación precisa que deberá remitir el Ayuntamiento al Departamento competente en materia de comercio a que se refiere el apartado anterior, que incluirá, al menos, copia de la memoria explicativa de la actividad a desarrollar, los planos del establecimiento y de su situación y las licencias urbanísticas y ambientales otorgadas por el Ayuntamiento. Si, recibida la documentación, esta no se considerara suficiente, el citado Departamento podrá solicitar al Ayuntamiento o, en cualquier caso, directamente al interesado, que se adicione otra documentación que estime conveniente, quedando suspendido el plazo para dictar resolución.

Si el Ayuntamiento no remite la documentación señalada, el Departamento competente podrá incoar el procedimiento de concesión de la licencia comercial si juzga que tiene datos e informes suficientes para ello, sin perjuicio de cualesquiera otras actuaciones a que le habilite la legislación sobre régimen local.

5. Recibida la documentación por el Departamento competente en materia de comercio, se acusará recibo al Ayuntamiento remitente y se notificará al interesado dicha recepción indicándole el plazo de resolución, órgano competente para ello y sentido del silencio administrativo. Incoado, en su caso, el procedimiento en la forma descrita en el apartado anterior, se comunicará dicha incoación al Ayuntamiento y al interesado.

Artículo 20. *Procedimiento para la obtención de licencia comercial.*

1. El procedimiento de concesión de la licencia comercial se regirá, sin perjuicio de lo establecido en esta ley, por los trámites del procedimiento administrativo común e incluirá en todo caso una fase de información pública no inferior a veinte días.

2. En tanto no se resuelva el procedimiento relativo a la licencia comercial, no podrá realizarse, en ejecución de las licencias municipales obtenidas, obra ni ejercicio de actividad alguna por parte del solicitante, debiendo considerarse en suspenso las licencias municipales.

3. En la tramitación del procedimiento se solicitarán los informes pertinentes de los distintos Departamentos o Administraciones públicas competentes en función del interés general que pueda verse afectado, con suspensión del plazo de resolución, suspensión que, para ser efectiva, deberá comunicarse al interesado.

4. El plazo máximo de resolución del procedimiento será de tres meses desde la recepción de la documentación remitida por el Ayuntamiento en el Departamento competente en materia de comercio o, en su defecto, desde la incoación de oficio por el citado Departamento, salvo en el caso de establecimientos colectivos, en el que será de cuatro meses.

Transcurrido el plazo de resolución sin haberse notificado esta, el solicitante podrá entender concedida la licencia comercial por silencio administrativo, en los términos establecidos en la legislación del procedimiento administrativo común.

La licencia comercial no supondrá, en ningún caso, validación de exámenes técnicos o de comprobaciones de legalidad urbanística o medioambiental, así como de cualesquiera otras materias que deban efectuarse con motivo de la concesión de las previas licencias municipales. En el trámite de concesión de la licencia comercial no podrán revisarse actuaciones previas propias de la competencia municipal.

5. La licencia comercial se concederá por tiempo indefinido.

Artículo 21. *Denegación de la licencia comercial.*

1. Las circunstancias que condicionen o, en su caso, justifiquen la denegación de la licencia comercial habrán de basarse en alguna de las siguientes razones imperiosas de interés general:

a) La protección del medio ambiente.
b) La protección del entorno urbano.
c) La protección del patrimonio histórico, artístico y cultural.

2. La licencia comercial únicamente se denegará si el establecimiento y su actividad lesionan el interés general sin posibilidad de adopción de condicionamientos o medidas correctoras que preserven el citado interés general. Para denegar la licencia se valorará, entre otros extremos:

a) Que la actividad que pueda generar el establecimiento en su entorno o área de influencia afecte gravemente a la imagen, promoción o conservación del patrimonio cultural, parques culturales o espacios naturales, así como de su entorno jurídicamente protegido.

b) Que el proyecto no justifique la capacidad de las infraestructuras viarias para dar satisfacción a la afluencia de público y tráfico de mercancías, así como para la evacuación del establecimiento en caso de siniestro.

c) Que el establecimiento produzca un efecto de pérdida de servicios básicos o de abastecimiento en zonas del territorio con grave incidencia en población de tercera edad o dependiente.

d) Que el establecimiento produzca un efecto ambiental en la zona que deteriore el medio ambiente urbano, en particular cuando supere los niveles de ruido establecidos por la normativa vigente, y ello como consecuencia de la previsible afluencia de público y tráfico de mercancías.

e) Que el establecimiento vaya a producir de modo inevitable y en corto plazo un abandono de importantes zonas comerciales de la ciudad o población que no sean susceptibles de otros usos y que conlleve también el desuso de infraestructuras construidas con motivo de su creación, pudiendo generar esta situación problemas de seguridad ciudadana o de salubridad en la población.

3. Si no existe posibilidad de adopción de condicionamientos o medidas correctoras que preserven el interés general, se denegará la licencia. En consecuencia, en los casos que se citan en el apartado anterior, salvo en el último, podrán establecerse obligaciones complementarias que posibiliten una licencia sujeta a un condicionado:

a) Respecto a la imagen, promoción o conservación del patrimonio cultural, parques culturales o espacios naturales, y su entorno, se podrán imponer obligaciones complementarias cuya aceptación sea condicionante para la obtención de la licencia.

b) Respecto de la capacidad de las infraestructuras para dar satisfacción a la afluencia de público y para la evacuación del establecimiento en caso de siniestro, se podrán establecer obligaciones complementarias cuya aceptación sea condicionante para la obtención de la licencia.

c) Respecto de la pérdida de servicios básicos o de abastecimiento en zonas del territorio con grave incidencia en sectores de población de tercera edad o dependiente, se podrá imponer, entre otras, la obligación de garantizar el mencionado abastecimiento o prestación de servicios de carácter básico relacionados con la actividad a prestar por el establecimiento. Dicha obligación podrá establecerse como condicionante para la obtención de la licencia.

d) Respecto del deterioro del medio ambiente urbano, podrán imponerse, entre otras, medidas de corrección del nivel de ruidos con carácter condicionante a la obtención de la licencia. Cuando el deterioro obedezca a razones de afluencia o ruidos externos al establecimiento, no cabrá la imposición de medidas correctoras.

4. Todo lo anterior se entiende sin perjuicio de que, en la tramitación de la licencia, el interesado pueda proponer las medidas correctoras que estime oportunas y estas se consideren suficientes y viables.

CAPÍTULO III

Ejercicio del comercio sin establecimiento comercial

Artículo 22. *Ventas automáticas.*

1. Se considera venta automática aquella en la cual el comprador adquiere la mercancía, o el servicio de que se trate, directamente de una máquina preparada a tal efecto, sin que exista intervención alguna del vendedor o de sus dependientes. El pago podrá realizarse mediante cualquier medio admitido en el tráfico comercial.

2. Las máquinas destinadas a este tipo de venta deberán reunir los requisitos que reglamentariamente se determinen y, en todo caso, los siguientes:

a) Acreditar el cumplimiento de la normativa técnica pertinente.

b) Contener un sistema automático de recuperación del importe para los supuestos de error, inexistencia de mercancías o mal funcionamiento de la máquina.

c) Llevar claramente expuesto el nombre o razón social y el domicilio del empresario a quien pertenecen, así como un número de teléfono al que dentro de los horarios de apertura se puedan cursar avisos en los supuestos de avería y reclamación. En el supuesto de que la máquina expida productos de alimentación, se deberán exponer de manera clara y visible los números de los registros obligatorios para vender este tipo de productos.

d) Facilitar al consumidor el precio exacto de los productos o servicios que vendan, así como las instrucciones para la obtención del producto.

Artículo 23. *Ventas ambulantes.*

1. Se considera venta ambulante aquella actividad comercial minorista realizada fuera del establecimiento comercial permanente, con empleo de instalaciones móviles, en los lugares y fechas autorizados para ello.

2. Los municipios podrán regular la venta ambulante mediante las correspondientes ordenanzas municipales, estableciendo para ello límites y requisitos fundados en razones de protección del entorno urbano, de orden público, sanitarias y de policía u otras de razones imperiosas de interés general.

3. Para el ejercicio de la venta ambulante se exigirán, además de los requisitos generales establecidos en esta ley, y sin perjuicio de las competencias de los municipios y las comarcas en sus respectivos territorios, los particulares siguientes:

a) Estar en posesión de la correspondiente licencia o autorización municipal, con pronunciamiento expreso favorable a la realización de la actividad ambulante.

b) Estar al corriente de sus obligaciones tributarias y de seguridad social.

c) Cumplir los requisitos establecidos por la normativa específica reguladora del producto objeto de venta.

4. La autorización municipal, en su caso, será siempre de carácter personal y tendrá una duración limitada.

Artículo 24. *Ordenanzas municipales sobre venta ambulante.*

1. Las ordenanzas municipales regularán el régimen de venta ambulante especificando, en su caso, lo siguiente:

a) Delimitación de los perímetros urbanos donde podrá realizarse.

b) Determinación del número máximo de puestos de venta ambulante y de las autorizaciones a conceder por la Administración municipal, superficie y ubicación concreta de los puestos, así como de los productos cuya venta se autoriza.

c) Fechas y horarios para el ejercicio de cualesquiera de las distintas modalidades de venta ambulante.

d) Controles que aseguren un efectivo cumplimiento de las obligaciones contempladas por la legislación vigente.

e) Descripción de las distintas modalidades de venta ambulante con arreglo a las categorías establecidas en esta ley.

2. En ningún caso podrán ser objeto de venta ambulante los bienes o productos cuya propia normativa lo prohíba, especialmente los de carácter alimenticio, con excepción de los ofrecidos directamente por el productor en los términos establecidos en el artículo 25.d), y aquellos otros que, por razón de su presentación u otros motivos, no cumplan la normativa técnico-sanitaria y de seguridad.

Artículo 25. *Modalidades de venta ambulante.*

La venta ambulante podrá adoptar, entre otras, alguna de las siguientes modalidades:

a) Ventas en mercados fijos, anexos a los mercados municipales de carácter permanente.

b) Ventas en mercados periódicos, de carácter tradicional, siempre que se limiten a un día de la semana, sin perjuicio de que las ordenanzas municipales reguladoras puedan establecer mayores plazos.

c) Ventas en mercados ocasionales con motivo y durante la celebración en las localidades de fiestas u otros acontecimientos populares.

d) Ventas en lugares instalados en la vía pública de productos alimenticios perecederos de temporada o artesanales, bien por los agricultores o artesanos de forma directa, bien a través de sus asociaciones o cooperativas.

e) Ventas desde furgones móviles de todo tipo de productos cuya normativa específica no lo prohíba.

f) Ventas en lugares no destinados al tipo concreto de actividad comercial de productos o servicios en que consista la venta.

g) Ventas en mercadillos benéficos. Se considerarán mercadillos benéficos aquellos cuyos rendimientos vayan a parar a una organización sin ánimo de lucro. En la publicidad de los mismos deberá constar dicha organización como destinataria de los ingresos y así se hará constar en la comunicación al Registro de Actividades Comerciales de Aragón.

CAPÍTULO IV

Normativa especial sobre algunos tipos o modalidades de venta

Artículo 26. *Comercio electrónico.*

1. Los contratos que se formalicen mediante vía electrónica deberán someterse a la normativa vigente en materia de servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico, así como cualquier otra que le sea de aplicación. En especial, deberá cumplirse con los requisitos establecidos en la misma relativos a la información previa y posterior a la formalización del contrato y a las obligaciones entre las partes derivadas de la perfección del contrato.

2. El Gobierno de Aragón, dentro de la estrategia de innovación en el comercio, realizará las actuaciones precisas para el fomento de los servicios de la Sociedad de la Información en el comercio. En este sentido, desarrollará especialmente políticas activas de información y fomento, incluidas las líneas subvencionables que se estimen oportunas, con el fin de impulsar el conocimiento, renovación, uso y actualización de los métodos telemáticos como parte importante de su actividad comercial.

Artículo 27. *Venta de artículos fuera de temporada (outlets).*

1. La venta de bienes en condiciones más ventajosas que las habituales, que por sus características objetivas estén fuera de temporada o descatalogados y que no comporten riesgo ni daño para el adquirente, se realizará mediante la modalidad de *outlet*. Estos bienes no podrán tener la consideración de saldos.

2. En los artículos que se vendan bajo esta denominación, deberá figurar el precio anterior de venta junto al precio actual.

3. La venta de este tipo de artículos se realizará en establecimientos con la denominación de *«outlet»* y deberán estar convenientemente publicitados como tales en un lugar visible al público en general.

En dichos establecimientos queda prohibida la venta de productos distintos de los enunciados en este artículo.

4. Cuando se realicen ventas de este tipo de productos en establecimientos no dedicados exclusivamente a esta modalidad de venta, dichos productos deberán estar físicamente separados.

Artículo 28. *Ventas de bienes de segunda mano.*

1. Son bienes de segunda mano aquellos que han tenido un uso anterior y, transcurrido este, se ponen a la venta.

La venta de bienes de segunda mano no comprenderá la venta de antigüedades, entendiéndose por estas todos aquellos objetos cuyo precio o valor venga determinado por

su fecha de ejecución, materiales, modo de fabricación, escasez en el mercado u otras circunstancias de entidad.

2. Los establecimientos que vendan bienes de segunda mano deberán anunciar tal actividad, indicar cuáles son estos bienes, la antigüedad aproximada de los mismos y si tienen algún defecto o deficiencia.

3. La venta de bienes de segunda mano realizada sin establecimiento deberá, asimismo, cumplir con lo dispuesto en el apartado anterior.

TÍTULO II

Actividad promocional del comercio

Artículo 29. *Principios generales.*

1. La actividad promocional del comercio deberá de ejercerse con respeto a lo dispuesto en esta ley y, en especial, a la normativa sobre publicidad y protección de consumidores y usuarios.

2. En ningún caso serán admisibles las modalidades de venta consistentes en la remisión al consumidor y usuario de bienes u ofertas de servicios con el fin de provocar su tácito consentimiento, de forma que si no desea su adquisición se vea obligado a devolverlos al vendedor.

Artículo 30. *Ventas promocionales.*

1. Se consideran ventas promocionales aquellas en las que las ofertas de bienes o de prestación de servicios hechas por el vendedor a los compradores se realizan en condiciones más ventajosas que las habituales con el fin de fomentar el conocimiento de un establecimiento o la venta de un producto.

2. Las actividades de promoción de ventas podrán simultanearse en un mismo establecimiento comercial, excepto en los supuestos de venta en liquidación y cualquier otro que pudiera prever la normativa aplicable a la materia, siempre y cuando exista la debida separación entre ellas y se respeten los deberes de información.

3. Solo serán lícitas cuando respeten lo dispuesto en los artículos siguientes y demás legislación vigente que les sea de aplicación.

Artículo 31. *Ventas a pérdida.*

1. No se podrán ofertar ni realizar ventas al público con pérdida, salvo en los supuestos legalmente establecidos.

2. Se considerará que existe venta con pérdida cuando el precio aplicado a un producto sea inferior al de adquisición según factura, deducida la parte proporcional de los descuentos que figuren en la misma, o al de reposición si este fuese inferior a aquel o al coste efectivo de producción si el artículo hubiese sido fabricado por el propio comerciante, incrementados en las cuotas de los impuestos indirectos que graven la operación.

Las facturas se entenderán aceptadas en todos sus términos y reconocidas por sus destinatarios cuando no hayan sido objeto de reparo en el plazo de los veinticinco días siguientes a su remisión. En el caso de que no sean conformes, se dispone sobre la anterior un plazo adicional de diez días para su subsanación y nueva remisión de la correspondiente factura rectificada. A los efectos de lo dispuesto en este artículo, no se tendrán en cuenta las modificaciones contenidas en facturas rectificativas emitidas en fecha posterior a los plazos indicados.

3. No se computarán, a los efectos de la deducción en el precio a que se refiere el apartado anterior, las retribuciones o las bonificaciones de cualquier tipo que signifiquen compensación por servicios prestados.

4. En ningún caso, las ofertas conjuntas o los obsequios a los compradores podrán utilizarse para evitar la aplicación de lo dispuesto en el presente artículo.

Artículo 32. *Ventas con prima.*

1. Se consideran ventas con prima aquellas en las que el comerciante utiliza concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares vinculados a la oferta, promoción o venta de determinados productos o servicios.

2. Durante el período de duración de la oferta con prima queda prohibido modificar el precio o la calidad del producto principal al que aquélla acompaña.

3. Los casos en que proceden, formas, duración, efectos y garantías se ajustarán a lo dispuesto en la legislación vigente sobre defensa de consumidores y usuarios.

4. En todo momento la Administración pública podrá dirigirse a los comerciantes que practiquen esta modalidad de venta, de oficio o a petición de los compradores, asociaciones de consumidores u otros comerciantes, para exigirles la información necesaria sobre la veracidad de la oferta, duración y, en general, para poder constatar el cumplimiento de la legislación vigente.

Artículo 33. *Ventas en rebajas.*

1. Se entiende que existe venta en rebajas cuando los artículos objeto de la misma se ofertan, en el mismo establecimiento en el que se ejerce habitualmente la actividad comercial, a un precio inferior al fijado antes de dicha venta.

2. Las ventas en rebajas podrán tener lugar en los periodos estacionales de mayor interés comercial según el criterio de cada comerciante.

3. La duración de cada periodo de rebajas será decidida libremente por cada comerciante.

4. En las ventas en rebajas las reducciones de los precios deberán consignarse exhibiendo, en porcentaje o en cifra, junto al precio habitual practicado por el mismo vendedor, el precio rebajado. En todo momento la Administración autonómica podrá exigir, de oficio o a petición del comprador o de una asociación de consumidores, la prueba de la autenticidad del precio indicado como habitual.

Artículo 34. *Artículos objeto de rebajas.*

Los artículos objeto de la venta en rebajas deberán haber estado incluidos con anterioridad en la oferta habitual de ventas. Especialmente queda prohibido ofertar, como rebajados, artículos deteriorados, así como los que hayan sido adquiridos expresamente para este fin.

Artículo 35. *Actividad publicitaria de las rebajas.*

Las ventas en rebajas y su duración deberán exponerse de forma que sea visible desde el exterior, incluso cuando el establecimiento permanezca cerrado, para público conocimiento e información.

Artículo 36. *Ventas en liquidación.*

1. Se entiende por venta en liquidación la venta de carácter excepcional y de finalidad extintiva de determinadas existencias de productos que, anunciada con esta denominación u otra equivalente, tiene lugar en ejecución de una decisión judicial o administrativa, o es llevada a cabo por el comerciante o por el adquirente por cualquier título del negocio de aquel en alguno de los casos siguientes:

a) Cesación total o parcial de la actividad de comercio. En el supuesto de cese parcial tendrá que indicarse la clase de mercancías objeto de liquidación.

b) Cambio de ramo de comercio o modificación sustancial en la orientación del negocio.

c) Cambio de local o realización de obras de importancia en el mismo.

d) Cualquier supuesto de fuerza mayor que cause grave obstáculo al normal desarrollo de la actividad comercial.

2. La duración máxima de la venta en liquidación será de un año.

3. No procederá efectuar una nueva liquidación en el mismo establecimiento de productos similares a la anterior en el curso de los tres años siguientes, excepto cuando esta

última tenga lugar en ejecución de decisión judicial o administrativa, por cesación total de la actividad o por causa de fuerza mayor.

4. No podrán ser objeto de este tipo de actividad comercial aquellos productos que no formaran parte de las existencias del establecimiento, o aquellos que fueron adquiridos por el comerciante con objeto de incluirlos en la liquidación misma.

Artículo 37. *Requisitos para realizar una venta en liquidación.*

1. Para que se pueda proceder a una venta en liquidación será necesario que se comunique dicha decisión al Departamento competente en materia de comercio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, precisando la causa y la duración máxima de la venta en liquidación. Transcurridos veinte días sin resolución en contrario debidamente razonada por el citado Departamento, podrá el comerciante iniciar la liquidación en la fecha fijada en su solicitud exhibiendo en un lugar visible del establecimiento la comunicación antes aludida, debidamente sellada.

2. En caso de que dicho Departamento se oponga a la venta en liquidación por no ajustarse esta a lo dispuesto en el artículo anterior, la misma no podrá realizarse. Si no se opusiere, deberá inscribir la comunicación en el Registro de Actividades Comerciales de Aragón.

Artículo 38. *Ventas de saldo.*

1. Se considera venta de saldos la de productos cuyo valor de mercado aparezca manifiestamente disminuido a causa del deterioro, desperfecto, desuso u obsolescencia de los mismos, sin que un producto tenga esta consideración por el solo hecho de ser un excedente de producción o de temporada.

2. No cabe calificar como venta de saldos la de aquellos productos cuya venta bajo tal régimen implique riesgo o engaño para el comprador, ni la de aquellos productos que no se venden realmente por precio inferior al habitual.

3. Las ventas de saldos deberán anunciarse necesariamente con esta denominación o con la de venta de restos o venta de *stocks*.

4. En el caso de realizarse venta de saldos, el comerciante está obligado a advertir al comprador de las circunstancias concretas que concurran en los mismos, y cuando se trate de artículos deteriorados o defectuosos, deberá constar tal circunstancia de manera precisa y ostensible.

Artículo 39. *Requisitos para realizar ventas de saldos.*

1. Las ventas de saldos se realizarán en establecimientos comerciales fijos o ambulantes dedicados a esta finalidad.

2. Cuando se realicen ventas de saldos en establecimientos no dedicados exclusivamente a esta modalidad de venta, este tipo de artículos deberán estar físicamente separados de aquellos que no lo estén. Los precios de los artículos de venta en saldo deberán indicar además el precio habitual del producto.

3. Aquellos comerciantes que practiquen la modalidad de ventas de saldos de manera no exclusiva deberán cumplir, además de los requisitos expresados en el artículo 8, las siguientes condiciones:

a) Comunicar al Departamento competente en materia de comercio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón su deseo de llevar a cabo una venta de saldo, indicando la fecha prevista de inicio de la oferta y el tipo de producto ofrecido. Si transcurridos siete días no hay notificación motivada en contra, se entenderá que se puede proceder a la oferta de ventas en saldo.

b) No hacer publicidad de esta modalidad de venta hasta transcurridos siete días de la presentación de la comunicación descrita en el apartado anterior.

c) Exponer en lugar visible del establecimiento o puesto ambulante una copia sellada de la citada comunicación.

4. Los comerciantes que deseen dedicarse exclusivamente a la venta de artículos de saldo deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Rotular de manera clara el establecimiento o puesto de venta en que vayan a efectuar la oferta de ventas en saldo con el indicativo «ventas de saldos o venta de stocks» exclusivamente.

b) Comunicar al Registro de Actividades Comerciales de Aragón el tipo de artículos a ofertar y los lugares donde va a realizarse la oferta.

Artículo 40. *Venta con descuento.*

1. Se consideran ventas con descuento aquellas en que los bienes o mercancías se ofrecen al público con un determinado descuento, normalmente expresado en un tanto por ciento, con relación a los precios habitualmente practicados por el comerciante.

2. Las ventas con descuento solo podrán efectuarse cumpliendo con los siguientes requisitos:

a) Los productos o artículos ofrecidos no deberán estar afectados por causa alguna que reduzca su valor.

b) La reducción del precio habitual de venta no constituirá, en ningún caso, venta a pérdida.

c) Disponer de existencias suficientes para satisfacer la demanda previsible.

3. La aplicación del descuento no se traducirá en ningún caso en un trato injustificadamente discriminatorio de los diferentes compradores.

4. En todo momento el Departamento competente en materia de comercio podrá dirigirse a los comerciantes que practiquen esta modalidad de venta, de oficio o a petición de los compradores, asociaciones de consumidores y usuarios, u otros comerciantes, para exigirles la información necesaria para comprobar la veracidad de su oferta, su duración y, en general, poder constatar el cumplimiento de la legislación vigente.

TÍTULO III

Actuación pública en relación a la actividad comercial

Artículo 41. *Actuación de la Administración pública en materia de comercio.*

1. El Gobierno de Aragón, a través del Departamento competente en materia de comercio, fomentará la innovación, el desarrollo y la modernización de la actividad comercial, así como su dinamización, en todo el territorio de la Comunidad Autónoma.

2. Dicha política tendrá como líneas principales de actuación las siguientes:

a) Fomentar una formación permanente, continuada y actualizada a empresarios y trabajadores del sector con el fin de lograr una mejora en su cualificación profesional que posibilite una mayor productividad, eficiencia y eficacia en su gestión.

b) Apoyar técnica y financieramente la introducción de nuevas tecnologías, la integración y asociacionismo de empresas y, en general, cualquier acción o proyecto que redunde en la obtención de canales de comercialización con menores costes de intermediación, mayor eficacia y mejor servicio y calidad para el consumidor y usuario.

c) Promover proyectos de desarrollo de un adecuado urbanismo comercial.

d) Promover herramientas adecuadas para el desarrollo de la actividad comercial con el objetivo de incrementar el empleo de calidad y evitar la destrucción de puestos de trabajo, apoyando de este modo la creación de empleo emergente.

e) Promover las medidas adecuadas para suplir o equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puede encontrarse, individual o colectivamente, el consumidor o usuario.

f) Desarrollar una estrategia de innovación en la actividad comercial, especialmente en nuevas tecnologías, tendente a la modernización, al aumento de la eficacia y eficiencia de este sector de la actividad económica.

g) Promover una oferta comercial variada en todo el territorio de Aragón, especialmente en las zonas menos pobladas y de más difícil abastecimiento.

h) Protección de las estructuras comerciales que son muestra de nuestra identidad cultural, en concreto, del pequeño comercio y del comercio de proximidad.

i) Protección y fomento de las actividades comerciales emprendedoras.

3. Con el fin de cumplir lo dispuesto en los párrafos anteriores, el Gobierno de Aragón aprobará, a instancia del Departamento competente en materia de comercio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, un Plan General de Comercio en Aragón que tendrá por objeto fomentar un sector comercial, eficiente y competitivo, dando prioridad al comercio urbano y de proximidad, que asegure el aprovisionamiento de la población, con el mejor nivel de servicio posible al mínimo coste de distribución, aplicando las prácticas comerciales que permitan una mejora continua en los precios, la calidad y el servicio ofrecido a los consumidores, a partir de la libre y leal competencia de todos los agentes involucrados, y en el que todas las empresas comerciales, cualquiera que sea su tamaño, puedan coexistir de forma equilibrada.

4. Asimismo, para la aplicación y desarrollo en un municipio concreto del Plan General de Comercio en Aragón se podrán aprobar Planes Locales de Comercio. La aprobación de estos Planes corresponderá al Gobierno de Aragón a instancia del Departamento competente en materia de comercio.

Artículo 42. *Equipamiento comercial de los municipios.*

1. El Gobierno de Aragón velará por el adecuado desarrollo del equipamiento comercial de los municipios de Aragón.

2. El equipamiento comercial está constituido por la dotación de establecimientos comerciales, tanto de carácter individual como colectivo, y se define atendiendo a las características territoriales de los municipios, a los distintos formatos comerciales y a la sostenibilidad del desarrollo urbano, rural y medioambiental.

3. La configuración del equipamiento comercial deberá cumplir los siguientes objetivos de interés general:

a) La protección del medio ambiente y del entorno urbano.
b) La ordenación del territorio y la conservación del patrimonio cultural.
c) La protección de los derechos de los consumidores y destinatarios de los servicios.

Artículo 43. *Informe sobre planeamiento urbanístico.*

1. En la aprobación definitiva de los planes urbanísticos o de sus modificaciones o revisiones, siempre que se definan por primera vez, o se modifiquen, suelos destinados a usos comerciales o zonas destinadas a equipamientos comerciales, el órgano competente para dicha aprobación solicitará, con carácter previo, informe del titular del Departamento competente en materia de comercio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

2. El citado informe se referirá a la coherencia en la configuración del equipamiento comercial en atención al modelo de desarrollo del municipio y a su configuración, con especial referencia a la incidencia del equipamiento comercial previsto en relación a los municipios del entorno. Se atenderá especialmente a si la configuración comercial favorece o no el modelo de ciudad compacta, si las nuevas zonas comerciales prevén la armonía de usos del espacio urbano así como la incidencia que la nueva actividad comercial pueda tener sobre el municipio y su área de influencia.

3. El Departamento competente en materia de comercio tendrá el plazo de un mes para evacuar dicho informe. De no evacuarse este informe en dicho plazo, se entenderá favorable al planeamiento proyectado.

4. En el caso en los que la previsión de los usos del suelo destinado a equipamientos comerciales contenidos en la aprobación definitiva de los Planes urbanísticos o de sus modificaciones o revisiones sea contrario a la normativa vigente en materia de comercio, el Departamento podrá emitir un informe desfavorable, motivando las causas y proponiendo, en su caso, la aplicación de medidas correctoras.

5. En caso de que el planeamiento informado favorablemente por el Departamento competente en materia de comercio de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón contuviera un importante grado de detalle y viniera acompañado de documentación complementaria que indicara la actividad a desarrollar en los equipamientos comerciales contenidos en él, podrá excepcionarse la obligación de solicitud de licencia comercial

autonómica en la tramitación por el Ayuntamiento del procedimiento de licencia respecto de los establecimientos incluidos en dicho planeamiento que en el futuro tuvieran necesidad de ella.

6. La excepción sobre la solicitud de licencia comercial señalada en el apartado anterior deberá recogerse en el informe favorable sobre planeamiento del Departamento competente en materia de comercio, en el cual se indicarán los parámetros mínimos que no podrán ser objeto de modificación para que la excepción surta plenos efectos y se entienda exceptuado el trámite de solicitud de licencia comercial.

Artículo 44. *Planeamiento urbanístico de iniciativa privada.*

En los procedimientos de aprobación de los planes urbanísticos que sean consecuencia de un procedimiento de iniciativa privada y que contengan una previsión de suelos destinados a usos comerciales o zonas de equipamientos comerciales, no se podrá denegar su tramitación ni su aprobación por parte de las Administraciones públicas competentes, supeditando la concesión de la autorización a que se demuestre la existencia de una necesidad económica o de una demanda en el mercado, a que se valoren los efectos económicos posibles o reales de la actividad, o a que se haga una apreciación de si la actividad se ajusta a los objetivos de programación económica fijados por la autoridad competente. Esta prohibición no afectará a los requisitos de planificación que no sean de naturaleza económica, sino que defiendan razones imperiosas de interés general.

TÍTULO IV

Función inspectora y régimen de infracciones y sanciones

CAPÍTULO I

Inspección de comercio

Artículo 45. *Inspección de comercio.*

La inspección de comercio es la actuación por la que el Departamento competente en materia de comercio examina, controla y vigila la actividad comercial, así como a las personas responsables, para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa comercial aplicable, sin perjuicio de aquellas actuaciones que proceda realizar por otros órganos y Administraciones públicas en ejercicio de sus competencias.

Artículo 46. *Personal de la inspección y sus facultades.*

1. Las funciones de inspección se realizarán por funcionarios públicos en las actuaciones que constituyen el ámbito de la normativa comercial aplicable, adscritos a un órgano o unidad administrativa que tenga atribuida la función de inspección.

2. Para el cumplimiento de su función, el personal que realice las actuaciones de inspección tendrá las siguientes facultades:

a) Acceder en cualquier momento a los establecimientos comerciales o a las empresas sujetas a inspección.

b) Requerir la comparecencia del titular o de los responsables del establecimiento comercial, empresa o actividad, o de quien les represente, durante el tiempo que resulte preciso para el desarrollo de sus actuaciones.

c) Requerir información al titular o a los responsables del establecimiento comercial, empresa o actividad sobre cualquier asunto relativo al cumplimiento de la normativa comercial aplicable.

d) Solicitar información del personal al servicio del establecimiento, empresa o actividad comercial, en el supuesto de que el titular no se halle presente.

e) Recabar, cuando lo considere preciso, la colaboración del personal y servicios dependientes de otras Administraciones públicas, así como de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

3. El personal encargado de la función inspectora de comercio deberá identificarse adecuadamente como tal, con la correspondiente acreditación.

4. Los funcionarios públicos, en el ejercicio de las actividades inspectoras, tendrán el carácter de agentes de la autoridad.

5. La función inspectora se ejercerá en el marco de la potestad discrecional de la Administración pública, con arreglo a los principios de confidencialidad, eficacia y reserva por parte del personal actuante.

Artículo 47. *Actas de inspección.*

1. De cada visita de la inspección de comercio se levantará acta, que reflejará las actuaciones de investigación y comprobación realizadas y sus resultados, además de los hechos o circunstancias que se constaten como relevantes. En concreto, en las actas se hará constar la identificación del presunto infractor y de los demás posibles responsables, si los hubiera, el lugar de comprobación y los hechos que se constaten por el personal actuante. Asimismo, a las actas se podrá adjuntar como anexos todos aquellos documentos o copia de los mismos que prueben o respalden las infracciones manifestadas en las mismas.

2. Las actas se extenderán, siempre que sea posible, en presencia del titular del establecimiento, empresa o actividad comercial, sus responsables o representantes legales o, en su caso, de cualquier empleado, los cuales podrán hacer constar en ellas cuanto consideren conveniente y firmarlas. En todo caso, las actas deberán estar firmadas por el inspector de comercio actuante.

3. Las actas de inspección, elaboradas con las debidas garantías, gozan de la consideración de documentos públicos y tienen valor probatorio en los consiguientes procedimientos administrativos en cuanto a las circunstancias de fecha, hora, lugar y otras circunstancias y hechos manifestados en las mismas.

4. Del acta se entregará copia a la persona ante quien se extienda, haciéndolo constar expresamente en la misma.

CAPÍTULO II

Régimen sancionador

Sección 1.ª Infracciones

Artículo 48. *Disposiciones generales.*

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de la actividad comercial las acciones u omisiones tipificadas en esta ley o en la legislación estatal sobre comercio, sin perjuicio de las responsabilidades de orden civil o de orden penal que pudieran derivarse.

2. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves, de conformidad con la tipificación establecida en los artículos siguientes.

3. En relación con las subvenciones en materia de comercio, se aplicará, por los órganos competentes previstos en esta ley, el régimen de infracciones y sanciones dispuesto en la normativa de subvenciones.

Artículo 49. *Infracciones leves.*

Son infracciones leves:

a) La falta de exhibición de la previa autorización, licencia, comunicación, fianza o garantía en la forma establecida en la normativa comercial aplicable.

b) El incumplimiento de la obligación de informar al público sobre los días y horas de apertura y cierre de los establecimientos comerciales, o no hacerlo en un lugar visible desde el exterior del establecimiento, así como el incumplimiento de otras obligaciones de información a los compradores previstas en la normativa comercial aplicable que no esté tipificado como infracción grave o muy grave.

c) El incumplimiento del deber de comunicación al Registro de Actividades Comerciales de Aragón.

d) El incumplimiento de cualquier otra prescripción contemplada en la normativa comercial aplicable no tipificada como infracción grave o muy grave.

Artículo 50. *Infracciones graves.*

Son infracciones graves:

a) Ejercer una actividad comercial sin previa autorización en el caso de que Esta fuera preceptiva, o no realizar las comunicaciones o notificaciones exigidas por la normativa vigente a la Administración pública competente en materia de comercio, salvo lo previsto en la letra c) del artículo anterior.

b) La negativa, obstrucción o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades, o sus agentes, o el personal de las Administraciones públicas en ejercicio de las funciones de inspección, así como el suministro de información inexacta, incompleta o falsa.

c) El incumplimiento del requerimiento en el cese de actividades contrarias a la normativa de comercio.

d) La realización simultánea de actividad comercial mayorista y minorista sin establecer la adecuada diferenciación de forma suficiente, precisa y clara o incumpliendo lo dispuesto en esta ley.

e) Ejercer la actividad comercial sin la obtención de la licencia comercial, en los casos en los que sea preceptiva, o incumplir los requisitos impuestos en la misma.

f) El desarrollo de actividades comerciales en establecimiento comercial no permanente incumpliendo lo dispuesto en esta ley, salvo que tal incumplimiento constituya otro tipo de infracción tipificada en la misma.

g) La realización de ventas sin establecimiento comercial incumpliendo las condiciones y limitaciones que para Estas se establecen en la normativa comercial aplicable, salvo que tal incumplimiento constituya otro tipo de infracción tipificada en esta ley.

h) La venta en establecimientos y mercados de ocasión de productos no autorizados para su comercialización en los mismos.

i) El incumplimiento por las cooperativas de consumidores y usuarios y economatos o similares de lo dispuesto en la presente ley.

j) El incumplimiento del régimen general de horarios de apertura establecidos en la normativa comercial aplicable.

k) La realización de actividades promocionales faltando a la veracidad en la publicidad de la oferta o incumpliendo las condiciones y requisitos que para Estas se establecen en la normativa mercantil aplicable y en esta ley.

l) Realizar venta a pérdida incumpliendo las condiciones y requisitos que para ellas se establece en la normativa mercantil aplicable.

m) Exigir cuantías superiores a aquEllas fijadas para precios o tarifas de los bienes y servicios sujetos a autorización previa de la Administración pública.

n) El incumplimiento de las obligaciones formales en las transacciones económicas con los compradores o usuarios de servicios, en lo relativo a la falta de emisión y contenido de las facturas o documento sustitutivo, en los casos en que la normativa comercial haga preceptiva su entrega o sea solicitada por el consumidor.

ñ) Falsedad de los datos e informaciones comunicados al Registro de Actividades Comerciales de Aragón.

o) La reincidencia en infracciones leves por la comisión de más de tres infracciones leves de la misma naturaleza en el término de un año, cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.

Artículo 51. *Infracciones muy graves.*

Son infracciones muy graves:

a) La comisión de cualquiera de las infracciones graves definidas en el artículo anterior cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

– Que exista un grave riesgo para la salud o la seguridad de las personas, de los bienes o del medio ambiente.

– Que haya supuesto una facturación superior a 500.000 euros.

b) La reincidencia por la comisión de más de una infracción grave de la misma naturaleza en el término de un año, cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.

Artículo 52. *Personas responsables.*

1. Serán personas responsables de las infracciones administrativas tipificadas en esta ley:

a) Las personas físicas o jurídicas titulares de la empresa, establecimiento o actividad comercial, que serán, salvo prueba en contra, aquEllas a cuyo nombre figure la licencia comercial, de actividad o licencia fiscal correspondiente.
b) Las personas físicas o jurídicas que, no disponiendo de la correspondiente licencia comercial, de actividad o licencia fiscal obligatoria, en cada caso, realicen la actividad o mantengan abiertos establecimientos comerciales.
c) Las personas físicas o jurídicas que, por acción u omisión, contravengan lo dispuesto en esta ley.

2. El titular de la empresa, establecimiento o actividad comercial será responsable subsidiario, a los efectos de esta ley, de las infracciones cometidas por el personal a su servicio, en el caso de haber procedido contra el supuesto responsable y no poder determinar su responsabilidad directa.

Sección 2.ª Sanciones

Artículo 53. *Sanciones.*

1. Las sanciones por las infracciones a lo dispuesto en esta ley se impondrán atendiendo a criterios de proporcionalidad en relación con la gravedad del hecho constitutivo de la infracción, considerándose especialmente las circunstancias establecidas en los artículos siguientes.
2. En ningún caso podrá imponerse más de una sanción por los mismos hechos y en función de los mismos intereses públicos protegidos.
3. Las infracciones serán sancionadas con multas de acuerdo con la siguiente graduación:

a) Las infracciones leves, desde apercibimiento hasta 3.000 euros.
b) Las infracciones graves, desde 3.001 hasta 25.000 euros.
c) Las infracciones muy graves, desde 25.001 hasta 600.000 euros.

4. De las sanciones impuestas por infracciones muy graves, una vez que sean firmes en vía administrativa, se dará publicidad en el «Boletín Oficial de Aragón», siendo los gastos de publicación a cargo del infractor.

Artículo 54. *Modificación en la graduación de las sanciones.*

1. Cuando, a consecuencia de la infracción, se obtenga un beneficio económico superior a la multa, dicha sanción podrá elevarse hasta el doble del beneficio obtenido específicamente en la operación.
2. El órgano administrativo competente, en todo tipo de infracciones, podrá rebajar, en caso de que concurra la circunstancia prevista en el artículo 57.a), la sanción que corresponda hasta una cifra no inferior al 20 por 100 de su límite inferior. La aplicación de este apartado exigirá una especial motivación sobre la cualificación de la atenuante, que no haya habido perjuicio de tercero y la no infracción del principio de igualdad.

Artículo 55. *Medidas accesorias.*

1. Las infracciones muy graves que supongan alto riesgo para la salud, la seguridad de los consumidores o el medio ambiente, grave perjuicio económico o tengan una importante repercusión social podrán ser sancionadas con el cierre temporal de la empresa o del

establecimiento comercial o con la suspensión de la actividad donde se haya producido la infracción, por plazo no superior a un año. En el caso de producirse reincidencia, se podrá proceder a la clausura definitiva.

2. El órgano administrativo competente en las infracciones graves o muy graves podrá imponer, en su caso, además, una sanción accesoria, consistente en una cantidad equivalente a las subvenciones recibidas en materia de comercio durante los últimos dos años, para las infracciones graves, y hasta cuatro años para las muy graves, así como la pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones en materia de comercio, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la legislación de subvenciones.

Artículo 56. *Especificaciones de infracciones o sanciones.*

Reglamentariamente podrán introducirse especificaciones o graduaciones al cuadro de infracciones o sanciones previstas en esta ley que, sin constituir nuevas infracciones o sanciones, ni alterar la naturaleza o límites de las tipificadas en esta ley, permitan una mejor identificación del tipo de la infracción o mayor precisión de la sanción que corresponda imponer.

Artículo 57. *Determinación de las sanciones.*

Para la determinación de la cuantía de las sanciones correspondientes, se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

a) La reparación de los efectos derivados de la infracción, siempre que no se hayan derivado perjuicios a terceros.

b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido, en su caso.

c) La trascendencia social de la conducta infractora, la gravedad de los efectos socioeconómicos ocasionados, su incidencia en el mercado y el número de personas afectadas, en su caso.

d) El plazo de tiempo durante el cual se haya venido cometiendo la infracción.

e) El grado de intencionalidad o negligencia en la comisión de la infracción y la reiteración en la misma.

f) La reincidencia, salvo en los casos en los que tal circunstancia forme parte de la descripción del tipo de infracción.

g) La capacidad económica del infractor o el volumen de facturación de la empresa, establecimiento o actividad comercial.

Artículo 58. *Multas coercitivas.*

1. El órgano sancionador podrá imponer multas coercitivas, como medio para lograr el restablecimiento de la legalidad.

2. En el supuesto de infracciones leves y graves, las cuantías que se hayan establecido en aplicación del artículo 53.3 se podrán incrementar en un 10 por 100 por cada día que pase sin que el infractor atienda al cese de la actuación que dio lugar a la imposición de la sanción. En el supuesto de infracciones muy graves, dicho incremento será del 20 por 100.

3. Estas multas podrán imponerse de forma sucesiva y reiterada, por lapsos de tiempo que sean suficientes para cumplir lo ordenado.

Sección 3.ª Procedimiento sancionador

Artículo 59. *Disposiciones generales.*

1. Será órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador el Director del Servicio Provincial competente en materia de comercio en el lugar de producción de los hechos, siendo el personal de dicho Servicio el que llevará a cabo su instrucción.

2. Serán autoridades competentes para la imposición de sanciones en materia de comercio:

a) El Director del Servicio Provincial, en las sanciones leves.

b) El Director General competente, en las sanciones graves.

c) El Consejero competente, en las sanciones muy graves.

3. El plazo para resolver el procedimiento sancionador será de un año, a contar desde la fecha de su iniciación. Caducado un procedimiento, se declarará la caducidad de las actuaciones. En caso de que la infracción no hubiese prescrito, deberá iniciarse un nuevo procedimiento sancionador, pudiendo incorporarse al mismo los elementos probatorios y otros actos de instrucción válidamente realizados durante la tramitación del procedimiento caducado.

Artículo 60. *Prescripción de las infracciones y sanciones.*

1. El plazo de prescripción de las infracciones previstas en esta ley será de tres años para las muy graves, dos años para las graves y seis meses para las leves.

El cómputo del plazo de prescripción de la infracción se iniciará en la fecha en que se hubiera cometido la infracción o, si se trata de una actividad continuada, en la fecha de su cese. Se entenderá cometida la infracción cuando aparezcan signos externos que permitan conocer los hechos constitutivos de la misma.

2. El plazo de prescripción de las sanciones establecidas en esta ley será de tres años para las referidas a infracciones muy graves, dos para las graves y seis meses para las leves. El cómputo del plazo de prescripción de las sanciones se inicia al día siguiente de aquel en que la resolución sancionadora en vía administrativa sea firme.

Artículo 61. *Medidas cautelares.*

1. Durante la tramitación del procedimiento, antes de su resolución, e incluso con anterioridad al inicio del mismo, sin perjuicio de la sanción que en su caso proceda, podrá el órgano administrativo competente ordenar la intervención o decomiso de aquellas mercancías con relación a las cuales, y de acuerdo con las diligencias practicadas, se presuma adulteración, falsificación, fraude, insuficiente identificación o que puedan suponer riesgo para las personas, los bienes o el medio ambiente. Los gastos que se deriven de las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte y destrucción de la mercancía serán por cuenta del infractor.

2. En el supuesto de infracciones muy graves, cuando la conducta suponga alto riesgo para la salud o la seguridad de las personas o del medio ambiente, grave perjuicio económico o tengan una importante repercusión social, el órgano administrativo competente podrá ordenar el cierre temporal de la empresa o del establecimiento comercial o la suspensión de la actividad durante la tramitación del procedimiento, antes de su resolución, e incluso con anterioridad al inicio del mismo, sin perjuicio de la sanción que proceda.

Disposición adicional primera. *Términos genéricos.*

Las menciones genéricas en masculino que aparecen en el articulado de la presente ley se entenderán referidas también a su correspondiente femenino.

Disposición adicional segunda. *Autorización ambiental integrada.*

En caso de que la apertura de un establecimiento comercial requiera de autorización ambiental integrada y esta sustituya a la licencia ambiental de actividades clasificadas conforme a la normativa ambiental vigente, las menciones relativas a esta última licencia contenidas en esta ley deben entenderse realizadas a la autorización ambiental integrada.

Disposición transitoria primera. *Régimen transitorio general.*

Los procedimientos de autorizaciones iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de esta ley se tramitarán y resolverán por la normativa vigente en el momento de la presentación de la solicitud.

Disposición transitoria segunda. *Régimen transitorio del Registro de Actividades Comerciales de Aragón.*

Hasta el momento que se regule el Registro de Actividades Comerciales de Aragón mediante Orden del Departamento competente en la materia, continuará en funcionamiento el Registro General de Empresarios de Comercio y Establecimientos Mercantiles de la

Comunidad Autónoma de Aragón, creado por Decreto 69/1990, de 8 de mayo, de la Diputación General de Aragón, en todo lo que no se oponga a lo establecido en esta ley.

Disposición transitoria tercera. *Plan General de Comercio.*

Mientras no se apruebe el Plan General de Comercio previsto en esta ley, continuará en vigor el Plan General para el Equipamiento Comercial de Aragón y sus correspondientes revisiones, así como lo vigente en el Plan de Ordenación de los Equipamientos Comerciales en Gran Superficie de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

1. Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente ley.

2. En particular, quedan derogadas las normas siguientes:

a) Ley 9/1989, de 5 de octubre, de ordenación de la actividad comercial en Aragón.

b) Ley 4/2006, de 22 de junio, por la que se modifica la Ley 9/1989, de 5 de octubre, de ordenación de la actividad comercial en Aragón.

c) Artículo 5 y disposiciones transitorias cuarta, quinta y sexta del Decreto-ley 1/2010, de 27 de abril, del Gobierno de Aragón, de modificación de diversas leyes de la Comunidad Autónoma de Aragón para la transposición de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

d) Artículo 35 de la Ley 3/2012, de 8 de marzo, de Medidas Fiscales y Administrativas de la Comunidad Autónoma de Aragón.

e) Artículo primero del Decreto-ley 1/2013, de 9 de enero, del Gobierno de Aragón, por el que se modifican la Ley 9/1989, de 5 de octubre, de ordenación de la actividad comercial en Aragón, y la Ley 7/2005, de 4 de octubre, de horarios comerciales y apertura de festivos.

Disposición final primera. *Regulación del Registro de Actividades Comerciales de Aragón.*

La regulación del funcionamiento del Registro de Actividades Comerciales de Aragón se realizará por Orden del Departamento competente en la materia.

Disposición final segunda. *Habilitación para el desarrollo reglamentario.*

Se faculta al Gobierno de Aragón para dictar las disposiciones reglamentarias que requiera el desarrollo de esta ley.

Disposición final tercera. *Actualización.*

Se autoriza al Gobierno de Aragón para actualizar el importe de las sanciones establecidas en esta ley, de acuerdo con el índice general de precios al consumo.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

Esta ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

INFORMACIÓN RELACIONADA

- Téngase en cuenta que el importe de las sanciones establecidas en esta ley se podrá actualizar por norma publicada únicamente en el "Boletín Oficial de Aragón", según se establece en la disposición final 3

§ 92

Ley 7/2005, de 4 de octubre, de horarios comerciales y apertura de festivos

Comunidad Autónoma de Aragón
«BOA» núm. 124, de 20 de octubre de 2005
«BOE» núm. 264, de 4 de noviembre de 2005
Última modificación: 15 de mayo de 2017
Referencia: BOE-A-2005-18179

En nombre del Rey y como Presidente de la Comunidad Autónoma de Aragón, promulgo la presente Ley, aprobada por las Cortes de Aragón, y ordeno se publique en el «Boletín Oficial de Aragón» y en el «Boletín Oficial del Estado», todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 20.1 del Estatuto de Autonomía.

PREÁMBULO

El Estatuto de Autonomía, como norma institucional básica de Aragón, en su artículo 35.1.19.ª reconoce a esta Comunidad Autónoma la competencia exclusiva sobre comercio interior y defensa del consumidor y usuario, sin perjuicio de la política general de precios, de la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y de la legislación sobre defensa de la competencia.

El artículo 6 de la Ley 9/1989, de 5 de octubre, de Ordenación de la Actividad Comercial en Aragón, establece que las empresas fijarán libremente los días y el número de horas de actividad de los establecimientos comerciales de la Comunidad Autónoma. La aplicación de este principio de libertad, también estipulado por la legislación estatal en el artículo 2 de la Ley Orgánica 2/1996, de 15 de enero, complementaria de la Ordenación del Comercio Minorista, tenía un régimen transitorio de aplicación. Primero fue hasta el 1 de enero de 2001, estipulando para determinados establecimientos un mínimo de ocho días festivos de apertura y setenta y dos horas semanales, límites que podían ampliar las distintas Comunidades Autónomas. Posteriormente, el artículo 43 del Real Decreto-Ley 6/2000, de 23 de junio, de Medidas Urgentes de Intensificación de la Competencia en Mercados de Bienes y Servicios, desplazó el régimen transitorio hasta el 1 de enero de 2005, incrementando gradualmente el número de festivos autorizados hasta doce días festivos y noventa horas semanales. Esta última medida fue objeto del recurso de inconstitucionalidad número 5081/2000, interpuesto por el Gobierno de Aragón, al considerar que vulneraba el orden de competencias constitucional y estatutariamente establecido, y retirado tras la aprobación de la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales.

La citada Ley de Horarios Comerciales establece el horario global en días laborables en setenta y dos horas semanales, y en doce el número de domingos y festivos de apertura al año, permitiendo que las Comunidades Autónomas puedan variar al alza, en ambos casos, o reducir hasta ocho el número de domingos y festivos de apertura autorizados. En la Comunidad Autónoma de Aragón se parte de los límites establecidos en la norma estatal

como opción más adecuada a los cambiantes hábitos de los consumidores, que cada día reclaman horarios más amplios fuera de los laborales para poder efectuar sus compras. No obstante, la actual estructura comercial aragonesa está compuesta en gran mayoría por pequeñas empresas comerciales de carácter familiar y autónomos que, en muchos casos, presentan dificultad de recursos para cubrir extras de apertura.

No puede olvidarse que el comercio urbano de proximidad cumple una importante función social vertebrando nuestros municipios y constituyendo uno de los principales exponentes de nuestro estilo de vida y de nuestro modelo de ciudad mediterránea, así como también una función económica no menos importante en la creación de empleo autónomo y en la redistribución de la renta. Por ello, los poderes públicos han de adoptar las medidas de ordenación precisas para garantizar el equilibrio entre las diversas formas de comercio y evitar así un proceso de abandono de los centros urbanos y de alteración comercial.

En la tramitación se ha oído a las Cámaras de Comercio e Industria de Aragón, así como a las Confederaciones de Empresarios, las Federaciones y Asociaciones de Empresarios de Comercio, Asociaciones de Consumidores y Organizaciones Sindicales más representativas de los distintos intereses legítimos del sector.

La presente Ley, en desarrollo de lo dispuesto en la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales, fija en ocho el número de domingos y festivos en los que los comercios podrán permanecer abiertos al público, facultando al Departamento competente en materia de comercio para incrementarlos según evolucione el sector comercial, oídos los distintos intereses legítimos del mismo.

En cuanto al régimen sancionador, se mantiene el previsto en la normativa vigente.

Por otra parte, la Ley prevé que los Ayuntamientos puedan acordar, por razones de orden público, y de manera singularizada, el cierre de establecimientos que vendan bebidas alcohólicas.

Se modifica el artículo 1 del Decreto 103/1996, de 11 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la regulación de la venta en rebajas, permitiendo a determinados tipos de comercios fijar las fechas de inicio y fin de las mismas, manteniendo el resto de requisitos establecidos en la citada norma.

Artículo 1. *Horario global.*

1. El horario global en que los establecimientos comerciales podrán desarrollar su actividad durante el conjunto de días laborables de la semana será de noventa horas, sin perjuicio de lo dispuesto para los establecimientos con régimen especial de horarios.

2. El horario global podrá ser ampliado por el Departamento competente en materia de comercio de forma motivada. La medida de ampliación podrá tomarse con carácter general para todo el comercio, o para sectores concretos, o para determinados establecimientos que reúnan circunstancias particulares por razón de su tamaño o situación geográfica, o cualquier otro factor que redunde en beneficio de la actividad comercial.

Para la ampliación del horario global, que se iniciará de oficio o a instancia de parte interesada, serán oídos el Consejo Aragonés de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria y cada una de ellas individualmente, las Organizaciones Empresariales y las de Comerciantes, de Consumidores y Sindicatos más representativos de la Comunidad Autónoma, así como las que representen a las grandes empresas de distribución.

3. Dentro del límite máximo del horario global, cada comerciante establecerá libremente el horario de apertura y cierre, sin perjuicio de los derechos de los trabajadores, y respetando los derechos de los vecinos en cuanto a orden público y descanso nocturno.

4. Los días y horas de apertura y cierre de cada establecimiento comercial deberán exponerse de forma que sea visible desde el exterior, incluso cuando el establecimiento se encuentre cerrado, para público conocimiento e información.

Artículo 2. *Domingos y festivos.*

1. El número de domingos y días festivos en que los comercios podrán permanecer abiertos al público será de diez, sin perjuicio de lo dispuesto para los establecimientos con régimen especial de horarios.

2. Las fechas correspondientes a los domingos y festivos de apertura autorizada serán determinadas anualmente por Orden del Consejero competente en materia de comercio,

atendiendo de forma prioritaria al atractivo comercial de dichos días para los consumidores, de acuerdo con los siguientes criterios:

a) La apertura en al menos un día festivo cuando se produzca la coincidencia de dos ó más días festivos continuados.
b) La apertura en los domingos y festivos correspondientes a los periodos de rebajas.
c) La apertura en los domingos y festivos de mayor afluencia turística en la Comunidad Autónoma de Aragón.
d) La apertura en los domingos y festivos en la campaña de Navidad.

3. El procedimiento para la determinación de dichas fechas se iniciará de oficio o a instancia de parte interesada. Para su determinación serán oídos el Consejo Aragonés de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria, las organizaciones empresariales y las de comerciantes, de consumidores y organizaciones sindicales más representativas de la Comunidad Autónoma, así como las que representen a las grandes empresas de distribución. Una vez adoptada la Orden por el Consejero competente en materia de comercio, se publicará en el "Boletín Oficial de Aragón".
4. Mediante Orden, que será publicada en el "Boletín Oficial de Aragón", el Consejero competente en materia de comercio podrá aumentar, excepcionalmente y de forma motivada, el número de días de apertura en domingos y festivos previsto en el apartado 1.
5. El horario de apertura en domingos y festivos será libremente fijado por el comerciante.
6. Los Ayuntamientos podrán sustituir, del total de las fechas establecidas, un número de las mismas que anualmente establecerá el Departamento competente en materia de comercio, comunicándoselo y publicándolo con la suficiente antelación.

Artículo 3. *Establecimientos con régimen especial de horarios.*

1. Las limitaciones a las que se refiere esta Ley no serán de aplicación en los siguientes casos:

a) Los establecimientos dedicados principalmente a la venta de pastelería y repostería, pan, platos preparados, prensa, combustibles y carburantes, floristerías y plantas, así como los instalados en puntos fronterizos, en estaciones y medios de transporte.
b) Los establecimientos de venta de reducida dimensión distintos de los anteriores que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados, excluidos los pertenecientes a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa según la legislación vigente.
c) Las tiendas de conveniencia, entendiéndose por tales, aquellas que, con una superficie útil de exposición y venta al público no superior a 500 metros cuadrados, permanezcan abiertas al público al menos dieciocho horas al día y distribuyan su oferta, en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, discos, música, videos, juguetes, regalos y artículos varios.
d) Los establecimientos ubicados en zonas de gran afluencia turística. Se considerarán zonas de gran afluencia turística, aquellas áreas coincidentes con la totalidad del municipio o parte del mismo en las que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

– Existencia de una concentración suficiente, cuantitativa o cualitativamente, de plazas en alojamientos y establecimientos turísticos o bien en el número de segundas residencia respecto a las que constituyen residencia habitual.
– Que haya sido declarado Patrimonio de la Humanidad o en el que se localice un bien inmueble de interés cultural integrado en el patrimonio histórico artístico.
– Que limiten o constituyan áreas de influencia de zonas fronterizas.
– Celebración de grandes eventos deportivos o culturales de carácter nacional o internacional.
– Que constituyan áreas cuyo principal atractivo sea el turismo de compras.
– Cuando concurran circunstancias especiales que así lo justifiquen.

La propuesta de declaración de zona de gran afluencia turística que efectúe el Ayuntamiento correspondiente deberá estar debidamente motivada y especificará de forma clara la zona incluida y el periodo o periodos del año a los que se circunscribe la propuesta,

aportándose la documentación e informes precisos sobre el cumplimiento de alguno de los criterios anteriores.

La propuesta presentada por el Ayuntamiento se aprobará o denegará mediante Orden del Consejero competente en materia de comercio, que se publicará en el "Boletín Oficial de Aragón". La superficie de la zona propuesta podrá ser modificada de forma razonada. En el supuesto de denegación de la propuesta, se deberá motivar de forma expresa la falta de concurrencia de las circunstancias antes expresadas para dicha declaración.

Si desaparecieran las circunstancias que motivaron la declaración de zona de gran afluencia turística, el Departamento competente en materia de comercio podrá proceder a la revocación de la misma, previa audiencia del Ayuntamiento del municipio afectado.

2. Las oficinas de farmacia, así como los estancos, se regirán por su normativa específica, aplicándose en su defecto las disposiciones de esta Ley.

Artículo 4. *Régimen sancionador.*

El incumplimiento de lo dispuesto en la presente norma se sancionará según lo dispuesto en la legislación aplicable.

Disposición adicional única. *Competencias municipales.*

Por razones de orden público y seguridad ciudadana, los Ayuntamientos podrán adoptar las medidas y procedimientos correspondientes para acordar el cierre, de manera singularizada y motivada, de establecimientos comerciales que vendan bebidas alcohólicas.

Disposición transitoria única. *Calendario para 2005.*

1. Durante el cuarto trimestre de 2005 se autoriza la apertura de los siguientes domingos y festivos: 1 de noviembre, 4, 11 y 18 de diciembre, sin perjuicio de lo dispuesto para los establecimientos con régimen especial de horarios.

2. Los Ayuntamientos, para todo el comercio ubicado en su término municipal, podrán sustituir hasta dos de las fechas establecidas para 2005 cumpliendo los siguientes requisitos:

a) Comunicar a la Dirección General de Comercio y Artesanía las festividades cuya sustitución se propone en el plazo de un mes desde la entrada en vigor de la presente Ley.

b) El Ayuntamiento correspondiente deberá hacer pública, en su caso, la sustitución de los días festivos.

Disposición derogatoria única.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

Disposición final primera. *Venta en períodos de rebajas.*

1. Las ventas en rebajas realizadas por los comerciantes sólo podrán llevarse a cabo en dos temporadas anuales, una al principio del año y otra en el periodo estival. Por Orden del Departamento competente en materia de comercio se determinarán las fechas de inicio y fin de las rebajas.

2. Los establecimientos que dispongan de una superficie útil de exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados, excluidos los pertenecientes a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa según la normativa vigente o que operen bajo el mismo nombre comercial de dichos grupos o empresas, tendrán libertad para determinar las fechas de inicio y fin de las rebajas respetando ambas temporadas de principio de año y de periodo estival.

Disposición final segunda. *Regulación del régimen sancionador.*

En el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de la presente Ley se establecerá un régimen sancionador en materia de horarios comerciales y apertura en domingos y festivos.

Disposición final tercera. *Desarrollo reglamentario.*

Se habilita al Gobierno de Aragón para dictar las disposiciones reglamentarias necesarias en desarrollo y aplicación de la presente Ley.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Aragón.

§ 93

Ley 9/2016, de 3 de noviembre, de reducción de la pobreza energética de Aragón. [Inclusión parcial]

Comunidad Autónoma de Aragón
«BOA» núm. 218, de 11 de noviembre de 2016
«BOE» núm. 296, de 8 de diciembre de 2016
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2016-11670

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

[. . .]

Artículo 3. *Definición de situación de vulnerabilidad y de especial vulnerabilidad.*

1. Tienen la consideración de personas o unidades de convivencia en situación de vulnerabilidad aquellas que se encuentren en situación de riesgo de exclusión social, que sufran o que tengan algún miembro que sufra violencia de género o violencia familiar, que sean o que tengan algún miembro que sea víctima de terrorismo, y aquellas que así se califiquen en virtud de las especiales circunstancias socioeconómicas que les afecten.

a) Se entenderá por persona o unidad de convivencia en situación de vulnerabilidad aquella cuyos ingresos totales sean superiores a una vez el IPREM e iguales o inferiores a dos veces el IPREM, en cómputo anual.

b) También se entenderá, entre otros supuestos, por persona o unidad de convivencia en situación de vulnerabilidad aquella cuyos ingresos totales sean superiores a dos veces el IPREM e iguales o inferiores a 2,5 veces el IPREM, en cómputo anual, que se encuentren, además, bien individualmente o en el seno de la unidad de convivencia, en alguna de las situaciones que se relacionan a continuación:

1.ª La unidad de convivencia con, al menos, un menor a cargo.
2.ª La familia numerosa, de conformidad con la legislación vigente.
3.ª Persona que sufra violencia de género o unidad de convivencia en la que exista violencia de género.
4.ª Personas afectadas por procesos de ejecución hipotecaria o desahucio por falta de pago de renta.
5.ª Víctimas de terrorismo.
6.ª Persona que tenga o unidad de convivencia en la que alguno de sus miembros tenga declarada una discapacidad igual o superior al 33 %, situación de dependencia o enfermedad que le incapacite de forma permanente, de forma acreditada, para realizar una actividad laboral.

7.ª Persona que sea o unidad de convivencia que tenga un deudor hipotecario, que se encuentre en situación de desempleo y haya agotado las prestaciones por desempleo.

8.ª Persona que sea o unidad de convivencia que tenga una persona deudora hipotecaria mayor de 60 años.

9.ª Afectados por situaciones catastróficas.

2. En situación de especial vulnerabilidad se encuentran las personas o unidades de convivencia cuyos miembros padecen una situación de vulnerabilidad agravada por sufrir una situación económica severa, o en la que se produce la concurrencia de factores como la edad, número de personas que integran la unidad de convivencia, discapacidad, dependencia, enfermedad, exclusión social, víctimas de violencia de género o circunstancias que afecten a los derechos humanos, económicas, situaciones de desempleo, así como otras de naturaleza análoga que provoquen en la persona o unidad de convivencia una situación de especial riesgo de sufrir una grave desestructuración personal, económica, social o afectiva.

a) Se entiende que se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad las personas o unidades de convivencia cuyos ingresos totales sean iguales o inferiores a una vez el IPREM, en cómputo anual.

b) También se considerará en situación de especial vulnerabilidad a las personas o unidades de convivencia cuyos ingresos totales sean superiores a una vez el IPREM e iguales o inferiores a 1,5 veces el IPREM, en cómputo anual, que se encuentren, además, en alguna de las situaciones relacionadas en la letra b del apartado anterior.

3. Además de los supuestos contemplados en los apartados anteriores, se entiende que se encuentran en una situación de vulnerabilidad y especial vulnerabilidad aquellos casos de emergencia social que determinen los servicios sociales, de acuerdo con los criterios establecidos en los apartados anteriores.

4. La situación de vulnerabilidad y de especial vulnerabilidad se acreditará, a solicitud de la persona o unidad de convivencia interesada, mediante informe de la Administración competente en materia de servicios sociales en los términos que se establezcan reglamentariamente.

Ambas situaciones se mantendrán vigentes mientras permanezcan las circunstancias que dieron lugar a su reconocimiento, sin perjuicio de su revisión periódica.

CAPÍTULO II

Medidas para paliar y reducir los efectos de la pobreza energética

Artículo 4. *Ayuda en el pago de la factura del consumo energético.*

1. El derecho de acceso a los suministros básicos energéticos se garantizará mediante la concesión de las ayudas que por su naturaleza correspondan en el marco de las prestaciones económicas del sistema público de servicios sociales, además de las ayudas de urgencia destinadas a resolver necesidades básicas de subsistencia.

2. La situación de vulnerabilidad o de especial vulnerabilidad de una persona o unidad de convivencia conllevará el acceso a las ayudas de urgencia para el pago de los consumos energéticos que no puedan ser afrontados por su situación económica.

El pago de los consumos energéticos con cargo a esta ayuda se realizará previa acreditación de la necesidad por la persona o unidad de convivencia interesada y en las condiciones y cuantía que informen los servicios sociales correspondientes. Estas ayudas formarán parte del régimen de las ayudas de urgencia y tendrán naturaleza esencial.

3. Las personas o unidades de convivencia en situación de especial vulnerabilidad que cumplan las condiciones de acceso al derecho recibirán un pago de hasta el 100 % de la factura energética que no puedan afrontar, en los términos de la valoración social y con la finalidad de evitar el corte de suministro.

4. Las personas o unidades de convivencia en situación de vulnerabilidad que cumplan las condiciones de acceso al derecho recibirán hasta el 50 % de la factura energética que no puedan afrontar, en los términos de la valoración social y con la finalidad de evitar el corte de

suministro. Se podrá incrementar hasta el 75 % tomando en consideración los miembros de la unidad de convivencia.

5. En los dos casos anteriores se analizará, asimismo, la factura energética de los hogares para considerar si existen medidas disponibles de eficiencia energética que se puedan llevar a cabo de manera simultánea a la ayuda en la factura para evitar el corte del suministro.

6. Las ayudas en el pago de la factura del consumo energético se concederán tanto para evitar el corte del suministro como para restaurarlo en el supuesto de haber sido interrumpido, de manera que el importe de la ayuda podrá incluir el coste para el beneficiario de la reanudación del suministro.

7. El pago de los consumos energéticos con cargo a esta ayuda no podrá incluir los costes derivados de la interrupción del suministro ejecutado por el suministrador sin cumplimentar los procedimientos de información previstos en esta ley.

No obstante, el incumplimiento de los deberes de información que para asegurar la efectividad de las ayudas establece la presente ley en ningún caso deberá impedir la reanudación del suministro a la persona o unidad de convivencia beneficiarios de la ayuda, por lo que excepcionalmente podrán sufragarse los anteriores costes.

Artículo 5. *Procedimiento para evitar la suspensión del suministro o proceder a su restablecimiento.*

1. Cuando los profesionales de los Centros de Servicios Sociales detecten el caso de una persona o unidad de convivencia en que se haya procedido o pueda procederse a la suspensión del suministro correspondiente a su vivienda habitual como consecuencia del impago de la factura, realizarán una valoración técnica para verificar si cumplen los requisitos para ser beneficiario de las ayudas previstas en el artículo anterior. En este supuesto, se pondrá en conocimiento del suministrador a los efectos de posibilitar la continuidad o restablecimiento del servicio.

2. En el caso de que una empresa comercializadora de energía haya procedido o quiera proceder al corte del suministro en la vivienda habitual de una persona o unidad de convivencia por razones de impago, el usuario comunicará dicha circunstancia a los Servicios Sociales competentes.

3. Con el objetivo de asegurar la eficacia de las medidas de protección social establecidas en esta ley, existiendo acreditación de persona o unidad de convivencia en situación de vulnerabilidad o de especial vulnerabilidad o encontrándose la misma en tramitación, la empresa suministradora no procederá a la suspensión del suministro mientras se gestiona la concesión de la prestación económica que corresponda destinada al pago de la factura del consumo energético.

Artículo 6. *Cooperación con las empresas suministradoras.*

1. Las administraciones públicas establecerán los acuerdos o convenios necesarios con los suministradores de agua potable, de gas y de electricidad para el desarrollo de estas medidas para evitar la pobreza energética y apoyar a las familias en situación de vulnerabilidad energética.

2. Para evitar la interrupción del suministro por falta de recursos económicos de las personas o unidades de convivencia en situación de riesgo de emergencia social, se fomentará la concesión de ayudas o la aplicación de descuentos en el coste de los consumos mínimos.

3. El suministrador de los servicios básicos de agua potable, gas y de electricidad informará a los usuarios, en cualquier aviso o comunicación que haga referencia a la falta de pago del servicio, de las previsiones relativas a la pobreza energética establecidas en esta ley.

Artículo 7. *Incompatibilidades.*

1. La prestación establecida en esta ley es incompatible con otras ayudas destinadas a paliar las situaciones de pobreza energética.

2. Se exceptúan de esta incompatibilidad las situaciones en las que las cuantías percibidas por estas ayudas sean inferiores a las establecidas en esta ley, en cuyo caso podrán completarse hasta el límite de las cuantías que como máximo cabe recibir conforme a esta ley, y durante los periodos del año en los que en un hogar en situación de vulnerabilidad no se esté recibiendo ningún pago en virtud de esta condición.

3. En cualquier caso, el beneficiario de la prestación establecida en esta ley deberá hacer constar que es beneficiario de otra ayuda o que ha iniciado un trámite similar ante otra Administración Pública.

Artículo 8. *Plan de medidas de eficiencia energética.*

1. El Gobierno de Aragón elaborará un Plan de medidas de eficiencia energética en el que se priorizarán las actuaciones en hogares en situación de vulnerabilidad energética.

2. Estas medidas estarán destinadas a promover el cambio en los hábitos de consumo y, especialmente, el ahorro energético que permitirá reducir el consumo y, por lo tanto, el coste de la factura de electricidad, agua y gas en los hogares en situación de vulnerabilidad.

El Plan se instrumentará de manera que facilite a estos hogares la realización de auditorías energéticas y la posterior implementación de las medidas propuestas más rentables.

3. El Plan incluirá también acciones dirigidas a estudiar las posibilidades de reducir la potencia contratada de los hogares y se estudiará si concurre alguno de los presupuestos habilitantes para solicitar el bono social, en caso de que el consumidor vulnerable no se estuviera beneficiando de dicha tarifa reducida.

4. Este Plan tendrá una duración de tres años y para su elaboración se creará un Comité de seguimiento, que trabajará con las entidades locales y sus servicios sociales, así como con los agentes sociales involucrados en la protección de los derechos de los consumidores y las empresas de suministro energético a la hora de definir su alcance, diseñar sus objetivos y establecer una serie de indicadores que permitan evaluar los resultados de su implementación y arrojar datos sobre la reducción de la pobreza energética en la Comunidad Autónoma de Aragón.

5. Los hogares en situación de vulnerabilidad en esta materia tendrán prioridad en el acceso a las medidas de microeficiencia energética, con una financiación pública de sus intervenciones que supondrá entre el 25 % y el 100 % de su coste en función de la situación de vulnerabilidad.

Como acción previa y necesaria a la elaboración de este Plan, se realizará un proyecto piloto que permita profundizar en el conocimiento de las diferentes tipologías de las viviendas en cuanto a las características de sus cerramientos y de los equipos consumidores de energía, así como de los propios hábitos de consumo de las familias.

CAPÍTULO III

Financiación de las medidas previstas en la ley

Artículo 9. *Financiación de la ayuda en el pago de la factura del consumo energético.*

1. La financiación de las prestaciones económicas dispuestas en esta ley dependerá de los presupuestos de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Las cuantías recaudadas por el cobro de las sanciones derivadas de esta ley podrán incorporarse a estas prestaciones económicas.

2. El Gobierno de Aragón impulsará ante el Gobierno de España aquellas modificaciones legislativas que permitan obtener tarifas más accesibles a las personas y hogares en situación de pobreza energética y vulnerabilidad energética.

Artículo 10. *Financiación de los planes de medidas de microeficiencia energética.*

La financiación de las medidas de microeficiencia energética se podrá realizar mediante financiación autonómica, mediante fondos procedentes de la Administración General del Estado, como el Fondo Nacional de Eficiencia Energética, y a través de fondos europeos por la implementación de los Programas Operativos de los Fondos EIE correspondientes al

periodo de financiación 2014- 2020, enmarcados en el Acuerdo de Asociación firmado entre España y la Comisión Europea para el mencionado periodo.

[. . .]

§ 94

Ley 7/2014, de 23 de julio, de protección de las personas consumidoras y usuarias de las Illes Balears

Comunidad Autónoma de las Illes Balears
«BOIB» núm. 103, de 31 de julio de 2014
«BOE» núm. 202, de 20 de agosto de 2014
Última modificación: 31 de diciembre de 2022
Referencia: BOE-A-2014-8820

EL PRESIDENTE DE LAS ILLES BALEARS

Sea notorio a todos los ciudadanos que el Parlamento de las Illes Balears ha aprobado y yo, en nombre del Rey y de acuerdo con lo que se establece en el artículo 48.2 del Estatuto de Autonomía, tengo a bien promulgar la siguiente Ley:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 51 de la Constitución Española dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces, su seguridad, su salud y sus legítimos intereses económicos, y que promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que les puedan afectar, en los términos que la ley establezca.

El artículo 30.47 de la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, dispone que la comunidad autónoma tiene la competencia exclusiva en materia de defensa de los consumidores y usuarios, en el marco de las bases y la ordenación de la actividad económica general y en el marco de las bases y la coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131, y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución. También tiene competencia exclusiva en la regulación y el fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios y en la regulación de los procedimientos de mediación.

En las Illes Balears, la protección de los consumidores y usuarios se llevó a cabo mediante la hasta ahora vigente Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los consumidores y usuarios de la comunidad autónoma de las Illes Balears, que pretendió ser una norma que colmase las lagunas de la entonces vigente Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios, que establecía el marco general estatal en esta materia, además de incorporar las prescripciones de las directivas comunitarias.

Después de más de quince años de vigencia del Estatuto de los consumidores y usuarios de las Illes Balears, los cambios producidos en la oferta, la venta y la prestación de bienes y servicios en el mercado y su contratación, así como la nueva regulación en el

ámbito estatal y de la Unión Europea, hacen necesario un cambio normativo que proteja adecuadamente a los consumidores y usuarios en un mercado que les sitúa en desventaja e indefensión para enfrentarse a las empresas y proteger sus derechos.

De todos es sabido que en el mercado la competencia perfecta no existe; las empresas lejos de luchar entre ellas se unen limitando la oferta e imponiendo sus precios, y además hay sectores que funcionan en régimen de monopolio con las mismas consecuencias. Consecuentemente, hay un fuerte desequilibrio jurídico unido a un desequilibrio económico del consumidor que hace que la negociación no exista y que las empresas impongan las condiciones contractuales. Por otro lado, no existe un control de calidad o de la publicidad que hacen las empresas, porque han desaparecido los sistemas de autocontrol o de control gremial existentes en otros momentos.

Debe tenerse en cuenta que en el ámbito estatal se aprobó el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, mediante el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y el de 27 de marzo de 2014 con la Ley 3/2014, que en gran parte constituye legislación básica y que pretende incrementar los derechos de los consumidores.

Además es necesario establecer un nuevo concepto de consumidor: el que surge de las directivas comunitarias. El concepto de «consumidor» hasta ahora se basaba en el criterio positivo de tratar al consumidor como «destinatario final», complementado o explicado en negativo, para excluir de tal noción a quienes emplean los bienes o servicios «para integrarlos en procesos» relacionados con el mercado, en lugar de centrarse en el otro criterio puramente negativo comunitario de actuar con un propósito ajeno a su actividad empresarial. Con ello, el consumidor protegido en la presente ley, será no solo el destinatario final de los bienes y servicios objeto del contrato, sino cualquier persona que actúe con un propósito ajeno a su actividad profesional.

Por ello, la presente ley pretende, en uso de las competencias que tiene esta comunidad autónoma y dentro del marco normativo estatal y europeo, profundizar en la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios.

La nueva ley se estructura en cinco títulos. El título I está dedicado a las disposiciones generales. Se concreta el objeto de la ley, se incluyen una serie de definiciones para aclarar el sentido de determinadas expresiones y se definen los bienes jurídicos protegidos a través de las relaciones de consumo, excluyendo explícitamente determinadas relaciones por no ser propiamente de consumo.

El título II se dedica a los derechos de los consumidores y usuarios. Este título se divide en ocho capítulos. El primero está dedicado a las disposiciones generales, de manera que se hace una relación de los derechos en general de los consumidores, se regula la irrenunciabilidad de sus derechos, la necesidad de hacer interpretaciones a favor del consumidor, el deber de diligencia de las empresas y las situaciones de protección especial.

El segundo capítulo regula los derechos de los consumidores y usuarios a ser protegidos frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, de modo que las empresas deben evitar poner en el mercado bienes, productos o servicios que presenten riesgos incompatibles con el deber de seguridad; deben proporcionar información sobre los riesgos previsibles; deberán, en su caso, marcar los productos con símbolos e indicaciones y proporcionar la explicación de las medidas para contrarrestar los posibles efectos perjudiciales; deben adoptar las medidas oportunas para neutralizar los riesgos de los productos puestos en el mercado y conservar la documentación necesaria para verificar el origen y destino de los mismos; y deben conservar la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de seguridad. Finalmente, se establece el deber general de las administraciones públicas de controlar y vigilar los bienes, productos y servicios para garantizar la seguridad y salud de los consumidores.

El capítulo III se dedica a la protección de los intereses económicos y sociales de los consumidores. Este capítulo concreta mucho más que la ley anterior los derechos de los consumidores en esta materia. Se contempla la protección frente a los abusos contractuales; se regulan la oferta, la promoción y la publicidad, las prácticas comerciales agresivas, la calidad de los bienes, productos y servicios; se regulan determinados documentos como el presupuesto, el resguardo de depósito, el documento justificativo de la relación de consumo y la documentación relativa a las viviendas; se regulan el precio o contraprestación, la

prueba de las ofertas, la necesidad de acreditar la exactitud de las comunicaciones comerciales y del etiquetado y la declaración de morosidad de los consumidores.

El capítulo IV regula el derecho de información de los consumidores y usuarios. Se regulan la información previa a la contratación de servicios, la información en materia de vivienda y la información en materia de precios. También queda regulado el idioma en que debe constar la información.

El capítulo V regula el derecho a la reparación de los daños y perjuicios causados a los consumidores en términos similares a lo establecido en la legislación estatal.

Al derecho a la educación y la formación de los consumidores y usuarios se dedica el capítulo VI. Se considera función de las administraciones públicas formar y educar a los consumidores para el conocimiento de sus derechos y la adecuación de su consumo a la utilización racional de recursos.

El capítulo VII regula el asociacionismo de consumo como un derecho de los consumidores y usuarios que se unen constituyendo asociaciones para la defensa de sus intereses. Se regula con más amplitud que en la ley anterior este derecho y también algunos aspectos del registro autonómico de las asociaciones.

El título finaliza con el capítulo VIII, dedicado al Consejo de Consumo de las Illes Balears como el órgano consultivo de colaboración y participación de las asociaciones de consumidores y usuarios y las organizaciones empresariales, que queda adscrito a la consejería competente en materia de consumo. La regulación de este órgano se desarrollará reglamentariamente.

El título III regula la actuación administrativa para la protección de los consumidores y usuarios. Las principales actuaciones administrativas se desarrollan después en seis capítulos. Comprenden, básicamente, la información a los consumidores -particularmente mediante las oficinas de información-; la resolución de conflictos -mediante el arbitraje y la tramitación de denuncias y reclamaciones-; la formación de los consumidores -mediante la inclusión de formación en esta materia en los ciclos y niveles formativos, mediante la preparación del personal que debe llevar a cabo funciones de información y mediante la elaboración de material de información y formación-; el control y la inspección de productos, bienes y servicios, materia que se ha desarrollado en profundidad dada su importancia en el control del cumplimiento de la normativa de consumo; y el último capítulo regula la adopción de medidas cautelares de forma mucho más detallada que en la regulación anterior.

Aunque también es actuación de la administración, por su importancia se dedica un título propio a la potestad sancionadora, el título IV. En este título se han recogido aportaciones jurisprudenciales y se han completado la regulación y la tipificación de las infracciones.

El último título, el V, se dedica a las competencias de las administraciones públicas en materia de consumo y establece unos deberes de cooperación con las administraciones de consumo que afectan a otras administraciones, a organismos del sector público, concesionarios, corporaciones profesionales y organizaciones empresariales, así como a asociaciones de consumidores.

La ley finaliza con una disposición adicional, dos transitorias, una derogatoria y dos finales.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto de la ley.*

1. La presente ley tiene por objeto garantizar la protección de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y las consumidoras y de los usuarios y las usuarias en el territorio de las Illes Balears, en cumplimiento del mandato contenido en el artículo 51 de la Constitución y en el ejercicio de las competencias que el Estatuto de Autonomía atribuye a la comunidad autónoma de las Illes Balears.

2. Las menciones hechas en esta ley a los consumidores o a las consumidoras se entenderán realizadas de forma indistinta a los consumidores y usuarios y a las consumidoras y usuarias.

3. Las menciones hechas en esta ley a los empresarios o las empresarias se entenderán realizadas de forma indistinta a los empresarios y a las empresarias y a las personas que llevan a cabo actividades profesionales.

Artículo 2. *Definiciones.*

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

a) Consumidores: las personas físicas o jurídicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresa, oficio o profesión.

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

b) Consumidor vulnerable: aquel que, por la concurrencia de determinadas características, está especialmente indefenso o desvalido en las relaciones de consumo. En particular, son consumidores vulnerables los menores de edad, las personas mayores de 70 años, las personas con certificado de minusvalía por discapacidad intelectual y los turistas, entendiendo como tales aquellas personas no residentes en la comunidad autónoma de las Illes Balears y temporalmente desplazadas de su residencia habitual para hacer turismo, y cualquier otro consumidor en situación de inferioridad o indefensión.

c) Empresario o empresa: cualquier persona física o jurídica, pública o privada, que actúe con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión y también la que actúe en su nombre o siguiendo sus instrucciones.

d) Bienes, productos y servicios: cosas muebles o inmuebles o actividades puestas a disposición de los consumidores en el mercado por los empresarios.

e) Relación de consumo: relación jurídica establecida entre un consumidor y un empresario.

f) Código de buenas prácticas: instrumento de carácter voluntario de autorregulación empresarial para mejorar la información, la protección y la defensa de los consumidores. Sin perjuicio de su eficacia general, reglamentariamente se establecerán los requisitos y las condiciones para su reconocimiento oficial.

g) Riesgo: probabilidad de que la salud, la seguridad o los intereses económicos de los consumidores sufran un daño derivado de la utilización, el consumo o la presencia de un producto, bien o servicio.

h) Trazabilidad: posibilidad de encontrar y seguir el rastro de un producto a través de todas las etapas de su producción, transformación y distribución.

i) Consumo responsable: consumo moderado, informado, reflexivo y consciente de bienes y servicios.

Artículo 3. *Bienes jurídicos protegidos en la relación de consumo y exclusiones.*

1. Los bienes jurídicos protegidos por esta ley son los siguientes:

a) La salud y la seguridad de los consumidores.
b) Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores.
c) El derecho a la información y a la formación de los consumidores.

2. Quedan excluidas del ámbito de protección de esta ley las relaciones entre la administración pública o los entes del sector público instrumental y los consumidores, cuando aquellos lleven a cabo actividades de prestación de un servicio o suministro de un bien o producto y el consumidor no haya de pagar contraprestación o la contraprestación que haya de pagar tenga naturaleza tributaria.

TÍTULO II

Derechos de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 4. *Derechos de los consumidores y usuarios.*

Además de los derechos reconocidos a los consumidores en la Constitución Española y en las normas internacionales, comunitarias y estatales, los consumidores serán titulares de los siguientes derechos:

a) A ser protegidos frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.
b) A la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.
c) A la protección jurídica, administrativa y técnica, especialmente en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación individual o colectiva.
d) A la reparación del daño y la indemnización por los perjuicios sufridos.
e) A recibir una información veraz, eficaz, correcta, suficiente, comprensible y de fácil acceso y transparente sobre los diferentes productos y servicios.
f) A la educación y la formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores, concebidas de modo integral, incidiendo en el consumo responsable.
g) A asociarse para la representación y defensa de sus legítimos intereses, y a la participación y audiencia en consulta en las materias cuya regulación les afecte.
h) A la protección contra los abusos contractuales, concretándose en los términos establecidos en la legislación básica o dictada en ejercicio de competencias exclusivas del Estado.
i) A tener acceso a la legislación básica de consumo europea, estatal y autonómica de una manera sencilla, práctica y útil.

Artículo 5. *Irrenunciabilidad de los derechos.*

La renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en esta ley y normas complementarias, los actos ejecutados en fraude de ley y los pactos que tengan por objeto la exclusión de su aplicación son nulos de pleno derecho, de acuerdo con la legislación civil.

Artículo 6. *Interpretación a favor del consumidor.*

1. Las normas de protección a los consumidores se interpretarán a favor de estos.
2. En el supuesto de dudas o diferencias interpretativas, toda publicidad, comunicación comercial, oferta, práctica o cláusula que sea de aplicación a una relación de consumo será interpretada a favor del consumidor.
3. Las administraciones de consumo que operen en el territorio de las Illes Balears, en el ejercicio de sus competencias, podrán interpretar, de acuerdo con lo establecido en los apartados anteriores, las normas de protección de los consumidores y las cláusulas que rijan las relaciones de consumo, especialmente en el ejercicio de la potestad sancionadora, sin perjuicio de su control por los tribunales de justicia.
4. Los casos de concurrencia normativa entre esta ley y la normativa autonómica de competencia de la comunidad autónoma de las Illes Balears se resolverán de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para el consumidor.

Artículo 7. *Deber de diligencia.*

En las relaciones de consumo, las empresas deberán cumplir con el deber de diligencia necesaria para garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas, tanto en la normativa de defensa del consumidor como en la sectorialmente aplicable que afecte directamente a los consumidores.

Artículo 8. *Situaciones de protección especial.*

Los derechos de los consumidores serán protegidos prioritariamente en los siguientes casos:

1. Cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
2. Cuando afecten a los consumidores vulnerables. Con la finalidad de proteger adecuadamente sus derechos, los poderes públicos velarán especialmente por:

a) La idoneidad de los productos destinados a los menores de edad.
b) El etiquetado, la información, la publicidad, la composición y la calidad de los productos alimenticios.
c) La seguridad de los aparatos y las instalaciones del hogar.
d) Las necesidades específicas de las personas mayores de 70 años.
e) La integración social como consumidores de las personas con discapacidad.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de la salud y a la seguridad de los consumidores y usuarios

Artículo 9. *Deber general de garantizar la seguridad.*

Los productos, bienes y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores serán seguros, no implicarán riesgos para la salud o la seguridad, salvo los que sean usuales o legalmente admisibles en condiciones normales o previsibles de utilización.

Artículo 10. *Deber de informar sobre los riesgos.*

1. Las empresas que produzcan, importen, distribuyan, manipulen o comercialicen bienes o servicios proporcionarán a los consumidores, por medios apropiados y dentro de los límites de sus respectivas actividades, información previa, clara y adecuada sobre los riesgos que puedan provenir de un uso previsible de los bienes o servicios.
2. Los productos químicos y todos los artículos que en su composición incluyan sustancias clasificadas como peligrosas deberán ir envasados con las medidas de seguridad adecuadas y mostrar de forma visible los símbolos y las oportunas indicaciones de los peligros que supone su manipulación, así como las explicaciones de las medidas para mitigar sus posibles efectos perjudiciales sobre la salud y la seguridad.

Artículo 11. *Deber de neutralizar el riesgo.*

1. Las empresas que produzcan, importen, distribuyan, manipulen o comercialicen bienes y servicios tendrán la obligación de actuar con diligencia para evitar la puesta en el mercado de bienes y servicios que presenten riesgos incompatibles con el deber general de seguridad, cuando sepan o debieran saber, dentro del límite de sus respectivas actividades, que presentan dichos riesgos.
2. Sin necesidad de requerimientos de los órganos competentes, las empresas deberán adoptar todas las medidas adecuadas para neutralizar estos riesgos, dentro del límite de sus respectivas actividades, entre ellas comunicarlo al órgano competente, retirarlo del mercado, recuperarlo de los consumidores o publicar avisos especiales.

Artículo 12. *Obligación de conservar y entregar la documentación.*

1. Las empresas deberán conservar los datos y documentos necesarios para que pueda comprobarse de forma veraz el origen y el destino de los bienes, así como el lote, durante al menos los tres años posteriores al cese de la producción –en el caso de la empresa productora–, al cese de la distribución o la venta del producto en cuestión –en el caso de la importadora– o al agotamiento de existencias –en el caso de empresas de venta al consumidor final–. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este

plazo se reducirá a un año a partir del final de esa fecha, siempre y cuando la normativa de aplicación no establezca plazos más amplios.

2. Los participantes en la cadena comercial que incluyan determinadas marcas en el etiquetado de los productos que comercialicen –en particular el marcado CE– para acreditar que tales productos cumplen los requisitos mínimos de seguridad que les son de aplicación, deberán conservar la documentación que justifique la acreditación durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, un mínimo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos.

3. Las empresas tienen la obligación de probar la seguridad de los bienes y servicios cuando la autoridad competente en la materia así se lo requiera. También deberán facilitar toda la documentación requerida identificando de forma clara e inequívoca el producto o los productos a que se refiera el requerimiento, así como la traducción de cualquier documentación técnica o cualquier otro documento que haya sido presentado en un idioma distinto a las lenguas oficiales en las Illes Balears.

CAPÍTULO III

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 13. *Protección contra los abusos contractuales.*

1. Las administraciones públicas adoptarán las medidas que sean de su competencia para conseguir el cumplimiento de la legislación vigente, con la finalidad de que los consumidores estén protegidos contra las cláusulas y las prácticas abusivas ilegibles o de difícil comprensión en los contratos y en las transacciones. Las cláusulas abusivas contenidas en las condiciones generales de los contratos y las prácticas abusivas que vulneren los derechos de los consumidores serán sancionadas por las administraciones competentes en materia de consumo.

2. Esta protección se extiende a los incumplimientos que puedan surgir respecto de lo convenido en la fase preparatoria del contrato, en la oferta, la promoción y la publicidad, así como a los incumplimientos de las obligaciones asumidas y a desarrollar hasta la completa consumación del contrato en los contratos de servicios y suministros de tracto sucesivo.

Artículo 14. *Oferta, promoción y publicidad.*

1. La administración pública adoptará las medidas oportunas para que la oferta, la promoción y la publicidad de los productos, bienes o servicios, se ajusten a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones de publicidad.

2. En el marco de la legislación estatal, las empresas tienen la obligación de facilitar los datos, las características y las condiciones que se incluyan en la oferta, la promoción o la publicidad, aunque no figuren expresamente en el contrato suscrito.

3. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, si el contrato suscrito contuviese cláusulas más beneficiosas para el consumidor, estas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, la promoción o la publicidad.

4. No podrá exigirse ninguna contraprestación o generar gastos o disposición de dinero o de cualquier otro bien a un consumidor a consecuencia de la recepción de comunicaciones comerciales o de publicidad, con independencia del medio utilizado.

5. Cuando a través de cualquier comunicación se indique a un consumidor que ha sido agraciado con un premio o regalo, este será exigible por el consumidor sin que se le pueda reclamar contraprestación de ningún tipo por ello.

Artículo 15. *Protección del consumidor vulnerable en las ofertas contractuales.*

Las administraciones de consumo velarán especialmente por la protección frente a la publicidad, la promoción y las ofertas ilícitas dirigidas al consumidor vulnerable.

Artículo 16. *Prácticas comerciales agresivas.*

Se considerarán ilícitas las prácticas comerciales agresivas, entendiendo como tales las que sometan a acoso al consumidor con ánimo de comercializar el producto o servicio utilizando cualquier tipo de medio, con especial mención al publicitario, telefónico o telemático; y aquellas en las que el consumidor haya manifestado, por medios generalmente admitidos, su voluntad de no recibir tales comunicaciones comerciales.

Artículo 17. *Calidad de los productos, bienes y servicios.*

1. Los consumidores tienen derecho a exigir la calidad, la idoneidad y la conformidad de los productos, bienes y servicios que se establecen en el contrato y en la normativa aplicable.

2. En concreto, los consumidores tienen derecho a exigir lo siguiente:

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

b) La exactitud en el peso y la medida de los productos y bienes y el suministro correcto de los servicios.

c) La información del origen, especialmente en lo que concierne a la procedencia comunitaria o no, de los productos, bienes y servicios.

Artículo 18. *Presupuesto.*

1. Los consumidores tienen derecho a recibir un presupuesto previo en la contratación de bienes, productos o servicios en los que el precio no pueda ser determinado de forma directa o cuando así esté establecido en virtud de una normativa específica. En estos supuestos no podrá exigirse contraprestación alguna por su elaboración, sin más excepciones que las establecidas reglamentariamente.

2. Cuando se elabore un presupuesto, este deberá formalizarse por escrito e indicar necesariamente los datos siguientes:

a) El nombre o la denominación social de la empresa.

b) El número de identificación fiscal de la empresa.

c) El domicilio social o comercial y los datos de contacto.

d) La identificación del consumidor solicitante.

e) La descripción del producto o servicio completa y fácilmente inteligible.

f) El precio final completo debidamente desglosado, incluyendo todos los tributos, recargos, descuentos aplicables y costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento del pago o similares.

g) La identificación y la firma del responsable de la empresa.

h) La fecha de elaboración del presupuesto.

i) Un espacio reservado para la fecha de entrega del presupuesto y otro espacio para la fecha de aceptación del mismo.

j) El periodo de validez del presupuesto.

3. El periodo de validez del presupuesto será el expresamente establecido o convenido y, en su defecto, no será inferior a quince días naturales a contar desde la fecha de entrega o del plazo que resulte aplicable según las normativas específicas.

4. No se podrán hacer recaer sobre los consumidores errores de cálculo o de cualquier otro tipo cometidos en la elaboración del presupuesto, salvo que sea un error manifiesto y haya mala fe por parte del consumidor.

5. Los presupuestos y sus modificaciones serán vinculantes, siempre y cuando hayan sido aceptados por escrito por los consumidores.

Artículo 19. *Resguardo de depósito.*

1. En caso de entrega de un bien a una empresa por un consumidor para que se haga por esta una verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otra intervención, deberá entregarse un resguardo de depósito con la identificación del depositante y del depositario, el objeto depositado, una descripción de su estado, la fecha de recepción y el

motivo del depósito y la fecha prevista de realización del servicio. El bien se devolverá al consumidor en el mismo lugar en el que se entregó.

2. En todo caso, se considerará que el bien se entrega en buenas condiciones, salvo que así se indique de forma detallada en el resguardo de depósito o sea incompatible con el motivo del depósito, sin que sean posibles declaraciones genéricas.

Artículo 20. *Documento justificativo de la relación de consumo.*

1. Los consumidores tienen derecho a la entrega de un recibo justificante, o copia o documento acreditativo de la relación de consumo, con la identificación de la empresa, las condiciones esenciales de la operación, el bien, el producto o servicio contratado, la fecha y el precio final completo. En los contratos de adhesión, deben entregarse las condiciones generales y las particulares, aceptadas y firmadas por el consumidor.

2. Sin perjuicio de lo establecido para los contratos de adhesión, la obligación establecida en el apartado anterior se entenderá cumplida cuando los datos exigidos se incorporen a la factura o al comprobante de compra.

Artículo 21. *Documentación en la entrega de viviendas.*

1. En la adquisición de viviendas de nueva construcción se facilitará al comprador una documentación completa suscrita por el vendedor, en la que se detallen, en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas las instalaciones, en especial las de los suministros y servicios de telecomunicaciones, gas, agua y electricidad. Deberá incluirse, también, una relación de los materiales empleados en la construcción del edificio y la vivienda.

2. También se entregarán al comprador de una vivienda los siguientes documentos:

a) La licencia de ocupación o primera utilización, o los documentos que se exijan reglamentariamente.

b) En los suministros en los que sea preceptivo, los boletines del instalador autorizado, en especial los de energía eléctrica, gas y agua canalizados.

c) El manual de uso y mantenimiento de la vivienda y sus elementos.

d) Las garantías e instrucciones de los aparatos de uso doméstico instalados por el constructor y que forman parte de la vivienda como elementos accesorios.

e) Todos los demás documentos que sean de obligatoria entrega por aplicación de la normativa estatal y autonómica en materia de vivienda.

3. En la firma del contrato, el vendedor entregará al comprador la oferta contractual, que incluirá toda la información exigida en el artículo 28 de esta ley, que quedará integrada en el contrato.

Artículo 22. *Precio o contraprestación.*

1. Se entenderá por precio o contraprestación cualquier prestación que deba realizar el consumidor, con independencia de su denominación, para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio, tales como puntos, canon, matrícula o denominaciones análogas.

2. El precio deberá ser completo y estar, además, debidamente desglosado en el documento en el cual se perfecciona el contrato, con todos los tributos, recargos, descuentos y costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento del pago o similares.

3. En caso de conflicto o discrepancia relativa a la contraprestación por un bien o servicio a cumplir por el consumidor, la empresa deberá acreditar de forma inequívoca la contraprestación pactada y su aceptación por el consumidor.

4. En los supuestos en que la empresa no entregue ningún bien ni preste ninguna clase de servicio no procederá el pago de contraprestación alguna por el consumidor.

5. La empresa debe determinar con carácter previo a la contratación de modo claro e inequívoco el bien objeto de venta o el servicio a prestar y la contraprestación que, en su caso, haya de satisfacer el consumidor. Cuando existan dudas respecto al bien o servicio por el que se satisfaga una contraprestación se interpretarán a favor del consumidor.

6. Cuando una empresa oferte un bien o un servicio gratuito a los consumidores, no podrá exigirles pago ni contraprestación alguna. En este caso, la empresa quedará vinculada a su oferta y deberá cumplirla entregando el bien o prestando el servicio gratuito.

Artículo 23. *Constancia de las condiciones de las ofertas.*

1. Los consumidores tienen derecho a que se formalice por escrito y de manera inmediata cualquier oferta, modificación contractual o condición realizada verbalmente por una empresa en la venta de bienes o la prestación de servicios.
2. Las empresas han de advertir a los consumidores de que la conversación se está grabando.
3. Cuando las empresas graben las conversaciones con los consumidores, las grabaciones serán facilitadas de modo gratuito a estos en el plazo máximo de quince días desde su solicitud, en el soporte elegido por el consumidor.
4. Igualmente, los consumidores tienen derecho a grabar las ofertas contractuales de las empresas y las conversaciones que mantengan con las empresas en las negociaciones contractuales, aunque deben advertir a la empresa de esta circunstancia cuando se haga la grabación.
5. El personal de las empresas que se comuniquen telefónica o telemáticamente con los consumidores para ofrecer nuevos productos o servicios o para modificar condiciones contractuales, estará obligado a identificarse como mínimo indicando su nombre y apellidos.

Artículo 24. *Comprobación de las comunicaciones comerciales y del etiquetado.*

1. La administración competente en materia de consumo podrá exigir prueba de la exactitud del contenido de las comunicaciones comerciales, del manual de uso y del etiquetado, de la presentación y la publicidad de los productos, especialmente en el supuesto de publicidad comparativa.
2. En el supuesto de no presentar las pruebas previstas en el apartado anterior, o ser insuficientes, se considerará que el contenido de las comunicaciones comerciales, del manual de uso, del etiquetado o de la presentación y la publicidad de los productos es inexacto y podrá ser constitutivo de infracción.

Artículo 25. *Morosidad de los consumidores.*

Una empresa solo podrá manifestar que un consumidor se encuentra en mora cuando se cumplan los requisitos establecidos por la legislación de protección de datos de carácter personal.

CAPÍTULO IV

Derecho a la información del consumidor y el usuario

Artículo 26. *Contenido mínimo de la información al consumidor.*

1. Las empresas deberán poner a disposición de los consumidores de modo claro, inequívoco y accesible, antes de suscribir el contrato, la información siguiente:

a) El nombre o la razón social de la empresa, el domicilio y la dirección del establecimiento al que debe dirigirse el consumidor, los datos que permitan ponerse rápidamente en contacto y comunicar directamente con ella y, en su caso, los datos de contacto por vía electrónica.
b) El número de identificación fiscal.

2. Para garantizar el derecho a una correcta información sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores, deberá figurar en ellos, de forma cierta y objetiva, información veraz, eficaz, correcta, suficiente y transparente sobre sus características esenciales, su utilización y los riesgos.
3. Los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores cumplirán las exigencias establecidas normativamente y deben ofrecer, según su naturaleza, características o finalidad, la siguiente información mínima y relevante:

a) El origen, la naturaleza, la composición y la finalidad. La información precontractual deberá entregarse al consumidor de forma gratuita.

b) Los aditivos que, en su caso, lleven incorporados.

c) La calidad, la cantidad, su categoría y la denominación usual o comercial, si la tienen.

d) La fecha de producción o suministro y el plazo recomendado para el uso o consumo, o la fecha de caducidad.

e) Las instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, las advertencias y los riesgos previsibles.

f) El precio completo debidamente desglosado, incluyendo todos los tributos, recargos, descuentos aplicables y costes adicionales por los servicios accesorios, la financiación, el aplazamiento del pago o similares o, en su caso, el presupuesto.

g) Las condiciones jurídicas o económicas de adquisición y utilización y el procedimiento del cual dispone el consumidor para finalizar el contrato.

h) La fecha de entrega o de inicio de la prestación del servicio y los procedimientos de pago, entrega y ejecución, la fecha en la que el empresario se compromete a entregar los bienes o a ejecutar la prestación del servicio.

i) El derecho de desistimiento y las condiciones y los plazos de ejercicio, en los supuestos previstos legalmente

j) El régimen de garantías legales, adicionales y de postventa ofrecidas a los consumidores por las empresas.

k) La adhesión a códigos de buenas prácticas o medios alternativos de resolución de conflictos y la posibilidad de consultarse estos por los consumidores, tanto por vía electrónica como en los establecimientos físicos de las empresas.

l) La duración del contrato o, si el contrato es de duración indeterminada o se prolonga de forma automática, las condiciones de resolución. Además, de manera expresa deberá indicarse la existencia de compromisos de permanencia o vinculación de uso exclusivo de los servicios de un determinado prestado, así como las penalizaciones en caso de baja de la prestación del servicio.

m) La funcionalidad de los contenidos digitales, incluidas las medidas técnicas de protección aplicables, como son, entre otras, la protección mediante la gestión de los derechos digitales o la codificación regional.

n) Toda interoperatividad relevante del contenido digital con los aparatos y programas que conozca el empresario o que razonablemente pueda conocer, como son, entre otros, el sistema operativo, la versión necesaria o determinados elementos de los soportes físicos.

Artículo 27. *Información previa a la contratación de servicios.*

Las empresas prestadoras de servicios deberán poner a disposición de los consumidores de modo claro, inequívoco y accesible, antes de suscribir el contrato o, en su caso, antes de la prestación del servicio, además de la información contenida en el artículo anterior, la siguiente información mínima y relevante:

a) En caso de que la actividad esté sometida a un régimen de autorización o registro, los datos de la autoridad competente y el número de inscripción en el registro.

b) En las profesiones colegiadas, el colegio profesional u organismo análogo en el cual esté inscrita la persona prestadora, así como el título profesional y el estado miembro en que fue otorgado.

c) Las condiciones generales utilizadas por la empresa en la contratación con los consumidores y la existencia, en su caso, de las cláusulas contractuales utilizadas por la empresa prestadora sobre la legislación de aplicación al contrato y/o sobre los órganos judiciales competentes.

d) Las principales características del servicio.

e) El seguro o las garantías exigibles, en particular los datos de la empresa aseguradora o el garante y la cobertura geográfica.

f) En los contratos de tracto sucesivo deberá informarse sobre el procedimiento para darse de baja en el servicio.

Artículo 28. *Información en materia de vivienda.*

1. Las personas físicas o jurídicas que ofrezcan viviendas de nueva edificación para su venta deberán proporcionar a cualquier persona interesada y, si procede, a las autoridades competentes, la siguiente documentación:

a) El nombre o la denominación social, el domicilio social o, en su defecto, la dirección de uno de los establecimientos permanentes en España y, en general, cualquier dato que permita establecer una comunicación directa y efectiva con el promotor, con el constructor y con el autor del proyecto de obra.

b) La identificación de la situación jurídica y registral de la finca, con especial referencia a si han sido otorgadas las escrituras de declaración de obra nueva y división horizontal o, en su caso, indicación de que aún no se dispone de ellas.

c) La descripción de las condiciones esenciales de la vivienda. En particular, en esta descripción tendrán que encontrarse especialmente resaltados y ser fácilmente comprensibles los datos y las características que identifican la vivienda, tales como el plano general del edificio y de la vivienda, su orientación principal, la superficie útil, la descripción general del edificio en que se encuentra, de las zonas y de los servicios accesorios, la calidad y los sistemas de puesta en obra de los materiales y el trazado de todas las instalaciones y los servicios, tanto individuales como comunitarios, el grado de aislamiento térmico y acústico, las medidas de ahorro energético con que cuenta la vivienda y el mobiliario de que disponga.

d) La copia de la licencia de edificación y de las otras autorizaciones y trámites administrativos preceptivos para la ocupación y la habitabilidad del inmueble. Si no se dispone de alguna de las licencias o autorizaciones preceptivas o no se hubiera cumplido alguno de los trámites reseñados en este punto, se informará expresamente de esta circunstancia.

e) La justificación del cumplimiento de la normativa especial sobre garantías exigidas a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades.

f) En las entregas a cuenta de la compra de una vivienda, el vendedor deberá informar del cumplimiento de la normativa especial reguladora del afianzamiento o la garantía de las cantidades entregadas por anticipado del precio total, identificando la compañía aseguradora o entidad financiera que asumirá tal función, así como la entidad financiera en la cual se abrirán las cuentas especiales donde las cantidades aludidas tengan que ingresarse.

g) Un modelo del contrato de compraventa propuesto, en el que necesariamente se hará constar que el adquirente no soporta los gastos derivados de la titulación que corresponden legalmente al vendedor; el derecho que asiste al consumidor a la elección de notario y gestor cuando sea él el que pague dichos gastos; el derecho a decidir libremente si se subroga el comprador en alguna operación de crédito no concertada por él, y las garantías que se exijan legalmente a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades.

De igual modo, si en el momento de la entrega se careciese de alguna de las licencias o autorizaciones o no se hubiera cumplido alguno de los trámites reseñados en los puntos d) y e) de este apartado, dicho incumplimiento se hará constar expresamente.

h) La fecha de entrega de la vivienda y de las zonas comunes o los elementos accesorios.

i) El precio total de venta, en el que se incluirán los honorarios del agente inmobiliario y el impuesto sobre el valor añadido (IVA), del que se deducirán las cantidades entregadas a cuenta por los adquirentes antes de formalizarse la compraventa.

j) La forma de pago, que tendrá que ajustarse escrupulosamente a la normativa vigente.

Para el caso que se hubieran dispuesto formas de pago aplazado del precio de venta, y previa indicación de la tasa anual equivalente, deberá indicarse si se exige una entrada inicial, así como el número total de plazos y su vencimiento.

De igual modo, tendrá que indicarse el contenido de las eventuales cláusulas penales que, en previsión del incumplimiento del plazo de entrega de la vivienda por el vendedor o del pago de alguno de los plazos por el comprador, se incluyan en el contrato.

k) En su caso, los estatutos y las normas de funcionamiento de la comunidad de propietarios.

l) Las limitaciones al uso o destino de la vivienda que pudieran derivarse del título constitutivo o de los estatutos, si ya hubieran sido otorgados.

2. Asimismo, en el momento de formalizarse el contrato de compraventa de una vivienda de nueva edificación habrá de entregarse al consumidor el libro del edificio, de conformidad con lo dispuesto en la legislación especial.

Artículo 29. *Información de los precios.*

1. Todas las empresas quedan obligadas a exhibir el precio de los bienes que se encuentren expuestos para su venta a los consumidores, así como el precio por unidad de medida en los supuestos en que proceda, con las únicas excepciones establecidas en la normativa aplicable. Esta información ha de ser visible para el consumidor y no inducir a error o confusión.

2. El precio a que se refiere el apartado anterior se denominará «precio de venta al público» y se conocerá con la sigla PVP. Este precio será anunciado en forma tal que el posible adquirente quede informado de su contenido por la sola lectura del anuncio, sin necesidad de obtener, a tal efecto, ningún tipo de información complementaria.

3. El precio de venta al público deberá comprender la cantidad total que la persona que lo adquiera esté obligada a satisfacer como contraprestación.

4. En cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior, en los precios de venta al público que se expongan deberán incluirse todos aquellos tributos y recargos que gravan el producto vendido, así como los descuentos.

5. En cualquier caso, el consumidor estará en condiciones de conocer el precio de los artículos expuestos en el escaparate, sin necesidad de entrar en el establecimiento comercial, así como de conocer el precio de los artículos expuestos en estanterías o armarios del interior, sin precisar aclaración alguna al respecto por parte de quien realiza la venta.

6. Los precios de venta al público deberán ser exhibidos mediante etiquetas fijadas sobre cada artículo, o de cualquier otro modo que permita conocerlos y saber a qué producto se refieren. El consumidor deberá conocer el precio sin necesidad de realizar ningún esfuerzo para su comprobación.

7. La venta de productos de igual naturaleza, a un mismo precio y expuestos en forma conjunta, permitirá la exhibición de un solo anuncio que comprenda todos los productos.

8. Cuando se trate de productos heterogéneos pero vendidos en forma conjunta, el anuncio del precio expuesto expresará, como mínimo, el valor total del conjunto.

9. Los precios de los servicios serán objeto de publicidad en los lugares donde se presten mediante anuncios perfectamente visibles para los consumidores, en los cuales figuren relacionados los correspondientes servicios ofertados y sus precios totales, incluyendo todos los tributos, las cargas o los gravámenes, así como los descuentos sobre los mismos.

10. No procederá la exigencia o el cobro de un precio superior al anunciado para la venta de bienes o la prestación de un servicio. Cuando exista discordancia entre los precios anunciados para un mismo producto o servicio, solo podrá exigirse el menor de ellos.

11. Sin perjuicio de la legislación básica del Estado, en los contratos celebrados a distancia o fuera del establecimiento mercantil, la información en relación al precio final del bien o servicio, incluidos los tributos, se suministrará al consumidor de forma clara e inteligible, a través de cualquier tipo de comunicación electrónica o de aquella en la que quede acreditada la recepción por el destinatario.

Artículo 30. *Lengua utilizada en la información.*

1. Toda la información facilitada al consumidor a que se refiere este capítulo deberá figurar al menos en una de las dos lenguas oficiales de la comunidad autónoma.

2. Cuando se trate de productos cuyos datos de etiquetado tengan relevancia para la salud o la seguridad de las personas, la información facilitada figurará al menos en la lengua oficial del Estado.

CAPÍTULO V

Derecho a la protección jurídica y a la reparación de daños y perjuicios sufridos

Artículo 31. *Derecho a la reparación y a la indemnización de los daños y perjuicios sufridos.*

1. Los consumidores tienen derecho, de conformidad con la legislación vigente, a la reparación del daño y a la indemnización por los perjuicios que sufran como consecuencia de la adquisición o la utilización de bienes, productos y servicios.

2. Sin perjuicio del derecho de acudir directamente a la vía judicial, los consumidores y las asociaciones de consumidores podrán dirigirse a las administraciones públicas a fin de ser atendidos y obtener la información necesaria sobre las formas de protección de sus derechos e intereses.

CAPÍTULO VI

Derecho a la educación y a la formación de los consumidores y usuarios

Artículo 32. *Educación y formación de los consumidores.*

1. Las administraciones públicas de las Illes Balears velarán para que los ciudadanos puedan recibir formación y educación en materia de consumo, conocer sus derechos como consumidores y la manera de ejercerlos con responsabilidad, como una contribución a la formación integral de la persona.

2. La educación del consumidor estará orientada al conocimiento de sus derechos y a la adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos.

3. Los medios de comunicación de titularidad pública de la comunidad autónoma de las Illes Balears dedicarán espacios y programas no publicitarios a la información de los consumidores según los recursos disponibles, a los que podrán tener acceso y participación las organizaciones y asociaciones de consumidores.

Artículo 33. *Objetivos de la formación y la educación.*

1. La educación y la formación de los consumidores tendrán los siguientes objetivos:

a) Promover una mayor libertad y racionalidad en el consumo de bienes y la utilización de servicios.

b) Facilitar la comprensión y la utilización de la información a la que tienen derecho los consumidores.

c) Difundir el conocimiento de los derechos y deberes de los consumidores, y las formas más adecuadas para ejercerlos.

d) Fomentar la prevención de los riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o de la utilización de servicios.

e) Adecuar las pautas de consumo a una utilización racional de los recursos naturales.

f) Iniciar y potenciar la formación de los educadores en este campo.

2. Para la consecución de los objetivos previstos en el número anterior, el sistema educativo incorporará contenidos en materia de consumo adecuados a la formación de los alumnos.

3. Se fomentará la formación continuada del personal de los organismos, las corporaciones y entidades relacionados con la aplicación de esta ley, especialmente de quienes desarrollen funciones de información, ordenación, inspección y control.

CAPÍTULO VII

Asociaciones de consumidores y usuarios

Sección 1.ª Participación, representación y consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios

Artículo 34. *Concepto de asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. A los efectos de esta ley, tienen la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios las entidades sin finalidad de lucro constituidas legalmente que tengan como objeto, exclusivo o no, la defensa, la información, la educación, la formación, la asistencia y la representación de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados.

2. También se considerarán asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas entre cuyos fines figure, necesariamente, la defensa, la información, la educación, la formación, la asistencia y la representación de sus socios y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

Artículo 35. *Fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Se reconocen las asociaciones de consumidores y usuarios como vía de representación y participación de los consumidores y usuarios. Los poderes públicos de las Illes Balears fomentarán, en sus ámbitos respectivos, el asociacionismo de los consumidores y promoverán el diálogo de sus asociaciones con las organizaciones empresariales y profesionales.

2. Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán colaborar con las asociaciones de consumidores y usuarios en la definición e implantación de fórmulas de participación activa en programas conjuntos de protección a los consumidores.

Artículo 36. *Funciones de las asociaciones de consumidores y usuarios.*

Las asociaciones de consumidores y usuarios tienen las siguientes funciones:

a) La información a los consumidores sobre sus derechos y obligaciones.

b) La educación y la formación de los consumidores.

c) La gestión de los conflictos en materia de consumo, especialmente por medio de la mediación.

d) El ejercicio de actuaciones de defensa de sus miembros, de la organización y de los intereses generales de los consumidores.

e) La defensa de los derechos e intereses de las personas como consumidoras de bienes y servicios por medio de la función de consulta, informe y asesoramiento a los poderes públicos.

f) Cualquier otra función que, legal o convencionalmente, pueda derivarse de las relaciones de consumo y defensa de los consumidores.

Artículo 37. *Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Se reconocen a las asociaciones de consumidores y usuarios los siguientes derechos:

a) Estar presentes en los órganos colegiados de participación y representadas en los consejos de carácter general y sectorial en los que se traten asuntos que puedan interesar a los consumidores y usuarios, incluido el Consejo de Consumo de las Illes Balears, en el modo en que reglamentariamente se determine.

b) La legitimación, en el marco de la legislación de procedimiento administrativo, para promover como interesadas procedimientos administrativos para la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios en todo el ámbito territorial de las Illes Balears, y para comparecer en los procedimientos iniciados por terceros.

c) Participar en el sistema arbitral de consumo.

d) Acceder a las ayudas y subvenciones que convoquen y concedan las administraciones públicas de las Illes Balears para la defensa de los consumidores, en los términos que reglamentariamente se establezcan.

e) En general, colaborar con la administración en las actuaciones de interés común especialmente orientadas a la satisfacción de los intereses generales.

f) Obtener información de las administraciones públicas en los términos que legal o reglamentariamente se establezcan.

g) Representar a los consumidores ante los diferentes organismos con competencias que les afectan de forma directa o indirecta.

h) Participar en sociedades mercantiles en la forma y con los requisitos previstos en el artículo 28 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

i) Definir estatutariamente, o por acuerdo de sus asambleas generales, su marco de colaboración con los operadores de mercado, y con tal fin suscribir convenios o acuerdos de colaboración con los mismos, todo ello en la forma y con los requisitos previstos en los artículos 30 y 32 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias. A tales efectos, los depósitos de documentación previstos en dichos artículos se deberán efectuar ante el encargado del Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears.

2. Para poder disfrutar de los derechos enumerados en los apartados a), c), y d) reconocidos en el punto anterior, deberán figurar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la dirección general competente en materia de consumo de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears, y cumplir las condiciones y los requisitos que reglamentariamente se establezcan para cada tipo de beneficio. A tal efecto, se podrán tener en cuenta, entre otros, criterios de implantación territorial, el número de asociados y los programas de actividades a desarrollar.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios quedan obligadas a aplicar los medios de ayuda y colaboración que reciban con esta finalidad exclusivamente a la defensa de los consumidores o a la obtención de los medios instrumentales y personales para conseguir dicho fin.

4. No podrán disfrutar de los beneficios a los que aluden las letras a), c), y d) del apartado 1 anterior las asociaciones que incluyan como asociados a personas que actúen con ánimo de lucro o que perciban ayudas o subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas suministradoras de bienes o servicios a los consumidores y usuarios, o que efectúen publicidad no exclusivamente informativa de dichos bienes o servicios, sin perjuicio de lo dispuesto en los apartados h) e i) del apartado 1 del presente artículo.

Artículo 38. *Audiencia.*

1. Será preceptiva la audiencia en consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios, articulada a través del Consejo de Consumo de las Illes Balears, en el procedimiento de elaboración de los reglamentos y las disposiciones administrativas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses de los consumidores.

2. También será preceptiva la audiencia en consulta de las asociaciones de consumidores y usuarios en los siguientes supuestos:

a) El procedimiento de aprobación de los precios y de las tarifas de los servicios cuando afecten directamente a los consumidores o usuarios y se encuentren legalmente sometidos al control de las administraciones públicas de las Illes Balears.

b) El procedimiento de aprobación de las condiciones generales de los contratos de empresas que ofrezcan servicios públicos en régimen de monopolio.

c) Los casos en que una ley así lo establezca.

3. Esta audiencia se hará efectiva por medio de los órganos públicos de consulta y participación establecidos en esta u otras leyes.

Sección 2.ª Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears

Artículo 39. *Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears.*

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas, con domicilio social y ámbito territorial limitado a las Illes Balears, deberán figurar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears que gestiona la dirección general competente en materia de consumo.

2. El cumplimiento de los requisitos exigidos en esta ley será condición indispensable para acceder a la inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de les Illes Balears.

Artículo 40. *Control de los requisitos de inscripción.*

1. La dirección general competente en materia de consumo podrá requerir a las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears cuanta documentación e información sea precisa para verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos en esta sección y en la sección primera de este capítulo.

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

Artículo 41. *Exclusión del Registro autonómico.*

1. En el caso de que las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears dejen de cumplir alguno de los requisitos que establecen esta ley o la normativa de desarrollo, lleven a cabo alguna de las actuaciones prohibidas por esta ley o por la normativa de desarrollo, o la administración comprueba su falta de actividad de manera continuada, se podrá producir su exclusión del Registro, previa tramitación del procedimiento administrativo previsto reglamentariamente.

2. La resolución de exclusión del Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears por haber llevado a cabo actuaciones expresamente prohibidas por esta ley determinará la pérdida de condición inscrita en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears, en todo caso por un período no inferior a cinco años desde la fecha de la exclusión, sin perjuicio del mantenimiento de su personalidad jurídica con arreglo a la legislación general de asociaciones o cooperativas.

3. En caso de que la administración compruebe la falta de actividad continuada de una entidad de consumo inscrita en el Registro, podrá determinar la pérdida de su condición de asociación inscrita en el Registro por un período no superior a un año desde la fecha de la exclusión, sin perjuicio del mantenimiento de su personalidad jurídica con arreglo a la legislación general de asociaciones o cooperativas.

Artículo 42. *Colaboración con el Registro estatal.*

1. A los exclusivos efectos de publicidad, en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de las Illes Balears podrá figurar información sobre las asociaciones de consumidores inscritas en el Registro estatal de Asociaciones de Consumidores y Usuarios o en los registros que, con tal finalidad, puedan crearse en otras comunidades autónomas.

2. La consejería competente en materia de consumo cooperará con la Administración General del Estado y con las administraciones autonómicas para que la información a que se refiere el apartado anterior figure en los registros de su respectiva competencia.

CAPÍTULO VIII

El Consejo de Consumo de las Illes Balears

Artículo 43. *El Consejo de Consumo de las Illes Balears.*

1. El Consejo de Consumo de las Illes Balears, adscrito a la consejería competente en materia de consumo, se configura como el órgano consultivo de colaboración y participación en materia de consumo de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales.

2. Serán funciones del Consejo informar sobre los proyectos de disposiciones generales que afecten a los consumidores y usuarios, promover iniciativas en relación con el consumo y el uso de bienes, fomentar el diálogo entre asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales, y las otras que reglamentariamente se establezcan.

3. Reglamentariamente se establecerán su composición, participación y funcionamiento.

TÍTULO III

Actuación administrativa para la protección de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Actuaciones generales

Artículo 44. *Acciones administrativas de protección.*

Las diversas administraciones desarrollarán las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas que sean precisas para la efectiva protección de los consumidores. Entre otras llevarán a cabo las siguientes acciones:

a) Colaborar y cooperar en la protección a los consumidores, coordinando sus actuaciones a fin de hacer efectivo el principio de eficacia en la actividad administrativa.

b) Proporcionar a los consumidores información sobre sus derechos y legítimos intereses y las formas de ejercerlos.

c) Intervenir como mediadoras en la resolución de los conflictos entre los consumidores y empresarios en los términos establecidos por la normativa aplicable.

d) Tramitar las denuncias y las reclamaciones que formulen los consumidores.

e) Fomentar el sistema arbitral de consumo.

f) Promover la educación y la formación de los consumidores.

g) Fomentar el asociacionismo de los consumidores.

h) Colaborar con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales en campañas de información y sensibilización de los consumidores y empresarios en materia de consumo.

i) Programar y realizar actuaciones de control e inspección de los bienes, productos y servicios.

j) Adoptar las medidas cautelares oportunas para la protección de los consumidores frente a los riesgos y otras circunstancias que puedan afectarles o perjudicarles.

k) Sancionar las conductas que constituyan una infracción a las normas de consumo.

Artículo 45. *Conservación de archivos.*

1. La documentación de los procedimientos de control, inspección y reclamaciones en materia de consumo podrá ser destruida transcurridos cinco años desde la fecha de su realización o inicio.

2. En el supuesto de expedientes sancionadores y arbitrales, el plazo referido en el apartado anterior será de diez años.

CAPÍTULO II

Actuaciones administrativas en materia de información a los consumidores

Artículo 46. *Actuaciones administrativas en materia de información.*

Las administraciones públicas que actúen en el ámbito territorial de las Illes Balears llevarán a cabo las siguientes actuaciones de información:

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

Artículo 47. *Oficinas de información al consumidor.*

Se promoverá la existencia de oficinas y departamentos de titularidad pública como órganos de información y asesoramiento a los consumidores, cuyo ámbito podrá ser autonómico, insular, municipal o supramunicipal, atendiendo a los criterios de eficacia y eficiencia.

Artículo 48. *Funciones de las oficinas de información al consumidor.*

1. Son funciones de las oficinas de información al consumidor las siguientes:

a) Informar y orientar a los consumidores para el adecuado ejercicio de sus derechos.
b) Recibir y registrar las denuncias y reclamaciones de los consumidores, y remitirlas a las entidades y los organismos correspondientes.
c) Interceder o mediar en la resolución de conflictos y fomentar el sistema arbitral de consumo como cauce de resolución de los mismos; y servir, en su caso, de sede de los arbitrajes de consumo.
d) Suministrar la información requerida por las administraciones públicas a efectos estadísticos y de colaboración en la actuación de defensa de los consumidores.
e) Educar y formar en consumo responsable a las personas consumidoras en general y en especial a las personas vulnerables.
f) Informar acerca de las asociaciones de consumidores y usuarios existentes y colaborar con las mismas.

2. Queda prohibida toda forma de publicidad expresa o encubierta en las oficinas de información al consumidor.

CAPÍTULO III

Resolución extrajudicial de conflictos

Artículo 49. *Hojas de reclamación o denuncia.*

Todas las empresas y los profesionales que comercialicen bienes o presten servicios a los consumidores de las Illes Balears deberán tener en sus establecimientos hojas de reclamación o denuncia a disposición de los consumidores. Reglamentariamente se establecerá su régimen jurídico. No obstante, en el caso de los profesionales colegiados, este sistema podrá ser sustituido por otros sistemas de reclamación y atención a los consumidores, si así se acuerda mediante convenio de colaboración por el colegio profesional correspondiente con la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears. En cualquier caso, tal sistema alternativo deberá presentar un nivel de garantías para el consumidor y de objetividad en el trato de la reclamación análogo al sistema ordinario.

Artículo 50. *Tramitación de denuncias y reclamaciones.*

1. Reglamentariamente se regulará la tramitación de las reclamaciones y denuncias de los consumidores, presentadas contra empresas o profesionales, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que correspondan.

2. Las administraciones de consumo pueden citar a los ciudadanos para su comparecencia en las oficinas públicas cuando sea necesario para esclarecer las actuaciones de control o las denuncias y reclamaciones, siempre que se hubiera intentado por los medios habituales y estos no hubieran resultado suficientes.

3. Los requerimientos que formulen las administraciones de consumo para la aportación de información o documentación serán de obligado cumplimiento para sus destinatarios.

Artículo 51. *Fomento del arbitraje de consumo.*

Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo establecidas en las Illes Balears promoverán el desarrollo del sistema arbitral de consumo en esta comunidad autónoma y fomentarán la adhesión al mismo de las empresas, los profesionales y sus organizaciones, así como de las asociaciones de consumidores y usuarios de las Illes Balears.

Artículo 52. *La Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears.*

La Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears potenciará la labor de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears, dotándola de los medios necesarios para cumplir su función, especialmente de los recursos humanos adecuados para llevar a cabo su labor de resolución de controversias de consumo mediante el arbitraje. Además, garantizará la formación continuada de los árbitros de consumo que colaboran con la Junta Arbitral y les compensará adecuadamente por los servicios prestados.

En su labor de resolución de controversias de consumo, la Junta Arbitral y los árbitros de consumo acreditados gozarán de autonomía funcional para mantener la imparcialidad que todo órgano de resolución de conflictos precisa.

Artículo 53. *Adhesión de las empresas de las Illes Balears al arbitraje de consumo.*

1. Las administraciones públicas establecidas en las Illes Balears propiciarán que las entidades y las empresas que dependan de ellas y las empresas concesionarias que gestionen servicios públicos o aquellas que reciban fondos públicos se adhieran al sistema arbitral de consumo cuando la actividad que presten vaya dirigida a los consumidores.

2. Las entidades o empresas que conforman el sector público de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears que realicen transacciones con los consumidores presentarán oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de las Illes Balears, previo acuerdo del órgano competente de la entidad o la empresa.

3. La Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears considerará la adhesión al arbitraje de consumo como requisito o mérito objetivo en la valoración de los premios a la calidad o en la concesión de los distintivos de calidad que tenga establecidos o pueda crear.

4. Solo podrán utilizar el distintivo arbitral de consumo las empresas sometidas o adheridas al arbitraje de consumo.

CAPÍTULO IV

Actuaciones administrativas para la educación y la formación de los consumidores y usuarios

Artículo 54. *Desarrollo del derecho a la educación de los consumidores.*

1. Al objeto de hacer efectivo el derecho a la educación en materia de consumo, el Gobierno de las Illes Balears adoptará las medidas oportunas para incluir la educación del consumidor dentro del currículum ordinario de los centros de enseñanza, en todos los ciclos

y niveles de la educación obligatoria, incluyendo la formación permanente del profesorado en esta materia. Dicha actuación será llevada a cabo por la administración educativa con la colaboración de la administración de consumo.

2. La administración de consumo de la comunidad autónoma de las Illes Balears adoptará las medidas oportunas para:

a) Garantizar la formación permanente en materia de consumo del personal que ejerza funciones de información y orientación a los consumidores.

b) Elaborar y publicar materiales de información y formación de los consumidores para el conocimiento de sus derechos y de sus medios de protección, así como el ejercicio de un consumo responsable.

CAPÍTULO V

Control e inspección de los productos, bienes y servicios

Artículo 55. *La inspección y el control de mercado.*

1. Las administraciones públicas de las Illes Balears en sus respectivos ámbitos competenciales llevarán a cabo actuaciones de control e inspección sobre los bienes, productos y servicios puestos a disposición de los consumidores, a fin de comprobar su adecuación a las normas aplicables.

2. Los órganos competentes de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears llevarán a cabo la actividad de inspección y control en el ámbito de sus competencias en materia de consumo.

Artículo 56. *Ámbito de actuación.*

1. Las actuaciones de inspección, control de calidad y seguridad que desarrollen las administraciones públicas de las Illes Balears con competencias en materia de protección de los consumidores se llevarán a cabo sobre productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y se comprobará que se adecuan a la normativa vigente, así como que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición derivadas de las descripciones realizadas en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

2. Las actuaciones de inspección y de control del mercado tendrán por objeto, preferentemente, el control de los bienes, productos y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, así como de los que, sin ser calificados como tales, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores, afecten a un consumidor vulnerable o puedan crear situaciones de alarma social.

3. Para la realización de las funciones inspectoras los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas, que actuarán conjuntamente con el personal inspector.

4. Los funcionarios de la inspección de consumo podrán colaborar, dentro de las posibilidades del servicio, con otros departamentos de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears u otras administraciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en el control de los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.

5. La planificación de las actuaciones de la inspección de consumo se realizará, en la medida de lo posible, en coordinación con otras inspecciones de cualquier administración pública.

Artículo 57. *El personal inspector.*

1. El personal funcionario al servicio de la administración que ejerce funciones de inspección tendrá, en el desarrollo de su actuación inspectora, la condición de autoridad con carácter general y, en particular, respecto a la responsabilidad administrativa y penal de las personas que ofrezcan resistencia o atenten contra ellos, de hecho o de palabra.

2. Los inspectores de consumo deberán identificarse siempre antes de ejercer las potestades derivadas de sus funciones, salvo que la identificación pueda frustrar la finalidad de la inspección. Su actividad será siempre respetuosa con los administrados, proporcionada y ponderada.

3. El personal inspector y el personal adscrito a los órganos relacionados con la inspección deberán guardar secreto sobre los asuntos que conozcan por razón de su trabajo.

Artículo 58. *Funciones de la inspección de consumo.*

1. Las funciones generales de la inspección serán la investigación, la vigilancia, el control y la inspección de los productos, bienes y servicios con el fin de garantizar los derechos de los consumidores.

2. A los órganos que ejerzan funciones de inspección en el ámbito del consumo les corresponderá, además de las funciones generales, el ejercicio de las siguientes funciones:

a) Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, a los derechos de los consumidores respecto a productos, bienes y servicios que tengan como destinatarios finales a los consumidores.

b) Investigar y comprobar los hechos de los que tenga conocimiento la administración en materia de consumo por presuntas infracciones o irregularidades, y comprobar su alcance, sus causas y las responsabilidades de los presuntos autores.

c) Estudiar, preparar y ejecutar las campañas de inspección, así como cualquier otra actuación preparatoria para la correcta ejecución de sus funciones.

d) Ejecutar las acciones derivadas del sistema de intercambio rápido de información relativo a la seguridad de los productos industriales.

e) Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, el cumplimiento y la aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de los consumidores.

f) Controlar los incumplimientos y las irregularidades observadas en los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores; hacer, en su caso, las advertencias, los requerimientos y las citaciones necesarias, y proponer o adoptar las medidas cautelares correspondientes.

g) Elaborar los informes que requiera su actividad, así como los que le sean solicitados dentro del ámbito de sus competencias.

h) Ejecutar las órdenes dictadas por las autoridades competentes y cumplir las órdenes de servicio en materia de consumo.

i) Cualquier otra que se establezca en el desarrollo reglamentario de la presente ley.

Artículo 59. *Facultades del personal inspector.*

1. En sus actuaciones la inspección podrá llevar a cabo, de conformidad con la legislación vigente, las siguientes actuaciones:

a) Acceder sin previo aviso a los locales y a las instalaciones de las personas inspeccionadas y hacer visitas de inspección y control, con independencia de que el público en general pueda tener acceso a dichos locales. Acceder, en sus actuaciones, a la documentación industrial y mercantil que deben tener obligatoriamente las empresas objeto de inspección por razón de la actividad que realizan y a cualquier otra que sea relevante a los efectos de la investigación de los hechos, incluso a la documentación contable. Además, que se le facilite en la misma visita de inspección copia de toda la documentación que solicite y que sea relevante a los efectos de la investigación de los hechos.

El hecho de que el titular haya restringido el acceso del público a los locales y a las instalaciones o a parte de los mismos no será obstáculo para que el personal inspector pueda acceder a dicho espacio, para lo cual podrá recabar el auxilio de los cuerpos y fuerzas de seguridad ante cualquier negativa o resistencia al acceso, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que puedan derivarse de dicha actitud.

b) Acceder, con el consentimiento de la persona interesada o con la autorización judicial, a los domicilios y a los restantes edificios o lugares cuyo acceso requiera el consentimiento del titular.

c) Requerir la presencia de las personas inspeccionadas, de sus representantes legales o de cualquier otra persona en las dependencias administrativas, en el domicilio de la empresa o en el lugar donde se comercializan, almacenan, distribuyen o manipulan productos o bienes, o se prestan servicios a fin de llevar a cabo las correspondientes comprobaciones inspectoras.

d) Practicar las pruebas, las investigaciones o los exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de la normativa, y tomar muestras y hacer las comprobaciones y los ensayos sobre los productos, bienes o servicios puestos a disposición de los consumidores.

e) Requerir el envío a las dependencias administrativas de la documentación o de los datos que sean necesarios de cara al esclarecimiento de los hechos objeto de la inspección que no se hayan podido facilitar en el momento de la visita inspectora.

f) Advertir a todos aquellos que incumplan algunos de los preceptos establecidos en esta ley o en alguna otra norma que pueda afectar directa o indirectamente a los derechos de los consumidores, y requerirles su cumplimiento, todo ello sin perjuicio de la adopción de las medidas establecidas en la presente ley o la exigencia de las responsabilidades administrativas o de otro orden que, en su caso, procedan.

La ausencia de previos requerimientos no impedirá la iniciación de un procedimiento sancionador por los incumplimientos detectados.

g) Proponer a los órganos competentes las medidas cautelares o las actuaciones adecuadas a las irregularidades o a los incumplimientos constatados y colaborar en su ejecución.

h) Adoptar, incluso de forma inmediata y en casos de urgencia, las medidas cautelares establecidas por la normativa, que deberán ser necesariamente ratificadas, levantadas o modificadas por el órgano competente.

i) Usar el carné profesional para su identificación. Este documento acredita la condición de funcionario del personal inspector e incluye un código identificativo que deberá figurar en las actas que levanten, sin necesidad de hacer constar en estas el nombre y los apellidos.

2. Las copias o reproducciones de la documentación obtenidas por el personal inspector para incorporarlas a las diligencias inspectoras podrán incluir los datos de carácter personal, sin consentimiento de terceras personas, de acuerdo con lo establecido por la normativa reguladora en materia de protección de datos de carácter personal.

3. La documentación y los datos obtenidos por los órganos competentes en materia de inspección de consumo en el ejercicio de sus funciones de investigación y control tendrán carácter reservado y únicamente podrán utilizarse para la finalidad de la actuación inspectora y sancionadora, en su caso, de modo que queda expresamente prohibida la cesión o la comunicación a terceras personas, salvo que una norma con rango de ley obligue a comunicar los hechos si ponen de relieve indicios de infracciones penales o administrativas en otras materias, todo ello sin perjuicio del derecho de acceso a los documentos que forman parte del expediente, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

Artículo 60. *Colaboración con la inspección.*

El personal inspector, en su carácter de autoridad y en el ejercicio de sus funciones, podrá solicitar la ayuda o la colaboración que resulte precisa de cualquier otra administración, autoridad o de sus agentes, que deberán prestársela, incluidos los pertenecientes a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado de acuerdo con su normativa específica.

Artículo 61. *Obligaciones de los ciudadanos en las actuaciones inspectoras.*

1. Las personas físicas y jurídicas titulares de los establecimientos, sus representantes o las personas a cargo del establecimiento en el momento de la inspección tendrán las siguientes obligaciones:

a) Consentir y facilitar las visitas de inspección y el acceso a las dependencias del establecimiento, incluso fuera del horario de apertura, cuando sea necesario para el control de la actividad desarrollada.

b) Suministrar toda clase de información y los datos sobre instalaciones, productos o servicios, así como las autorizaciones, los permisos y las licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, y permitir que el personal inspector compruebe directamente los datos aportados.

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

d) Facilitar copia o reproducción de la documentación citada en los puntos anteriores que les sea solicitada.

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

2. Las obligaciones establecidas en el apartado 1 de este artículo incluyen la cesión o la comunicación de datos, informaciones y documentos de carácter personal sin el consentimiento de la persona afectada, de acuerdo con lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.

3. Las personas físicas o jurídicas y, en su caso, sus representantes, titulares de empresas intervinientes en la fabricación, la comercialización y la venta de bienes o la prestación de servicios, están obligadas a informar o presentar la documentación que les sea requerida en cualquier momento por los órganos competentes en materia de consumo, a efectos del control de productos y servicios.

4. Será obligatoria la comparecencia a las citaciones que realice el personal de inspección en el ejercicio de sus tareas de acuerdo con lo establecido en la presente ley.

Artículo 62. *Depósito y custodia de productos.*

1. Las personas físicas y jurídicas titulares de los establecimientos, sus representantes o las personas a cargo del establecimiento, están obligadas a depositar y conservar adecuadamente los productos y bienes sujetos a la medida cautelar de inmovilización, u a otras medidas, incluso cuando voluntariamente hayan adoptado la retirada o la suspensión de su distribución y así conste en la correspondiente acta.

2. En cuanto a la obligación de conservación, depósito y custodia de los productos sobre los que se haya practicado una toma de muestras, será de aplicación la normativa reglamentaria.

3. El incumplimiento de lo previsto en los dos apartados anteriores constituirá infracción en materia de consumo.

Artículo 63. *Citaciones.*

1. El personal de inspección de consumo podrá efectuar citaciones a fin de que las personas titulares de empresas, actividades o establecimientos, sus representantes legales o cualquier persona vinculada con estas, comparezcan en el lugar donde se encuentre el domicilio de la empresa, en el lugar donde comercialicen, almacenen, distribuyan o manipulen los productos o la prestación de los servicios o en las dependencias públicas, a los efectos de facilitar el desarrollo de la labor inspectora y para aportar la documentación precisa y toda la información o los datos que sean necesarios, incluida aquella con datos de carácter personal. La falta de comparecencia sin justa causa apreciada se entenderá como obstrucción a la inspección.

2. Estas citaciones podrán realizarse igualmente a cualquier consumidor, siempre que sea absolutamente imprescindible para la actividad inspectora.

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

Artículo 64. *Requerimientos.*

1. El personal de inspección de consumo, en el ejercicio de las funciones que tiene reconocidas, estará facultado para requerir la presentación o la remisión de documentos y el suministro de datos, incluso de carácter personal.

2. Asimismo, el personal de inspección de consumo, en el ejercicio de las funciones que tenga reconocidas, estará facultado para requerir la ejecución de las actuaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos objeto de la actividad inspectora y la subsanación de los incumplimientos, en su caso, a fin de lograr su efectiva adecuación a la normativa vigente.

3. El incumplimiento injustificado de lo previsto en los apartados anteriores se entenderá como obstrucción a la inspección o negativa a facilitar la información requerida por ellos.

4. Cuando de las actuaciones inspectoras realizadas resultasen simples inobservancias de exigencias o requisitos fácilmente subsanables, de las que no se deriven daños o perjuicios inmediatos para los consumidores, el personal de inspección de consumo podrá formular al titular o al representante del establecimiento o el servicio los requerimientos que estime oportunos, a fin de lograr su adecuación efectiva a la normativa vigente.

En este caso, el requerimiento recogerá las anomalías, irregularidades o deficiencias apreciadas con la indicación, en su caso, del plazo para su subsanación.

Artículo 65. *Actas de inspección.*

1. El personal inspector debe extender actas de sus visitas de inspección, de las demás actuaciones de investigación y control y siempre que constate indicios de infracción de la normativa de consumo.

2. El acta de inspección debe estar numerada y debe identificar al inspector actuante mediante el código de identificación que consta en el carné profesional, la fecha y la hora de la inspección y el lugar donde se extiende.

3. El acta de inspección debe identificar el nombre o la razón social, el nombre comercial, el número de identificación fiscal, la dirección o el domicilio social del titular y la dirección completa del establecimiento inspeccionado.

También debe identificarse el nombre y los apellidos y el documento oficial de identidad de la persona que atiende a la inspección, así como, en su caso, la calidad de su representación o la vinculación que tiene con la empresa, salvo que se investiguen actividades o servicios de la sociedad de información, que no sea posible la visita al sujeto presuntamente responsable o que la identificación del inspector pueda frustrar la finalidad de la actuación inspectora. La no identificación se entenderá como obstrucción a la inspección.

4. El acta podrá ser redactada en cualquier momento de la visita de inspección, antes o después de la identificación del inspector como tal.

5. El acta de inspección debe recoger los hechos relevantes para las investigaciones o el control y el resto de circunstancias o datos objetivos que permitan determinar mejor los incumplimientos y las irregularidades observados, su alcance y los presuntos responsables.

6. El acta de inspección puede recoger las manifestaciones que el compareciente quiera hacer constar.

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

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

9. El acta de inspección puede recoger en un anexo la documentación necesaria para aclarar los hechos investigados, incluidos tanto los documentos en papel como en cualquier otro soporte duradero. En todo caso, los documentos anexos deben ser diligenciados por el inspector actuante. Los documentos constituidos con posterioridad y plasmados en papel o en otro soporte duradero, tales como fotografías, pueden ser anexados después de la inspección en las propias dependencias de la inspección. En este caso se entregará copia

de dicha documentación cuando se notifique, en su caso, la resolución de inicio del procedimiento sancionador.

10. Las actas de inspección son un documento público y deben ir firmadas por el personal inspector que las extienda.

11. Al finalizar el acta se entregará una copia a la empresa o entidad objeto de inspección. No obstante, en los supuestos en que se investiguen actividades o servicios de la sociedad de la información, o en los que no sea posible la visita al sujeto presuntamente responsable, se entregará dicha copia cuando se notifique, en su caso, la resolución que inicie el procedimiento sancionador.

Artículo 66. *Valor probatorio de las actas de inspección.*

1. Los hechos constatados por el personal inspector y recogidos en las actas de inspección tienen valor probatorio y presunción de certeza, salvo prueba en contra.

2. Las actas de inspección que cumplan los requisitos formales establecidos por esta ley y que hayan sido extendidas por funcionarios de otros organismos públicos que tengan reconocida la condición de autoridad, tienen el mismo valor probatorio en los procedimientos administrativos derivados de la aplicación de la presente ley.

Artículo 67. *Diligencias de inspección.*

1. La diligencia es el documento interno que acredita o hace constar hechos que se han producido de los cuales no se tiene constancia documental, o la realización de un trámite administrativo o de una actuación determinada.

2. El personal de inspección de consumo puede extender diligencias si son relevantes para el esclarecimiento de los hechos investigados y resulta imposible o claramente innecesario extender un acta de inspección. A las diligencias se puede anexar documentación acreditativa de los hechos investigados, ya sean documentos en papel o en cualquier otro soporte duradero.

3. Las diligencias deben contener la identificación del personal de inspección y la fecha, la hora y el lugar en que se emiten y deben ir firmadas. Además, deben indicar forzosamente las circunstancias que motivan su emisión y se archivarán en el expediente.

4. Los hechos recogidos en las diligencias del personal de inspección tienen el mismo valor probatorio que los hechos constatados, contenidos o recogidos en las actas de inspección.

Artículo 68. *Toma de muestras.*

1. En el curso de las actuaciones inspectoras deberá permitirse que se practique la toma de muestras o que se efectúe otro tipo de control o ensayo sobre los productos o bienes en cualquier fase de su comercialización, a fin de comprobar la adecuación a la normativa que les sea de aplicación en lo que respecta a su funcionalidad, composición, etiquetado, presentación, publicidad y los niveles de seguridad que ofrecen al consumidor.

2. Las irregularidades que se detecten en el marco de estas actividades serán objeto de las actuaciones administrativas y de las acciones judiciales que, en su caso, procedan, sin perjuicio de que se pongan en conocimiento de los responsables para que adopten, en su caso, las medidas adecuadas que corrijan las irregularidades observadas.

3. La práctica de la toma de muestras y las pruebas analíticas se efectuarán en lo no previsto en esta ley, de acuerdo con el procedimiento establecido en la legislación general o en las normas que desarrollen la presente ley.

Artículo 69. *Pago de las muestras.*

1. La administración debe pagar el precio de venta al público de las muestras que tome, con las excepciones que se prevén en el apartado siguiente, y el coste de los análisis, los ensayos, las pruebas y las comprobaciones que promueva, sin perjuicio de que después puedan imponerse las sanciones accesorias que correspondan.

2. La obligación de pago de la muestra no será de aplicación en los siguientes casos:

a) Cuando la toma de muestras se lleve a cabo sobre productos que estén sujetos a medidas cautelares, incluso las adoptadas con carácter provisional y pendientes de ratificación, que limiten su fabricación, distribución o venta.

b) Cuando la toma de muestras se lleve a cabo en las instalaciones del responsable del bien o producto investigado.

c) Cuando el tenedor del producto no disponga de factura de compra que avale su procedencia u origen.

Artículo 70. *Ratificación de las actuaciones.*

El superior jerárquico o los instructores de los procedimientos sancionadores podrán solicitar a los funcionarios de la inspección de consumo intervinientes la ratificación de las actas o diligencias formalizadas por estos.

Artículo 71. *Formación y recursos de la inspección.*

Las diversas administraciones públicas de las Illes Balears con competencias en la materia deberán velar para que la dotación de recursos de la inspección sea la adecuada a la función a realizar y, en especial, para la formación continuada del personal inspector.

CAPÍTULO VI

Medidas cautelares

Artículo 72. *Medidas cautelares.*

1. El órgano de la administración competente en materia de consumo puede acordar, motivadamente, a instancia propia, a propuesta de la inspección, del instructor del procedimiento sancionador, del propio responsable si voluntariamente así lo solicita o a instancia de otras administraciones, las medidas cautelares que se consideren oportunas en los siguientes supuestos:

a) Cuando existan indicios racionales de riesgo no aceptable para la salud y la seguridad de los consumidores.

b) Cuando se vulneren los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores.

c) Cuando se comercialicen bienes o productos carentes de etiquetado obligatorio o éste figure en una lengua no oficial en la comunidad autónoma.

d) Cuando la empresa no pueda justificar la procedencia de los bienes o productos mediante los documentos que le requiera la inspección.

2. Las medidas cautelares pueden afectar a los responsables de la producción, la distribución y la comercialización de bienes y de la prestación de servicios o a cualquier otra persona responsable del bien o servicio.

3. Las medidas cautelares pueden afectar a una o varias personas determinadas o a una pluralidad indeterminada e incluso adoptarse con carácter general.

4. El inspector, por razones de urgencia, puede adoptar las medidas cautelares establecidas por la presente ley, por lo cual debe levantar acta de inspección motivada y conceder un plazo máximo de audiencia a la persona interesada de cinco días hábiles. Estas medidas deben ser confirmadas, modificadas o levantadas por medio de una resolución del órgano competente en el plazo más breve posible –que en ningún caso podrá ser superior a quince días- a partir del día siguiente al día en que se hayan adoptado, y notificarse a la persona inspeccionada. Si no se cumplen estos preceptos las medidas cautelares quedan sin efecto.

Artículo 73. *Tipos de medidas cautelares.*

1. El órgano competente puede adoptar las siguientes medidas cautelares:

a) Imponer, por razones de seguridad, condiciones previas a la comercialización de un bien o la prestación de un servicio en los casos en que los incumplimientos normativos

puedan ser corregidos o el posible riesgo disminuya de forma ostensible mediante la inclusión de advertencias adecuadas.

b) Inmovilizar bienes, decomisarlos u obligar a retirarlos del mercado y a recuperar los que estén en manos de los consumidores y, si es preciso, acordar su destrucción en condiciones adecuadas.

c) Suspender o prohibir la actividad, la oferta, la promoción o la venta de bienes o la prestación de servicios.

d) Clausurar temporalmente establecimientos e instalaciones o elementos de los mismos.

e) Medidas complementarias de las medidas a que hacen referencia las letras a), b), c) y d) anteriores que garanticen su eficacia.

f) Publicar avisos para informar convenientemente en los supuestos en que pueda haber una generalidad de personas expuestas a un riesgo o que pueden ver sus intereses económicos o sociales perjudicados.

g) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad que sea necesaria para proteger de un riesgo a los consumidores.

2. Las medidas cautelares deberán ser proporcionadas a la gravedad del incumplimiento o la irregularidad detectada y mantenerse el tiempo estrictamente necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el tiempo que los interesados inviertan en la subsanación del problema o completa eliminación del riesgo que motivó la medida cautelar y que deberán justificar documentalmente, lo cual podrá ser convenientemente verificado por el inspector.

3. En la adopción de las medidas cautelares, entre ellas la inmovilización cautelar de un bien o producto o la suspensión de la distribución, deberán hacerse constar por el inspector, siempre que sea posible, los datos del producto o del bien objeto de restricción, retirada o inmovilización, de manera que queden garantizados en todo momento su identidad, el número de unidades retiradas o inmovilizadas y el lugar de depósito. Esto mismo será aplicable en los casos en que las medidas sean adoptadas voluntariamente por la persona inspeccionada.

4. Los productos o bienes objeto de las medidas cautelares, tanto si han sido adoptadas por la administración como por la propia empresa en el marco de las obligaciones establecidas en la normativa sobre seguridad de los productos, permanecerán depositados en los locales o las dependencias del responsable de la empresa o el establecimiento, no pudiendo ser trasladados, manipulados ni objeto de disposición alguna sin autorización del órgano competente.

5. La destrucción o el expurgo de productos o bienes inmovilizados se realizará de acuerdo con la normativa sobre protección de la salud y seguridad de las personas y protección del medio ambiente.

6. El órgano competente puede obligar a los afectados por las medidas cautelares a informar a las personas expuestas al riesgo derivado del uso de productos o bienes, o de la prestación de servicios, de forma inmediata y por los medios más adecuados, mediante la publicación de avisos especiales.

7. La adopción de una medida cautelar es compatible con el inicio previo, simultáneo o posterior de un procedimiento sancionador.

Artículo 74. *Procedimiento de actuación.*

1. Con la adopción de la medida cautelar se inicia el procedimiento de tramitación que se llevará a cabo de acuerdo con lo previsto en esta ley y en la normativa sobre procedimiento administrativo común.

2. La resolución del procedimiento administrativo debe confirmar, modificar o levantar las medidas cautelares adoptadas y debe incluir los plazos y las condiciones para la ejecución de las medidas definitivas.

3. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, la tramitación del procedimiento administrativo podrá seguir la tramitación de urgencia, lo que implica la reducción de plazos, la audiencia posterior o cualquier actuación que contribuya a la adopción de las medidas necesarias para evitar el riesgo. El órgano competente en

cualquier fase del procedimiento puede ordenar la práctica de las inspecciones y los controles que considere necesarios para dictar la resolución o para ejecutarla.

4. La persona responsable debe asumir los gastos derivados de la adopción de las medidas cautelares y definitivas, una vez dictada la resolución firme. Estos gastos comprenden los de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, la destrucción de los productos, bienes y servicios. Los gastos derivados de las pruebas y los ensayos son a cargo de quien los promueva, salvo que se determine que el producto es inseguro, en cuyo caso serán por cuenta de la persona responsable. La carga de la prueba recae sobre quien produce, fabrica, importa o comercializa el producto, bien o servicio.

5. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, la persona interesada deberá justificar documentalmente, en su caso, el cumplimiento de las obligaciones impuestas.

Artículo 75. *Multas coercitivas.*

1. A fin de garantizar las resoluciones de medidas cautelares y, de modo especial, aquellas que se hayan emitido a consecuencia de conductas reiteradas de puesta en el mercado de productos que generen riesgos para la seguridad de los consumidores, el órgano competente en materia de consumo podrá imponer multas coercitivas, de conformidad con la legislación vigente.

2. La imposición de la multa coercitiva irá precedida del preceptivo requerimiento de ejecución de la resolución por la que se adoptó la medida cautelar, advirtiendo a la persona destinataria del plazo de que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que puede serle impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado ha de ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate y la multa proporcionada a la gravedad y a la alarma social generada. La cuantía de dicha multa puede oscilar entre 300 y 3.000 euros.

3. Si la administración comprobara el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por lapsos de tiempo suficientes para cumplirlo y por cuantías que no pueden ser inferiores a las indicadas en el anterior requerimiento.

4. Estas multas serán independientes de las que puedan imponerse en concepto de sanción y son compatibles con las mismas.

Artículo 76. *Comunicación de los riesgos y las irregularidades graves.*

Si el riesgo sobrepasara el ámbito de las Illes Balears, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento de la Administración General del Estado y del resto de las administraciones cuyos territorios se podrían ver afectados mediante las vías y los procedimientos establecidos.

TÍTULO IV

Potestad sancionadora

Artículo 77. *Atribución de la potestad sancionadora.*

1. Corresponde a la administración pública autonómica la potestad sancionadora en materia de consumo, y deben ejercerla los órganos de esta administración que tengan atribuida esta competencia.

2. Las infracciones en materia de consumo cometidas en el ámbito territorial de las Illes Balears serán sancionadas previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador.

Artículo 78. *Responsabilidad de las infracciones.*

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

2. El fabricante, el distribuidor, el importador o el vendedor de productos, bienes o servicios a los consumidores, responde del origen, la identidad y la idoneidad de los mismos, y de las infracciones comprobadas en ellos.

3. En el supuesto de productos envasados, identificados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde la firma o la razón social que figure en la etiqueta, la presentación o la publicidad. Podrá eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceras personas, que serán las responsables. Asimismo, también será responsable quien distribuya, comercialice y envase dichos productos.

En los productos etiquetados en un idioma distinto del exigido legal o reglamentariamente, se imputará la responsabilidad al distribuidor o al comercializador.

4. De los productos comercializados con marca propia, genérica o de distribución –marcas blancas– serán responsables tanto el titular de la marca como el fabricante.

5. Si el bien no lleva los datos necesarios para identificar al responsable de la infracción, de acuerdo con lo establecido por la normativa, se considerarán responsables los que comercialicen el bien, sin perjuicio de su derecho de repetición.

6. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.

7. Sin perjuicio de otras responsabilidades que puedan corresponderle, el vendedor de bienes, productos y servicios será responsable de las infracciones cometidas por incumplimiento del régimen establecido en materia de garantías y en materia del derecho de desistimiento reconocido legal o contractualmente. En caso de que sea imposible o una carga excesiva para el consumidor dirigirse contra el vendedor, será responsable el productor.

8. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas responsables también las personas físicas que integren sus órganos rectores, de dirección o administración, así como los técnicos responsables de la elaboración y el control de los productos o servicios en relación con los cuales se ha producido la infracción.

9. La actuación infractora de un empresario, individual o social, podrá ser imputada a las personas físicas o jurídicas que lo controlen o mantengan con él un contrato de franquicia o de venta o comercialización en exclusiva de sus productos y servicios.

10. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considerará responsable a la persona física o jurídica obligada a la prestación del servicio.

11. Cuando se trate de infracciones cometidas con ocasión de la comercialización o la distribución de productos o servicios franquiciados, serán responsables solidarios el vendedor o el prestador directo del servicio y, en su caso, la persona o la entidad franquiciadora.

12. Si en la comisión de la infracción concurren varias personas, responderán solidariamente de ella.

Artículo 79. *Responsabilidades en supuestos de extinción de personas jurídicas.*

1. En el caso de infracciones cometidas por personas jurídicas que se extinguieran antes de ser sancionadas, la responsabilidad administrativa, en lo que se refiere a las sanciones pecuniarias de multa y de comiso, se exigirá a las personas físicas que integren los órganos de dirección o administración en el momento de comisión de la infracción.

2. Las obligaciones de pago de multa y de comiso impuestas con anterioridad a la extinción de la personalidad jurídica, si no son satisfechas en la liquidación, se transmitirán a los socios o partícipes en el capital, quienes responderán solidariamente, hasta el límite del valor de la cuota de liquidación que se les haya adjudicado.

Artículo 80. *Otros responsables.*

1. Cuando una empresa o cualquier persona se presente en el mercado como representante, actúe en nombre de otra empresa, haga ostentación pública de esta condición o actúe como si la tuviera, serán responsables solidarios tanto la empresa o la persona representante como la representada, salvo que se acredite ausencia de vinculación entre ellas.

2. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 1 de este artículo, cuando se desconozca el domicilio de un responsable o este no disponga de ninguno en territorio

español, las notificaciones podrán dirigirse a cualquier persona que actúe como representante o en nombre de dicho responsable en territorio español, de hecho o de derecho, o haga ostentación pública de esta condición o actúe como si la tuviera.

Artículo 81. *Tipificación de infracciones.*

Se consideran infracciones en materia de defensa de los consumidores, además de las previstas en la legislación básica, las siguientes:

I. Infracciones relativas a la información precontractual.

1. Presentar u ofrecer por cualquier medio productos, bienes o servicios de modo que se induzca a error o confusión acerca de la verdadera naturaleza de los mismos, atribuyéndoles cualesquiera cualidades o características que difieran de los que realmente tienen o puedan obtener.

2. Hacer publicidad engañosa de productos, bienes o servicios.

3. Poner a disposición de los consumidores productos, bienes o servicios sin la información mínima y/o relevante, veraz, correcta, suficiente y transparente sobre sus características esenciales así como sobre sus condiciones de utilización.

4. No proporcionar gratuitamente la información precontractual que debe facilitarse al consumidor o la información obligatoria en materia de precios.

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

6. Exigir la contratación de productos o servicios accesorios no deseados, aprovechando la empresa su posición de superioridad o prevaliéndose de una situación en la que se encuentre mermada la libertad de elección del consumidor o vinculando la formalización de otro contrato a dicha contratación.

7. Utilizar cualquier método de venta que induzca a pagar servicios o productos accesorios que vienen predeterminados en la oferta sin que el consumidor los haya solicitado expresamente o cuando se induzca o se confunda al consumidor para que los solicite sin tener plena conciencia de ello.

8. Utilizar cualquier método de venta que no informe, no posibilite o dificulte la obtención de los descuentos a los que tengan derecho los consumidores.

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

10. No obtener el consentimiento previo del consumidor en las modificaciones o los aumentos del presupuesto.

11. Incluir en la oferta, la promoción o la publicidad de bienes, productos y servicios, formatos, tamaños de letras o contrastes que incumplan la normativa específica aplicable.

12. No indicar, en las ofertas comerciales en las que se presenten de forma detallada los servicios que se ofrecen, si el empresario está adherido a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos o a un código de conducta o de buenas prácticas, ni el modo de obtener información sobre sus características o el modo de acceder a dicho sistema extrajudicial.

13. No hacer constar inequívocamente el carácter comercial y la identidad del empresario en las comunicaciones comerciales realizadas mediante técnicas de comunicación a distancia.

14. Exigir al consumidor cualquier tipo de contraprestación por la recepción de comunicaciones comerciales o de publicidad.

15. Utilizar prácticas comerciales agresivas, abusivas, desleales o engañosas.

16. Incurrir en conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de servicios.

II. Infracciones relativas a los contratos con los consumidores.

1. Incumplir la normativa en materia de establecimiento, gratuidad, contenido o funcionamiento de los servicios de atención al cliente.

2. Comercializar bienes y prestar servicios sin que el consumidor pueda, en cualquiera de sus fases, identificar, localizar y contactar con la empresa o el profesional.

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

4. Suspender el suministro o la prestación de servicios de interés general de tracto sucesivo sin realizar los requerimientos u obtener las autorizaciones que procedan o sin cumplir los demás requisitos establecidos en la normativa de aplicación.

5. No informar al consumidor en los servicios y suministros calculados mediante contador, sobre si se aplica el sistema de lectura real o estimada o sobre cuál es el procedimiento de medición, o aplicarlos fuera de los casos legal o reglamentariamente admitidos.

6. No entregar al consumidor recibo justificante, copia o documento acreditativo de las condiciones esenciales del contrato en el que se incluyan todos los datos exigidos legal o reglamentariamente junto con las condiciones generales de contratación, en su caso, aceptadas y firmadas por el consumidor.

7. No formalizar gratuitamente y en soporte duradero el contrato cuando sea legal o reglamentariamente exigible.

8. No entregar junto con el contrato la documentación complementaria exigida legal o reglamentariamente.

9. No proporcionar en la compraventa de viviendas la documentación exigida legal o reglamentariamente en el momento de la entrega.

10. No entregar, junto con el contrato, las instrucciones de uso o conservación de los productos o servicios adquiridos y/o contratados cuando así sea exigible legal o reglamentariamente.

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

12. No informar al consumidor o no respetar el contenido del derecho al desistimiento del contrato reconocido legal, reglamentaria o contractualmente, o no proporcionarle el documento de desistimiento.

13. Introducir cláusulas abusivas en los contratos.

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

15. Incluir en los contratos remisiones o reenvíos a condiciones generales o a textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la formalización de aquel.

16. No enviar inmediatamente al consumidor justificación de la contratación efectuada telefónica o electrónicamente, incluyendo las condiciones generales y particulares.

17. Incumplir el deber de formalización y entrega de los contratos, de la documentación preceptiva y del régimen establecido expresamente en los contratos suscritos fuera del establecimiento mercantil.

18. Incumplir las obligaciones en materia de información y documentación que se debe suministrar al consumidor, de plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas y, en general, el régimen jurídico establecido para los contratos suscritos a distancia.

19. En los contratos suscritos a distancia, el uso de técnicas de comunicación comercial que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición del consumidor, sin que se den estos requisitos.

20. Incumplir la obligación de anular, a solicitud del consumidor, los cargos derivados de un uso fraudulento o indebido de la tarjeta de crédito.

21. Incumplir el régimen jurídico de garantías establecido legal o contractualmente ante la falta de conformidad de los productos, así como las condiciones para su ejercicio.

22. Engañar, defraudar u ocultar la existencia y las características de los servicios de asistencia técnica o de los talleres oficiales de reparación de vehículos.

23. No respetar el derecho a un adecuado servicio técnico y, en general, incumplir las disposiciones normativas sobre los servicios de asistencia técnica y los talleres oficiales de reparación de vehículos.

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

25. Defraudar en la prestación de toda clase de servicios, de forma que se incumplan las condiciones, el plazo, el precio, la calidad, la cantidad, la intensidad o la naturaleza de los mismos, conforme a la categoría con que estos se ofrezcan. Se considerará fraude el mero incumplimiento de lo pactado o exigible sin necesidad de ánimo específico.

26. Alterar, adulterar o defraudar en cuanto al origen, la calidad, la composición, la cantidad, el peso o la medida, el precio o el plazo de entrega de cualquier clase de bienes o productos. Se considera fraude el mero incumplimiento de lo exigible sin necesidad de existencia de un ánimo específico.

27. No entregar el resguardo de depósito correspondiente cuando un consumidor entregue un bien o producto para su verificación, comprobación, reparación o sustitución.

28. Imponer injustificadamente al consumidor la condición expresa o tácita de comprar productos o contratar servicios no solicitados o imponer al consumidor la realización de una prestación que corresponde al empresario.

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

30. No remitir a los consumidores las grabaciones de las conversaciones en las que se contenga la información precontractual y contractual, incumplir los requisitos exigidos para ello o hacer la grabación sin advertir al consumidor.

31. Publicitar la sumisión al sistema arbitral de consumo con la intención de engañar al consumidor.

32. Negarse injustificadamente a satisfacer las pretensiones del consumidor realizadas de buena fe o conforme al uso establecido.

33. No aceptar las monedas de curso legal entregadas de buena fe o conforme a los usos o no aceptar los medios ofertados como medio de pago.

34. Cobrar comisiones superiores a las permitidas por ley o autorizadas por los organismos competentes por usar tarjetas de crédito o débito como edio de pago.

III. Infracciones relativas a la idoneidad de los productos y servicios.

1. Incumplir las disposiciones que regulen el marcado, etiquetado y envasado de productos.

2. Producir, importar, distribuir, manipular o comercializar bienes o productos no seguros.

3. No poner en conocimiento previo de los consumidores, por medios apropiados, los riesgos que puedan provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, teniendo en cuenta la naturaleza, las características y la duración de los mismos y las circunstancias personales de sus destinatarios.

4. Producir, importar, distribuir, manipular o comercializar productos que en su composición lleven sustancias clasificadas como peligrosas sin estar envasados con las garantías de seguridad exigidas, sin llevar de forma visible las advertencias oportunas respecto a su manipulación o sin contener las explicaciones para mitigar los posibles efectos perjudiciales sobre la salud y seguridad.

5. Producir, importar, distribuir, manipular o comercializar bienes o servicios que carezcan de las marcas de seguridad obligatorias o de los datos mínimos que permitan identificar al responsable del bien o al prestador del servicio.

6. No retirar del mercado, no suspender la comercialización o la prestación del servicio o no recuperar de los consumidores los productos, bienes o servicios que no se ajusten a las condiciones o a los requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, supongan un riesgo previsible para la salud y la seguridad de las personas, en cuanto tengan conocimiento de los mismos.

7. Utilizar sustancias, ingredientes o materiales prohibidos o susceptibles de generar riesgos para la salud y la seguridad de las personas, salvo que se cumplan los requisitos de seguridad, publicidad e información legal o reglamentariamente exigibles.

8. Vulnerar las medidas adoptadas por los órganos competentes en materia de consumo o desatender total o parcialmente las instrucciones que estos impongan, ante situaciones de riesgo para la salud y la seguridad de los consumidores.

9. Incumplir las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para los consumidores.

10. No conservar las empresas los datos y los documentos necesarios para que pueda comprobarse la trazabilidad de los bienes o productos durante los plazos establecidos legal o reglamentariamente.

11. Producir, importar, distribuir, manipular o comercializar bienes o productos que lleven marcas distintivas sobre el cumplimiento de los requisitos mínimos de seguridad, sin que efectivamente se acredite su cumplimiento.

12. Incumplir las disposiciones relativas a la normalización o clasificación de bienes o servicios a disposición de los consumidores en el mercado.

13. Elaborar, distribuir, suministrar o vender bienes o servicios cuando su composición, calidad o características no se ajusten a las disposiciones vigentes o difieran de las declaradas por cualquier medio.

14. Corregir defectos en los bienes mediante procesos y procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados o dirigidos a encubrir la inferior calidad o la alteración de los productos utilizados.

15. Comercializar bienes o productos con fecha de consumo preferente sobrepasada.

IV. Infracciones sobre los procedimientos de control administrativo.

1. No disponer de hojas de reclamaciones o denuncia a disposición de los consumidores, de los carteles informativos sobre las mismas o de los medios sustitutivos de dichos carteles.

2. No entregar las hojas de reclamaciones o denuncia a los consumidores que las soliciten.

3. Consignar, en las hojas de reclamaciones o denuncia, los datos identificativos de la empresa de forma errónea o incompleta e incumplir las demás obligaciones establecidas en la normativa que los regula.

4. Suspender la prestación de un servicio contratado de tracto sucesivo, con posterioridad a la presentación de una reclamación y sin otra justificación razonable de la suspensión.

5. Incumplir las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el régimen y el funcionamiento adecuados de la empresa, la instalación o el servicio y como garantía para la protección del consumidor, la carencia de toda o parte de la documentación, su defectuosa gestión o la negativa a suministrarla a la administración, cuando afecte a la determinación o la calificación de los hechos presuntamente constitutivos de infracción.

6. Incumplir los requerimientos efectuados por los órganos administrativos, encaminados al esclarecimiento de los hechos y las responsabilidades susceptibles de sanción.

7. Incumplir o desatender reiteradamente los requerimientos efectuados por la administración para la subsanación de simples irregularidades o para la subsanación de incumplimientos. Se entenderá que hay reiteración cuando después de dos requerimientos no se diera cumplimiento a los mismos.

8. Excusarse reiteradamente, negarse o resistirse las personas físicas o jurídicas a comparecer, siempre que medie citación notificada al respecto por parte de la administración en desarrollo de las labores de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, de acuerdo con esta ley. Se entenderá que hay reiteración cuando después de dos citas no haya comparecencia.

9. Realizar actos de represalia, coacción, presión o desconsideración sobre los funcionarios para influir en la actuación inspectora o limitarles su libertad de movimiento.

10. Realizar actos de resistencia, obstrucción o negativa a facilitar las funciones de inspección, vigilancia o información, así como a suministrar o facilitar datos a los inspectores, y, en especial, la negativa encaminada a evitar las tomas de muestras o a hacer ineficaz la inspección.

11. Incumplir las medidas cautelares, adoptadas por las autoridades competentes, así como incumplir las medidas necesarias para asegurar la eficacia de las resoluciones administrativas que pudieran recaer en los procedimientos.

12. Incumplir las disposiciones o resoluciones administrativas sobre la prohibición de venta, comercialización o distribución de determinados bienes o la prestación de servicios a determinados establecimientos o a tipos específicos de consumidores.

13. Incumplir la obligación de conservación, depósito y custodia de los productos sobre los que se haya practicado una toma de muestras.

V. Otras conductas infractoras.

1. Instar la inclusión de un consumidor en un registro de solvencia financiera, sin que se cumplan los requisitos establecidos en la normativa de protección de datos de carácter personal.

2. Realizar actos de resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de presión a los consumidores o a las asociaciones de consumidores que hayan promovido o pretendan promover cualquier clase de acción legal, denuncia, reclamación o participación en procedimientos ya iniciados.

3. Incumplir las disposiciones contenidas en la normativa sobre crédito al consumo para la protección de los consumidores.

4. Acaparar o detraer injustificadamente del mercado bienes o productos destinados directa o indirectamente al suministro o las venta al público, cuando tales actividades puedan causar un perjuicio para el consumidor.

5. Realizar otros actos de incumplimiento de los requisitos, las obligaciones o las prohibiciones establecidos en la legislación en materia de defensa de los consumidores.

Artículo 82. *Clasificación y calificación de las infracciones.*

1. Las infracciones en materia de consumo se clasifican en leves, graves y muy graves:

a) Son infracciones graves las tipificadas en el artículo 81 anterior, apartados I.1, I.2, I.3, I.6, I.7, I.15, I.16, II.2, II.3, II.4, II.13, II.14, II.15, II.17, II.18, II.20, II.22, II.24, II.25, II.26,II.29, II.31, III.2, III.5, III.8, III.9, III.10, III.14, IV.2, IV.4, IV.8, IV.10, IV.11, IV.12, IV.13, V.1 y V.4.

b) Son infracciones muy graves las tipificadas en el artículo 81 anterior, apartados III.4, III.6, III.7, IV.9 y V.2.

c) El resto son infracciones leves.

2. No obstante la calificación inicial, las infracciones en materia de consumo se calificarán como graves o muy graves en función de la concurrencia de uno o más de los siguientes criterios:

a) Que se produzca daño o riesgo considerable en la salud o la seguridad de los consumidores.

b) Que se produzca una lesión considerable de los intereses económicos de los consumidores.

c) Que la cuantía del beneficio ilícito obtenido sea desproporcionada en relación con el valor del bien, del servicio o del suministro.

d) Que la cuantía del perjuicio causado como consecuencia directa o indirecta de la infracción sobrepase el importe máximo establecido para las sanciones aplicables a las infracciones calificadas como graves.

e) Que produzcan una alteración social grave, originando alarma o desconfianza en los consumidores o afectando desfavorablemente a un sector económico.

f) Que concurra negligencia grave o dolo.

g) Que la infracción se haya generalizado, teniendo en cuenta el número de destinatarios afectados por la misma.

h) Que el infractor tenga una posición relevante en el mercado o en cualquier otro ámbito de actuación.

i) Que se haya creado una situación de desabastecimiento de un sector o de una zona de mercado.

j) Que se haya cometido aprovechando la situación especial de desequilibrio o indefensión de determinados consumidores o de consumidores vulnerables.

3. La concurrencia de tres o más agravantes, sin que haya atenuantes, en una infracción leve o grave implicará su calificación como grave o muy grave, respectivamente.

4. La concurrencia de dos o más atenuantes, sin que haya agravantes, en una infracción muy grave o grave, implicará su calificación como infracción grave o leve, respectivamente.

Artículo 83. *Criterios de graduación de las sanciones.*

Una vez calificadas las infracciones como leves, graves o muy graves, se graduarán las sanciones en grado mínimo, medio o máximo. En la graduación de las sanciones deberán observarse los siguientes criterios:

1. Agravantes:

a) Que exista dolo o intencionalidad.
b) Que haya reiteración en la conducta infractora por haber cometido otras infracciones en materia de defensa del consumidor, cuando así haya sido declarado por resolución firme en vía administrativa.
c) Que haya reincidencia por comisión en más de una ocasión de la misma infracción en el plazo de cinco años, cuando así haya sido declarado por resolución firme en vía administrativa.
d) Que la naturaleza de los perjuicios causados a los consumidores revista gravedad por la naturaleza o los efectos de los mismos, o en atención a las circunstancias personales de los consumidores.
e) Que exista un elevado volumen de ventas o de prestación de servicios.
f) Que se hayan cometido valiéndose de situaciones de necesidad en el consumidor.
g) Que afecte a bienes de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

2. Atenuantes:

a) La subsanación posterior de los hechos, siempre que se realice antes de dictarse resolución del procedimiento sancionador.
b) La reparación efectiva del daño causado al consumidor.
c) El sometimiento de los hechos al arbitraje de consumo.
d) La ausencia de ánimo de lucro.
e) El reducido volumen de ventas de la empresa siempre que el perjuicio causado sea de escasa entidad.

3. Si no concurren atenuantes ni agravantes, se impondrá la sanción en grado medio. Si concurren una o más atenuantes, se impondrá la sanción en grado mínimo y, si concurren una o más agravantes, se impondrá en grado máximo.
En la imposición de las sanciones se podrán compensar las circunstancias agravantes o atenuantes, salvo que se acredite la existencia de dolo, lo que supondrá la imposición de la sanción en su grado máximo.
4. La imposición de las sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas, siempre con respeto al principio de proporcionalidad, guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción a imponer.

Artículo 84. *Reducción de la sanción.*

1. Se aplicará una reducción del cincuenta por ciento del importe de la sanción correspondiente a las infracciones graves o leves si el presunto responsable presta su conformidad con el contenido de la resolución de inicio y justifica el ingreso del citado importe durante los quince días siguientes a su notificación. En este caso, se entiende que la persona interesada renuncia a formular alegaciones y presentar cualquier tipo de ulterior recurso.
2. Se aplicará una reducción del veinte por ciento del importe de la sanción correspondiente a las infracciones graves o leves si el presunto responsable presta su conformidad con el contenido de la propuesta de resolución y justifica el ingreso del citado importe durante los quince días siguientes a su notificación. En este caso, se entiende que la persona interesada renuncia a formular alegaciones y a presentar cualquier tipo de ulterior recurso.

Artículo 85. *Cuantía de las sanciones.*

Por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor se podrán imponer las siguientes sanciones:

a) Multa de 300 euros a 4.500 euros en caso de infracciones leves.
b) Multa de 4.500,01 euros a 24.000 euros en caso de infracciones graves y se puede sobrepasar esta cuantía hasta llegar al quíntuple del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.
c) Multa de 24.000,01 euros a 660.000 euros en caso de infracciones muy graves, pudiendo rebasarse dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuple del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

Artículo 86. *Sanciones accesorias.*

1. La autoridad a la que corresponda resolver el procedimiento podrá acordar, previa propuesta del instructor y como sanción, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada y de aquella que pueda suponer un riesgo para el consumidor, siendo la persona infractora quien pague los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso y destrucción de la mercancía.
2. También se podrá imponer como sanción a la empresa responsable de la infracción el pago de todos los gastos derivados del procedimiento de toma de muestras.
3. Además podrá acordarse como sanción el cierre temporal del establecimiento, la instalación o el servicio donde se cometió la infracción por el plazo máximo de cinco años, en aquellos casos en los que se cometa una falta muy grave.
4. En las infracciones en materia de publicidad, el órgano competente para sancionar podrá exigir a la persona infractora como sanción, de oficio o a instancia de las organizaciones de consumidores y usuarios, la publicación a sus expensas de un comunicado en el que se rectifique la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada. En el caso que la persona infractora no cumpla esta obligación será procedente la ejecución subsidiaria.
5. Por razones de ejemplaridad, la autoridad que adopte la resolución del procedimiento sancionador podrá acordar que se dé publicidad a las sanciones graves o muy graves impuestas cuando estas hayan adquirido firmeza en vía administrativa, acompañadas del nombre de la empresa y de las personas naturales o jurídicas responsables, con expresa indicación de las infracciones cometidas. Dichos datos se publicarán en el «*Butlletí Oficial de les Illes Balears»* y en el «*Boletín Oficial del Estado»*, si la empresa infractora es de ámbito estatal o internacional, y, si se considera oportuno, en un medio de comunicación.

Artículo 87. *Órganos competentes.*

1. El titular de la dirección general competente en materia de consumo de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears es el órgano competente para iniciar, tramitar y resolver los procedimientos sancionadores en dicha materia.
2. La competencia en esta materia se ejercerá si las infracciones se hubiesen cometido en territorio de la comunidad autónoma de las Illes Balears, cualquiera que sea la naturaleza o el carácter de la relación de consumo.
3. Las infracciones se entenderán cometidas en el territorio de las Illes Balears cuando las ofertas, las comunicaciones comerciales o cualquier otro tipo de propuestas han sido dirigidas a los consumidores que se encuentren en dicho territorio, cualquiera que sea la nacionalidad o el domicilio de quien las cometa e independientemente del lugar en que se ubiquen sus establecimientos.
4. La infracción se entiende igualmente cometida en territorio de las Illes Balears cuando el contrato se haya suscrito en dicho territorio.
5. Los contratos suscritos a distancia o fuera del establecimiento mercantil, cualquiera que sea su modalidad, en los que intervenga como parte un consumidor se considerarán suscritos en el lugar en que este tenga su residencia habitual.
6. Se entenderá cometida en el territorio de las Illes Balears la infracción relativa a los contratos de transporte aéreo, cuando el vuelo de que se trate tenga su origen o destino en las Illes Balears y el usuario tenga en él su residencia habitual.

Artículo 88. *Medidas cautelares.*

1. El órgano competente para iniciar y resolver el procedimiento podrá adoptar las medidas cautelares en la misma resolución de iniciación del procedimiento o durante la instrucción del mismo, siempre que concurra una situación de riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores o puedan lesionarse sus intereses económicos y sociales, y sea necesario para garantizar la eficacia de la resolución que pueda recaer.

2. Se podrán adoptar cualquiera de las medidas previstas en el artículo 73 de la presente ley.

3. Las medidas cautelares se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento.

Artículo 89. *Procedimiento.*

1. La imposición de las sanciones previstas en la presente ley requerirá la tramitación de un procedimiento en los términos previstos legal o reglamentariamente.

2. Los procedimientos sancionadores en materia de consumo se tramitarán siempre de forma ordinaria sin acudir a procedimientos abreviados o simplificados.

3. El procedimiento se tramitará de acuerdo con lo previsto en la presente ley y en la normativa reglamentaria de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears sobre procedimiento sancionador.

4. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución expresa en los procedimientos sancionadores en materia de consumo será de un año, con independencia de la naturaleza de la infracción. Dicho plazo comenzará a contarse desde la fecha de la resolución de iniciación y finalizará con la notificación o el intento debidamente justificado de notificación de la resolución sancionadora. Transcurrido dicho plazo se producirá la caducidad del procedimiento.

La declaración de caducidad del procedimiento no impedirá la incoación de uno nuevo, si no hubiera prescrito la infracción.

5. Las solicitudes de análisis contradictorios suspenderán el plazo de caducidad del procedimiento hasta que se reciban sus resultados. Lo mismo ocurrirá con los análisis dirimentes que fuera necesario practicar.

6. Las personas físicas o jurídicas que resulten presuntamente responsables de los hechos que sean constitutivos de infracción administrativa tendrán la consideración de interesadas en los procedimientos sancionadores que se instruyan en materia de consumo.

7. En los procedimientos sancionadores se garantizarán al presunto responsable, entre otros, los siguientes derechos:

a) Ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se le puedan imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuye tal competencia.

b) Formular alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico que resulten procedentes.

c) Los demás derechos reconocidos por la legislación estatal y autonómica que resulten de aplicación.

8. Si en el curso de la información reservada o en la tramitación del procedimiento el órgano competente o el instructor estima que existe identidad de sujeto, hecho y fundamento entre la presunta infracción administrativa y una posible falta o delito, se dará traslado de las actuaciones al Ministerio Fiscal.

En tal supuesto, así como cuando se tenga conocimiento de que se está sustanciando un proceso penal en el que concurren las circunstancias enumeradas en el párrafo anterior, el órgano competente para la iniciación del procedimiento acordará su suspensión y, en su caso, de la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción hasta que se dicte la resolución judicial. Las medidas administrativas que hubieran sido adoptadas para salvaguardar la salud y la seguridad de las personas se mantendrán en tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas.

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

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

Artículo 90. *Prescripción.*

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor prescriben a los seis años las calificadas de muy graves, a los cuatro años las graves y a los dos las leves. En los supuestos de concurrencia de infracciones o de infracciones conexas o tramitadas en un mismo procedimiento, el plazo de prescripción será el que corresponda a la infracción más grave.

2. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpe en el momento en que se notifique la resolución de inicio del procedimiento sancionador. Si iniciado el procedimiento este se paraliza por más de un mes por causa imputable a la administración, se iniciará de nuevo íntegramente el cómputo de los plazos de prescripción a partir del día siguiente de haber transcurrido dicho mes.

3. A los efectos del cómputo del plazo de prescripción se tendrán en cuenta las siguientes reglas para determinar la consumación de la infracción:

a) Se entenderá cometida la infracción el día de finalización de la actividad o el del último acto con el que la infracción esté plenamente consumada.

b) En el caso de infracción continuada, el plazo comenzará a contar desde el día en que se realizó la última de las acciones típicas incluidas en aquella.

c) En el caso de infracción permanente o infracción de estado, el plazo empezará a contarse desde que se ponga fin a la situación ilícita creada.

d) En el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computará desde su manifestación.

4. Las sanciones a que se refiere la presente ley prescriben a los seis años las muy graves, a los cuatro años las graves y a los dos años las leves, desde que adquieran firmeza en vía administrativa.

5. La prescripción de las sanciones se interrumpirá en los términos previstos en la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

TÍTULO V

Competencias de las administraciones públicas

Artículo 91. *Coordinación de las competencias.*

1. El Gobierno de las Illes Balears dirige la política de defensa de los consumidores, ejerce la potestad reglamentaria en la materia y debe promover la colaboración entre las administraciones en la consecución de los objetivos fijados en esta ley.

2. A efectos de coordinación de la actuación de las diversas administraciones públicas se podrán establecer acuerdos entre las mismas que permitan rentabilizar los recursos humanos y materiales de que dispongan y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente.

3. La dirección general competente en materia de consumo coordinará los diversos órganos de la Administración de la comunidad autónoma con competencias concurrentes en materia de defensa de los consumidores, siguiendo la política general en esta materia establecida por el gobierno autonómico.

Artículo 92. *Competencias de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears.*

Corresponde a las diversas consejerías de la Administración de las Illes Balears con competencia sectorial en materia de consumo la ejecución de la presente ley y de las

normas que la desarrollan y la realización de las actuaciones con sujeción a los principios que la inspiran.

Artículo 93. *Competencias de los municipios.*

La comunidad autónoma de las Illes Balears podrá delegar en los municipios competencias en materia de consumo, en los términos establecidos por la legislación de régimen local.

Artículo 94. *Colaboración interadministrativa.*

1. Las administraciones públicas competentes en materia de defensa de los consumidores ajustarán su actuación a los principios de colaboración, cooperación y lealtad institucional, de acuerdo con las reglas generales de las relaciones interadministrativas.
2. Los consejos insulares y los municipios proporcionarán a la Administración de la comunidad autónoma la información necesaria para el ejercicio de sus competencias.
3. La Administración de la comunidad autónoma podrá establecer la colaboración de los municipios en campañas concretas de control de productos o servicios.

Artículo 95. *Deber de colaboración con las administraciones de consumo.*

1. Las administraciones de consumo, en el ejercicio de sus funciones, podrán solicitar la ayuda o la colaboración que resulte precisa de cualquier otra administración, autoridad o de sus agentes, que deberán prestársela, incluidos los pertenecientes a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, de acuerdo con su normativa específica. A estos efectos, podrán solicitar cualquier información que conste en registros de carácter público, o en bases de datos de las diferentes administraciones, que les deberán ser facilitadas sin coste alguno.
2. Todos los órganos y organismos pertenecientes al sector público, incluidas las empresas públicas y las sociedades participadas, las empresas concesionarias de servicios públicos, las corporaciones profesionales y cámaras de comercio, industria y navegación, las organizaciones empresariales y profesionales y las asociaciones de consumidores, deberán colaborar con las administraciones de consumo en el ejercicio de sus funciones de control y vigilancia, facilitando la información y documentación que les sea solicitada.

Disposición adicional única. *Normativa supletoria.*

En todo lo no previsto en la presente ley y las normas que la desarrollen o complementen será de aplicación la legislación estatal en materia de consumo.

Disposición transitoria primera. *Procedimiento sancionador.*

Mientras no se apruebe un reglamento específico de procedimiento sancionador en materia de consumo, será de aplicación el general de la comunidad autónoma de las Illes Balears. En consecuencia, no será aplicable en el territorio de esta comunidad autónoma el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, en la instrucción de los procedimientos sancionadores en materia de consumo.

Disposición transitoria segunda. *Régimen transitorio de los reglamentos de desarrollo.*

Hasta que no se produzca el necesario desarrollo reglamentario serán de aplicación en esta comunidad autónoma los reglamentos estatales y autonómicos en la materia. No obstante, el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, sobre régimen sancionador en materia de defensa del consumidor y producción agroalimentaria, solo se aplicará para el procedimiento de toma de muestras de cualquier producto o bien.

Disposición derogatoria única. *Normas que se derogan.*

Quedan derogadas todas las normas de rango igual o inferior que se opongan a lo dispuesto en la presente ley y, en concreto, la Ley 1/1998, de 10 de marzo, del Estatuto de los consumidores y usuarios de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

Disposición final primera. *Desarrollo de la ley.*

Se autoriza al Gobierno de las Illes Balears a dictar las normas reglamentarias que sean necesarias para el desarrollo de la presente ley.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Butlletí Oficial de les Illes Balears».

§ 95

Ley 11/2014, de 15 de octubre, de comercio de las Illes Balears

Comunidad Autónoma de las Illes Balears
«BOIB» núm. 143, de 18 de octubre de 2014
«BOE» núm. 277, de 15 de noviembre de 2014
Última modificación: 31 de marzo de 2022
Referencia: BOE-A-2014-11805

EL PRESIDENTE DE LAS ILLES BALEARS

Sea notorio a todos los ciudadanos que el Parlamento de las Illes Balears ha aprobado y yo, en nombre del Rey y de acuerdo con lo que se establece en el artículo 48.2 del Estatuto de Autonomía, tengo a bien promulgar la siguiente ley:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

En la comunidad autónoma de las Illes Balears, la regulación del sector del comercio, cuya relevancia económica es indudable, se recoge, esencialmente, en la Ley 11/2001, de 15 de junio, de ordenación de la actividad comercial en las Illes Balears.

El sector del comercio representa cerca del 10 % del producto interior bruto de la comunidad autónoma de las Illes Balears, con más de 21.000 comercios abiertos, y mantiene cerca de 70.000 puestos de trabajo directos. Por lo tanto, la seguridad jurídica y la eficacia de los instrumentos normativos son primordiales en este sector de la economía balear.

La legislación que regula el comercio en las Illes Balears ha sido objeto de diversas modificaciones desde su entrada en vigor, determinadas especialmente por la necesaria transposición de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior. Así, han incidido en esta regulación la Ley 12/2010, de 12 de noviembre, de modificación de diversas leyes para la transposición de la directiva citada, y, más recientemente, el Decreto ley 7/2012, de 15 de junio, de medidas urgentes para la activación económica en materia de industria y energía y otras actividades, del cual derivó después la aprobación de la Ley 13/2012, de 20 de noviembre, así como el Decreto ley 11/2012, de 19 de octubre, dictado para la adaptación de la normativa autonómica a la legislación básica estatal de medidas urgentes de liberalización del comercio y de la distribución comercial, la finalidad de la cual es adoptar medidas que refuercen la competencia en el sector de la distribución al por menor, incrementar la competitividad del sector exterior y facilitar el acceso a la financiación de las empresas.

Especialmente, esta ley se dicta para fijar una regulación clara y sistemática de la actividad comercial que recoja la adaptación sucesiva que el legislador estatal ha ido haciendo a las directivas europeas y que, además de las modificaciones mencionadas, ha

dado lugar a la reforma, mediante el Real decreto ley 20/2012, de 13 de julio, de las leyes estatales 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, y 1/2004, de 21 de diciembre, de horarios comerciales, con la finalidad esencial de impulsar la dinamización de la actividad comercial minorista y eliminar las cargas y restricciones administrativas en el ejercicio de esta actividad.

Respetando las bases fijadas por el Estado, que tiene atribuida la competencia exclusiva en materia de planificación general de la actividad económica y en materia de legislación mercantil, de acuerdo con los artículos 38, 131 y 149.1 de la Constitución, esta ley se aprueba de acuerdo con las competencias que, asimismo, con carácter de exclusivas, otorgan a la comunidad autónoma los artículos 30.21 y 30.42 y, como competencias de desarrollo legislativo y ejecución, el artículo 31.6 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears.

II

Esta ley desarrolla en su articulado cuatro líneas de actuación.

La primera línea de actuación es la regulación de los conceptos básicos relativos a la ordenación y la mejora de la actividad comercial en las Illes Balears, para conseguir su regulación clara y sistemática.

La segunda línea de actuación es la necesaria simplificación administrativa. Así, se prevé la aplicación de los principios previstos en el Decreto 6/2013, de 8 de febrero, de medidas de simplificación documental de los procedimientos administrativos, y, por esta razón, se suprime el Registro General de Comercio de las Illes Baleares. Ciertamente, en la transposición de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los servicios en el mercado interior, no se suprimió esta figura pero, no obstante, se ha constatado que realmente no aporta ningún valor añadido a la información con que ya se cuenta por medio de otras fuentes estadísticas oficiales que ofrecen datos fiables sobre el comercio de esta comunidad autónoma y, además, supone una carga administrativa innecesaria.

La tercera línea de actuación se refiere a la instalación de los establecimientos comerciales. Respetando el principio general de libertad en su instalación que impone la legislación europea, se fija un límite general de impacto territorial para condicionar la determinación de los grandes establecimientos comerciales en el ámbito de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

Así, el capítulo I del título II de la ley, que se dedica al concepto y las categorías de los establecimientos comerciales, mantiene un régimen de autorización autonómica para los grandes establecimientos comerciales y, en el artículo 14, que regula el procedimiento para la obtención de la autorización, se introduce el silencio desestimatorio. Igualmente se establece en el artículo 23 –del capítulo II–, que regula el procedimiento de declaración de zona de gran afluencia turística.

El artículo 43 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, también se modificó para adaptarlo a la directiva que antes se ha mencionado, y establece que en los procedimientos iniciados a solicitud del interesado, sin perjuicio de la resolución que la administración tiene que dictar, el vencimiento del plazo máximo sin que se haya notificado una resolución expresa legitima al interesado o a los interesados que hayan deducido la solicitud por entenderla estimada por silencio administrativo, excepto en los supuestos en que una norma con rango de ley, por razones imperiosas de interés general, o una norma de derecho comunitario establezcan lo contrario.

El mismo precepto establece que el silencio será necesariamente desestimatorio, entre otros casos, en aquellos supuestos en que la estimación de la solicitud tenga como consecuencia que se transfieran al solicitante o a terceros facultades relativas al dominio público o al servicio público.

La Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, define qué se tiene que entender por razones imperiosas de interés general y deja dicho que serán aquéllas que sean reconocidas como tales en la jurisprudencia del Tribunal de Justicia y, acto seguido, enumera las siguientes: el orden público, la seguridad pública, la protección civil, la salud pública, la preservación del equilibrio financiero del régimen de seguridad social, la protección de los

consumidores, de los destinatarios de servicios y de los trabajadores, las exigencias de la buena fe en las transacciones comerciales, la lucha contra el fraude, la protección del medio ambiente y del entorno urbano, la sanidad animal, la propiedad intelectual e industrial, la conservación del patrimonio histórico y artístico nacional y los objetivos de la política social y cultural. Esta enumeración no es exhaustiva, dado que la Directiva establece que serán razones imperiosas de interés general las que sean reconocidas como tales por la jurisprudencia europea, pero sí deja claro que respecto de las que cita no puede haber duda.

Concretamente, la conocida Sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 12 de julio de 2012, aunque declaró injustificado el régimen regulado en la Ley 18/2005, de 27 de diciembre, de equipamientos comerciales, consideró válido el régimen del silencio negativo que esta ley establecía, con el razonamiento de que este régimen –en contra de lo que argumentaba la Comisión Europea– permite el acceso a los tribunales, que siempre pueden controlar si la negativa estaba fundamentada en las razones de interés general señaladas, la protección del medio ambiente, la ordenación del territorio y la protección de los consumidores. Esta sentencia asimismo aceptó el régimen de tasas que se establecía en la ley mencionada.

Hay que llamar la atención sobre un punto esencial y es que el Tribunal Superior de Justicia Europeo consideró adecuada la exigencia de licencia específica; lo que negó es que se pudiera denegar sobre la base de motivaciones de carácter meramente económico.

Dicho esto, el artículo 6.2 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, después de las reformas mencionadas, dispone que son razones imperiosas de interés general relacionadas con la distribución comercial, que justificarían el régimen de autorización previa, la protección del medio ambiente y del entorno urbano, la ordenación del territorio y la conservación del patrimonio histórico y artístico.

Cuando concurren, como sucede en el caso de las Illes Balears, razones imperiosas de interés general relacionadas con la protección del medio ambiente y la ordenación del territorio, sería un contrasentido exigir la autorización previa para los grandes establecimientos comerciales y que, no obstante, el sentido del silencio administrativo fuera estimatorio. Dicho de otra manera, el silencio negativo está permitido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, en todos los casos en que una norma con rango de ley o de derecho comunitario lo establezca, y opera ex lege en los supuestos regulados en la misma Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, que establece que el silencio será negativo cuando de la petición se pueda derivar la adquisición de facultades sobre el dominio público, lo cual motiva que, a título de ejemplo, desde siempre en las autorizaciones de venta ambulante el silencio haya tenido este carácter.

Esta ley no establece ninguna limitación fundamentada en razones de planificación económica, que son las prohibidas, sino que pretende preservar el medio ambiente y que, mediante los planes directores sectoriales que aprobarán los consejos insulares, se proceda a un crecimiento ordenado de los establecimientos comerciales que tenga en cuenta el hecho diferencial de ser un archipiélago, las diferentes características de cada una de las islas y el valor innegable de nuestro medio ambiente.

Este modelo de autorización sectorial previa a la obtención del título municipal habilitante no es compatible con un silencio estimatorio, dado que la ley condiciona la obtención de la autorización autonómica a los requisitos imprescindibles y, si se produjera el silencio positivo, habría riesgo de perjudicar a los intereses generales y se dificultaría el control que la administración tiene que hacer del cumplimiento de los requisitos imprescindibles.

Y lo mismo pasa con la declaración de las denominadas zonas de gran afluencia turística, en las cuales confluyen elementos para su determinación que, por las mismas razones que se han expuesto, no permiten el régimen del silencio estimatorio.

Finalmente, como acaba de recordar la reciente Sentencia del Tribunal Constitucional (Pleno) n.º 52/2014, de 10 de abril: «[...] la Administración sigue estando obligada a resolver expresamente, sin vinculación al sentido negativo del silencio [art. 42.1 y 43.3.b) LPC], el inciso segundo del artículo 46.1 LJCA ha dejado de ser aplicable a dicho supuesto. En otras palabras, se puede entender que, a la luz de la reforma de 1999 de la Ley 30/1992, la impugnación jurisdiccional de las desestimaciones por silencio no está sujeta al plazo de caducidad previsto en el artículo 46.1 LJCA». Esto significa que el silencio desestimatorio no

supone, en absoluto, una carga para el ciudadano, sino al contrario, lo beneficia en cuanto al plazo para acudir ante los tribunales.

El principio de proporcionalidad –que el artículo 5 de la Ley 20/2013, de 9 de diciembre, de garantía de la unidad de mercado, consagra– exige que el régimen de autorización administrativa sea el instrumento más adecuado para garantizar la consecución del objetivo que se persigue, porque no existen otras medidas menos restrictivas que permitan obtener el mismo resultado, en particular cuando un control a posteriori se produjera demasiado tarde para que fuera verdaderamente eficaz. Así, en ningún caso el acceso a una actividad de servicios o su ejercicio se tienen que sujetar a un régimen de autorización cuando sea suficiente una comunicación o una declaración responsable del prestador mediante la cual se manifieste, en su caso, el cumplimiento de los requisitos exigidos y se facilite la información necesaria a la autoridad competente para el control de la actividad. En el caso que nos ocupa, la autorización responde al principio de proporcionalidad, ya que se trata del modo idóneo de impedir que la construcción y la puesta en marcha de los grandes establecimientos comerciales sea un hecho conocido a posteriori por la administración autonómica que impida la protección de los valores que se han mencionado.

Por lo tanto, la medida es idónea para cumplir el objetivo perseguido y no hay alternativas menos gravosas para conseguirlo. Finalmente, nos parece necesario recordar que la vigente Ley 7/2013, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de instalación, acceso y ejercicio de actividades en las Illes Balears, en la exposición de motivos, al referirse a la actividad comercial razona expresamente que «la actividad comercial en sí misma no conlleva ningún riesgo inherente, a pesar de ello, conforme a una configuración atípica de una actividad puede existir un riesgo por el hecho de que supere los umbrales que se fijan en el título I del anexo I de la presente ley, lo que justifica la necesidad de un control administrativo previo, incluso cuando se traten actividades de comercio minorista incluidas en el ámbito de aplicación del Real decreto ley 19/2012, de 25 de mayo, y por lo tanto quedan sujetas al régimen de autorización que se regula en el capítulo II del título IV». Por lo tanto, si en la presente ley se regula específicamente una autorización para el establecimiento de un tipo de comercio determinado, la medida es igual de proporcionada y necesaria que la prevista con carácter general en la Ley de actividades.

Respetando los principios de simplificación documental y de confianza mutua entre administraciones, se ha reducido la documentación que tienen que presentar los solicitantes y se ha sustituido por la certificación de conformidad con el planeamiento municipal en los aspectos de movilidad de personas y vehículos y contaminación acústica.

En este sentido, queremos hacer referencia expresa a la normativa europea que regula la eficiencia energética de los edificios, de obligado cumplimiento en determinados establecimientos afectados por la actividad comercial, dado que es normativa básica. No se considera conveniente regular en una ley autonómica de comercio unas exigencias que en esta materia regulan tanto la Directiva 2002/91/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 16 de diciembre de 2002, relativa a la eficiencia energética de los edificios, como las sucesivas transposiciones de la normativa nacional, que están marcadas por la Estrategia 20/20/20.

Otra de las novedades de la ley en esta misma línea de actuación es la apuesta decidida por el comercio urbano, con la inclusión de la figura de los centros comerciales urbanos, para impulsar la realización de proyectos dinamizadores del comercio en los núcleos urbanos de los municipios de nuestras islas, que propicie la revitalización de la actividad comercial con la promoción del comercio de proximidad y evite los desplazamientos.

La cuarta línea de actuación es la limitación del ámbito de aplicación de esta ley a la actividad comercial en sentido estricto, dejando para otros ámbitos normativos cuestiones que no se refieren a esta actividad directamente. Esta es la razón de que determinadas cuestiones que se regulaban en la legislación que ahora se deroga queden reservadas para la regulación en su ámbito específico.

Por esta misma razón, se deja fuera de esta regulación la ordenación territorial de la actividad comercial, que tiene que ser objeto de una regulación específica, y se prevé únicamente la necesidad de que los consejos insulares establezcan la ordenación y las medidas de fomento del sector comercial para un desarrollo armónico del uso del suelo.

Se incluye en la ley la prohibición de la venta de bebidas alcohólicas en establecimientos comerciales a las personas menores de dieciocho años. Además, se regula la potestad de los ayuntamientos para prohibir la venta de bebidas alcohólicas en establecimientos comerciales en un horario determinado y la regulación de la inspección y la sanción de las infracciones en materia de venta de bebidas alcohólicas en establecimientos comerciales en su municipio.

III

Una vez marcado el objetivo de regular de manera clara y sistemática la actividad comercial, esta ley se estructura en cuatro títulos, nueve disposiciones adicionales, tres disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y dos disposiciones finales.

El título I establece las disposiciones generales, es decir, el objeto y el ámbito de aplicación, las actividades excluidas, la definición de la actividad comercial, las prohibiciones y restricciones al comercio, los principios de actuación de los poderes públicos y la creación de la Comisión Interinsular Asesora de Comercio.

El título II regula los establecimientos comerciales en dos capítulos, de manera que el capítulo I se refiere a los conceptos y a las categorías de establecimientos comerciales y centros comerciales urbanos, y el capítulo II, a los horarios comerciales, domingos y otros festivos, a los establecimientos con régimen especial de horarios y a las zonas de gran afluencia turística.

El título III regula las actividades de ventas y se estructura en cuatro capítulos. El capítulo I incluye las disposiciones generales; el capítulo II, las actividades de promoción de ventas, que incluyen las ventas en promoción o en oferta, las ventas con obsequio, las ventas en rebajas, las ventas en liquidación y las ventas de saldos y de excedentes de producción o de temporada; el capítulo III regula las ventas especiales; y, finalmente, el capítulo IV regula la venta ambulante o no sedentaria. Respecto de la venta ambulante o no sedentaria, dado que se trata de una modalidad de comercio que se ejerce sobre el dominio público, se mantiene, por esta razón, el régimen de autorización previa del municipio donde se desarrolla, teniendo en cuenta siempre que esta autorización tiene como único objetivo la protección y el control del uso del dominio público. Por eso, se ha establecido una regulación general de este tipo de venta, sin perjuicio de las competencias de los ayuntamientos en la materia, que podrán desarrollar reglamentariamente en cada municipio. Se tendrán en cuenta las especificidades propias de la isla de Formentera, su singularidad extrema del hecho insular de consejo y ayuntamiento, tal como indica el Estatuto de Autonomía.

Finalmente, el título IV trata de la función inspectora y del régimen sancionador, y se divide en tres capítulos, relativos, respectivamente, a la inspección, las infracciones administrativas y las sanciones.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

Esta ley tiene por objeto la ordenación de la actividad comercial en el ámbito territorial de las Illes Balears.

Artículo 2. *Actividad comercial.*

1. A efectos de esta ley, se entiende por actividad comercial la consistente en situar u ofrecer en el mercado productos, naturales o elaborados, por cuenta propia o ajena, mediante personas físicas o jurídicas, así como los servicios que de ella se deriven, independientemente de la modalidad o del soporte utilizado para realizarla, tanto si se lleva a cabo en régimen de comercio al por mayor como al por menor.

2. La actividad comercial se tiene que ejercer bajo los principios de libertad de empresa, de defensa de los consumidores y usuarios, de los derechos de los trabajadores, de la libre competencia y en el marco de la economía de mercado.

Artículo 3. *Actividades excluidas.*

Quedan excluidas del ámbito de aplicación de esta ley las actividades siguientes:

a) La venta hecha por fabricantes, dentro de su propio recinto industrial, de los residuos y subproductos obtenidos en el proceso de producción, a menos que estos se dirijan a consumidores finales.

b) La venta directa hecha por los titulares de las explotaciones de los productos agrícolas, ganaderos y forestales y de los resultados de su transformación.

c) La venta hecha por artesanos de sus productos en sus talleres de producción.

Artículo 4. *Actividad comercial al por menor y al por mayor.*

1. Se entiende por actividad comercial al por menor, a efectos de esta ley, la que está destinada al consumidor final y tiene por objeto situar u ofrecer en el mercado productos y mercancías por cuenta propia o ajena, así como prestar determinados servicios que deriven de un acto de comercio, con independencia de la modalidad o el soporte utilizado para su realización.

2. Se entiende por actividad comercial al por mayor, a efectos de esta ley, la que tiene como destinatarios otros comerciantes, industriales, empresas, entidades e instituciones que no sean consumidores finales.

3. La actividad comercial al por menor se puede ejercer simultáneamente con la actividad comercial al por mayor en un mismo establecimiento, siempre que se respeten las normas específicas aplicables a cada una.

Artículo 5. *Prohibiciones y restricciones al comercio.*

1. No pueden ejercer el comercio las personas físicas y jurídicas a quienes les esté específicamente prohibido por la normativa vigente.

2. Se prohíbe expresamente la exposición y la venta de mercancías al comprador, así como el envío o la entrega de catálogos, folletos o publicidad de éstas, cuando provengan de personas cuya actividad sea distinta a la comercial y su finalidad principal sea la realización de préstamos, depósitos u operaciones de análoga naturaleza adheridos a la oferta comercial de la mercancía, de tal manera que una no se pueda hacer efectiva sin la otra.

Se presume la existencia de estas actuaciones en el supuesto de que el comprador pueda hacer pedidos o adquirir mercancías en los establecimientos de aquéllas.

3. Se prohíbe la exposición y la venta de vehículos usados fuera de los establecimientos comerciales a cargo de los comerciantes.

4. Se prohíbe expresamente la implantación de establecimientos comerciales en suelo que no tenga la clasificación de suelo urbano definido en la legislación urbanística vigente. El terreno tiene que cumplir la condición de solar.

Artículo 6. *Principios de actuación de los poderes públicos.*

La Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears tiene que promover el desarrollo armónico y la modernización de la actividad comercial con el objetivo final de incrementar la capacidad de competencia de las empresas y garantizar una ocupación laboral estable en este sector y proteger a los consumidores preservando la claridad y la trasparencia en las actividades de promoción de ventas.

Artículo 7. *Creación y objeto de la Comisión Interinsular Asesora de Comercio.*

Se crea la Comisión Interinsular Asesora de Comercio, adscrita a la consejería competente en materia de comercio, como órgano de participación en las materias reguladas en esta ley, con el fin de promover la colaboración entre las distintas administraciones públicas y las asociaciones y los agentes económicos y sociales implicados en el sector para impulsar la actividad comercial de las Illes Balears.

Artículo 8. *Composición.*

1. La Comisión Interinsular Asesora de Comercio tiene la composición siguiente:

a) Presidencia: el consejero o la consejera competente en materia de comercio.
b) Vicepresidencia: el director o la directora general competente en materia de comercio.
c) Un o una representante de cada uno de los consejos insulares de las Illes Balears.
d) Cinco personas en representación de las organizaciones empresariales más representativas del sector de comercio de las Illes Balears (dos de Mallorca, una de Menorca, una de Ibiza y una de Formentera).
e) Un o una representante de las asociaciones empresariales de grandes empresas de distribución.
f) Seis personas en representación de las organizaciones sindicales más representativas del sector del comercio de las Illes Balears.
g) Dos personas en representación de las asociaciones de consumidores de las Illes Balears.
h) Un o una representante de la Federación de Entidades Locales de las Illes Balears.
i) Un o una representante de la dirección general responsable de consumo.
j) Un o una representante de la Dirección General de Comercio y Empresa, que tenga la condición de personal funcionario, que actuará como secretario o secretaria, con voz pero sin voto.

2. El consejero o la consejera competente en materia de comercio, a propuesta de las entidades representadas, tiene que nombrar a los miembros de la Comisión Interinsular Asesora de Comercio.
3. Las propuestas de representantes tienen que hacer constar los titulares y los suplentes.
4. En cualquier momento, los órganos, las organizaciones y las instituciones representadas en la Comisión Interinsular Asesora de Comercio pueden sustituir a los miembros titulares o suplentes que han designado, comunicándolo al secretario o la secretaria de la Comisión Interinsular Asesora de Comercio, quien lo debe acreditar y elevar al consejero o la consejera competente en materia de comercio para que nombre a los sustitutos.
5. Sin perjuicio de lo que establece el apartado anterior, los miembros cesan por renuncia formalizada ante la Comisión Interinsular Asesora de Comercio o cuando se produzca cualquier otra causa que los inhabilite para el ejercicio de funciones o cargos públicos.
6. El vicepresidente o la vicepresidenta tiene que sustituir al presidente o la presidenta en el supuesto de vacante, ausencia, enfermedad o cualquier otra causa legal.
7. En aquellos asuntos cuya aprobación se acuerde que se tiene que hacer por votación de los miembros de la Comisión Interinsular Asesora de Comercio, se puede delegar el voto, siempre que conste por escrito.

Artículo 9. *Funciones.*

1. Son funciones de la Comisión Interinsular Asesora de Comercio las siguientes:

a) Atender consultas sobre cualquier cuestión que afecte a la actividad comercial de las Illes Balears.
b) Estudiar y dar su opinión sobre las medidas de impulso de la actividad comercial que tengan que ser aprobadas por la Administración de la comunidad autónoma.
c) Conocer los proyectos de ley y de disposiciones generales que afecten al comercio y colaborar con propuestas relativas al comercio de las Illes Balears.
d) Conocer las propuestas de declaración de zona de gran afluencia turística antes de la resolución del órgano competente en materia de comercio.
e) Cualquier otra que le atribuyan las normas de rango legal o reglamentarias.

2. Los pronunciamientos de la Comisión Interinsular Asesora de Comercio no tienen carácter vinculante.

Artículo 10. *Régimen interno.*

1. La Comisión Interinsular Asesora de Comercio se debe reunir como mínimo dos veces el año.

2. La Comisión Interinsular Asesora de Comercio se considera válidamente constituida cuando concurren, en única convocatoria, como mínimo, la mitad más uno de los miembros que la componen. En cualquier caso, es necesaria para la válida constitución de este órgano la presencia del presidente o la presidenta y del secretario o la secretaria, o de las personas que los sustituyan.

3. La Comisión Interinsular Asesora de Comercio tiene que impulsar la constitución de grupos de trabajo para tratar temas específicos.

4. Las reuniones de la Comisión Interinsular Asesora de Comercio se pueden hacer de forma presencial o por videoconferencia.

5. El consejero o la consejera competente en materia de comercio puede convocar a técnicos, asesores o expertos cuando la Comisión Interinsular Asesora de Comercio o los grupos de trabajo lo consideren necesario por razón de la materia que se ha de tratar y para un mejor cumplimiento de sus funciones.

6. Es de aplicación supletoria lo que prevé la legislación aplicable en materia de funcionamiento de los órganos colegiados.

TÍTULO II

Establecimientos comerciales

CAPÍTULO I

Concepto y categorías

Artículo 11. *Concepto de establecimiento comercial.*

1. Tienen la consideración de establecimientos comerciales las instalaciones ubicadas en el suelo de manera fija y permanente, cubiertas o sin cubrir, exentas o no, exteriores o interiores de una edificación, con escaparates o sin ellos, donde se ejercen regularmente actividades comerciales de venta de productos al por mayor o al por menor, o de prestación de los servicios al público que se deriven de ellas, destinados al ejercicio regular de actividades comerciales, así como cualesquiera otros recintos delimitados que reciban esta calificación en virtud de una disposición legal o reglamentaria.

2. Los establecimientos comerciales pueden tener carácter individual o colectivo. Se consideran establecimientos de carácter colectivo los conformados por un conjunto de establecimientos comerciales individuales, integrados en un edificio o complejo de edificios, en un recinto o área común urbanizada, en los cuales se ejercen las actividades respectivas de forma empresarialmente independiente, siempre que compartan la utilización de elementos y servicios comunes.

3. Son tiendas de conveniencia los establecimientos con las características siguientes:

a) Disponen de una superficie útil de exposición y venta no superior a 500 m^2.

b) Permanecen abiertos al público al menos 18 horas al día.

c) Distribuyen su oferta, de manera similar, entre los productos siguientes: libros, prensa y revistas, productos de alimentación, discos, vídeos, juguetes, regalos y productos diversos.

El cierre temporal de este tipo de establecimiento no implica la pérdida de su condición.

4. Se entiende por superficie útil de exposición y venta todo el espacio accesible al público, así como el ocupado por mostradores, escaparates y expositores, y los espacios de detrás de los mostradores y otros espacios destinados a la presentación, la dispensación y el cobro de los productos.

5. No se computa como superficie de venta la destinada a aparcamiento situada al aire libre o bajo tierra, ni los lugares exteriores donde no se expongan productos para venderlos, ni tampoco el espacio anterior a las cajas registradoras, las zonas de almacenaje no

accesibles al público, las de manipulación y las de servicios y de infraestructuras relacionados con la actividad de comercio.

Artículo 12. *Concepto de gran establecimiento comercial.*

1. En las Illes Balears tienen la consideración de gran establecimiento comercial los establecimientos comerciales al por mayor o al por menor, individuales o colectivos, que tengan una superficie útil para la exposición y la venta superior a 700 m^2 en la isla de Mallorca, a 400 m^2 en las islas de Menorca y de Ibiza, y a 300 m^2 en la isla de Formentera.

2. Cuando el objeto del establecimiento sea la exposición y la venta de manera exclusiva de automóviles y vehículos de motor, de maquinaria, de equipo industrial, de embarcaciones, de aeronaves, de muebles de todo tipo, de material de construcción y de elementos propios de cocina y baño, tienen la consideración de gran establecimiento comercial los establecimientos al por mayor o al por menor que tengan una superficie útil para la exposición y la venta superior a 2.000 m^2 en la isla de Mallorca, a 1.500 m^2 en las islas de Menorca y de Ibiza, y a 400 m^2 en la isla de Formentera.

3. Los mercados municipales y los mercados ambulantes no tienen la consideración de gran establecimiento comercial, aunque superen las superficies comerciales señaladas en el apartado 1 de este artículo.

Artículo 13. *Autorización autonómica para la instalación de gran establecimiento comercial.*

1. Se requiere autorización única para las siguientes actuaciones:

a) La implantación y la ampliación de las instalaciones destinadas a establecimientos del tipo gran establecimiento comercial.

b) La apertura o la ampliación de los establecimientos individuales situados dentro de los mercados municipales si tienen una superficie útil para la exposición y venta que supere los límites establecidos en el artículo 12.

2. El procedimiento para el otorgamiento de la autorización se tramita ante la dirección general competente en materia de comercio e integra la intervención de la administración urbanística y del resto de administraciones con competencias sectoriales afectadas.

Artículo 14. *Procedimiento de autorización autonómica de instalación de gran establecimiento comercial.*

1. Para la obtención de la autorización a que hace referencia el artículo anterior, las personas o entidades interesadas tienen que presentar una solicitud de autorización comercial mediante el formulario normalizado, acompañada de la documentación que se establezca reglamentariamente.

2. El establecimiento se tiene que situar en una parcela que tenga la clasificación de suelo urbano de acuerdo con el planeamiento urbanístico municipal y tenga la condición de solar.

3. El establecimiento tendrá que contar con el informe favorable del ayuntamiento respecto de su incidencia en las infraestructuras y los servicios públicos. También será necesario el informe favorable del consejo insular respectivo sobre la incidencia en las infraestructuras y los servicios públicos supramunicipales. Estos informes podrán imponer la adopción de medidas compensadoras sobre las externalidades negativas que genere la implantación o la ampliación del gran establecimiento comercial.

4. La instrucción del procedimiento tiene que incluir los trámites que se determinen reglamentariamente a los cuales tiene que poner fin una resolución motivada dictada por el consejero competente en materia de comercio.

5. El plazo para dictar y notificar la resolución es de tres meses. Una vez transcurrido este plazo, la autorización se entenderá estimada. El plazo podrá ser objeto de suspensión de acuerdo con la legislación de procedimiento administrativo.

6. La solicitud iniciadora del procedimiento regulado en este artículo, para la instalación o la ampliación de gran establecimiento comercial, da lugar a la exigencia de la tasa correspondiente.

Artículo 15. *Caducidad y revocación de la autorización autonómica de instalación de gran establecimiento comercial.*

1. La autorización autonómica de instalación de gran establecimiento comercial tiene vigencia indefinida. No obstante, esta autorización se debe declarar caducada, una vez tramitado previamente el procedimiento correspondiente, con audiencia a la persona interesada, en los siguientes supuestos:

a) Por haber transcurrido el plazo de cuatro meses, a contar desde la notificación de la autorización autonómica de gran establecimiento comercial, sin que se haya solicitado al ayuntamiento respectivo el título habilitante para llevar a cabo la actividad.
b) Por haberse incumplido el plazo que fije el título habilitante municipal para llevar a cabo la actividad.

De conformidad con la normativa reguladora del procedimiento administrativo, se puede conceder una ampliación de los plazos establecidos cuando lo aconsejen las circunstancias.
2. La autorización autonómica de instalación de gran establecimiento comercial se puede revocar una vez tramitado previamente el procedimiento correspondiente, con audiencia a la persona interesada, sin que eso implique ninguna indemnización, en los siguientes supuestos:

a) Por haberse incumplido las determinaciones que establezca la autorización autonómica de gran establecimiento comercial.
b) Por haberse denegado o por haber caducado el título habilitante municipal para llevar a cabo la actividad.

Artículo 16. *Centros comerciales urbanos.*

1. Tienen la consideración de centro comercial urbano, a efectos de esta ley, aquellos ámbitos urbanos donde hay una agrupación representativa de empresas comerciales que, en un área urbana delimitada y vinculadas a través de una entidad con personalidad jurídica, llevan a cabo profesionalmente una estrategia conjunta de mejora socio-económica del entorno, especialmente a través de acciones de promoción, gestión de servicios y dinamización económica.
2. Los centros comerciales urbanos se tienen que ubicar en espacios urbanos caracterizados por tener altas concentraciones de comercios y servicios, y situados en ámbitos de reconocida tradición en el desarrollo de la función comercial, con inclusión de los mercados permanentes municipales como un elemento activo de la vertebración urbana. La delimitación de los centros comerciales urbanos tiene que responder a criterios de tipo económico, comercial, turístico, social, histórico, urbanístico y medioambiental.

CAPÍTULO II

Horarios comerciales

Artículo 17. *Horario general en días laborables.*

Cada comerciante puede determinar libremente el horario de apertura y cierre de su establecimiento, con un máximo de 90 horas semanales en días laborables.

Artículo 18. *Domingos y otros festivos de apertura comercial autorizada.*

1. El número anual de domingos y otros festivos que los comercios pueden permanecer abiertos al público será de diez días.
2. Cada año se tienen que determinar las fechas de los domingos y otros festivos en que los establecimientos comerciales puedan permanecer abiertos al público, mediante una resolución del órgano competente en materia de comercio.
3. Para determinar los domingos y otros festivos a que se refiere este artículo se tiene que atender prioritariamente al atractivo comercial de los días para los consumidores, de acuerdo con los siguientes criterios:

a) La apertura al menos en un día festivo cuando haya coincidencia de dos o más días festivos continuados.

b) La apertura los domingos y otros festivos correspondientes a periodos de más concentración de rebajas.

c) La apertura los domingos y otros festivos donde haya más afluencia turística.

d) La apertura los domingos y otros festivos en la campaña de Navidad.

4. Los ayuntamientos pueden sustituir, para sus términos municipales, hasta dos días del total de domingos y festivos que cada año se determinen, de acuerdo con lo siguiente:

a) La resolución anual que determine los domingos y otros festivos que los establecimientos comerciales pueden permanecer abiertos al público señalará las dos fechas que pueden ser susceptibles de sustitución de entre el total de días determinados.

b) El ayuntamiento interesado tiene que comunicar al órgano competente en materia de comercio el cambio que ha decidido efectuar antes del quince de noviembre. En caso contrario, se considerará que no quiere efectuar ningún cambio respecto de los días determinados.

5. Además de lo que establece el apartado 1 de este artículo, con carácter excepcional, el órgano competente en materia de comercio puede autorizar, previa consulta a la Comisión Interinsular Asesora de Comercio, la apertura de los establecimientos comerciales al público en domingo o festivo cuando concurran circunstancias especiales que supongan una significativa mayor afluencia de visitantes.

Artículo 19. *Establecimientos con régimen especial de horarios.*

Tienen plena libertad para determinar los días y las horas de apertura al público:

a) Los establecimientos comerciales en los cuales la oferta habitual sea predominantemente la venta de pastelería y repostería, pan, platos preparados, prensa, combustibles y carburantes, y flores y plantas.

b) Los establecimientos comerciales instalados en estaciones, puertos, aeropuertos y medios de transporte terrestre, marítimo y aéreo, y los situados dentro de los establecimientos hoteleros.

c) Los establecimientos comerciales situados en las zonas de gran afluencia turística.

d) Las tiendas de conveniencia, con la especificidad de permanecer abiertas al público al menos dieciocho horas al día de acuerdo con el artículo 11.3 de esta ley.

e) Los mercados y mercadillos de venta ambulante autorizados por los ayuntamientos.

f) Los establecimientos del entorno inmediato de los mercados y mercadillos a que se refiere el apartado anterior siempre que se den las siguientes condiciones:

Que los mercados y mercadillos de venta ambulante hayan sido autorizados por los ayuntamientos antes del día 18 de diciembre de 2016.

Que se encuentren ubicados en un radio máximo de 300 metros lineales, debidamente delimitado por la correspondiente entidad local con especificación de los viales que conforman el perímetro. Los ayuntamientos comunicarán la delimitación que hayan aprobado al órgano competente en materia de comercio.

g) Los establecimientos comerciales diferentes de los anteriores, con una superficie útil de exposición y venta de hasta 300 m^2, exceptuando los que pertenezcan a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña o mediana empresa según la legislación vigente.

Artículo 20. *Publicidad del horario comercial.*

Todos los establecimientos comerciales tienen que exponer la información de los días y el horario diario de abertura y de cierre, en un lugar y de manera visible, tanto en el interior como en el exterior, incluso cuando el establecimiento esté cerrado.

Artículo 21. *Zonas de gran afluencia turística.*

1. Se entienden por zonas de gran afluencia turística, a efectos de los horarios comerciales, las áreas que coincidan con todo el término municipal o en parte de este en las que concurra alguna de las circunstancias que se establecen en el artículo siguiente.

2. La declaración de las zonas de gran afluencia turística se puede extender a todo el año.

3. El órgano competente en materia de comercio es la autoridad que determina las zonas de gran afluencia turística, a propuesta de los ayuntamientos correspondientes.

4. Se excluyen de esta consideración las áreas de los polígonos industriales, salvo que el ayuntamiento justifique en su propuesta que en estas áreas concretas concurre alguna de las circunstancias que se establecen en el artículo siguiente.

5. Los establecimientos comerciales situados en una zona que se declare de gran afluencia turística tienen plena libertad para determinar los días y las horas de apertura al público, de acuerdo con el artículo 19.c), en los periodos del año aprobados en la declaración de zona de gran afluencia turística.

Artículo 22. *Circunstancias para la declaración de zona de gran afluencia turística.*

Las circunstancias para considerar una zona de gran afluencia turística son las siguientes:

1. Existencia de una concentración suficiente, cuantitativa o cualitativamente, de plazas en alojamientos y establecimientos turísticos o bien en el número de segundas residencias respecto de las que constituyen residencia habitual. Esta circunstancia se tiene que acreditar con alguno de los criterios siguientes:

a) Número de plazas en empresas turísticas de alojamiento en relación con la población de derecho de la zona o las zonas solicitadas.

b) Incremento de residuos sólidos urbanos, de demanda energética, de demanda de agua en la zona durante el periodo solicitado en relación con la media anual o incremento de las ventas en establecimientos comerciales de la zona propuesta en relación con los meses con menos ventas.

2. Que la zona propuesta haya sido declarada patrimonio de la humanidad o se localice un bien inmueble de interés cultural integrado en el patrimonio histórico-artístico y siempre que este determine de forma objetiva una significativa mayor afluencia turística. Esta circunstancia se tiene que acreditar con alguno de los criterios siguientes:

a) Declaraciones y delimitaciones perimetrales de la zona declarada patrimonio de la humanidad.

Este carácter general sólo afectará a la parte del término municipal donde el bien inmueble justifique esta mayor afluencia de visitantes. Excepcionalmente podrá afectar a todo el término municipal cuando este bien inmueble justifique de manera clara una mayor afluencia de visitantes en todo el término municipal.

b) Descripción del bien inmueble de interés cultural.

3. Que la zona propuesta limite o constituya áreas de influencia de otras zonas fronterizas.

4. Celebración de grandes acontecimientos deportivos o culturales de carácter autonómico, nacional o internacional. Esta circunstancia se tiene que acreditar de acuerdo con lo siguiente:

a) Número y descripción de celebraciones al año.

b) Número de participantes no locales.

En este supuesto, la declaración de zona de gran afluencia turística fijará su duración.

5. Proximidad a áreas portuarias donde operen cruceros turísticos y que registren una afluencia significativa de visitantes, siempre que esto se acredite con el número de visitantes arribados a puerto detallado por temporadas de verano y de invierno.

6. Que constituyan áreas cuyo principal atractivo sea el turismo de compras y el volumen de ventas en estas áreas justifique una significativa mayor afluencia turística.

7. Cuando concurran circunstancias especiales que lo justifiquen, el ayuntamiento tiene que acreditar objetivamente estas circunstancias especiales en su propuesta.

8. En cualquier caso, a los municipios de más de 100.000 habitantes que hayan registrado más de 600.000 pernoctaciones en el año inmediatamente anterior, o que cuenten con puertos donde operen cruceros turísticos que hayan recibido en el año inmediatamente anterior al menos 200.000 pasajeros, se tiene que declarar, por lo menos, una zona de gran afluencia turística por aplicación de los criterios previstos en los apartados anteriores.

Artículo 23. *Procedimiento de declaración de zona de gran afluencia turística.*

1. Los ayuntamientos, por medio de un acuerdo motivado adoptado por el Pleno, pueden presentar sus propuestas al órgano competente en materia de comercio. Las solicitudes deben incluir:

a) Certificado del secretario o la secretaria del ayuntamiento que recoja la aprobación del Pleno por el que se acuerda instar la determinación de zona de gran afluencia turística. El acuerdo tiene que incluir la exposición motivada de la propuesta, las razones que la fundamentan y la delimitación territorial y temporal de la zona o las zonas municipales a que se refiere.

b) Memoria descriptiva de la propuesta que debe contener la explicación de las razones que la fundamentan y tiene que especificar la extensión territorial a que se refiere –con los nombres de las calles que la delimitan– y los periodos del año para los cuales se solicita la aplicación del régimen de libertad de horarios. La propuesta debe incluir la justificación de las áreas que quedan excluidas, con indicación del número de comercios afectados, y otros documentos e información que se considere relevante.

c) Planos en los que se puedan identificar las calles y los viales que delimitan la zona o las zonas propuestas.

2. Una vez recibida la solicitud y admitido a trámite el expediente, el órgano competente en materia de comercio puede solicitar la documentación adicional que considere apropiada para la resolución del expediente.

3. Transcurrido el plazo máximo de seis meses desde la fecha de entrada de la solicitud en la consejería competente en materia de comercio, sin que se haya dictado y notificado la resolución, la propuesta se entenderá estimada.

Artículo 24. *Resolución y vigencia de la declaración.*

1. El órgano competente en materia de comercio debe resolver el expediente, con la aprobación o la denegación de la declaración de la zona o las zonas propuestas.

2. La vigencia de la declaración queda supeditada al mantenimiento de las circunstancias que han motivado la declaración.

3. La resolución se tiene que notificar al ayuntamiento solicitante y, en el caso de aprobación, se debe publicar en el «Butlletí Oficial de les Illes Balears».

TÍTULO III

Actividades de ventas

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 25. *Libertad de precios.*

Los precios de venta de los productos tienen que ser los que determinen libremente los comerciantes, y ofrecidos, con carácter general, de acuerdo con lo que dispone la legislación sobre defensa de la competencia y sobre competencia desleal, sin perjuicio de la normativa reguladora de la venta con pérdida y las excepciones establecidas en leyes especiales.

Artículo 26. *Consignación de precios.*

Los precios de los productos ofrecidos se deben consignar en euros y se tienen que señalar en cada uno de los productos. Los precios también se tienen que consignar en los productos que se exponen en el escaparate, de forma que se puedan leer desde el exterior del establecimiento, sin perjuicio de lo que prevé la legislación aplicable en materia de protección de consumidores.

Artículo 27. *Venta con pérdida.*

1. No se pueden ofrecer ni hacer ventas al público con pérdida, salvo en los supuestos regulados en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista. En cualquier caso, se tiene que respetar lo que dispone la Ley de competencia desleal.

2. A efectos del apartado anterior, se considera que existe venta con pérdida cuando el precio aplicado a un producto es inferior al de adquisición según la factura, deducida la parte proporcional de los descuentos que figuren, o al de reposición si fuera inferior a aquel o al coste efectivo de producción si el artículo hubiera sido fabricado por el comerciante mismo, incrementados en las cuotas de los impuestos indirectos que graven la operación.

Artículo 28. *Ventas promocionales.*

1. Son ventas promocionales aquellas que ofrecen a los consumidores productos en condiciones más ventajosas que las habituales en el comercio, mediante cualquier otro tipo de incentivos.

2. Se consideran ventas promocionales las ventas en promoción o en oferta, las ventas con obsequio, las ventas en rebaja, las ventas de saldos, las ventas en liquidación y la venta de excedentes de producción.

3. Las denominaciones antes mencionadas únicamente se pueden utilizar para anunciar las ventas que se ajusten a la regulación respectivamente establecida en esta ley y queda expresamente prohibida la utilización de las denominaciones mencionadas o de otras similares para anunciar ventas que no respondan al concepto legal correspondiente.

4. La utilización de las denominaciones antes mencionadas que no se ajuste a la regulación respectivamente establecida para cada una de las actividades de promoción de ventas en esta ley, se reputará desleal cuando concurran las circunstancias previstas en el artículo 5 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal.

Artículo 29. *Requisitos generales de las ventas promocionales.*

1. En cada uno de los artículos que se dispongan para la venta con reducción de precio, tiene que constar con claridad el precio anterior junto con el precio reducido, excepto que se trate de artículos puestos a la venta por primera vez.

No obstante, cuando se trate de una reducción porcentual de un conjunto de artículos, es suficiente el anuncio genérico de ésta, sin necesidad de que conste en cada uno de los artículos ofrecidos.

2. Se entiende por precio anterior o habitual aquel que haya sido aplicado sobre productos idénticos durante un periodo continuado de treinta días en los seis meses precedentes.

3. Las actividades de promoción de ventas se pueden simultanear en un mismo establecimiento comercial, excepto en los casos de ventas en liquidación, siempre que haya la debida separación entre éstas y se respeten los deberes de información.

4. En ningún caso, la utilización de las actividades de promoción de ventas se puede condicionar a la existencia de una reducción porcentual mínima o máxima.

5. En todo momento, el órgano competente en materia de comercio puede requerir a los comerciantes que practiquen cualquier modalidad de venta promocional información sobre las ofertas que hacen.

Artículo 30. *Publicidad.*

1. La publicidad de las ventas promocionales debe ir acompañada de información suficiente y clara sobre sus condiciones y características, el precio habitual y reducido o el

porcentaje de descuento sobre el precio habitual, los productos que incluye y el periodo de vigencia de la promoción, y señalar de manera clara y visible la fecha de comienzo y de finalización.

2. La duración de la publicidad no tiene que exceder de la disponibilidad de existencias de los productos ofrecidos.

Artículo 31. *Artículos promocionados.*

1. El comerciante no puede limitar el número de unidades de producto o productos promocionados que pueda adquirir cada comprador ni aplicar precios mayores o descuentos menores a medida que sea mayor la cantidad adquirida.

2. Cuando la oferta no sea suficiente para satisfacer toda la demanda, no se pueden establecer criterios discriminatorios de preferencia entre los compradores.

3. Cuando las promociones no lleguen a la mitad de los productos no se pueden anunciar como medida general.

4. Los artículos promocionados tienen que estar delimitados claramente y anunciados visiblemente por separado del resto de artículos y del resto de promociones que puedan concurrir en el establecimiento.

Artículo 32. *Prohibición de la venta en pirámide.*

Se prohíbe la venta hecha por el procedimiento llamado en cadena o en pirámide. Son prácticas de venta en pirámide las que prevé el artículo 24 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de competencia desleal, y, por lo tanto, son nulas de pleno derecho las condiciones contractuales contrarias a aquello que dispone este precepto.

CAPÍTULO II

Actividades de promoción de ventas

Artículo 33. *Ventas en promoción o en oferta.*

1. A efectos de esta ley, se entiende por venta en promoción o en oferta la que tiene la finalidad de dar a conocer un nuevo producto o artículo, o conseguir el aumento de venta de los existentes, o el desarrollo de uno o diversos comercios.

2. La venta en promoción o en oferta tiene que ir precedida o acompañada de la suficiente información al público, en la cual tienen que figurar con claridad:

a) El producto o los productos objeto de la promoción.

b) Las condiciones de venta.

3. El comerciante debe disponer de existencias suficientes para hacer frente a la oferta. Si durante la promoción se agotan los productos ofrecidos, el comerciante puede prever el compromiso de la reserva del producto seleccionado durante un periodo determinado, en las mismas condiciones y precio de la oferta. No obstante, si el comprador no está conforme con esta medida o ha transcurrido el plazo de la reserva sin que el comerciante haya podido atender la demanda, el producto solicitado se tiene que sustituir por otro de condiciones y características similares.

4. Los artículos que se quieran vender como productos en promoción se pueden adquirir con esta finalidad exclusiva, no pueden estar deteriorados, ni ser de una calidad inferior a la de los mismos productos que tengan que ser objeto de una futura oferta ordinaria a precio normal.

Artículo 34. *Ventas con obsequio.*

1. Se consideran ventas con obsequio aquellas en las cuales el comerciante utiliza concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares, vinculados a la oferta o promoción de productos regulados en el artículo anterior.

2. Son de aplicación a las ventas con obsequio las reglas siguientes:

a) Durante el periodo de oferta de venta con obsequio queda prohibido modificar al alza el precio, así como disminuir la calidad del producto.

b) El número de existencias con que cuente el comerciante para hacer frente a la obligación de entrega de los obsequios, así como las bases por las que se regulan los concursos, sorteos o similares tienen que constar en el envase o envoltorio del producto de que se trate o, si éste falta, tienen que ser divulgados adecuadamente.

c) Los bienes o servicios en que consistan los objetos o incentivos promocionales se deben entregar al comprador en el momento de la compra o bien en un plazo máximo de un mes a contar desde que el comprador cumpla los requisitos exigidos.

Artículo 35. *Ventas en rebajas.*

1. Se entiende que existe venta en rebajas cuando los artículos objeto de ésta se ofrecen, en el mismo establecimiento donde se ejerce habitualmente la actividad comercial, a un precio inferior al fijado antes de la venta mencionada.

2. Los artículos rebajados tienen que haber sido incluidos con anterioridad, y durante un mínimo de un mes, en la oferta habitual de ventas.

3. Corresponde a cada comerciante decidir libremente los periodos estacionales en que pueden tener lugar las rebajas, así como su duración.

En todo caso, las fechas de las rebajas se tienen que exhibir en los establecimientos comerciales en un lugar visible al público.

4. No se puede anunciar la venta en rebajas en un establecimiento comercial cuando afecte a menos de la mitad de los productos ofrecidos, sin perjuicio de que se pueda anunciar la de cada producto o artículo en concreto.

5. En el supuesto de que las ofertas en rebajas no afecten a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados tienen que estar debidamente identificados y diferenciados del resto.

6. En todo caso, las reducciones de los precios se tienen que consignar haciendo figurar de forma clara el precio habitual y el reducido o el porcentaje de descuento.

7. No podrán ser objeto de rebajas productos deteriorados, con desperfectos, que presenten cualquier falta en relación con el mismo producto original puesto a la venta, u obsoletos. No se podrán poner a la venta en rebajas las unidades de producto adquiridas con esta finalidad.

Artículo 36. *Ventas en liquidación.*

1. Se entiende por venta en liquidación la venta de carácter excepcional y de finalidad extintiva de determinadas existencias, en los términos que se establecen en la normativa estatal básica.

2. Las ventas en liquidación tienen que cumplir los requisitos siguientes:

a) En el supuesto de que una empresa sea titular de diversos establecimientos comerciales de la misma actividad, el cese total o parcial de la actividad de comercio tiene que ser de todos. El cierre total o parcial de un solo punto de venta no tiene la consideración de cese total o parcial, sino de cambio de local.

b) La liquidación por la realización de obras de importancia solo es posible cuando estas requieran el cierre del local.

c) La liquidación en los supuestos de fuerza mayor solo es posible cuando obstaculice el desarrollo normal del negocio por un periodo continuado como mínimo de un mes.

d) La liquidación de los productos se tiene que efectuar en el mismo local o locales afectados donde se vendía habitualmente, excepto en los casos de cierre inminente del local y en los de fuerza mayor.

e) Los anuncios de venta en liquidación tienen que indicar su causa y la fecha de inicio y de finalización.

f) En el supuesto de cese parcial se deben indicar los productos objeto de liquidación.

g) En todo caso, se debe comunicar al órgano competente en materia de comercio este tipo de venta de carácter excepcional.

3. La duración máxima de la liquidación es de un año.

Artículo 37. *Ventas de saldos.*

1. Se considera venta de saldos la de productos cuyo valor de mercado aparezca manifiestamente disminuido a causa del deterioro, el desperfecto, el desuso o la obsolescencia de éstos, sin que un producto tenga esta consideración por el solo hecho de ser un excedente de producción o de temporada.

2. Esta modalidad de venta tiene que cumplir las siguientes determinaciones:

a) Los artículos objeto de venta tienen que estar debidamente identificados y separados del resto de las promociones.

b) En el lugar de venta debe figurar la denominación de saldos o restos y se tiene que hacer constar la fecha de inicio y de finalización. En caso de ser permanentes, se debe hacer constar esta circunstancia.

c) Se tiene que prestar atención especial a que las sugerencias de la existencia de ventajas económicas para el consumidor se correspondan con la realidad de los productos de que sean objeto.

d) Si se ofrecen como saldos artículos defectuosos o deteriorados, tiene que constar expresamente esta circunstancia, de manera que sean susceptibles de ser identificados por el consumidor.

3. En el exterior de los establecimientos dedicados principalmente a la venta de saldos con carácter habitual y permanente, se tiene que señalar claramente esta circunstancia.

4. Los establecimientos dedicados de manera exclusiva a la venta de saldos pueden ofrecer artículos ajenos y artículos adquiridos específicamente con la finalidad de ser vendidos como saldos o restos.

Artículo 38. *Venta de excedentes de producción o de temporada.*

1. La venta de artículos excedentes de producción o de temporada que no tengan la condición de saldos, se puede anunciar y se puede efectuar bajo las denominaciones comerciales outlet, factory o establecimiento de restos de fábrica, tanto en establecimientos dedicados principalmente a este tipo de venta como en secciones de un establecimiento claramente separadas y diferenciadas del resto de artículos del establecimiento.

2. Únicamente los establecimientos dedicados principalmente a este tipo de venta pueden utilizar las denominaciones comerciales oulet, factory o establecimiento de restos de fábrica.

3. No podrán venderse productos expresamente fabricados para ser distribuidos en este tipo de establecimientos.

4. Los precios de venta de los artículos excedentes de producción o de temporada que estén a la venta en este tipo de establecimientos deberán ser inferiores al precio de venta de los de los circuitos convencionales.

CAPÍTULO III

Ventas especiales

Artículo 39. *Venta automática.*

1. La venta automática es la forma de distribución detallista en la cual se pone a disposición del consumidor un producto o servicio para que éste lo adquiera mediante la acción de cualquier tipo de mecanismo y después de pagar su importe.

2. Los diferentes modelos de máquinas para la venta automática tienen que cumplir la normativa técnica que sea de aplicación.

3. En todas las máquinas de venta tiene que figurar con claridad:

a) La información referida al producto y al comerciante que lo ofrece: el tipo de producto ofrecido, el precio, la identidad del ofertante y una dirección y teléfono donde se atiendan las reclamaciones.

b) La información relativa a la máquina que expende el producto: el tipo de monedas que admite, las instrucciones para obtener el producto deseado y la acreditación del cumplimiento de la normativa técnica aplicable.

4. Todas las máquinas de venta tienen que permitir la recuperación automática del importe introducido en el caso de no facilitar el artículo solicitado.

5. En caso de que las máquinas de venta estén instaladas en un local destinado al desarrollo de una empresa o actividad privada, los titulares de la empresa o actividad deben responder solidariamente con los titulares de las máquinas ante el comprador del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la venta automática.

6. Se prohíbe la venta automática de bebidas alcohólicas a personas menores de dieciocho años. Las máquinas de venta tienen que incorporar los mecanismos técnicos adecuados para impedirles el acceso.

Artículo 40. *Venta a distancia.*

1. Se considera venta a distancia la realizada sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor, siempre que su oferta y la aceptación se hagan de manera exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el vendedor.

2. Las ventas a distancia se deben regir por esta ley y por la legislación estatal que sea aplicable, en particular por la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista.

Artículo 41. *Concepto de comercio electrónico.*

1. A efectos de esta ley, el comercio electrónico consiste en la compra y venta de productos a través de Internet como medio principal de un comercio para realizar sus transacciones.

2. Cuando la venta se lleve a cabo a través de medios electrónicos, se debe aplicar preferentemente la normativa específica sobre servicios de la sociedad de información y de comercio electrónico.

Artículo 42. *Tipo de comercio electrónico.*

Se distinguen dos tipos de comercio electrónico:

a) El comercio virtual con establecimiento físico, que se refiere al que ejerce un comercio con establecimiento físico y que complementa y potencia sus ventas tradicionales dando un servicio extra.

b) El comercio virtual sin establecimiento físico, que hace referencia a los fabricantes o productores que venden sus productos directamente o a los comercios electrónicos que venden productos que les proporciona un tercero, ya sea el fabricante o un proveedor.

Artículo 43. *Venta a domicilio.*

1. Se entiende por venta a domicilio la llevada a cabo profesionalmente mediante la visita del vendedor o de sus empleados o agentes en el domicilio de los posibles compradores, en los lugares de ocio o trabajo y similares.

2. Las ventas a domicilio se deben regir, además de hacerlo por esta ley y por las disposiciones reglamentarias, por la normativa vigente en materia de protección de los consumidores y usuarios.

CAPÍTULO IV

Venta ambulante

Artículo 44. *Venta ambulante o no sedentaria. Concepto.*

1. Se considera venta ambulante o no sedentaria la realizada fuera de un establecimiento comercial permanente, de manera habitual, ocasional, periódica o continuada, en los perímetros o lugares debidamente autorizados, en instalaciones comerciales desmontables o transportables, incluyendo los camiones tienda.

2. En todo caso, este tipo de venta únicamente se puede llevar a cabo en mercados fijos, periódicos u ocasionales, así como en lugares instalados en la vía pública.

3. Las actividades de venta ambulante o no sedentaria no pierden su condición por el hecho de que se lleven a cabo sobre suelo de propiedad o titularidad privada.

Artículo 45. *Modalidades de venta ambulante.*

El ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria se puede llevar a cabo en alguna de las modalidades siguientes:

a) Venta en mercados ocasionales.
b) Venta en mercados periódicos.
c) Venta en la vía pública.
d) Venta en camiones tienda.

Artículo 46. *Tipo de producto objeto de venta.*

1. Todos los productos pueden ser objeto de venta no sedentaria siempre que cumplan la normativa en materia de protección de la salud pública, de seguridad alimentaria y de seguridad de los consumidores, excepto que lo prohíba expresamente la normativa vigente.
2. Los ayuntamientos tienen que velar por el cumplimiento de lo que se establece en el punto anterior y pueden limitar los tipos de productos objeto de venta en cada caso.

Artículo 47. *Régimen jurídico.*

Son de aplicación a esta modalidad de venta las prescripciones de esta ley, las de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, sin perjuicio de la normativa en materia de defensa de consumidores y usuarios, y de protección de la salud pública y la seguridad alimentaria.

Artículo 48. *Autorizaciones.*

1. La venta ambulante solo se puede ejercer con la autorización previa de los ayuntamientos, los cuales tienen que establecer su procedimiento de concesión, que debe respetar el régimen de concurrencia competitiva y tiene que garantizar la transparencia, la imparcialidad y la publicidad adecuadas del proceso de concesión.
2. El procedimiento para otorgar la autorización municipal se debe llevar a cabo con criterios claros, sencillos, objetivos, que se tienen que dar a conocer con antelación. En todo caso, la autorización del ayuntamiento debe determinar la duración y la localización para ejercer la actividad.
3. El comerciante tiene que solicitar una autorización municipal por cada emplazamiento concreto y por cada modalidad de venta ambulante o no sedentaria que quiera ejercer.
4. Los puestos de venta no se pueden situar en los accesos a edificios de uso público, ante establecimientos comerciales e industriales de tal manera que impidan o dificulten el acceso o la visibilidad de los escaparates, ni en lugares que dificulten el acceso y la circulación.

Artículo 49. *Duración.*

1. La autorización municipal debe tener duración limitada, por causa de la disponibilidad de suelo público habilitado. Para el ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria en mercados periódicos la duración de la autorización no puede ser superior a un año.
2. Excepcionalmente, la autorización puede ser superior a este plazo en caso de inversiones, en los supuestos establecidos por cada ayuntamiento. En todo caso, la duración de la autorización no puede ser superior a siete años.
3. La vigencia de la autorización municipal para los mercados ocasionales y para la venta en circunstancias especiales se debe limitar a la duración del acontecimiento específico.

Artículo 50. *Renovación.*

1. La renovación de la autorización no es automática, sino que se debe solicitar a instancia de parte.

2. Las administraciones competentes tienen que informar a las personas titulares de una autorización vigente del inicio del procedimiento para las nuevas concesiones de autorización.

3. Los cambios en los elementos fundamentales de la autorización deben ser motivados.

Artículo 51. *Transmisión.*

1. La autorización no es transmisible.

2. Excepcionalmente, se podrá transmitir, con la comunicación previa al ayuntamiento competente, únicamente en caso de defunción o imposibilidad sobrevenida al titular de llevar a cabo la actividad:

a) En favor del cónyuge o pareja de hecho, de los ascendientes y descendientes en primer grado.

b) En favor de los trabajadores por cuenta del titular de la autorización municipal que acrediten una antigüedad mínima de un año.

3. El sustituto tiene que continuar la actividad de venta ambulante durante el resto del periodo de vigencia de la autorización, y sin perjuicio de la necesidad de cumplir los requisitos para el ejercicio de la venta ambulante y el resto de obligaciones que se puedan derivar.

Artículo 52. *Revocación.*

Las autorizaciones pueden ser revocadas por los ayuntamientos en caso de incumplimiento de la normativa de comercio y de las normas sectoriales. Esta revocación debe ser motivada.

Artículo 53. *Inspección y sanción.*

La inspección y la sanción de las infracciones en materia de venta ambulante son competencia de cada ayuntamiento, sin perjuicio de las competencias que la legislación vigente pueda atribuir a las distintas administraciones públicas en materia de inspección y ejercicio de la potestad sancionadora en materia de defensa de consumidores y usuarios, y de protección de la salud pública y la seguridad alimentaria.

Artículo 54. *Ordenanzas municipales.*

Las ordenanzas municipales que regulan la venta ambulante o no sedentaria tienen que especificar, en todo caso:

a) La zona de emplazamiento para el ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria.

b) Los días y los horarios en que se puede ejercer la actividad.

c) El tipo de productos autorizados.

d) Las condiciones de los puestos de venta y de sus productos.

e) El número máximo de autorizaciones que se pueden conceder.

f) La duración de la autorización.

g) El procedimiento y los criterios para otorgar las autorizaciones.

h) Los criterios excepcionales a considerar con ocasión de la celebración de fiestas y acontecimientos públicos.

i) El régimen de inspección, infracción y sanción.

TÍTULO IV

Función inspectora y régimen sancionador

CAPÍTULO I

Inspección

Artículo 55. *Órganos competentes.*

Corresponde al Gobierno de las Illes Balears, a través de la consejería competente en materia de comercio, el ejercicio de la función inspectora con el fin de garantizar el cumplimiento de esta ley, sin perjuicio de los convenios de colaboración que se puedan suscribir con los consejos insulares y con los ayuntamientos, con el fin de coadyuvar en la gestión de la ordenación de la actividad comercial, y de las competencias que correspondan a otras administraciones públicas.

Artículo 56. *Personal de la inspección.*

1. El personal funcionario adscrito al órgano competente en materia de comercio debidamente acreditado debe llevar a cabo la inspección, la vigilancia y el control de la materia objeto de esta ley y tiene la condición de agente de la autoridad y puede solicitar la cooperación de las fuerzas y los cuerpos de seguridad del Estado y de la policía local.

La constatación de hechos que hagan y que formalicen en el documento de inspección correspondiente tiene valor probatorio.

2. El personal de la inspección debidamente acreditado tiene la obligación de exhibir esta acreditación cuando ejerza sus funciones.

3. El personal de la inspección de comercio tiene que actuar con independencia, sin perjuicio de la vinculación orgánica y funcional a la autoridad administrativa. Tiene la obligación de cumplir el deber de secreto profesional.

4. A efectos de comprobar los datos o completar las actuaciones de inspección, el personal de inspección puede acceder de oficio a las bases de datos interoperables de la misma administración o de otras administraciones públicas.

Artículo 57. *Procedimiento de inspección.*

1. En el ejercicio de sus funciones, el personal inspector puede visitar todo tipo de establecimientos que tengan relación directa o indirecta con la investigación que lleve a cabo. Puede también requerir la colaboración de cualquier persona física o jurídica que, de forma directa o indirecta, pueda tener alguna relación con el objeto de la inspección, así como solicitar los documentos mercantiles, contables o de cualquier otro tipo que considere relevantes para la investigación.

2. Cuando, por la naturaleza de las diligencias y para mejorar su realización, se requieran la documentación y las comparecencias a las cuales se hace referencia en el punto anterior, se puede hacer durante la visita inspectora o por cualquier medio aceptado en derecho en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad y en las dependencias de los mismos órganos de control.

3. También se pueden llevar a cabo investigaciones de mercado, destinadas a la obtención de información que permita conocer y hacer estudios del mercado en el sector comercial, con la finalidad de ser incluidos en las actuaciones de vigilancia y control.

Artículo 58. *Contenido de las actas de inspección.*

1. Si durante su actuación el personal inspector detecta la existencia de indicios de infracción de la normativa comercial, debe extender acta, en la cual se tienen que hacer constar, como mínimo, los siguientes datos:

a) La identidad de la persona física o jurídica titular del establecimiento o la actividad objeto de inspección, incluyendo la identificación fiscal; así como de la persona que atiende la inspección, con indicación de la calidad en que actúan.

b) La identificación del inspector o la inspectora que actúa.

c) El lugar, la fecha y la hora de la actuación inspectora.

d) Los hechos apreciados, las circunstancias que concurren o que sean de interés y las alegaciones que quieran formular los que atienden la inspección.

e) Las diligencias practicadas, si las hay, como pueden ser: control de documentos, pruebas practicadas, verificaciones, así como las requisitorias de documentación o comparecencia, que deben indicar los plazos o las fechas para llevarlas a cabo. Para efectuar estas diligencias, los órganos de control pueden solicitar la asistencia de técnicos especialistas, que deben actuar conjuntamente con el personal inspector.

f) La firma del personal inspector actuante así como de la persona o las personas comparecientes, en su caso, a las que se les tiene que advertir previamente del derecho que las asiste de hacer constar en acta las manifestaciones que deseen formular, relacionadas con el contenido de ésta.

2. La negativa a firmar del compareciente no invalida el acta. Si ésta se produce, se le tiene que comunicar que puede firmarla al único efecto de recepción del documento, hecho que se tiene que hacer constar.

3. El compareciente obtendrá de la inspección una copia de los documentos que se redacten durante su actuación, excepto cuando tengan carácter meramente estadístico o informativo.

4. Si, en el curso de la información reservada o una vez iniciado el procedimiento, el órgano competente o el instructor o la instructora, en su caso, consideran que hay identidad de sujeto, de hecho y de fundamento entre la presunta infracción administrativa y una posible infracción penal, deben trasladar las actuaciones al Ministerio Fiscal, con suspensión de las actuaciones administrativas.

5. Si el personal inspector durante las actuaciones que lleva a cabo detecta situaciones o hechos constitutivos de irregularidades de carácter formal, puede requerir, mediante un acta de inspección, que las situaciones o los hechos se corrijan bien inmediatamente o bien dentro del plazo que se conceda al efecto.

Una vez transcurrido el plazo concedido sin que se haya hecho la corrección, se seguirá la tramitación administrativa correspondiente.

6. Los inspectores deben documentar el resto de actuaciones mediante informes, diligencias y comunicaciones.

CAPÍTULO II

Infracciones administrativas

Artículo 59. *Infracciones.*

1. Sin perjuicio de las responsabilidades de otra índole que se puedan derivar, constituyen infracciones administrativas en materia de comercio interior las acciones u omisiones tipificadas en esta ley.

2. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 60. *Responsabilidad.*

La responsabilidad administrativa por las infracciones tipificadas en esta ley corresponde a la persona física o jurídica que haga las acciones u omisiones tipificadas en ella. Se presume que las han hecho los titulares de la empresa o de la actividad comercial de que se trate.

Artículo 61. *Infracciones leves.*

Se consideran infracciones leves las siguientes:

1. La no exhibición de la necesaria autorización, homologación o comunicación en la forma legal o reglamentaria establecida cuando ésta sea preceptiva.

2. El incumplimiento de la obligación de informar al público sobre los días y las horas de apertura y de cierre de los establecimientos comerciales, o no hacerlo en un lugar visible del establecimiento.

3. El incumplimiento de los horarios comerciales cuando no constituya falta grave o muy grave.

4. El incumplimiento de lo que dispone la Ley 7/1996 en relación con las ofertas de venta conjunta.

5. Omitir, en los anuncios de subastas, los requisitos establecidos en la Ley 7/1996.

6. El retraso en la devolución de las fianzas constituidas por los licitadores no adjudicatarios de las ventas en subasta.

7. No exhibir las fechas de las rebajas en los establecimientos comerciales en un lugar visible al público.

8. No consignar los precios, según lo que establece el artículo 26 de esta ley.

9. No cumplir los requisitos, las obligaciones y el resto de normas imperativas o prohibitivas contenidas en esta ley, en los términos establecidos en ésta y en la normativa reglamentaria de despliegue, cuando el incumplimiento de la norma no constituya una infracción grave o muy grave.

Artículo 62. *Infracciones graves.*

Se consideran infracciones graves las siguientes:

1. La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades o sus agentes y los funcionarios de la administración en el ejercicio de sus funciones de comprobación, y el suministro de información inexacta o incompleta.

2. Exigir precios superiores a aquéllos que hubieran sido objeto de fijación administrativa.

3. Abrir el establecimiento comercial un número de horas semanales superior a lo que establece la normativa vigente.

4. Hacer ventas con pérdidas, según lo que establece la Ley 7/1996.

5. El incumplimiento de la prohibición que describe el artículo 5.2 de esta ley.

6. La exposición y la venta de vehículos usados fuera de establecimientos comerciales sin autorización.

7. La falta de veracidad en los anuncios de prácticas promocionales calificando indebidamente las ventas u ofertas correspondientes.

8. No hacer figurar en cada uno de los artículos objeto de una venta promocional el precio habitual y el reducido o el porcentaje de descuento, cuando sea preceptivo.

9. No acompañar el anuncio de una venta promocional de toda la información prevista en el artículo 30 de esta ley.

10. Simultanear ventas promocionales sin cumplir las previsiones que establece esta ley.

11. Utilizar las actividades de promoción de ventas condicionadas a la existencia de una reducción porcentual mínima o máxima.

12. Limitar el número de unidades de producto o productos promocionados que pueda adquirir cada comprador o aplicar precios mayores o descuentos menores a medida que mayor sea la cantidad adquirida.

13. Establecer criterios discriminatorios de preferencia entre los compradores, cuando la oferta de los artículos promocionados no sea suficiente para satisfacer toda la demanda.

14. Incumplir la obligación de delimitar claramente y anunciar visiblemente los artículos promocionados del resto de artículos y promociones que puedan concurrir en el establecimiento.

15. Incumplir lo que establece el artículo 33 de esta ley sobre la disposición de existencias en las ventas en promoción.

16. Vender como productos en promoción artículos deteriorados o de una calidad inferior a la de los mismos productos que tengan que ser objeto de futura oferta ordinaria a precio normal.

17. Anunciar o realizar operaciones de venta en liquidación con incumplimiento de los requisitos establecidos al respecto.

18. La afectación de los objetos ofertados en las ventas con obsequio, en rebaja o en liquidación, por alguna causa que reduzca su valor del mercado.

19. Incumplir el artículo 34 de esta ley en relación con las ventas con obsequio.

20. Ofertar artículos que no estén dispuestos en el establecimiento para la venta a su precio habitual con un mes de antelación a la fecha del inicio de la venta en rebajas.

21. Ofertar como rebajados artículos defectuosos o adquiridos expresamente con esta finalidad.

22. No identificar y diferenciar los artículos rebajados del resto, en el supuesto de que las ofertas en rebajas no afecten a la totalidad de los productos comercializados.

23. No hacer figurar de forma clara el precio habitual y el reducido o el porcentaje de descuento en la venta en rebajas.

24. Vender artículos o productos bajo la denominación de saldos cuando éstos no se ajusten a lo que establece esta ley.

25. No indicar claramente que se trata de un establecimiento dedicado principalmente a venta de saldos, según lo que establece el artículo 37 anterior.

26. No separar ni diferenciar claramente la venta de artículos excedentes de producción o de temporada que no tengan la condición de saldos del resto de artículos del establecimiento.

27. Utilizar las denominaciones comerciales outlet, factory o establecimiento de restos de fábrica, cuando no se trate de un establecimiento dedicado principalmente a la venta de excedentes de producción o de temporada.

28. Anunciar ventas como si fueran de fabricante o mayorista, con incumplimiento de lo que establece al respecto el artículo 35 de la Ley 7/1996.

29. Hacer ventas a distancia incumpliendo las condiciones y limitaciones que para estas ventas establece la Ley 7/1996.

30. La oferta de operaciones en cadena o pirámide, prohibida por la Ley 7/1996.

31. El incumplimiento de los plazos de garantía y servicios post-venta, así como de la custodia de los artículos.

32. La venta automática de bebidas alcohólicas a menores de dieciocho años.

33. La reincidencia en infracciones leves según lo que dispone el artículo 67 de la Ley 7/1996.

34. El incumplimiento del requerimiento sobre el cese de la actividad infractora.

35. Ejercer la venta ambulante sin la preceptiva autorización o sin ajustarse a ella.

36. No disponer de la autorización autonómica para la instalación de gran establecimiento comercial, cuando esta sea preceptiva.

37. Abrir el establecimiento comercial en domingo o día festivo no autorizado para la realización de actividades comerciales.

Artículo 63. *Infracciones muy graves.*

Se consideran infracciones muy graves las siguientes:

1. La negativa o la resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades o sus agentes en el ejercicio de sus funciones de inspección, cuando se efectúe acompañada de violencia física o verbal o de cualquier otra forma de presión.

2. Las que, habiéndose calificado como graves, hayan supuesto una facturación superior a 300.000 euros.

3. La reincidencia en infracciones graves según lo que dispone el artículo 67 de la Ley 7/1996.

Artículo 64. *Prescripción de las infracciones.*

Las infracciones reguladas en esta ley prescriben: a los tres años, las calificadas de muy graves; a los dos años, las calificadas de graves; y a los seis meses, las calificadas de leves.

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 65. *Tipología de las sanciones.*

1. Las infracciones señaladas en esta ley tienen que dar lugar a la imposición de las sanciones siguientes:

a) Admonición.

b) Multa.

c) Cierre del establecimiento o suspensión de la actividad comercial, por un plazo máximo de un año.

2. La comisión de las infracciones muy graves y graves lleva implícita la prohibición de obtener subvenciones y otras ayudas provenientes del órgano competente en materia de comercio durante un plazo máximo de dos años.

Artículo 66. *Sanciones.*

Las sanciones aplicables para las infracciones son las siguientes:

a) Las infracciones leves se tienen que sancionar con admonición o multa de 150 euros hasta 1.500 euros.

b) Las infracciones graves se tienen que sancionar con una multa de 1.501 euros hasta 30.000 euros.

c) Las infracciones muy graves se tienen que sancionar con una multa de 30.001 euros hasta 300.000 euros, y en el supuesto de que hayan significado un grave riesgo para la salud, un grave perjuicio económico o hayan generado una amplia alarma social, tienen que suponer, además, el cierre del establecimiento o la suspensión de la actividad comercial por un plazo máximo de un año.

Artículo 67. *Graduación de las sanciones.*

1. Las sanciones se deben graduar sobre todo en función de la trascendencia social de la infracción, la situación de predominio del infractor en el mercado, la naturaleza de los perjuicios causados, el volumen de la facturación a la cual afecta, el grado de voluntariedad o de intencionalidad del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, la capacidad económica del infractor y el plazo de tiempo durante el cual se haya cometido la infracción.

2. Cuando el beneficio que resulte de una infracción sea superior a la sanción que corresponda, ésta se puede incrementar en la cuantía equivalente al beneficio obtenido.

3. El pago voluntario de la sanción resultante de la comisión de cualquiera de las infracciones impuestas supondrá lo siguiente:

a) El pago voluntario que se haga efectivo antes de la propuesta de resolución de la sanción impuesta determinará una reducción del 50 % del importe fijado en la resolución de inicio del procedimiento, y se tiene que pagar en el plazo de quince días que se contarán desde el día siguiente al de la notificación de la resolución de inicio.

b) El pago voluntario que se haga efectivo antes de la resolución que ponga fin al procedimiento sancionador determinará una reducción del 25 % del importe fijado en el procedimiento, y se tiene que pagar en el plazo de diez días que se contarán desde el día siguiente al de la notificación de la propuesta de resolución.

Artículo 68. *Órganos competentes.*

Los órganos competentes para resolver el procedimiento sancionador e imponer las sanciones, así como para adoptar las medidas cautelares pertinentes, son:

a) El director o la directora general que tenga atribuidas las competencias en materia de comercio, en las infracciones leves.

b) El consejero o la consejera competente en materia de comercio, en las infracciones graves y en todo tipo de medidas cautelares.

c) El Gobierno de las Illes Balears, para los supuestos de las infracciones muy graves y de cierre temporal de la empresa o del establecimiento infractor.

Artículo 69. *Medidas cautelares.*

1. La autoridad competente para la incoación del procedimiento sancionador puede acordar, en cualquier momento del procedimiento, mediante una resolución motivada, la adopción de las medidas cautelares adecuadas, siempre que concurran circunstancias graves que afecten a la seguridad de las personas o de los bienes, que supongan un

perjuicio grave o manifiesto de difícil reparación, o que sea necesario para asegurar la eficacia de la resolución que, si corresponde, puede recaer.

2. Entre estas medidas cautelares se encuentran las siguientes:

a) La inmovilización o el decomiso de las mercancías con respecto a las infracciones relacionadas con los objetos ofertados.

b) La paralización de las obras o la clausura o el cierre de los establecimientos o las instalaciones que no tengan las autorizaciones preceptivas correspondientes.

c) La suspensión temporal de la actividad comercial cuando no se cumplan los requisitos para su ejercicio.

3. Estas medidas cautelares, que no tienen el carácter de sanción, se pueden mantener durante el tiempo necesario para la rectificación de los defectos existentes y como máximo hasta la resolución del procedimiento.

4. Cuando se produzca la infracción prevista en el artículo 63.2 de esta ley, el órgano competente para la incoación del expediente sancionador puede acordar el cierre del establecimiento, en caso de que esté abierto al público, como medida cautelar que garantice la eficacia de lo que dispone esta ley respecto de la necesidad de obtener autorización autonómica previa de gran establecimiento comercial, sin que sea necesaria la audiencia previa de la persona interesada.

Artículo 70. *Prescripción de las sanciones.*

Las sanciones prescriben: a los tres años, las calificadas de muy graves; a los dos años, las calificadas de graves; y a los seis meses, las calificadas de leves. Estos plazos se deben contar a partir de la firmeza de la resolución sancionadora.

Disposición adicional primera. *Ordenación territorial de determinados equipamientos comerciales.*

Los consejos insulares, mediante las previsiones adecuadas en el plan territorial insular respectivo o a través de la elaboración y la aprobación específica de un plan director sectorial, deben establecer la ordenación y las medidas de fomento del sector comercial para conseguir un desarrollo armonioso y coherente de la ocupación y la utilización del suelo destinado al ejercicio de actividades comerciales.

Disposición adicional segunda. *Venta de bebidas alcohólicas en establecimientos comerciales.*

1. Se prohíbe la venta de bebidas alcohólicas a personas menores de dieciocho años en establecimientos comerciales. Esta prohibición se debe hacer constar de forma visible en los establecimientos comerciales que incluyan bebidas alcohólicas en su oferta. Corresponde a los ayuntamientos la regulación, mediante ordenanza, de esta prohibición, que debe incluir la inspección y la sanción de las infracciones.

2. Los ayuntamientos, en el ámbito de su término municipal y mediante ordenanza, pueden acordar, por razones de orden público, imponer la prohibición de la venta de bebidas alcohólicas entre las 24.00 horas y las 08.00 horas del día siguiente a los establecimientos comerciales que incluyan en su oferta este tipo de bebidas, con independencia del régimen de apertura que les sea de aplicación. En este caso, la ordenanza tiene que establecer la regulación de la inspección y la sanción de las infracciones en esta materia.

Disposición adicional tercera. *Exención de permiso de instalación en determinados establecimientos comerciales.*

(Derogada)

Disposición adicional cuarta. *Explotaciones agrarias con comercialización complementaria.*

1. Excepcionalmente, quedan sujetos a la ordenación comercial que regula esta ley las empresas instaladas en suelo rústico que acrediten que se dedican principalmente al cultivo

y la comercialización de flores, plantas y árboles de todo tipo y, complementariamente, a la comercialización de los materiales, productos y accesorios destinados a su mantenimiento, siempre que al entrar en vigor esta ley estén inscritas en el registro de explotación agraria de las Illes Balears correspondiente, creado por el Decreto 53/2006, de 16 de junio, por el que se regula el Registro General de Explotaciones Agrarias de las Illes Balears.

2. La superficie dedicada a la comercialización complementaria de los materiales, productos y accesorios que se señalan en el apartado anterior, excepto sustratos y contenedores, no puede suponer más de un 10 % del total de la superficie dedicada al cultivo y la comercialización de flores, plantas y árboles de todo tipo, con un límite no superior a 700 m^2 en la isla de Mallorca, a 400 m^2 en las islas de Menorca y de Ibiza y a 300 m^2 en la isla de Formentera.

Disposición adicional quinta. *Normativa específica.*

Lo que dispone esta ley se entiende sin perjuicio de lo que establecen la legislación en defensa de los consumidores y usuarios; la sectorial correspondiente, en relación con la dispensa o la venta de determinados productos o mercancías y la prestación de determinados servicios; y la legislación en materia de actividades.

Disposición adicional sexta. *Simplificación administrativa.*

En todos los procedimientos afectados por esta ley se tienen que aplicar los principios de simplificación administrativa previstos en el Decreto 6/2013, de 8 de febrero, de medidas de simplificación documental de los procedimientos administrativos.

Disposición adicional séptima. *Plan de desarrollo y dinamización de la actividad comercial.*

El Gobierno y la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears tienen que elaborar un plan de desarrollo y dinamización de la actividad comercial y han de prever las dotaciones necesarias para su desarrollo.

Disposición adicional octava. *Fomento de las asociaciones empresariales de comercio más representativas.*

Las administraciones públicas de las Illes Balears con competencias en materia de comercio pueden promover el fomento de las organizaciones sindicales y empresariales con suficiente representatividad para negociar el convenio laboral del sector comercio.

Disposición adicional novena. *Catálogo de comercios emblemáticos.*

Los ayuntamientos establecerán un catálogo de comercios emblemáticos en el cual se determinará su carácter extraordinario y singular.

Disposición transitoria primera. *Comisión Interinsular Asesora de Comercio.*

En el plazo de un mes desde la entrada en vigor de esta ley, las organizaciones, las instituciones y los órganos representados en la Comisión Interinsular Asesora de Comercio tienen que proponer sus representantes al consejero o la consejera competente en materia de comercio.

Disposición transitoria segunda. *Domingos y otros festivos de apertura comercial autorizada para el 2015.*

El número de domingos y otros festivos que los comercios pueden permanecer abiertos al público el año 2015 es de quince.

Disposición transitoria tercera. *Venta ambulante o no sedentaria.*

1. Los ayuntamientos de las Illes Baleares disponen de un plazo máximo de un año a partir de la entrada en vigor de esta ley para regular o adaptar sus ordenanzas de venta ambulante a las disposiciones contenidas en esta ley. Mientras tanto, los ayuntamientos que

no dispongan de ordenanza propia se deben regir por las disposiciones establecidas en esta ley.

2. Las autorizaciones concedidas antes de la entrada en vigor de esta ley conservan la validez durante el periodo de vigencia correspondiente.

Disposición transitoria cuarta.

1. En tanto no se desarrolle reglamentariamente el procedimiento de concesión de las autorizaciones reguladas en el artículo 13, la solicitud iniciadora del procedimiento irá acompañada, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 14, de la siguiente documentación:

a) Proyecto técnico de actividad, junto con una memoria descriptiva referida a las características del establecimiento, su ubicación y la distribución de la superficie útil comercial, que irá acompañado de planos generales y de la documentación exigible para la autorización de la actividad de acuerdo con la Ley 7/2013, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de instalación, acceso y ejercicio de actividades en las Illes Balears.

b) Informe del ayuntamiento competente en el que se acredite que el establecimiento proyectado se ubicará en una parcela con clasificación de suelo urbano de acuerdo con el planeamiento urbanístico municipal, como también la condición de solar.

c) Documento acreditativo del abono del importe de la tasa correspondiente.

d) Cualquier otra que se establezca legal y reglamentariamente.

2. La instrucción del procedimiento incluirá, al menos, los siguientes trámites:

a) Informe favorable del ayuntamiento competente sobre la instalación y las obras del establecimiento. Este informe tiene el contenido y la consideración de título habilitante de la instalación y de las obras a efectos de la Ley 7/2013, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de instalación, acceso y ejercicio de actividades en las Illes Balears, ya mencionada. Respecto al procedimiento que debe llevarse a cabo para elaborar este informe sobre la instalación y las obras del establecimiento, el ayuntamiento competente se considera el órgano sustantivo a todos los efectos, y en especial para llevar a cabo la tramitación de evaluación de impacto ambiental ante la Comisión de Medio Ambiente de las Illes Balears, cuando sea necesario. Por lo tanto, el ayuntamiento competente no podrá emitir el informe sobre la instalación y las obras del establecimiento sin haber efectuado antes los trámites necesarios y esenciales que según la normativa sean inherentes a este procedimiento de instalación y obras, y en especial sin que este ayuntamiento haya efectuado, en su caso, el trámite de evaluación de impacto ambiental mencionado ante la Comisión de Medio Ambiente de las Illes Balears y haya obtenido el resultado y así lo recoja en el informe mencionado.

b) Informe favorable del ayuntamiento competente sobre la incidencia del proyecto en las infraestructuras y los servicios públicos de ámbito municipal.

c) Informe favorable del consejo insular competente sobre la incidencia del proyecto en las infraestructuras y los servicios públicos de carácter supramunicipal.

El procedimiento quedará suspendido hasta la recepción del informe al que se refiere la letra a) anterior.

Los informes a que se refieren las letras b) y c) anteriores podrán condicionar su carácter favorable a la adopción de medidas compensadoras de las externalidades negativas que genere la implantación o la ampliación de un gran establecimiento comercial.

3. Pondrá fin al procedimiento la resolución motivada que dicte el consejero competente en materia de comercio. Notificada la resolución, el ayuntamiento competente entregará a la persona interesada el cartel informativo previsto en las obras en la normativa urbanística.

4. En caso de que se hayan superado los plazos máximos para iniciar y finalizar las obras de construcción del establecimiento, la caducidad del título habilitante se determinará por el ayuntamiento competente siguiendo los trámites previstos en la normativa urbanística de aplicación. La caducidad declarada por el ayuntamiento determinará, mediante resolución motivada del consejero competente en materia de comercio, la caducidad de la licencia comercial.

5. Una vez realizada la obra en la instalación, para la apertura del establecimiento se procederá de acuerdo con la citada Ley 7/2013, de 26 de noviembre.

6. En los términos que se determinen reglamentariamente se podrán autorizar ampliaciones de la superficie útil de exposición y venta de los grandes establecimientos comerciales, siempre que no supongan, en ningún caso, aumento de la superficie edificada.

Disposición transitoria quinta.

Todos los expedientes de autorización autonómica de gran establecimiento comercial que se encuentren en tramitación en el momento de la entrada en vigor del Decreto Ley 4/2022, de 30 de marzo, por el que se adoptan medidas extraordinarias y urgentes para paliar la crisis económica y social producida por los efectos de la guerra en Ucrania, y respecto de los cuales no haya llegado a la Dirección General de Comercio el correspondiente informe del ayuntamiento competente sobre la instalación y las obras del establecimiento, que tiene el contenido y la consideración de título habilitante de la instalación y las obras a efectos de la Ley 7/2013, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de instalación, acceso y ejercicio de actividades en las Illes Balears, o que este informe (título habilitante), a pesar de que se haya remitido a la Dirección General de Comercio, no sea válido por haber omitido trámites esenciales como pueda ser el trámite de evaluación de impacto ambiental ante la Comisión de Medio Ambiente de las Illes Balears, se remitirán a los ayuntamientos competentes para que finalicen el procedimiento de acuerdo con la tramitación prevista en la redacción dada por esta ley en la letra a) del apartado 2 de la disposición transitoria cuarta de la Ley 11/2014, de 15 de octubre, de comercio de las Illes Balears.

Disposición derogatoria única. *Normas que se derogan.*

1. Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o de inferior rango que se opongan, contradigan o sean incompatibles con lo que dispone esta ley.
2. En particular, quedan derogadas la Ley 11/2001, de 15 de junio, de ordenación de la actividad comercial en las Illes Balears, y la Orden de la consejera de Comercio, Industria y Energía de 10 de mayo de 2010, por la que se regulan la adscripción, la composición y el régimen de funcionamiento del Consejo Asesor de Comercio de las Illes Balears.

Disposición final primera. *Despliegue.*

1. El Gobierno de las Illes Balears puede dictar las disposiciones reglamentarias necesarias para aplicar y desarrollar esta ley.
2. Se faculta al Gobierno de las Illes Balears para que, mediante un decreto, actualice periódicamente la cuantía de las sanciones económicas contenidas en esta ley. El aumento nunca puede ser superior a la tasa de variación interanual que experimente el índice de precios al consumo.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Butlletí Oficial de les Illes Balears».

ANEXO

Contenido del certificado del ayuntamiento

....., secretario o secretaria del Ayuntamiento de.....

A petición de la empresa..... y a efectos de acreditar que el proyecto presentado ante este ayuntamiento de la actividad comercial a llevar a cabo se ajusta a la normativa urbanística y a sus instrumentos de despliegue,

CERTIFICO:

1. Expediente.

Solicitante:

Representante:
Fecha de solicitud:
Superficie construible o edificada:
Actividad comercial pretendida:

2. Ubicación del inmueble, finca o solar.

Dirección:
Número:
Referencia catastral:

3. Planeamiento general.

Planeamiento general vigente:
Fecha de aprobación definitiva:
Fecha de publicación de las normas urbanísticas en el BOIB:

4. Planeamiento incorporado de aplicación y estado de la ejecución.

Tipología del planeamiento incorporado de aplicación y estado de la ejecución (se especifica la totalidad de las tipologías de que se trate: plan parcial, plan especial, estudio de detalle; proyecto de urbanización, proyecto de dotación de servicios, proyecto de compensación y/o proyecto de reparcelación):

Fecha de aprobación definitiva del planeamiento incorporado de cada una de las tipologías:

Fecha de publicación en el BOIB de cada una de las tipologías:

5. Clasificación del suelo.

¿El inmueble, la finca o el solar está ubicado en un terreno que tiene la clasificación de suelo urbano y la condición de solar definidas en la legislación urbanística vigente?

SÍ/NO

6. Calificación del suelo.
(Hay que especificar la calificación y la zonificación de aplicación.)

7. Cumplimiento de los parámetros urbanísticos de aplicación.

SÍ/NO

8. Régimen de usos permitidos.

SÍ/NO

9. Modificaciones del planeamiento, si procede.

Planeamiento que se modifica:

Determinaciones de las modificaciones de aplicación en el inmueble, la finca o el solar mencionado:

10. Contaminación acústica.

Acreditación de cumplir la Ley 1/2007, de 16 de marzo, contra la contaminación acústica de las Illes Baleares, y su reglamento de desarrollo (hay que especificar si se trata de un área acústica o de una zona acústica especial):

11. Patrimonio histórico.

Acreditación de cumplir la Ley 12/1998, de 21 de diciembre, del patrimonio histórico de las Illes Baleares, y su normativa de desarrollo (hay que especificar si se trata de un bien de interés cultural o de un inmueble catalogado o si está situado dentro de un entorno de protección):

12. Movilidad de personas y vehículos.

Acreditación de que el establecimiento proyectado no incide negativamente en la red vial ni en el resto de infraestructuras públicas, y que la dotación de plazas de aparcamiento se ajusta a los parámetros de la normativa municipal vigente.

13. Conclusión.

¿La actividad comercial proyectada se ajusta a las determinaciones del instrumento municipal de planeamiento general y a sus instrumentos de despliegue y de gestión urbanística, normas municipales de contaminación acústica, de movilidad de personas y vehículos, así como al resto de normas de competencia municipal?

SÍ/NO

Y para que conste, expido este certificado a efectos de lo que dispone el artículo 14.4.a) de la Ley de comercio de las Illes Balears, con el visto bueno de.....

....., ... de..... de 20.....

(Firma) Visto bueno

§ 96

Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias

Comunidad Autónoma de Canarias
«BOC» núm. 34, de 19 de febrero de 2003
«BOE» núm. 56, de 6 de marzo de 2003
Última modificación: 26 de junio de 2012
Referencia: BOE-A-2003-4608

Sea notorio a todos los ciudadanos que el Parlamento de Canarias ha aprobado y yo, en nombre del Rey y de acuerdo con lo que establece el artículo 12.8 del Estatuto de Autonomía, promulgo y ordeno la publicación de la Ley 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias.

PREÁMBULO

El artículo 51 de la Constitución española dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, y que promoverán la información y educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y las oirán en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la Ley establezca.

A fin de cumplir el citado mandato constitucional, se aprobó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que vino a establecer el marco general de actuación a nivel estatal en esta materia.

La Ley Orgánica 10/1982, de 10 de agosto, del Estatuto de Autonomía de Canarias, reformada por la Ley Orgánica 4/1996, de 30 de diciembre, confiere en su artículo 31 a la Comunidad Autónoma de Canarias, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria y crediticia estatal, competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y usuario, sin perjuicio de la política general de precios y de la legislación sobre defensa de la competencia.

El ejercicio de esta competencia requiere una norma de rango legal que desarrolle el mandato constitucional impuesto a los poderes públicos, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, teniendo en cuenta las características e intereses propios de la misma.

Se ha aprovechado la elaboración de la norma para colmar lagunas que la Ley estatal contiene, especialmente en el campo de la actuación administrativa.

Asimismo, en determinadas previsiones, referentes a la obligación de colaboración de los ciudadanos en las actuaciones inspectoras, a la potestad sancionadora y a la coordinación de competencias entre los distintos órganos de las Administraciones Públicas, se advierte la influencia de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley

4/1999, de 13 de enero, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que reclamaba para ellas el rango que ahora reciben.

Se ha procurado que las competencias que deben ejercer los distintos órganos de las Administraciones Públicas encajen adecuadamente dentro del mercado sin fronteras de la Unión Europea, garantizando en todo momento los derechos básicos de los consumidores y usuarios.

Especialmente se ha tenido en cuenta el concepto genérico de seguridad en el uso y consumo de productos, bienes y servicios y se ha considerado oportuno sistematizar el marco de actuación en materia de seguridad para proteger a los consumidores y usuarios frente a productos, bienes o servicios insalubres, inseguros o perjudiciales para sus intereses económicos.

Destacan aspectos novedosos como el establecimiento de un modelo único de hoja de reclamación para todos los sectores económicos y profesionales, la apertura de las actuaciones de control e inspección hacia modalidades de carácter preventivo, con especial regulación de las medidas provisionales y la previsión de mecanismos de resolución voluntaria de reclamaciones de los consumidores y usuarios a través de la mediación y del Sistema Arbitral de Consumo.

En todos los demás órdenes se apoyan decididamente las fórmulas coparticipativas, recabándose la colaboración de todo el tejido social involucrado en el fenómeno del consumo, creando el marco que afianzará en nuestra Comunidad el desarrollo del movimiento asociativo y consolidando foros de diálogo en los que participen las organizaciones de consumidores, las organizaciones empresariales y las Administraciones Públicas, habiéndose elevado al más alto nivel el Consejo General del Consumo de Canarias como órgano de colaboración, participación y consulta.

La Ley resulta conveniente para dotar a las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma Canaria del instrumento apropiado para el encuadramiento de su actividad reglamentaria y administrativa. La distribución de competencias permite conjugar las actuaciones de las Administraciones locales y autonómica, evitando la dispersión de recursos, consignando en definitiva un elevado grado de protección de los consumidores y usuarios.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto de la Ley.*

La presente Ley tiene por objeto regular la defensa de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, así como establecer los principios destinados a la mejora de su calidad de vida, en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 2. *Concepto de consumidor y usuario.*

A los efectos de esta Ley, se entiende por consumidor o usuario toda persona física o jurídica a la que se ofertan bienes, productos y servicios, o los adquiere, utiliza o disfruta, como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada.

No tendrán la consideración de consumidores y usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten bienes, productos y servicios dentro del ámbito de una actividad empresarial o profesional.

Artículo 3. *Derechos de los consumidores y usuarios.*

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

a) El derecho a ser protegidos frente a los riesgos que puedan afectar a su salud integral y seguridad, a la calidad de vida y a un medio ambiente adecuado.

b) El derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c) El derecho a la información veraz, eficaz y suficiente sobre bienes, productos y servicios.

d) El derecho a la educación y formación en materia de consumo.

e) El derecho a asociarse para la representación, participación y defensa de sus legítimos intereses y a ser oídos en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente.

f) El derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica, así como el derecho a la reparación o indemnización de daños y perjuicios.

2. Los derechos reconocidos en la presente Ley, así como en cualquier otra norma de obligada observancia, son irrenunciables, debiéndose considerar nulo de pleno derecho, tanto cualquier acto realizado en fraude de ellos como cualquier renuncia previa al ejercicio de los mismos, en los términos establecidos en la legislación estatal.

Artículo 4. *Colectivos especialmente protegidos.*

Serán objeto de especial protección por las Administraciones Públicas de Canarias, en el marco de lo dispuesto en la presente Ley, los colectivos de consumidores y usuarios que, por circunstancias especiales, se encuentren en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada.

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

TÍTULO II

De la protección jurídica, administrativa y técnica en relación con los derechos de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Derecho a la protección integral de la salud y seguridad

Artículo 5. *Requisitos de los productos, bienes y servicios.*

1. Los productos, bienes y servicios que por cualquier título se pongan a disposición de los consumidores y usuarios deben ser seguros, no debiendo implicar ningún riesgo para su salud o su seguridad, entendida ésta de forma integral, así como cumplir con las normas medioambientales vigentes.

2. Sólo se podrá comercializar productos, bienes y servicios seguros.

3. Por producto o bien seguro se entenderá aquel que se ajusta con idoneidad a las disposiciones específicas sobre seguridad de los reglamentos o normas de calidad que les resulten de aplicación. En defecto de tales normas, se entenderá por producto o bien seguro aquel que en condiciones normales o previsibles, incluidas las de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular, de los siguientes elementos:

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

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

c) La presentación del producto, su etiquetado, los posibles avisos e instrucciones de uso y eliminación, así como cualquier indicación o información por parte del productor.

d) Las categorías de consumidores que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto, en particular los colectivos especialmente protegidos.

4. Por servicio seguro se entenderá aquel que, en condiciones de prestación o utilización normales o previsibles, no presente riesgo alguno tanto para las personas como para el medio ambiente. En particular, un servicio seguro habrá de especificar:

a) Las medidas de seguridad y de protección puestas a disposición por el oferente del servicio.
b) Las características del servicio y las recomendaciones acerca de su adecuada utilización.

5. Por cumplimiento de las normas medioambientales vigentes se entenderá su acomodación a las disposiciones que sobre esta materia sean de aplicación obligatoria en la Comunidad Autónoma de Canarias.

Artículo 6. *Sujetos responsables.*

1. Los productores, importadores, distribuidores y primeros comercializadores de productos y bienes y los suministradores de servicios tendrán la obligación de poner en el mercado productos, bienes o prestar servicios seguros.
2. Quienes se dediquen a la distribución, venta o prestación de productos, bienes y servicios, en su calidad de empresarios o profesionales, deberán actuar con diligencia para evitar la puesta en el mercado de productos, bienes y servicios inseguros. En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas, deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos y bienes que comercialicen y de los servicios que presten, mediante la transmisión de información sobre los riesgos que presenten los productos, bienes y servicios y la colaboración en las actuaciones emprendidas para evitarlos.

Artículo 7.

Los productores, importadores, distribuidores y primeros comercializadores de productos y bienes deberán acreditar que los productos, bienes o servicios puestos en el mercado en Canarias cumplen con la normativa medioambiental que sea de aplicación obligatoria en las islas Canarias y, especialmente, que han asumido los costes de recuperación de envases y embalajes y residuos de envases o que han satisfecho el coste de valorización. En el supuesto de valorización, los distribuidores de bienes o productos deberán acreditar que han soportado efectivamente dicho coste.

Artículo 8. *Actuaciones administrativas.*

1. Las Administraciones Públicas de Canarias, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán para que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios sean seguros y faciliten información sobre los riesgos presumibles en condiciones normales de uso y consumo. A tal efecto, ejercerán la adecuada vigilancia y control de mercado y desarrollarán las siguientes actuaciones:

a) Efectuar controles para garantizar la seguridad y calidad de los bienes, productos y servicios.
b) Realizar tomas de muestras para someterlas a técnicas de ensayo y análisis, a los efectos de la presente Ley. Reglamentariamente se definirá la red de laboratorios de la Comunidad Autónoma de Canarias y los supuestos en que sea obligatoria la publicidad de sus resultados.
c) Adoptar las medidas provisionales que se consideren necesarias para garantizar la comercialización de productos, bienes y servicios seguros.
d) Disponer que los ciudadanos expuestos a riesgos por el consumo o uso de productos, bienes y servicios sean informados incluso mediante la publicación de avisos especiales.
e) Exigir la información pertinente de los productores, distribuidores y comerciantes implicados.

2. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias colaborará con las demás Administraciones Públicas competentes en el sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos graves e inminentes de los productos de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.

3. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias fomentará la cooperación y colaboración con las entidades locales, las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales para la comunicación de los posibles riesgos cuando sea necesaria una actuación pública que garantice la eficacia de la medida.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 9. *Marco legal.*

Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios deberán ser respetados en los términos establecidos en la presente Ley, disposiciones de desarrollo y en la legislación general sobre la defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 10. *Ámbito de actuación.*

1. Las Administraciones Públicas de Canarias adoptarán las medidas precisas y oportunas para que, de conformidad con la legislación vigente, el contenido de la oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios prevalezca, cuando no haya correspondencia entre lo ofertado y lo entregado, excepto cuando esto último resulte más beneficioso para los consumidores y usuarios.

2. Las Administraciones Públicas de Canarias velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y para que las condiciones generales de los contratos no contengan cláusulas que sitúen a los consumidores y usuarios en una posición de desequilibrio.

3. Esta tutela se ejercerá prioritariamente respecto a los contratos de productos, bienes y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Artículo 11. *Derechos reconocidos.*

1. Las Administraciones Públicas de Canarias, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, adoptarán las medidas oportunas para que a los consumidores y usuarios se les reconozca el derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios los siguientes documentos:

a) Factura, recibo o documento acreditativo de las operaciones realizadas, debidamente desglosado, en su caso.

b) Garantía por escrito en la compra o adquisición de bienes o productos de naturaleza duradera y en la reparación de los mismos o de sus componentes, con la única exclusión de aquellos productos en los que su utilización implique un desgaste o deterioro, salvo que dicho desgaste o deterioro sea consecuencia de una deficiencia del bien o producto, de su reparación o de la calidad de los componentes empleados para llevar a cabo dicha reparación.

c) Presupuesto previo por escrito en la entrega demorada de bienes o productos y en la prestación de servicios, indicando expresamente en cualquiera de los casos el plazo de validez.

d) Resguardo que acredite el depósito del bien o producto que se entregue con el fin de realizar una reparación, verificación, comprobación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención, en el que deberá figura como mínimo, el depositante, la identificación del depositario, identificación del bien o producto depositado, operación a realizar, fecha de depósito y de entrega del bien o producto. Igualmente, tendrán derecho a que se les otorgue garantía de las operaciones realizadas.

e) Notificación individual previa y concesión de plazo suficiente para subsanación del motivo causante de la supresión o suspensión del suministro de los servicios públicos básicos de prestación continua por el consumidor y usuario.

2. Asimismo, las Administraciones Públicas de Canarias velarán para que a los consumidores y usuarios se les garantice un adecuado servicio técnico y suministro de

piezas de repuesto respecto de los bienes y productos de naturaleza duradera adquiridos, en los términos establecidos en la legislación vigente.

CAPÍTULO III

Derecho a la información

Artículo 12. *Información de bienes, productos y servicios.*

1. Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir, de forma cierta y objetiva, una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales.

2. La información se orientará prioritariamente al conocimiento de los requisitos que resultan legalmente exigibles de los productos, bienes y servicios, de manera que los consumidores y usuarios puedan asegurarse de la identidad y del origen de los mismos, realizar su elección basándose en criterios de racionalidad y utilizarlos de modo satisfactorio.

3. Cuando se ofrezcan bienes o servicios para cuya adquisición o prestación se requiera la suscripción de un contrato tipo o de adhesión redactado previa y unilateralmente por el oferente para su aplicación en la contratación con consumidores y usuarios, el modelo de contrato se hallará a disposición de éstos, anunciándose dicha circunstancia en los términos que reglamentariamente se establezcan, de tal manera que los consumidores y usuarios puedan informarse adecuadamente de las condiciones de contratación antes de la suscripción del contrato.

4. Todos los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán ofrecer información fácilmente identificable y legible sobre el precio total que están obligados a satisfacer para su adquisición con inclusión de toda carga, tributo o gravamen. Los bienes y productos expuestos en anaqueles, vitrinas y escaparates deberán incorporar de forma visible el precio, de tal manera que el consumidor no necesite aclaración del vendedor para conocerlo. No obstante lo anterior, podrá dispensarse de esta obligación la exhibición de algún artículo que, por su elevado precio, pueda ser causa objetiva de inseguridad para el establecimiento. Reglamentariamente se establecerán las condiciones y cuantías que posibiliten tal excepción.

5. Los usuarios tienen derecho a conocer el precio de un servicio previamente a su contratación. Los precios de los servicios serán expuestos o mostrados al público en los establecimientos donde se oferten y en los lugares donde efectivamente se presten mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles a través de un soporte escrito que incluirá al menos la relación de servicios ofertados, el precio de las cargas y gravámenes, así como los descuentos aplicables en su caso y los suplementos o incrementos eventuales.

En los supuestos de prestación de servicios por medios telemáticos, el prestador tendrá la obligación de anunciar dichos servicios haciendo mención a su precio final.

En los supuestos de prestación de servicios a domicilio, el prestador tendrá la obligación de exhibir, cuando así le sea requerido por el usuario, una relación documental de los servicios ofertados y del precio de los mismos, incluyendo la totalidad de los costes, así como los descuentos aplicables en su caso y los incrementos o suplementos que pudieran ser de aplicación.

6. Cuando se oferten productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago, se informará por escrito, como mínimo, de:

a) El precio total de adquisición, tanto al contado como con aplazamiento de pago.

b) El número total de plazos, su importe y su periodicidad.

c) El tipo de interés a aplicar.

d) En su caso, las cantidades parciales o totales a satisfacer por gastos de apertura, cancelación u otros que se pudieran generar.

7. La información legalmente exigible deberá figurar al menos en castellano.

8. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución, venta y suministro de productos, bienes y servicios.

9. Los productos, bienes o servicios ofertados como rebajados deberán incluir en sus lugares de exhibición tanto el precio anterior como el rebajado.

Artículo 13. *Ámbito de actuación.*

Las Administraciones Públicas de Canarias, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, velarán por que se adopten las medidas oportunas a los efectos de garantizar que:

1.º En las operaciones de crédito los anuncios y ofertas dirigidas a los consumidores se adecuen a las normas de publicidad, facilitando a éstos la reglamentaria información documental y la entrega del contrato o proyecto de documento contractual.

2.º En las operaciones de oferta, promoción y publicidad sobre viviendas se facilite a los consumidores información sobre sus características constructivas, su precio o coste total y forma de pago, la garantía de la vivienda, y de las cantidades entregadas a cuenta y los demás datos establecidos para la protección de los consumidores y usuarios.

Artículo 14. *Actividad publicitaria.*

1. La oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios, con independencia de los soportes utilizados, se realizarán de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad, veracidad y certeza, en el marco de la legislación general sobre publicidad, de forma que no puedan engañar o inducir a error sobre sus características y condiciones de adquisición.

2. A estos efectos, el órgano administrativo competente podrá requerir de oficio al anunciante para que aporte las pruebas relativas a la exactitud de los datos materiales contenidos en la publicidad, pudiendo ser considerados los datos de hecho como inexactos, cuando no se aporten los elementos de prueba o éstos se estimen insuficientes.

Artículo 15. *Actuaciones administrativas.*

Las Administraciones Públicas de Canarias con competencia en materia de defensa del consumidor llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

a) Impulsar la difusión de la información a los consumidores y usuarios, pudiendo concertar con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales su participación activa en las campañas divulgativas.

b) Promover la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación de titularidad privada. Asimismo, dispondrán de espacios de programación en los medios de comunicación de titularidad pública para la promoción de la información, formación y defensa del consumidor.

c) Velar por el cumplimiento de los requisitos de información que deben incorporar los bienes, productos y servicios, especialmente en el caso de productos modificados genéticamente, así como fomentar la utilización de etiquetas voluntarias informativas, entre ellas una específica de «producto no modificado genéticamente».

d) Prestar una especial atención respecto de la publicidad, promoción y ofertas dirigidas a los colectivos necesitados de mayor protección, impidiendo, además, toda publicidad de carácter sexista, racista, xenófoba o violenta.

Artículo 16. *Oficinas de información al consumidor.*

1. Las Administraciones Públicas de Canarias fomentarán la consolidación, implantación y desarrollo de las oficinas de información al consumidor, diseñando mecanismos de coordinación y colaboración.

2. Las funciones a desarrollar por tales oficinas serán como mínimo las siguientes:

a) Información, ayuda, orientación y asesoramiento sobre derechos y obligaciones de los consumidores y usuarios.

b) Recepción de las reclamaciones y denuncias en materia de consumo y traslado de las mismas, en su caso, al órgano administrativo competente para su resolución.

c) Propiciar sistemas de resolución voluntaria de las reclamaciones.

d) Educación y formación individual y colectiva de los consumidores y usuarios.

e) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios, de acuerdo con lo establecido en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

3. En el desarrollo de sus funciones, las oficinas de información al consumidor fomentarán y divulgarán el Sistema Arbitral de Consumo, sirviendo de sede cuando sea necesario para el desarrollo de las actividades de la Junta Arbitral de Consumo de Canarias.

CAPÍTULO IV

Derecho a la educación y a la formación

Artículo 17. *Derecho a la educación y formación.*

Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir la educación y formación adecuada en materia de consumo, que les permita conocer sus derechos e intereses legítimos y la manera de ejercerlos con responsabilidad, así como la contribución a la formación integral de la persona. Los principios básicos de la educación del consumidor son:

a) Adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos.

b) Incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso, disfrute y eliminación de los productos y servicios de consumo.

c) Corresponsabilidad y participación del consumidor en la conservación del medio ambiente y en la consecución del desarrollo sostenible.

Artículo 18. *Actuaciones administrativas.*

Las Administraciones Públicas de Canarias, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, al objeto de hacer efectivo el derecho a la información en materia de consumo, adoptarán las medidas oportunas para:

a) Establecer la colaboración precisa con los órganos competentes para potenciar la educación del consumidor, dentro del currículo escolar, en todos los ciclos y niveles de la enseñanza obligatoria.

b) Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal docente.

c) Asegurar la formación permanente y continua en materia de consumo del personal que ejerza funciones de ordenación, control, inspección e información.

d) Elaborar y publicar materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.

e) Potenciar y desarrollar, en colaboración con las organizaciones empresariales y las asociaciones de consumidores, la formación en materia de consumo de los distintos sectores empresariales y sociales.

f) Potenciar, desarrollar y formar el acceso, uso, disfrute y utilización de nuevas tecnologías tanto a consumidores individuales como a colectivos.

CAPÍTULO V

Derechos de representación, consulta y participación

Artículo 19. *Representación, consulta y participación.*

1. De conformidad con la legislación en cada momento vigente, los consumidores y usuarios tienen derecho a constituir o integrarse en asociaciones y demás organizaciones para la defensa, representación y consulta de sus derechos y legítimos intereses.

2. Las Administraciones Públicas de Canarias fomentarán el asociacionismo en materia de consumo como cauce adecuado para la representación, consulta, participación y ejercicio efectivos de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios, promoviendo su continuo diálogo entre éstas y las organizaciones empresariales y centros de investigación, adoptando todas las medidas que fueren precisas a tal fin.

Artículo 20. *Asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. A los efectos de la presente Ley, tienen la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios las entidades privadas sin ánimo de lucro, constituidas legalmente para la protección, defensa, formación y educación de los consumidores.

2. Las entidades cooperativas de consumidores y usuarios tendrán la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios a los efectos de esta Ley cuando cumplan los siguientes requisitos:

a) Cuando su actividad principal se limite a suministrar bienes y servicios a los socios, así como a la educación, formación y defensa de éstos en particular y de los consumidores y usuarios en general, siendo sus operaciones cooperativizadas con terceros no socios accesorias o subordinadas. A estos efectos se entenderá que las operaciones con terceros no socios son accesorias o subordinadas a su actividad principal cuando el valor económico del conjunto de éstas, en el ejercicio económico inmediato anterior, no supere el del 25 por 100 de la actividad total de dicho ejercicio.

b) Que sus estatutos prevean la creación de un fondo social de, como mínimo, el 10 por ciento de los excedentes netos de cada ejercicio social, destinado a la educación, formación y defensa de los socios en particular y de los consumidores en general.

Artículo 21. *Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Las asociaciones de consumidores y usuarios, con independencia de los derechos reconocidos en el marco de la legislación general, tendrán derecho a:

a) Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus funciones y proyectos.

b) Participar en los órganos colegiados que se constituyan en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Canarias, siempre que por razón de la materia se debatan temas de interés para la protección de los consumidores y usuarios.

c) Participar en el sistema arbitral de consumo a tenor de lo establecido en las disposiciones que lo regulan.

d) Representar a sus asociados y ejercer las acciones que procedan en los términos que establezca la legislación vigente.

e) Ser declaradas de utilidad pública o de interés público cuando reúnan los requisitos establecidos para ello.

f) Ser oídas en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los intereses de los consumidores o usuarios. Se entenderá cumplido este trámite cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición.

g) Formular peticiones e iniciativas, en el marco de la legislación vigente, acerca del funcionamiento de los servicios públicos y, particularmente, de los que se presten por las empresas públicas de las Administraciones Públicas de Canarias.

h) Solicitar y obtener información de las Administraciones Públicas, que las apoyarán en la consecución de sus fines, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores y usuarios.

2. Para el ejercicio de los derechos reconocidos en la presente Ley y las disposiciones que la complementen y desarrollen, las asociaciones de consumidores y usuarios deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Estar inscritas en el Registro de Asociaciones de Canarias.

b) Reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan, entre los que se tendrán en cuenta, entre otros criterios, el grado de implantación territorial o sectorial, número de asociados, programas de actividades a desarrollar, capacidad técnica e infraestructura.

3. No podrán disfrutar de los derechos reconocidos en esta Ley las asociaciones en que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Percibir ayudas o subvenciones de empresas que pongan en el mercado productos o servicios a disposición de los consumidores o usuarios.

b) Realizar publicidad comercial o no meramente informativa de productos, servicios o actividades.

c) Dedicarse, salvo en el supuesto de las cooperativas de consumidores, a actividades distintas de la defensa, formación y educación de los consumidores y usuarios.

d) Actuar con manifiesta temeridad judicialmente apreciada.

4. Específicamente, las asociaciones que tengan como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro no podrán disfrutar de los derechos reconocidos en las letras a), c) y e) del apartado 1 del presente artículo.

Artículo 22. *Consejo General del Consumo de Canarias.*

(Sin contenido).

Artículo 23. *Comisión Canaria de Consumo.*

(Sin contenido).

CAPÍTULO VI

Derecho a la protección jurídica

Artículo 24. *Mediación.*

Las Administraciones Públicas de Canarias propiciarán la puesta a disposición de los consumidores y usuarios y de los profesionales y empresarios de mecanismos de resolución voluntaria de conflictos y reclamaciones en materia de consumo, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que puedan corresponder a las mismas.

Artículo 25. *Arbitraje.*

1. El Gobierno de Canarias, de acuerdo con la legislación vigente, participará en el Sistema Arbitral de Con sumo y lo impulsará en el ámbito de la Comunidad Autónoma.

2. Las Administraciones Públicas de Canarias propiciarán, en sus respectivos ámbitos, que las entidades o empresas, especialmente las de capital exclusiva o mayoritariamente público, así como las privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de aquéllas, establezcan en sus contratos la adopción del Sistema Arbitral de Consumo para resolver los conflictos y reclamaciones de los consumidores y usuarios surgidos de su actividad.

Artículo 26. *Códigos de buenas prácticas.*

1. Las Administraciones Públicas de Canarias promoverán la adopción de códigos de buenas prácticas en materia de protección al consumidor con el fin de darle adecuada satisfacción, independiente de la derivada del obligado cumplimiento de la normativa vigente.

2. La adopción por parte de los empresarios y profesionales de los códigos de buenas prácticas tendrá carácter voluntario, si bien, una vez adoptados, serán de obligado cumplimiento.

3. Reglamentariamente se determinará el procedimiento de aprobación y adopción de estos códigos.

Artículo 27. *Reclamaciones.*

1. Los establecimientos de cualquier índole en donde se comercialicen productos y bienes, se presten servicios o se ejerzan actividades profesionales, en el territorio de Canarias, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones.

2. En los supuestos de prestación de servicios a domicilio, el prestador de los mismos deberá tener a disposición del usuario las hojas de reclamaciones.

3. En el caso de bienes ofertados o servicios prestados de forma no presencial por entidades o empresas sin establecimiento abierto al público, éstas deberán informar suficientemente de los procedimientos de reclamación, haciendo constar, al menos, una

dirección postal a la que los consumidores y usuarios podrán dirigir sus quejas y reclamaciones.

4. A fin de garantizar el derecho a reclamar de los consumidores, así como un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, el Gobierno de Canarias establecerá reglamentariamente un modelo único de hojas de reclamación, así como la tramitación interna de éstas en función del reparto de competencias administrativas entre los diferentes órganos y Administraciones Públicas canarias, de tal forma que prevalezca el derecho a la información del reclamante.

Todo esto sin perjuicio de que el consumidor o usuario, para el ejercicio de su derecho a reclamar, pueda emplear cualquier otra forma de presentación de reclamaciones, que sea admisible en Derecho, ante las Administraciones Públicas competentes.

Artículo 28. *Denuncias de consumidores y usuarios.*

1. Los consumidores y usuarios podrán formalizar denuncias ante las Administraciones Públicas con competencia en materia de protección de consumidores y usuarios poniendo de manifiesto los hechos que pueden suponer algún tipo de conducta ilícita.

2. Las denuncias darán lugar a su necesario examen por la Administración competente, que podrá admitir su tramitación si estuvieran fundamentadas, lo que dará lugar al inicio del expediente de control e inspección, así como a la adopción de las medidas cautelares que fueran precisas.

3. Las denuncias de consumidores y usuarios podrán realizarse mediante hojas de reclamación.

CAPÍTULO VII

De las obligaciones de los productores, importadores, distribuidores y comercializadores

Artículo 29. *Obligaciones.*

1. Todos los productores, importadores, distribuidores y comercializadores de bienes, productos y servicios deberán cumplir con las obligaciones generales y específicas establecidas por la normativa vigente, así como las derivadas del pleno ejercicio de los derechos de los consumidores y usuarios.

2. Los establecimientos comerciales para los que la normativa de la Comunidad Autónoma de Canarias exija, al menos para su apertura, modificación o ampliación, licencia comercial específica deberán cumplir, además, con las siguientes obligaciones:

a) Realizar a su costa, en laboratorios independientes, los análisis que sean requeridos por el órgano competente de la Comunidad Autónoma de Canarias en materia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios, que fueran precisos, en el supuesto de admisión a trámite de una denuncia en los términos previstos en la presente Ley. Reglamentariamente se establecerán la forma, extensión y plazos para llevar a cabo dichos análisis.

b) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 52 de la Ley 4/1994, de Ordenación de la Actividad Comercial de Canarias, los establecimientos deberán hacer público en tablones de anuncios situados en lugares reservados para atención al cliente o, en caso contrario, en un lugar destacado del establecimiento con acceso al público, y durante el plazo de prescripción establecido, las resoluciones que pongan fin a la vía administrativa, dictadas por los órganos de la Comunidad Autónoma que hayan impuesto sanciones que afecten a las prácticas comerciales, a los derechos de los consumidores o usuarios o en materia de publicidad.

c) Deberán facilitar el servicio de transporte, montaje o instalación de los productos adquiridos, pudiendo ser facturados los mismos a costes no superiores a los medios estimados en el sector, si bien la repercusión de este coste deberá estar expresamente anunciada en la publicidad del producto, así como los criterios e importes de tarificación.

d) Deberán permitir la devolución de los productos ofertados bajo pedido en aquellos casos de mercancía defectuosa o que no se ajusten a lo solicitado por el consumidor.

e) Facilitar al consumidor, a su requerimiento, el detalle comparativo de las condiciones técnicas y económicas de todos los productos ofertados que tengan una naturaleza similar.

f) En los supuestos de ofertas o promociones comerciales temporales de productos individualizados para los que se empleen instrumentos publicitarios exteriores al establecimiento, los productos ofertados deberán poder estar a disposición de los adquirentes en el inicio del período de la promoción u oferta. Si durante el período de la promoción dichos productos quedaran agotados, los consumidores y usuarios tendrán derecho a la adquisición de productos similares en condiciones equivalentes a los promovidos y agotados.

TÍTULO III

Control e inspección de consumo

Artículo 30. *La inspección de consumo.*

1. Las Administraciones Públicas de Canarias con competencia en materia de protección de los consumidores y usuarios, y dentro del ámbito de las mismas, podrán desarrollar actuaciones de inspección integral y control de calidad y seguridad, de modo coordinado, sobre productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios, en cualquier fase de comercialización, para comprobar que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, y que se ajustan razonablemente a las expectativas que puedan motivar su adquisición o contratación, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

2. Las actuaciones de inspección y control se llevarán a cabo preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, así como sobre aquellos que, sin ser calificados como tales, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios o puedan crear situaciones de alarma social.

3. Los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las entidades locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, facilitarán a la inspección de consumo de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias cuanto apoyo e información sean necesarios para el desempeño eficaz de sus funciones.

Artículo 31. *Del personal de la inspección.*

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

2. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, podrán solicitar la ayuda que resulte precisa de cualquier otra autoridad o sus agentes.

3. El personal de la inspección, cuando actúe en el ejercicio de sus funciones, deberá ir debidamente acreditado y se comportará con la debida corrección, prudencia y discreción. Su actitud será respetuosa con los ciudadanos, proporcionada y ponderada, perturbando sólo en lo necesario la actividad profesional o empresarial de los inspeccionados. En todo caso, estará obligado a mantener estricto sigilo profesional respecto a las informaciones obtenidas.

Artículo 32. *Facultades de la inspección.*

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

a) Acceder libremente y sin previo aviso a los establecimientos, oficinas e instalaciones de todo tipo que tengan relación directa o indirecta con la inspección que estén llevando a cabo.

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

como solicitar los documentos mercantiles, contables o de cualquier otro tipo que consideren relevantes para la investigación.

El requerimiento de la comparecencia o la solicitud de información se podrá efectuar durante la visita inspectora, o por cualquier otro medio aceptado en Derecho, en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad y en las dependencias de los propios órganos de control.

c) Practicar la toma de muestras de los bienes y productos, así como cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de comercialización. Las operaciones de toma de muestras, su acondicionamiento y análisis se atendrán, en su caso, a los métodos oficiales y procedimientos establecidos en la legislación general o en las normas que desarrollen esta Ley.

d) Llevar a cabo la adopción de las medidas previstas en el artículo 35 de esta Ley cuando las especiales circunstancias lo requieran.

e) Llevar a cabo investigaciones de mercado destinadas a la obtención de información que permita conocer y realizar estudios en sectores de los cuales se pudieran derivar riesgos para la salud, la seguridad y los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios, a fin de ser incluidos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.

f) Informar y asesorar a los agentes del mercado, para favorecer el correcto conocimiento y cumplimiento de las normativas y la extensión de buenas prácticas comerciales o de fabricación, con las que mejorar cualquier aspecto de la calidad de bienes y servicios y de la información que se proporciona a los consumidores y usuarios.

Artículo 33. *Actas de inspección.*

1. Los funcionarios documentarán, con carácter general, cada una de sus actuaciones mediante acta, en la que harán constar como mínimo los siguientes datos:

a) La identidad de la persona física o jurídica titular de la actividad inspeccionada, incluyendo la fiscal.

b) La identificación del funcionario actuante.

c) La identificación del compareciente, en su propio nombre o en representación del interesado, a la inspección, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación acreditativa.

d) El lugar, fecha y, si fuera relevante, la hora del levantamiento.

e) Indicación de los motivos de la actuación.

f) Los hechos apreciados y las circunstancias concurrentes o de interés.

g) Las diligencias practicadas si las hubiere, tales como: Controles de documentos, retiradas de muestras, mediciones, pruebas practicadas, verificaciones, arqueos, medidas provisionales, así como las requisitorias de documentación o comparecencia, indicando plazos o fechas para su realización. Para la realización de estas diligencias, los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos o especialistas, que actuarán conjuntamente con el personal de la inspección.

h) La relación de documentos adjuntos, en los que se hará indicación de la identificación del acta a la que acompañan.

i) Las manifestaciones que voluntariamente haga el inspeccionado.

j) Firma del funcionario actuante, así como del compareciente. La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta. Si no firma, se le advertirá de su obligación de hacerlo y de que puede estampar su firma a los únicos efectos de recepción del documento y reconocimiento de las circunstancias de los apartados a), b), c) y d) anteriores, lo cual se hará constar.

2. Cuando las condiciones del servicio lo requieran, se dará cuenta de los hechos mediante informe de verificación.

3. El compareciente obtendrá de los actuantes copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora, excepto cuando éstos tengan carácter meramente estadístico o informativo.

4. Los hechos constatados por funcionarios en el desempeño de sus funciones de inspección y recogidos en las actas, formalizadas con los requisitos legales pertinentes,

tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos e intereses puedan señalar o aportar los interesados.

5. Si durante las actuaciones desarrolladas por los funcionarios de la inspección de consumo se detectaran acciones u omisiones que no constituyeran un perjuicio directo a los consumidores y usuarios, no suponiendo sino simples irregularidades subsanables, el actuante podrá requerir, mediante acta de inspección, que se subsanen las mismas en el plazo que se conceda al efecto, que como mínimo será de diez días, transcurrido dicho plazo sin haber procedido a la corrección, se seguirá la tramitación administrativa correspondiente.

Artículo 34. *Obligaciones de los inspeccionados.*

1. Las personas físicas o jurídicas que produzcan, importen o suministren productos, bienes y servicios, sus representantes legales o las que estén a cargo del establecimiento en el momento de la inspección estarán obligadas a:

a) Consentir y facilitar la visita de inspección y el acceso a las dependencias del establecimiento.

b) Suministrar toda clase de información sobre las instalaciones, productos o servicios, así como la autorización, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal de la inspección compruebe directamente los datos aportados.

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

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

e) Comparecer donde y cuando sean requeridos justificadamente por los servicios competentes.

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

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

h) Facilitar personal y medios para la práctica de las inspecciones cuando le fuera motivadamente requerido.

2. El incumplimiento total o parcial de las obligaciones indicadas en el apartado anterior podrá originar el levantamiento de la correspondiente acta inspectora que, aun no recogiendo alguno de los requisitos establecidos en el artículo 33, de la obstrucción a la labor inspectora, tendrá el mismo valor probatorio que el establecido en el mismo.

TÍTULO IV

Medidas provisionales

Artículo 35. *Medidas provisionales.*

1. Sin perjuicio de las medidas que se puedan adoptar en el curso del procedimiento sancionador, el órgano competente de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para la iniciación de procedimientos en materia de consumo adoptará, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que considere oportunas, de entre las señaladas en el artículo siguiente, en aquellos supuestos en que existan indicios de vulneración de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios y, en todo caso, en los siguientes:

a) Cuando existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

b) Cuando puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de los consumidores.

2. En situaciones de urgencia, el personal de la inspección podrá adoptar las medidas provisionales previstas en la presente Ley, debiendo ser ratificadas por el órgano competente en el plazo de diez días hábiles, computados desde el día siguiente a aquel en que se hayan adoptado, cesando sus efectos si en dicho plazo no se produce la notificación de la ratificación.

Artículo 36. *Tipos de medidas provisionales.*

1. Las medidas provisionales podrán consistir en:

a) Suspensión temporal, en cualquier fase de la comercialización, de un producto y determinación de las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la suspensión.

b) Suspensión temporal de la prestación de un servicio y determinación de las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la suspensión.

c) Imposición de condiciones previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios.

d) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad vigente que sea necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios o de vulneración de los intereses económicos y sociales.

2. Las medidas provisionales aplicadas deben ser proporcionales al daño que se pretende evitar, debiendo mantenerse exclusivamente el tiempo necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el tiempo que los interesados inviertan en la subsanación del problema y en la completa eliminación del riesgo.

Artículo 37. *Procedimiento.*

1. Adoptada una medida provisional, se procederá al inicio y tramitación del procedimiento correspondiente de conformidad con lo previsto en la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

2. La resolución del procedimiento podrá elevar a definitivas las medidas provisionales adoptadas e incluirá los plazos y condiciones para su ejecución.

3. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, podrá acordarse la tramitación de urgencia del procedimiento administrativo. En cualquier fase del mismo, la autoridad competente podrá ordenar la práctica de las inspecciones y controles necesarios para su resolución.

4. La resolución que se adopte no impedirá, en su caso, la iniciación simultánea de un procedimiento sancionador, si concurriesen infracciones en materia de protección al consumidor.

5. Los gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, destrucción de los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales serán a cargo del responsable de los mismos cuando las medidas sean confirmadas. Los gastos de ensayos y pruebas solicitadas por el interesado a fin de acreditar sus manifestaciones correrán por cuenta del mismo.

6. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá justificar documentalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, éstas se practicarán en presencia del personal de control e inspección.

Artículo 38. *Multa coercitiva.*

A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones contempladas en el artículo anterior, el órgano competente, en el marco de la legislación básica del Estado, podrá imponer multas coercitivas.

El órgano que dictó la resolución deberá cursar por escrito un requerimiento previo de ejecución de la resolución, razonando en el mismo la gravedad objeto de la resolución adoptada; advirtiendo a su destinatario del plazo de tiempo que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que le puede ser impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado debe ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de

la obligación de que se trate y la multa proporcionada a la gravedad y alarma social generada, no pudiendo exceder nunca de 3.000 euros.

Si se comprobase el incumplimiento de lo ordenado, se podrán reiterar las citadas multas por períodos que no pueden ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

Estas multas serán independientes de las que se puedan imponer en concepto de sanción y serán compatibles con las mismas.

TÍTULO V

De la potestad sancionadora

Artículo 39. *Potestad sancionadora.*

1. Corresponde a las Administraciones Públicas de Canarias la potestad sancionadora en materia de consumo, ejerciéndose por los órganos administrativos que la tengan atribuida.

2. En el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, los órganos competentes para la imposición de sanciones son:

a) El Gobierno de Canarias para imponer sanciones por infracciones calificadas como muy graves.

b) El Consejero competente en materia de consumo para imponer sanciones por infracciones calificadas como graves, cuando la cuantía de la multa supere 6.000 euros.

c) El Director general competente en materia de consumo para imponer sanciones por infracciones calificadas como leves y las graves cuando la cuantía de la multa no exceda de 6.000 euros.

Las facultades a que se refiere este apartado podrán ser objeto de desconcentración por decreto del Gobierno.

Artículo 40. *Tipificación de las infracciones.*

1. Tendrán la consideración de infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios los incumplimientos de los deberes y prohibiciones establecidos en la presente Ley. Las infracciones se clasifican en muy graves, graves y leves.

2. Tendrán la consideración de infracciones muy graves las siguientes:

a) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios realizadas de forma consciente o deliberada.

b) El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones o circunstancias lesivas para la salud pública o la seguridad de los consumidores y usuarios.

c) El incumplimiento de las medidas provisionales adoptadas por la autoridad competente.

d) Las infracciones graves previstas en las letras b), c) y e) del apartado 3 de este artículo que puedan producir un riesgo o daño grave y directo para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

e) La reincidencia en la comisión de infracciones graves de la misma naturaleza en el último año. El plazo comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución.

3. Tendrán la consideración de infracciones graves las siguientes:

a) Las acciones u omisiones que produzcan o puedan producir riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios realizadas por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

b) El incumplimiento de las disposiciones relativas a la seguridad de bienes y servicios.

c) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, calidad, estructura, peso o volumen, para corregir defectos mediante procesos o

procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados, o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.

d) La puesta en el mercado de bienes y productos o la prestación de servicios cuando haya sido declarada prohibida por una norma o por una resolución administrativa.

e) La comercialización de bienes y productos o la prestación de servicios que, precisando autorización administrativa, carezcan de ella.

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

g) La inclusión, en las condiciones generales de los contratos que suscriban los consumidores y usuarios o en las ofertas publicitarias, de cláusulas que limiten o vulneren los derechos reconocidos en las disposiciones aplicables o que resulten abusivas para éstos o contrarias a la buena fe.

h) La resistencia, negativa u obstrucción a las labores de inspección, a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes, en el curso de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa o el incumplimiento de los requerimientos de subsanación de irregularidades previstas en el artículo 33.

i) La reincidencia en la comisión de infracciones leves de la misma naturaleza en el último año. El plazo comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución.

j) Cualquier conducta tendente a ocultar, hacer desaparecer o manipular las muestras depositadas reglamentariamente o las mercancías decomisadas o intervenidas.

4. Tendrán la consideración de infracciones leves las siguientes:

a) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado o precio no se ajuste a las disposiciones vigentes o difiera de la declarada u ofertada.

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

c) El incumplimiento de las disposiciones que normalicen bienes y productos, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente, reguladora de la actividad comercial y de prestación de servicios.

d) El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado o exhibición, la exigencia en la entrega de bienes o prestación de servicios de cantidades superiores a las anunciadas, ofertadas, presupuestadas, autorizadas, comunicadas o legalmente establecidas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.

e) La imposición injustificada de condiciones, recargos o cobros indebidos, de prestaciones accesorias no solicitadas o de cantidades mínimas o máximas.

f) La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor y usuario producidas de buena fe o conforme al uso establecido cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador de un servicio, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.

g) La carencia o la no tenencia de las hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario, la negativa a su entrega, así como la no exhibición en lugar visible del preceptivo cartel anunciador de su existencia.

h) La no entrega a los consumidores y usuarios del correspondiente resguardo de depósito o su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

i) La no entrega a los consumidores y usuarios del correspondiente presupuesto previo o su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

j) La no expedición a los consumidores y usuarios del documento de garantía, la entrega del documento de garantía con incumplimiento de los requisitos establecidos, así como la vulneración o inobservancia de los derechos que las normas o los documentos de garantía entregados u ofertados reconocen a los consumidores y usuarios.

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

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

m) El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos en la normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios y disposiciones complementarias cuando no suponga falta grave o muy grave.

Artículo 41. *Responsabilidad de las infracciones.*

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta Ley las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión hubieran participado o incurrieran en las mismas.

2. El fabricante, importador, vendedor o suministrador de bienes, productos o servicios responderán del origen, identidad e idoneidad de los bienes, productos y servicios y de las infracciones comprobadas en ellos.

3. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.

4. En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde de su calidad, composición, cantidad y seguridad la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad, el importador o el primer comercializador. Podrá eximirse de su responsabilidad probando su falsificación, incorrecta manipulación o conservación, siempre que se indique la forma de conservación.

5. Si en la comisión de una infracción concurriesen varias personas, éstas responderán solidariamente.

Artículo 42. *Sanciones.*

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor serán sancionadas con multas, con arreglo a la siguiente escala:

a) Infracciones leves, hasta 3.000 euros.

b) Infracciones graves, desde 3.000,01 a 15.000 euros, pudiéndose rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

c) Infracciones muy graves, desde 15.000,01 a 600.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.

2. El Gobierno de Canarias podrá revisar y actualizar las cuantías de las sanciones, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

3. La autoridad competente para resolver el procedimiento podrá acordar como sanción accesoria el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, prohibida, no autorizada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor.

Dicha autoridad determinará el destino final que deba darse a los bienes y productos decomisados, que deberán destruirse si su utilización o consumo constituyera peligro para la seguridad o salud pública, siendo por cuenta del infractor los gastos que originen las operaciones de intervención, transporte, depósito y destrucción de los bienes y productos, así como cuantos otros sean necesarios para asegurar el destino final de los mismos.

4. En los supuestos de infracciones muy graves, el Gobierno de Canarias podrá acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio donde se cometió la infracción, por el plazo máximo de cinco años, siendo de aplicación en tal caso lo prevenido al respecto por la legislación laboral.

Artículo 43. *Graduación de las sanciones.*

La graduación de las sanciones se efectuará atendiendo a las circunstancias siguientes:

1. Agravantes:

a) Existencia de intencionalidad o reiteración en la conducta infractora.
b) La producción de una grave alteración social.
c) La alta incidencia de la infracción en el mercado.
d) La naturaleza de los perjuicios causados a los consumidores y usuarios.
e) Que afecte a productos, bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
f) La incidencia en los colectivos especialmente protegidos.

2. Atenuantes:

a) La subsanación posterior de los hechos, siempre que se realice antes de dictarse la resolución del procedimiento sancionador.
b) La reparación efectiva del daño causado.

Artículo 44. *Prescripción y procedimiento.*

1. El plazo de prescripción de las infracciones en materia de consumo será de cinco años para las muy graves, de tres años para las graves y de dos años para las leves. El plazo de prescripción empezará a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpirá en el momento en que el interesado tenga conocimiento de la iniciación de un procedimiento sancionador.
2. Las solicitudes de pruebas periciales, así como de análisis y ensayos técnicos, contradictorios y dirimentes, que fueran necesarios para determinar la responsabilidad, interrumpirán el cómputo del plazo de caducidad del procedimiento ya iniciado hasta que se practiquen.
3. Las sanciones impuestas por faltas muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por faltas graves a los dos años y las impuestas por faltas leves al año.
4. El procedimiento para la imposición de sanciones en esta materia se determinará reglamentariamente.

TÍTULO VI

Competencias de las Administraciones Públicas

Artículo 45. *Competencias de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.*

1. Corresponde al Gobierno de Canarias la dirección y planificación de la política de defensa de los consumidores y usuarios en su ámbito territorial, ejercer la potestad reglamentaria en esta materia y coordinar la actuación de las entidades locales en la consecución de los objetivos fijados en esta Ley.
2. El Gobierno de Canarias dispondrá de un registro actualizado e informatizado de los servicios municipales de consumo, así como de las organizaciones de consumidores y usuarios y/o federaciones existentes y operativas en el territorio.
3. Corresponde a los órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con competencia sectorial en materia de consumo, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, la ejecución de la presente Ley y de las normas que la desarrollan, realizando, con sujeción a los principios que la inspiran, las siguientes actuaciones:

a) Coordinar los planes de actuación conjunta en materia de protección al consumidor.
b) Apoyar a las entidades locales, así como elaborar programas de actuación conjunta con las mismas, a fin de garantizar los principios de colaboración y cooperación administrativa y actuar supletoriamente cuando aquéllas no puedan desarrollar las funciones previstas en la presente Ley.

c) Establecer líneas de coordinación y cooperación con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales.

d) Diseñar, coordinar y ejecutar campañas de control de mercado, estableciendo anualmente un programa en el que, a fin de garantizar una protección homogénea del consumidor a nivel autonómico, se definan las actuaciones autonómicas y el grado de participación de los distintos órganos administrativos.

e) Diseñar, coordinar y ejecutar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas al consumidor y usuario.

f) Realizar la inspección y control de mercado de bienes, productos y servicios de consumo, practicar las oportunas tomas de muestras de productos, así como adoptar las medidas provisionales en los supuestos previstos en esta Ley.

g) Ejercer la potestad sancionadora, con base en la competencia atribuida en la presente Ley.

h) Fomentar y desarrollar en colaboración con la Administración del Estado el Sistema Arbitral de Consumo.

i) En general, adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta Ley.

Artículo 46. *Competencias de las entidades locales.*

1. Corresponde a las entidades locales velar por la protección y defensa de los consumidores y usuarios, en el ámbito de su territorio, con el alcance y contenido que les atribuye la presente Ley y el resto de las normas jurídicas que le sean de aplicación, y en concreto:

a) La información y educación de los consumidores y usuarios y el establecimiento de oficinas y servicios de información al consumidor y usuario.

b) La inspección de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado puestos a disposición del consumidor y usuario para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

c) Prestar las colaboraciones precisas, en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores y usuarios.

d) El ejercicio de la potestad sancionadora, por la comisión de infracciones de carácter leve o grave en materia de consumo, en relación con las empresas y establecimientos domiciliados en su ámbito territorial, siempre y cuando la infracción se haya cometido en el mismo y fuera conocida por sus propios servicios de inspección.

2. El ejercicio de las competencias tendrá que ser determinado por el correspondiente decreto u ordenanza.

Artículo 47. *Colaboración y coordinación administrativa.*

1. Las Administraciones Públicas de Canarias competentes en materia de defensa de los consumidores y usuarios ajustarán su actuación a los principios de colaboración y cooperación, de acuerdo con las reglas generales de las relaciones interadministrativas.

2. Con objeto de asegurar la necesaria coordinación interadministrativa, los respectivos ayuntamientos y cabildos insulares se comunicarán entre sí y con el órgano competente en materia de consumo de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias los procedimientos sancionadores iniciados y, en su caso, la sanción impuesta, en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

3. Los distintos órganos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con potestad sancionadora en sectores materiales relacionados con la defensa de los consumidores y usuarios se comunicarán entre sí los procedimientos sancionadores que inicien y, en su caso, las sanciones impuestas en los mismos.

4. El órgano de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con competencias específicas en materia de consumo se encargará de la coordinación de los distintos departamentos del Gobierno con competencias concurrentes, respecto de la política de defensa de los consumidores y usuarios que se establezca por éste.

5. La Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias concertará con las entidades locales fórmulas de participación activa de éstas en programas conjuntos de protección de los consumidores y usuarios y, entre éstos, las actuaciones en campañas de control de productos y servicios y la atención de las demandas de información, formación y cooperación en materia de consumo.

Disposición adicional única.

Los departamentos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con competencia en sectores materiales que afecten a la defensa de los consumidores y usuarios elaborarán conjuntamente un Plan Anual de Inspección, a ejecutar de forma coordinada.

Disposición transitoria primera.

Hasta tanto se proceda al desarrollo reglamentario previsto en los artículos 22 y 23 de la presente Ley, serán de aplicación los preceptos reglamentarios reguladores del Consejo General de Consumo y de la Comisión Regional de Consumo, en lo que se refiere a los órganos previstos en los mencionados artículos, respectivamente.

Disposición transitoria segunda.

Hasta tanto se proceda al desarrollo reglamentario previsto en el apartado 4 del artículo 27 de la presente ley y al objeto de cumplir con la obligación impuesta en los apartados 1 y 2 de dicho artículo, será de aplicación la normativa reglamentaria reguladora de las hojas de reclamaciones de los consumidores y usuarios de Canarias, en lo que se refiere al modelo de hojas, información y procedimiento, sin perjuicio de los modelos y características específicas establecidas por la normativa autonómica sectorial.

Disposición transitoria tercera.

Hasta tanto se proceda al desarrollo reglamentario previsto en el apartado 4 del artículo 44 de la presente Ley, será de aplicación, con independencia de la calificación de la infracción, el procedimiento ordinario previsto en la normativa general reguladora del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

Disposición final primera.

Se autoriza al Gobierno de Canarias para que dicte las disposiciones reglamentarias correspondientes en desarrollo de esta Ley.

Disposición final segunda.

El Gobierno de Canarias deberá elaborar el reglamento de desarrollo de la presente Ley, en el plazo máximo de seis meses a partir de su aprobación.

§ 97

Ley 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios

Comunidad Autónoma de Cantabria
«BOCT» núm. 52, de 15 de marzo de 2006
«BOE» núm. 77, de 31 de marzo de 2006
Última modificación: 29 de diciembre de 2023
Referencia: BOE-A-2006-5810

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA

Conózcase que el Parlamento de Cantabria ha aprobado y yo, en nombre de su Majestad el Rey, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15.2.º del Estatuto de Autonomía para Cantabria, promulgo la siguiente Ley.

PREÁMBULO

I

En ejercicio de las competencias de desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa de consumidores y usuarios, recogidas en el Estatuto de Autonomía para Cantabria, la Ley de Cantabria 6/1998, de 15 de mayo, de Estatuto del Consumidor y Usuario en Cantabria, supuso la primera regulación autonómica de esta materia con rango legal. Su utilidad práctica ha sido generalmente reconocida, y durante los últimos tiempos ofreció un razonable soporte normativo a la actuación administrativa dirigida a la protección y tutela de los derechos de los consumidores en Cantabria. Sin embargo, transcurridos ya varios años desde su entrada en vigor, se hace ineludible abordar una reforma en profundidad de su texto con la finalidad de adaptarlo a las nuevas necesidades sociales y a las más recientes técnicas jurídicas de salvaguarda patrimonial.

II

La Ley no busca únicamente la protección y defensa de los consumidores, sino que también persigue su educación y formación. Para ello resulta esencial perfeccionar el concepto de consumidor –pieza basilar del engranaje normativo– definiendo su alcance con precisión y acotando rigurosamente sus límites, con la finalidad de identificar con seguridad en cada caso los sujetos incluidos en su ámbito de aplicación.

Se suprime la referencia, presente en la Ley anterior, al necesario uso particular o colectivo que el consumidor ha de hacer de los bienes o servicios que adquiere, pero introduciendo simultáneamente la exigencia de que tal utilización sea ajena a cualquier actividad comercial o profesional. De esta forma se sustituye un límite positivo –el necesario uso doméstico– por uno negativo –la ausencia de utilización profesional–, lo que facilita y

aclara la interpretación del precepto haciendo que ni siquiera sea cuestionable que, v. gr., una persona que adquiera un bien con la finalidad de regalarlo posteriormente se encuentre efectivamente protegida por la nueva Ley. Además, se ha puesto especial cuidado en introducir el adverbio «generalmente» para extender la protección legal a aquellos consumidores que realizan una operación en el mercado con carácter esporádico o eventual. No por ello dejan de ser merecedores de la protección legal, ya que su nivel de diligencia sigue siendo el de un buen padre de familia y no el de un ordenado empresario, manteniendo por tanto una situación de debilidad en relación con aquel que les hubiera facilitado el bien.

La Ley introduce un concepto negativo de consumidor que no existía en la Ley anterior, cuyo precedente puede encontrarse en la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de los consumidores y usuarios (artículo 1.3). La novedad estriba en que, a diferencia de la Ley estatal, la nueva Ley de Cantabria elimina la clásica técnica de exclusión negativa –«sin constituirse en destinatarios finales»– sustituyéndola por la fijación de un parámetro positivo consistente en haber integrado los bienes en un proceso de fabricación, comercialización o prestación dirigido al mercado. Así se ensancha sustancialmente el ámbito protector de la Ley. Por un lado, quedan protegidos aquellos sujetos que utilizan los bienes adquiridos para realizar labores de transformación en el orden doméstico, personal o familiar. Por otro lado, la inclusión del adverbio «principalmente» permite –contrario sensu– extender la protección legal a todos aquellos que adquieran un bien para su uso personal o familiar aunque también lo utilicen –pero solo esporádicamente– en su negocio o empresa. Naturalmente, continuará excluido de la protección legal el empresario que haga exactamente lo contrario. La exégesis casuística que deba desarrollar el texto legal se verá sobradamente compensada por el incremento de la protección que dispensará a muchos ciudadanos, todavía carentes de ella.

La Ley manifiesta una marcada sensibilidad hacia los denominados «colectivos especialmente protegidos», tanto en su delimitación conceptual como en el régimen jurídico establecido para su particular protección y tutela, que exige un significativo incremento de la intensidad con que deben actuar las Administraciones públicas. La principal novedad consiste en incluir en dichos colectivos tanto a las personas desempleadas, colectivo especialmente vulnerable frente al fraude, como a las personas que se encuentren temporalmente desplazadas de su residencia habitual (v. gr.: turistas), especialmente relevantes para la economía de Cantabria.

III

La Ley incorpora un catálogo exhaustivo de derechos de los consumidores y usuarios, cuyos aspectos más novedosos se centran alrededor de tres grandes cuestiones. En primer lugar, la Ley incluye en su ámbito de aplicación la protección de los consumidores frente a los riesgos que amenacen su salud y seguridad colectivas regulando la defensa respecto de aquellos riesgos que amenacen al medio ambiente, al desarrollo sostenible y a la calidad de vida. En segundo lugar, se reconoce el derecho de los consumidores a recibir una información veraz y completa en relación con los productos que adquieren o los servicios que contratan. En tercer lugar, y como corolario, también se dispone que la formación y educación de los consumidores debe ser suficiente para la satisfacción de sus necesidades en el tráfico económico.

Se quiere proteger a los consumidores y usuarios de todos los daños que pueda causarles el uso o consumo de cualquier bien o servicio comercializado en el territorio de Cantabria, sincronizando la tutela de los consumidores con las posibilidades reales de actuación de las Administraciones públicas. A éstas les corresponde velar para que los sujetos que intervienen en el proceso de producción, fabricación, elaboración y comercialización informen correctamente a los consumidores. Pero también deben ejercer una adecuada vigilancia, control e inspección con la finalidad de impedir y, en su caso, sancionar todas las actuaciones relacionadas con cualesquiera productos que no cumplan las condiciones exigidas legalmente para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios, incluida la inmediata inmovilización, retirada o suspensión de la comercialización de las mercaderías. Esta obligación se regula con mayor rigor cuando se trata de bienes de uso o consumo común, ordinario y generalizado, estableciendo además

una obligación general de colaboración de los empresarios con la Administración que, en determinadas circunstancias, puede llegar a recaer sobre los administradores de las personas jurídicas.

Otra novedad significativa es que, junto a la tradicional protección de los intereses económicos de los consumidores, la Ley también se ocupa de proteger los intereses sociales. En este sentido, las Administraciones públicas, en el marco de sus respectivas competencias, deberán promover y desarrollar las actuaciones necesarias para garantizar el acceso de los consumidores y usuarios a los bienes de consumo en condiciones de equilibrio e igualdad. La misma obligación les incumbe en orden a asegurar el mantenimiento del equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas que mantengan los consumidores y usuarios con cualesquiera entidades o sociedades –públicas y privadas– que tengan la condición de gestoras de servicios públicos que dependan de ellas.

La Ley quiere potenciar decididamente el arbitraje de consumo. Para ello se establece que las Administraciones públicas están obligadas a fomentar y potenciar el Sistema Arbitral de Consumo dotándolo de los medios materiales y humanos necesarios para su desarrollo eficiente y su conocimiento por los interesados. A tal efecto propiciarán que las entidades o sociedades que dependan de ellas, o que gestionen servicios públicos, o que resulten adjudicatarias de contratos públicos, formalicen su adhesión a este arbitraje sectorial.

Especial atención recibe el derecho a la información, en la medida que constituye uno de los instrumentos más apropiados para la protección de los consumidores y usuarios. La Ley elabora un nuevo concepto de comunicación comercial que –apuntando más allá de la idea tradicional de «publicidad»– pretende lograr la tutela de los principios de veracidad y lealtad, así como el respeto a la dignidad y a los derechos inherentes a la persona. De este modo, además de establecer como regla la vinculación contractual de la oferta publicitaria, se diseñan actuaciones eficaces contra la publicidad engañosa, y se especifica la protección frente a la publicidad ilícita, incluyendo como especialmente perseguibles las cada vez más frecuentes prácticas publicitarias pseudosanadoras y pseudocientíficas. Imperativa y exhaustiva es la regulación legal de las comunicaciones comerciales en el mercado inmobiliario de nueva edificación, que tienen el propósito de eliminar los actuales niveles de fraudulencia estableciendo un conjunto sistemático de obligaciones a cargo de los promotores. También se presta especial atención en el articulado legal a la información en materia de precios, procurando que los consumidores y usuarios dispongan de una información visible, clara y transparente sobre el precio final de adquisición y utilización del bien o servicio.

En lo que se refiere al derecho a la educación y formación, destaca como novedad la inclusión de la educación en materia de consumo como asignatura en el diseño curricular de los diferentes niveles de la enseñanza reglada. Por otro lado, la Ley no se limita a disponer el fomento de los ya tradicionales valores ecológicos, sino que promueve abiertamente los valores sociales y éticos en los hábitos de compra, uso, disfrute y eliminación de los bienes y servicios, alentando, v. gr., el comercio justo o el rechazo a las marcas que utilizan mano de obra infantil. De igual manera se quiere potenciar la utilización de las nuevas tecnologías de la información y del conocimiento (TICs) tanto en materia de educación como de formación, y se prevé la formación continuada del personal al servicio de las Administraciones públicas con especial referencia a los miembros de los Cuerpos de Policía Local, cuya proximidad al ciudadano permitirá a los poderes públicos realizar una eficacísima labor de protección.

En materia de representación, audiencia y participación, la Ley considera esencial la potenciación y modernización de la función y estructura propia de las asociaciones de consumidores, dotándolas de la máxima transparencia en su funcionamiento y facilitando su acceso a fondos públicos para financiar suficientemente su actividad central para la defensa de los consumidores y usuarios. También se contempla la creación del Consejo Cántabro de Consumo como principal órgano de consulta y participación en materia de consumo en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

IV

La Ley potencia la actuación administrativa en materia de inspección, control y vigilancia, extendiéndola incluso a la adopción de medidas cautelares en situaciones de extraordinaria

y urgente necesidad. Asimismo, se establecen las bases para conseguir una actuación coordinada en esta materia entre la Administración autonómica y las entidades locales.

La finalidad que se persigue no es únicamente el control del funcionamiento del mercado. También se pretende orientar, asesorar e informar a los diferentes agentes que actúan en su seno, así como colaborar en cuantos procedimientos administrativos o jurisdiccionales estuvieren en tramitación.

Especial interés tiene la promoción y desarrollo de actuaciones de vigilancia, control e inspección en los diversos estadios del proceso de fabricación o comercialización de cualesquiera bienes o servicios. De este modo se pretende eliminar eficazmente del mercado todo bien o servicio que no cumpla las condiciones exigidas legalmente para garantizar y proteger los derechos e intereses de los consumidores y usuarios contemplados en la presente Ley. En este sentido, se regula detalladamente el régimen jurídico de la Inspección de Consumo, estableciendo con precisión tanto sus funciones cuanto los instrumentos de que dispone para su adecuado desarrollo, y situando el eje central de su disciplina normativa en el establecimiento para los sujetos inspeccionados de un deber general de permitir y facilitar el ejercicio de las funciones de inspección, así como de suministrar cuanta información relevante fuere solicitada por los inspectores. También se regulan las actas de inspección y las hojas de reclamaciones y denuncias.

V

La potestad sancionadora que corresponde principalmente –aunque no de manera exclusiva– al Gobierno de Cantabria, se regula con el objetivo principal de dar efectividad al catálogo de derechos y obligaciones enunciados a lo largo del texto articulado, siempre con arreglo a los parámetros trazados por la Sentencia del Tribunal Constitucional 15/1989, de 26 de enero. Si la Ley desatendiera las consecuencias que se derivan del incumplimiento de sus preceptos positivos, acabaría convirtiéndose en derecho puramente potestativo para los empresarios, o incluso en simple retórica programática. Por este motivo se opta decididamente por la eficacia práctica de los derechos legalmente reconocidos acometiendo justamente aquello que no había abordado la Ley anterior: la realización de una auténtica –y propia– labor de tipificación casuística capaz de detallar rigurosamente la descripción de las conductas sancionables, la especificación de las sanciones previstas, la determinación de los sujetos responsables, y los criterios precisos para calificar la gravedad de las infracciones (leves, graves y muy graves), así como el correlativo alcance de las sanciones que éstas han de llevar aparejadas, que deberán ser en todo caso razonables y proporcionadas. Además, y según las circunstancias del caso, las distintas sanciones pecuniarias predeterminadas en esta Ley podrán ser objeto de graduación, de atenuación, e incluso de reducción hasta las cuatro quintas partes de su cuantía cuando el infractor manifieste inequívocamente voluntad de resarcimiento y no concurra ningún riesgo para la salud, intoxicación, lesión, muerte, o indicios racionales de delito.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación de la Ley.*

La presente Ley tiene por objeto la protección, defensa, educación y formación de los consumidores y usuarios en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cantabria, en el marco de la legislación básica del Estado y en cumplimiento del mandato establecido en el apartado 6 del artículo 25 del Estatuto de Autonomía para Cantabria.

Artículo 2. *Concepto de consumidor y usuario.*

1. A efectos de esta Ley, y de acuerdo con lo previsto en la normativa básica estatal, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Son también consumidores a efectos de esta norma las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

2. Si el adquirente destina el bien o servicio a fines mixtos, deberá ser considerado consumidor o usuario cuando el objeto profesional no predomina en el contexto general del contrato.

3. Asimismo, a los efectos de esta ley y sin perjuicio de la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación, así como de lo dispuesto en el artículo 4, tienen la consideración de consumidores vulnerables respecto de relaciones concretas de consumo aquellas personas físicas que, de forma individual o colectiva, por sus características, necesidades o circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una especial situación de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.

Artículo 2 bis. *Concepto de empresario.*

A efectos de lo dispuesto en esta norma, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Artículo 3. *Derechos de los consumidores y usuarios.*

1. Son derechos de los consumidores y usuarios, en el ámbito de aplicación de esta Ley:

a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad, ya sea en su consideración individual o colectiva, que incluirá la defensa contra los riesgos que amenacen al medio ambiente, al desarrollo sostenible y a la calidad de vida.

b) El reconocimiento y protección, mediante procedimientos eficaces, de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c) La reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

d) La información veraz y completa sobre los bienes y servicios.

e) La educación y formación suficiente en todas aquellas materias que puedan resultar de su interés.

f) La constitución y participación en organizaciones y asociaciones de consumidores, a través de las cuales ejercerán la representación de sus derechos e intereses, la audiencia en consulta para la elaboración de las disposiciones de carácter general que les afecten directamente y la participación en las diferentes actividades de las Administraciones públicas de Cantabria en las que tengan interés directo.

2. Es nulo de pleno derecho cualquier acuerdo que tenga por objeto excluir o dificultar la aplicación de esta Ley, la renuncia previa a los derechos en ella reconocidos y la actuación en fraude de la misma.

3. Los poderes públicos protegerán prioritariamente los derechos de los consumidores y usuarios cuando guarden relación directa con bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

Artículo 4. *Colectivos especialmente protegidos.*

1. Las Administraciones públicas dedicarán una atención especial y preferente a aquellos consumidores y usuarios que, de forma individual o colectiva, se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección, los cuales serán considerados como consumidores vulnerables. Los poderes públicos promocionarán políticas y actuaciones tendentes a garantizar sus derechos en condiciones de igualdad, con arreglo a la concreta situación de vulnerabilidad en la que se encuentren, tratando de evitar, en cualquier caso, trámites que puedan dificultar el ejercicio de los mismos.

2. Sin perjuicio de la posibilidad de incluir a otros colectivos entre los beneficiarios de estas actuaciones, ha de entenderse necesariamente incluidos a niños y adolescentes, mujeres gestantes, personas mayores, enfermos, discapacitados físicos o psíquicos, desempleados, inmigrantes y personas que, por el motivo que fuere, se encuentren temporalmente desplazadas de su residencia habitual.

Artículo 5. *Administraciones públicas de Cantabria.*

1. A los efectos de esta Ley se consideran Administraciones públicas de Cantabria, la Administración General e Institucional de la Comunidad Autónoma y las entidades locales con sede en el territorio de Cantabria.

2. Las Administraciones públicas, en el marco de sus competencias, ajustarán su actuación a los principios de colaboración, cooperación y lealtad institucional, de acuerdo con las reglas generales de las relaciones interadministrativas.

TÍTULO II

Derechos de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Derecho a la protección de la salud y la seguridad

Artículo 6. *Contenido.*

1. El uso o consumo de cualquier bien o servicio que pueda ser objeto de comercialización en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cantabria no podrá conllevar, en condiciones normales de utilización, riesgos inaceptables para la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios.

2. Se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas.

Artículo 7. *Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán para que los diferentes sujetos que intervienen en el proceso de producción, fabricación, elaboración y comercialización de bienes o prestación de servicios informen adecuadamente a los consumidores y usuarios acerca de las condiciones normales de utilización, de manera tal que con su observancia no puedan originarse riesgos para la salud o la seguridad. En especial, las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, controlarán y verificarán que los explotadores de empresas alimentarias y de empresas de piensos cumplen los requisitos dispuestos en la legislación alimentaria en todas las etapas de la producción, la transformación y la distribución, asegurando el cumplimiento de la normativa especial en materia de trazabilidad.

2. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, ejercerán de forma constante una adecuada vigilancia, control e inspección, particularmente en los casos de venta ambulante o no sedentaria y de productos a granel, al objeto de prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar la producción, fabricación, elaboración y comercialización de bienes o servicios que no cumplan las condiciones exigidas legalmente para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios.

3. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán para que los usuarios del sistema sanitario, ya sea éste público o privado, reciban, tras el alta hospitalaria o la finalización de los procesos asistenciales que comportan sólo consultas ambulantes sin ingreso, un informe clínico en el que se incluya la información relativa a la asistencia médica recibida. Igual obligación se dispone para garantizar, en los términos fijados en la legislación especial, el acceso a la documentación de la historia clínica y la obtención de copia de los datos que figuran en ella.

4. En especial, quienes se dediquen a la distribución y venta de bienes o a la prestación de servicios deberán informar de manera inmediata a la Administración competente de los riesgos que aquellos presenten, colaborando en las actuaciones emprendidas para evitarlos. Cuando el sujeto que interviene en la distribución de bienes o en la prestación de servicios

sea una persona jurídica, estos deberes incumbirán a sus administradores, ya lo sean de hecho o de derecho.

5. Verificada la presencia en el mercado de bienes o servicios prohibidos o peligrosos para la salud o la seguridad de los consumidores o usuarios sin la autorización legal o administrativa pertinente, deberán ser inmovilizados, retirados o suspendidos, mediante procedimientos eficaces, de manera inmediata. Asimismo, la Administración competente deberá informar a los consumidores y a sus asociaciones de dichas actuaciones en el menor tiempo posible.

Artículo 8. *Ámbito especial de actuación.*

Serán objeto de una prioritaria, continuada y especial vigilancia, control e inspección por parte de las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, la producción, fabricación, elaboración y comercialización de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y en especial los de rápido consumo y los perecederos, al objeto de asegurar el estricto cumplimiento de la normativa reguladora.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales

Artículo 9. *Contenido.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán por el adecuado respeto a los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios.

2. En concreto, las Administraciones públicas de Cantabria, en el marco de sus respectivas competencias, vendrán obligadas a promover y desarrollar todas aquellas actuaciones que fueran necesarias para:

a) Garantizar la libertad de acceso de los consumidores y usuarios a los bienes y servicios en condiciones de equilibrio e igualdad, especialmente cuando se trate de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado o cuando el productor, fabricante, elaborador o comercializador tenga una posición de dominio en el mercado o cuando se trate de servicios ofertados o prestados a través de medios telemáticos, telefónicos, informáticos o electrónicos.

b) Asegurar el mantenimiento del adecuado equilibrio de las prestaciones en las relaciones económicas de los consumidores y usuarios con las Administraciones públicas de Cantabria o con entidades o sociedades, públicas o privadas, gestoras de servicios públicos dependientes de las mismas.

c) Velar, en colaboración con las asociaciones y organizaciones de consumidores y las asociaciones y organizaciones empresariales, para que la utilización de cláusulas contractuales no negociadas individualmente cumpla, de conformidad con lo dispuesto en la normativa vigente, con las exigencias de la buena fe y el justo equilibrio de las prestaciones.

Artículo 10. *Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.*

Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán las acciones que fueran necesarias para asegurar el cumplimiento de los siguientes derechos:

a) El respeto al derecho de los consumidores a decidir razonablemente la cantidad de bienes que desean adquirir en un establecimiento.

b) La entrega, en todos los casos previstos legalmente, de un presupuesto previo que, debidamente firmado, sellado, datado y desglosado, estará redactado con claridad y sencillez y en el que habrá de indicarse su plazo de validez.

c) La entrega de un resguardo debidamente firmado, sellado y datado mediante el cual el consumidor pueda acreditar el depósito de un bien cuando fuera necesario para efectuar

cualquier tipo de verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención u operación.

d) La exactitud en la cantidad, composición, peso y medida de los bienes ofertados y la correcta prestación de servicios.

e) El estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de calidad de los bienes y servicios ofertados.

f) El estricto cumplimiento de la normativa vigente en materia de presentación y etiquetado de bienes y servicios.

g) La legalidad, transparencia y exposición pública y visible de los precios de los bienes o servicios ofertados, con expresa indicación de las posibles formas de pago que, en todo caso, habrán de ajustarse escrupulosamente a la normativa vigente.

h) El derecho del consumidor a elegir libremente el sistema de pago, de entre aquellos ofertados por el comerciante o profesional.

i) La entrega de un documento acreditativo, redactado con claridad y sencillez, de las transacciones comerciales realizadas o, en su caso, de la correspondiente factura, debidamente sellada, firmada, datada y desglosada.

j) La estricta adecuación a la normativa vigente de las ofertas sobre régimen de comprobación, reclamación y garantía, ya sea legal o comercial, así como la posibilidad de renunciar a la prestación del servicio o el derecho a la devolución del bien.

k) La efectividad del derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos, al menos, durante el plazo mínimo legalmente establecido en la contratación de bienes de naturaleza duradera, sin que pueda procederse a la distribución o comercialización de cualquier bien en relación con el cual no se asegure la existencia de repuestos y un adecuado servicio técnico cuando fuera obligatorio. En especial, deberá velarse por el debido respeto a la prohibición de incrementar los precios en los repuestos utilizados en las reparaciones, así como a la imposibilidad de reclamar el pago de mercancías o servicios no solicitados.

l) El debido cumplimiento de la legislación vigente sobre garantías exigidas a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades. En especial, habrá de atenderse al cumplimiento de la normativa reguladora del afianzamiento o garantía de las cantidades entregadas a cuenta en la adquisición de viviendas durante su proceso constructivo, así como a la entrega del «Libro del Edificio» en los términos y de conformidad con lo dispuesto en la legislación sectorial.

m) El pago, en la primera venta de viviendas, del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, de acuerdo con lo establecido en la legislación sectorial.

n) La prohibición de suspender el suministro de servicios públicos de prestación continua sin que al menos conste el intento de notificación fehaciente al consumidor, con la finalidad de conceder un plazo nunca inferior a diez días hábiles para subsanar el motivo esgrimido como fundamento de la suspensión de la prestación del servicio.

ñ) La tenencia de hojas de reclamaciones en modelo oficial por todas las personas físicas y jurídicas que comercialicen bienes y productos o presten servicios en Cantabria, sin perjuicio de lo establecido respecto de aquellos sometidos a normativa propia, así como carteles indicativos de su existencia y su entrega a cualquier consumidor o usuario que las solicite.

o) La exposición, en lugar visible a la entrada del establecimiento, de su horario comercial, así como del derecho de admisión en aquellos supuestos en los que el mismo hubiera sido reservado. En dicho cartel, obligatoriamente, habrán de relacionarse de forma clara, concreta y sencilla las condiciones exigidas para acceder a la distribución y venta de bienes o a la prestación de servicios, que en ningún caso podrán resultar discriminatorias, arbitrarias o incongruentes con la naturaleza y actividad desarrollada en el establecimiento.

Artículo 10 bis. *Régimen de comprobación y servicios de atención al cliente.*

1. El régimen de comprobación, reclamación, garantía y posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos, deberá permitir que el consumidor y usuario se asegure de la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio; pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro; pueda hacer

efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación ofrecidos, y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o cumplimiento defectuoso.

La devolución del precio del producto habrá de ser total en el caso de falta de conformidad del producto con el contrato.

2. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario deberán asegurar que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones, mediante la entrega de una clave identificativa y un justificante por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero. Si tales servicios utilizan la atención telefónica o electrónica para llevar a cabo sus funciones deberán garantizar una atención personal directa, más allá de la posibilidad de utilizar complementariamente otros medios técnicos a su alcance.

Las oficinas y servicios de información y atención al cliente serán diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, medios alternativos para garantizar el acceso a los mismos.

Se deberán identificar claramente los servicios de atención al cliente en relación con las otras actividades de la empresa, prohibiéndose expresamente la utilización de este servicio para la utilización y difusión de actividades de comunicación comercial de todo tipo.

En caso de que el empresario ponga a disposición de los consumidores y usuarios una línea telefónica a efectos de comunicarse con él en relación con el contrato celebrado, el uso de tal línea no podrá suponer para el consumidor y usuario un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar.

En el supuesto de utilizarse, de acuerdo con el párrafo anterior, una línea telefónica de tarificación especial que suponga un coste para el consumidor o usuario, el empresario facilitará al consumidor, junto con la información sobre dicha línea telefónica de tarificación especial y en igualdad de condiciones, información sobre un número geográfico o móvil alternativo.

No obstante lo anterior, en los supuestos de servicios de carácter básico de interés general, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en cualquier caso, de un teléfono de atención al consumidor gratuito. A estos efectos, tendrán la consideración de servicios de carácter básico de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, financieros y de seguros, postales, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, protección de la salud, saneamiento y residuos, así como aquellos que legalmente se determinen.

3. En todo caso, y con pleno respeto a lo dispuesto en los apartados precedentes, los empresarios pondrán a disposición de los consumidores y usuarios información sobre la dirección postal, número de teléfono, fax, cuando proceda, y dirección de correo electrónico en los que el consumidor y usuario, cualquiera que sea su lugar de residencia, pueda interponer sus quejas y reclamaciones o solicitar información sobre los bienes o servicios ofertados o contratados. Los empresarios comunicarán además su dirección legal si esta no coincidiera con la dirección habitual para la correspondencia.

Los empresarios deberán dar respuesta a las reclamaciones recibidas en el plazo de diez días hábiles, salvo que la complejidad del asunto justifique un plazo mayor, que no podrá exceder de un mes desde la presentación de la reclamación.

4. En el supuesto de que el empresario no hubiera resuelto satisfactoriamente una reclamación interpuesta directamente ante el mismo por un consumidor, este podrá acudir a una entidad de resolución alternativa notificada a la Comisión Europea, de conformidad con lo previsto en la ley por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Los empresarios facilitarán el acceso a este tipo de entidades, proporcionando a los consumidores la información a la que vienen obligados por el artículo 41 de dicha ley.

CAPÍTULO III

Derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos

Artículo 11. *Contenido.*

Los consumidores y usuarios, en los términos formulados por la legislación estatal, tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios ocasionados en el consumo de bienes o en la utilización de servicios, salvo que el daño haya sido causado por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

Artículo 12. *Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.*

Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán las acciones que fueran necesarias para favorecer la efectividad del derecho a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos por los consumidores y usuarios. En particular, vendrán obligadas a fomentar la utilización de procedimientos voluntarios de resolución de conflictos.

Artículo 13. *Arbitraje de consumo.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberán potenciar y fomentar el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, dotándolo para ello de los medios materiales y humanos que fueran necesarios. Para tal fin, habrán de articularse mecanismos eficaces mediante los cuales difundir de manera suficiente el arbitraje como medio de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo.

2. En especial, las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, propiciarán que las entidades o sociedades que dependan de ellas o que gestionen servicios públicos o que resulten adjudicatarias de contratos públicos se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo.

CAPÍTULO IV

Derecho a la información y comunicaciones comerciales

Artículo 14. *Comunicaciones comerciales.*

Las actividades dirigidas a promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes y servicios por parte de consumidores y usuarios, respetarán en todo caso los principios de veracidad y lealtad, así como respeto de la dignidad y los derechos de la persona.

Artículo 14 bis. *Prácticas comerciales.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el resto de apartados de esta norma, y para la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios, las prácticas comerciales de los empresarios dirigidas a ellos están sujetas a lo dispuesto en esta ley, en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal, y en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, no obstante la normativa sectorial que en cada caso resulte de aplicación.

2. A estos efectos, se consideran prácticas comerciales de los empresarios con los consumidores y usuarios todo acto, omisión, conducta, manifestación o comunicación comercial, incluida la publicidad y la comercialización, directamente relacionada con la promoción, la venta o el suministro de bienes o servicios, incluidos los bienes inmuebles, así como los derechos y obligaciones, con independencia de que sea realizada antes, durante o después de una operación comercial.

Artículo 15. *Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, y de acuerdo con la legislación estatal, procurarán que el contenido de las comunicaciones comerciales sea exigible por los consumidores y usuarios aun cuando aquél no figure expresamente en el contrato celebrado. En el caso de que el contrato contuviese cláusulas más beneficiosas para los consumidores y usuarios que las estipulaciones que se dedujesen de los mensajes comerciales emitidos, aquéllas prevalecerán sobre éstas.

2. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, e intentando garantizar en todo momento la libertad de decisión y autonomía de juicio de consumidores y usuarios a la hora de proceder a la elección entre los diferentes bienes y servicios existentes en el mercado, protegerán a éstos frente a prácticas de publicidad engañosa que, por acción u omisión, les induzcan o puedan inducir a error susceptible de afectar a su comportamiento económico.

3. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias y de acuerdo con lo preceptuado en la Ley General de Publicidad, solicitarán la cesación y rectificación de las prácticas publicitarias ilícitas, especialmente de aquellas identificadas como publicidad insalubre, pseudosanadora o pseudocientífica por afectar de manera evidente a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, así como de las que tuvieran como destinatarios a los colectivos especialmente protegidos que se encuentran especificados en el artículo 4 de la presente Ley.

4. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán para que la información proporcionada a los consumidores y usuarios figure en lengua castellana.

5. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias y en colaboración con las organizaciones y asociaciones empresariales, instrumentarán las medidas necesarias para fomentar la utilización de prácticas publicitarias que permitan a los consumidores identificar bienes elaborados o fabricados en Cantabria.

Artículo 16. *Espacios en medios de comunicación social y memoria anual.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán la emisión de programas y espacios no publicitarios en los medios de comunicación social dedicados a la información de los consumidores y usuarios.

2. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, garantizarán que en los programas y espacios regulados en el apartado anterior, de acuerdo con su contenido y finalidad, las organizaciones y asociaciones empresariales y las organizaciones y asociaciones de consumidores accedan en condiciones de igualdad.

3. El Gobierno de Cantabria, a través de la Consejería competente en materia de consumo, publicará anualmente una memoria de las actuaciones realizadas en defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 17. *Oficinas de información.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán la creación de oficinas de información al consumidor y usuario de titularidad pública, en los términos que reglamentariamente se determinen.

2. Las oficinas de información al consumidor y usuario son órganos de información, orientación y asesoramiento a los consumidores y usuarios, que deberán ajustar sus actuaciones a las reglas de la buena fe. En especial, no podrán divulgar datos o informaciones que no puedan acreditarse mediante procedimientos suficientemente contrastados.

3. Queda prohibido el ejercicio de cualquier forma de comunicación comercial en las oficinas de información a los consumidores y usuarios.

4. Son funciones de las oficinas de información al consumidor y usuario:

a) Informar, ayudar y orientar a los consumidores y usuarios.

b) Organizar y coordinar programas formativos y campañas informativas, en colaboración con las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios, con la finalidad de conseguir una adecuada formación e información de los consumidores y usuarios.

c) Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje, remitiéndolas a las entidades u órganos correspondientes.

d) Servir, en su caso, de cauce de mediación voluntaria de conflictos entre consumidores o usuarios y profesionales o empresarios.

e) Elevar consulta al Consejo Cántabro de Consumo en aquellos asuntos que sean de interés para los consumidores y usuarios.

f) Asistir y apoyar a las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, así como facilitar a los consumidores y usuarios toda la información de la que dispongan sobre las actividades de las citadas organizaciones.

g) Facilitar a los consumidores y usuarios el acceso a documentación técnica y jurídica actualizada en materia de consumo. En especial, las Oficinas de información al consumidor garantizarán el acceso a la normativa, actividad y proyectos de las diferentes instituciones de la Unión Europea en esta materia.

Artículo 18. *Comunicaciones comerciales en el mercado inmobiliario de nueva edificación.*

1. Los derechos y obligaciones dispuestos en el presente Capítulo serán especialmente exigibles en el mercado inmobiliario de viviendas de nueva edificación que se desarrolle en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cantabria, al objeto de que los consumidores puedan conocer de forma veraz, objetiva, eficaz y completa los datos y características que identifican la vivienda, su superficie útil, la calidad y sistemas de puesta en obra de los materiales, el trazado de todas las instalaciones y servicios, tanto individuales como comunitarios, así como las instrucciones de uso, mantenimiento y conservación del edificio y de sus instalaciones en el que se encuentre la vivienda adquirida, elaboradas de conformidad con la normativa que les sea de aplicación.

2. En particular, el promotor de una edificación deberá tener a disposición de cualquier interesado y, en su caso, de las autoridades competentes, para su examen durante el tiempo que fuese necesario en el lugar donde se hubiera centralizado la promoción de venta, la siguiente documentación:

a) El nombre o denominación social, residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de los establecimientos permanentes en España y, en general, cualquier dato que permita establecer una comunicación directa y efectiva con los agentes que intervengan o hayan intervenido en el proceso de la edificación.

b) Copia de todos los documentos que acrediten de manera fehaciente la titularidad de los derechos que facultan para ejecutar la edificación.

c) Identificación de la situación jurídica y registral de la finca, con especial referencia a si han sido otorgadas las escrituras de declaración de obra nueva y división horizontal o, en su caso, indicación de que aún no se dispone de ellas.

d) Copia del proyecto conforme al cual se ejecutan las obras de edificación, con sus eventuales modificaciones, especificándose en cada momento su grado de ejecución material. En dicha documentación habrán de encontrarse especialmente resaltados y ser fácilmente comprensibles para el adquirente los datos y características que identifican la vivienda, tales como el plano general del edificio y de la vivienda misma, su superficie útil, la descripción general del edificio en el que se encuentra, de las zonas comunes y de los servicios accesorios, la calidad y sistemas de puesta en obra de los materiales y el trazado de todas las instalaciones y servicios, tanto individuales como comunitarios, grado de aislamiento térmico y acústico, medidas de ahorro energético con que cuenta la vivienda y mobiliario de que, en su caso, disponga.

e) Copia de la licencia de edificación y de las demás autorizaciones y trámites administrativos preceptivos para la ocupación y habitabilidad del inmueble. Si en el momento de efectuarse la promoción inmobiliaria se careciese de alguna de las licencias o autorizaciones o no se hubiera cumplido alguno de los trámites reseñados en este punto, dicha circunstancia deberá expresarse necesariamente en cualquier forma de comunicación comercial que se realice.

f) Acreditación fehaciente del cumplimiento de la normativa especial sobre garantías exigidas a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades.

g) Acreditación fehaciente del cumplimiento de la normativa especial reguladora del afianzamiento o garantía de las cantidades entregadas a cuenta.

h) Copia del contrato de compraventa propuesto, en el que se hará constar que el adquirente no soporta los gastos derivados de la titulación que corresponden legalmente al vendedor, el derecho que asiste al consumidor a la elección de notario de conformidad con la legislación especial o para decidir libremente en torno a la subrogación en alguna operación de crédito no concertada por él, las garantías que, en su caso, se exigen legalmente a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades, así como el texto literal de los artículos 1279 y 1280.1 del Código Civil. De igual modo, si en el momento del examen se careciese de alguna de las licencias o autorizaciones o no se hubiera cumplido alguno de los trámites reseñados en el párrafo e) de este apartado, dicho incumplimiento se hará constar expresamente.

i) Fecha de entrega de la vivienda y de las zonas comunes o elementos accesorios.

j) El precio total de venta, en el que se incluirán, de existir, los honorarios del agente y el impuesto sobre el valor añadido (IVA), y del que se deducirán las cantidades entregadas a cuenta por los adquirentes antes de formalizarse la compraventa.

k) La forma de pago, que habrá de ajustarse escrupulosamente a la normativa vigente. Para el caso de que se hubieran dispuesto formas de pago aplazado del precio de venta, y previa indicación de la tasa anual equivalente, deberá especificarse si se exige una entrada inicial, así como el número total de plazos y el vencimiento de los mismos. De igual modo, habrá de indicarse el contenido de las eventuales cláusulas penales que, en previsión del incumplimiento del pago de alguno de los plazos, pretendan incluirse en el contrato.

l) Las instrucciones de uso, mantenimiento y conservación del edificio y sus instalaciones, una vez elaboradas de conformidad con la normativa que les sea de aplicación.

m) Cuando hubieran sido otorgados, estatutos y normas de funcionamiento de la Comunidad de Propietarios, así como información de los contratos de servicios y suministros de la comunidad. Si la comunidad de Propietarios ya está funcionando deberá facilitarse un extracto de cuentas y obligaciones de la vivienda objeto de la misma.

n) Las limitaciones al uso o destino de la vivienda que pudieran derivarse del título constitutivo o de los estatutos, si ya hubieran sido otorgados

3. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, cuando se ofrezcan para su venta viviendas de nueva edificación, el promotor de una edificación y, en general, cualquier persona física o jurídica que actúe en nombre o por cuenta de aquél en la promoción de viviendas de nueva edificación, deberán proporcionar a cualquier interesado y, en su caso, a las autoridades competentes, la siguiente documentación:

a) El nombre o denominación social, residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de los establecimientos permanentes en España y, en general, cualquier dato que permita establecer una comunicación directa y efectiva con el promotor, con el constructor y con el autor del proyecto de obra.

b) Identificación de la situación jurídica y registral de la finca, con especial referencia a si han sido otorgadas las escrituras de declaración de obra nueva y división horizontal o, en su caso, indicación de que aún no se dispone de ellas.

c) La descripción de las condiciones esenciales de la vivienda. En particular, en dicha descripción habrán de encontrarse especialmente resaltados y ser fácilmente comprensibles los datos y características que identifican la vivienda, tales como el plano general del edificio y de la vivienda misma, su orientación principal, su superficie útil, la descripción general del edificio en que se encuentra, de las zonas y de los servicios accesorios, la calidad y sistemas de puesta en obra de los materiales y el trazado de todas las instalaciones y servicios, tanto individuales como comunitarios, grado de aislamiento térmico y acústico, medidas de ahorro energético con que cuenta la vivienda y mobiliario de que, en su caso, disponga.

d) La fecha de la licencia de edificación y de las demás autorizaciones y trámites administrativos preceptivos para la ocupación y habitabilidad del inmueble. Si en el momento

de efectuarse la promoción inmobiliaria se careciese de alguna de las licencias o autorizaciones o no se hubiera cumplido alguno de los trámites reseñados en este punto, dicha circunstancia deberá expresarse necesariamente.

e) Justificación del cumplimiento de la normativa especial sobre garantías exigidas a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades.

f) Justificación del cumplimiento de la normativa especial reguladora del afianzamiento o garantía de las cantidades entregadas a cuenta del precio total, expresando en dicha justificación los datos identificativos tanto de la compañía aseguradora o entidad financiera que asumieran tal función como de las entidades bancarias o cajas de ahorro en las que se encuentran abiertas las cuentas especiales donde las cantidades aludidas han de ingresarse. Se hará constar asimismo en cartel sito en la obra, visible desde la vía pública, la entidad bancaria en la que se encuentra abierta la cuenta especial y las entidades financieras o aseguradoras con las que el promotor de la obra tenga concertado contrato para garantizar las cantidades entregadas a cuenta del precio. El incumplimiento de esta obligación dará lugar a la adopción de la medida preventiva de suspensión de la licencia y paralización de las obras.

Dicha medida preventiva podrá ser adoptada por los órganos administrativos que otorgaron la licencia cuando el incumplimiento consista en no hacer constar la información prevista en este precepto en el cartel informativo visible desde la vía pública, comunicando inmediatamente los hechos en las veinticuatro horas hábiles siguientes a las autoridades competentes en materia de consumo..

g) Un proyecto del contrato de compraventa propuesto, en el que necesariamente se hará constar que el adquirente no soporta los gastos derivados de la titulación que corresponden legalmente al vendedor, el derecho que asiste al consumidor a la elección de notario de conformidad con la legislación especial o para decidir libremente en torno a la subrogación en alguna operación de crédito no concertada por él, las garantías que, en su caso, se exigen legalmente a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades, así como el texto literal de los artículos 1279 y 1280.1 del Código Civil. De igual modo, si en el momento de la entrega se careciese de alguna de las licencias o autorizaciones o no se hubiera cumplido alguno de los trámites reseñados en el punto e) de este precepto, dicho incumplimiento se hará constar expresamente.

h) Fecha de entrega de la vivienda y de las zonas comunes o elementos accesorios.

i) El precio total de venta, en el que se incluirán, de existir, los honorarios del agente y el impuesto sobre el valor añadido (IVA), y del que se deducirán las cantidades entregadas a cuenta por los adquirentes antes de formalizarse la compraventa.

j) La forma de pago, que habrá de ajustarse escrupulosamente a la normativa vigente. Para el caso de que se hubieran dispuesto formas de pago aplazado del precio de venta, y previa indicación de la tasa anual equivalente, deberá indicarse si se exige una entrada inicial, así como el número total de plazos y el vencimiento de los mismos. De igual modo, habrá de indiciarse el contenido de las eventuales cláusulas penales que, en previsión del incumplimiento del pago de alguno de los plazos, pretendan incluirse en el contrato.

k) En su caso, estatutos y normas de funcionamiento de la comunidad de propietarios.

l) Las limitaciones al uso o destino de la vivienda que pudieran derivarse del título constitutivo o de los estatutos, si ya hubieran sido otorgados.

4. Asimismo, en el momento de formalizarse en escritura pública el contrato de compraventa de una vivienda de nueva edificación habrá de entregarse al usuario final el «Libro del Edificio» en los términos y de conformidad con lo dispuesto en la legislación especial.

Artículo 19. *Información en materia de precios.*

1. Todos los bienes y servicios ofertados deberán ofrecer a los consumidores y usuarios información visible, clara y transparente sobre su precio final completo de adquisición o utilización y, en su caso, descuentos, suplementos o eventuales incrementos, impuestos y gravámenes de cualquier tipo incluidos de manera desglosada. En el caso de que se oferten bienes con idénticas características y precio, será suficiente la indicación genérica del precio de venta unitario de aquéllos.

En el resto de los casos en que, debido a la naturaleza del bien o servicio, no pueda fijarse con exactitud el precio en la oferta comercial, deberá informarse sobre la base de cálculo que permita al consumidor o usuario comprobar el precio. Igualmente, cuando los gastos adicionales que se repercutan al consumidor o usuario no puedan ser calculados de antemano por razones objetivas, debe informarse del hecho de que existen dichos gastos adicionales y, si se conoce, su importe estimado.

2. La exposición de los precios deberá efectuarse en los lugares del establecimiento donde se oferten que sean de fácil visibilidad y acceso para los consumidores y usuarios, mediante etiquetas fijadas o vinculadas a cada bien, cuando fuera posible, y en su defecto a través de cualquier otro tipo de soporte escrito. En particular, cuando se trate de bienes o servicios expuestos en cualquier tipo de escaparate, anaquel o armario del establecimiento, el precio deberá ser accesible al consumidor o usuario sin necesidad de efectuar consulta alguna al personal del establecimiento.

3. En aquellos supuestos en los que la forma de pago lleve aparejada cualquier medio de financiación, la exposición de los precios, en particular, y las comunicaciones comerciales, en general, habrán de ajustarse escrupulosamente a la normativa vigente.

Artículo 19 bis. *Información necesaria en la oferta comercial de bienes y servicios.*

1. Al margen de lo determinado en el artículo anterior respecto al precio, las prácticas comerciales que, de un modo adecuado al medio de comunicación utilizado, incluyan información sobre las características del bien o servicio, posibilitando que el consumidor o usuario tome una decisión sobre la contratación, deberán contener, si no se desprende ya claramente del contexto, al menos la siguiente información:

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

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

c) Los procedimientos de pago, plazos de entrega y ejecución del contrato y el sistema de tratamiento de las reclamaciones, cuando se aparten de las exigencias de la diligencia profesional, entendiendo por tal la definida en el artículo 4.1 de la Ley de Competencia Desleal.

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

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

3. El incumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores será considerado práctica desleal por engañosa en iguales términos a los que establece el artículo 7 de la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

Artículo 20. *Etiquetado.*

1. Todos los bienes ofertados deberán cumplir escrupulosamente la normativa sectorial sobre etiquetado y presentación, de manera tal que se respeten los principios de veracidad, lealtad, respeto de la dignidad y los derechos de la persona, que deben presidir cualquier comunicación comercial.

2. En todo caso, y sin perjuicio de otros requisitos formulados en la normativa sectorial, la información escrita que acompañe a los bienes, en general, y su etiquetado, en particular, deberá figurar en castellano, tener una inscripción clara, visible, de lectura y comprensión fáciles, contener la información necesaria para determinar su trazabilidad, origen y procedencia geográfica, su naturaleza y composición, calidad y cantidad, instrucciones y condiciones de uso, advertencias sobre riesgos previsibles, condiciones necesarias de almacenamiento y fecha de vencimiento.

CAPÍTULO V

Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículo 21. *Contenido.*

1. La educación y formación de los consumidores y usuarios en materia de consumo tiene como objetivo posibilitar el conocimiento de sus derechos y obligaciones, así como de las vías más adecuadas para su ejercicio efectivo, propiciando un comportamiento en libertad, responsabilidad, racionalidad y seguridad en el consumo de bienes y en la utilización de servicios.

2. La educación de los consumidores y usuarios en materia de consumo se considerará parte de la formación integral del individuo, fomentándose la incorporación de valores ecológicos, sociales y éticos a los hábitos de compra, uso, disfrute y eliminación de los bienes y servicios.

3. En el cumplimiento de lo dispuesto en los apartados anteriores, se prestará especial atención a aquellos sectores que, debido a su complejidad o características propias, cuenten con mayor proporción de personas consumidoras vulnerables entre sus clientes o usuarios, atendiendo de forma precisa a las circunstancias que generan la situación de concreta vulnerabilidad.

Artículo 22. *Ámbito de actuación de las Administraciones públicas en materia de educación.*

El Gobierno de Cantabria, al objeto de hacer efectivo el derecho a la educación de consumidores y usuarios, adoptará las medidas oportunas para:

a) Incluir la educación en materia de consumo como asignatura en el diseño curricular de los diferentes niveles de la enseñanza reglada.

b) Establecer programas de formación continuada del personal docente encargado de la enseñanza en materia de consumo.

c) Diseñar, elaborar y editar materiales didácticos de apoyo a la educación de los escolares en materia de consumo.

d) Colaborar con las asociaciones de consumidores y usuarios en la preparación y diseño de los programas curriculares destinados a la educación en materia de consumo, así como en la elaboración de los materiales didácticos de apoyo correspondientes.

e) Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la educación en materia de consumo.

Artículo 23. *Ámbito de actuación de las Administraciones públicas en materia de formación.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, y con el objeto de hacer efectivo el derecho a la formación en materia de consumo, adoptarán las medidas oportunas para:

a) Difundir y divulgar suficientemente el contenido de la presente Ley, así como de cualesquiera otras que tuvieran incidencia evidente sobre los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, especialmente en los meses inmediatamente anteriores y posteriores a su entrada en vigor.

b) Fomentar la formación continuada del personal al servicio de las Administraciones públicas de Cantabria que tuviera relación con materias de consumo, en concreto de quienes desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información y especialmente, por razones de proximidad al ciudadano, de los miembros de los cuerpos de policía local.

c) Promover la formación en materia de consumo del personal al servicio de las asociaciones de consumidores y usuarios, para lo cual serán oídas sus demandas y sugerencias.

d) Promover la formación en materia de consumo de productores, suministradores y facilitadores de bienes y servicios, para lo cual se procurará colaborar con las cámaras de comercio, los colegios profesionales y las asociaciones empresariales que desarrollen su actividad en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

e) Fomentar la formación en materia de consumo, a través de programas específicos de divulgación y concienciación, de los consumidores y usuarios y, en especial, de aquellos colectivos especialmente protegidos que se encuentran especificados en el artículo 4 de la presente Ley.

f) Diseñar, elaborar y editar materiales de apoyo a la formación en materia de consumo.

g) Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la formación en materia de consumo.

2. El Gobierno de Cantabria colaborará con las entidades locales para el desarrollo, en sus respectivos territorios, de programas específicos de formación en materia de consumo, propiciando la máxima divulgación posible de todas aquellas cuestiones que pudieran afectar a los derechos e intereses de consumidores y usuarios. Asimismo, la Consejería competente en materia de consumo colaborará con los Ayuntamientos en la creación y puesta en funcionamiento de escuelas municipales permanentes de consumo.

Artículo 24. *Utilización de los medios de comunicación social.*

Sin perjuicio de lo dispuesto en materia de información en la presente Ley, las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán y apoyarán la programación de espacios educativos y formativos en materia de consumo en los medios de comunicación social.

CAPÍTULO VI

Derecho de representación, audiencia y participación

Artículo 25. *Organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Los consumidores y usuarios de la Comunidad Autónoma de Cantabria tienen derecho a constituir o integrarse en organizaciones y asociaciones para su defensa, representación y audiencia en consulta.

2. A los efectos de esta Ley, tienen la consideración de organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios las entidades sin ánimo de lucro constituidas legalmente que tengan por objeto principal la información, educación, defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. Idéntica consideración tienen también las sociedades cooperativas constituidas exclusivamente por consumidores o usuarios con arreglo a la legislación especial de cooperativas, siempre que su objeto social sea la información, educación, defensa y protección de los derechos e intereses de sus socios, en particular, y de los consumidores y usuarios, en general, y dispongan de un fondo social de, al menos, el veinte por ciento de los excedentes netos de cada ejercicio económico dedicado exclusivamente a desarrollar tales actividades.

3. Las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, en todo caso, deberán regirse en su estructura interna y en la adopción de acuerdos por un sistema democrático. Asimismo, y con la finalidad de conseguir una mayor representatividad y alcanzar una mayor eficacia, podrán integrarse en federaciones y confederaciones.

4. Las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, siempre que tengan su domicilio y desarrollen su actividad en la Comunidad Autónoma de Cantabria, deberán inscribirse en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Cantabria. En los términos que reglamentariamente se determinen, el Gobierno de Cantabria regulará las condiciones de acceso y de permanencia en el referido Registro.

Artículo 26. *Condiciones para el acceso a subvenciones y ayudas públicas.*

1. Las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios podrán acceder a las subvenciones y ayudas públicas reconocidas en la presente Ley o en sus disposiciones de desarrollo cuando cumplan las siguientes condiciones:

a) Figurar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Cantabria.

b) Cualquiera otra que pueda establecerse en las normas que aprueban la convocatoria y concesión de cada subvención o ayuda pública.

2. No podrán acceder a las subvenciones y ayudas públicas contempladas en el apartado anterior, las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios que:

a) Reciban donaciones, de cualquier naturaleza, de personas físicas, jurídicas u otras entidades sin personalidad jurídica, con ánimo de lucro, ya sea directo o indirecto.
b) Realicen cualquier tipo de comunicación comercial de bienes o servicios.
c) Actúen con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

Artículo 27. *Ámbito de actuación de las Administraciones públicas.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán el asociacionismo de consumidores y usuarios en general, y de los jóvenes en particular.
2. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, establecerán un marco de cooperación y colaboración con las asociaciones y organizaciones de consumidores, a los efectos de:

a) Dotarlas de recursos para el desarrollo de sus funciones.
b) Fomentar el Sistema Arbitral de Consumo.
c) Promover el diálogo con las asociaciones y organizaciones empresariales y profesionales a través del Consejo Cántabro de Consumo.
d) Desarrollar actuaciones de información, formación y educación de los consumidores y usuarios. Con tal finalidad, se potenciará la organización de cursos, seminarios y jornadas en las que se gestionará prioritariamente la presencia de profesionales de reconocido prestigio en el mundo del consumo. En la medida de lo posible, las actividades formativas organizadas tendrán su correspondiente reflejo en publicaciones que a tales efectos coordinará el Gobierno de Cantabria a través de la correspondiente Dirección General.
e) Tutelar a los colectivos especialmente protegidos que se encuentran especificados en el artículo 4 de la presente Ley.
f) Apoyar las iniciativas convenientes para favorecer la defensa de los consumidores y usuarios contra los riesgos que amenacen el medio ambiente, el desarrollo sostenible y la calidad de vida.

Artículo 28. *Ámbito de actuación de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Entre otras, son funciones de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de Cantabria:

a) Informar, formar y educar a sus miembros.
b) Ayudar, orientar y, en su caso, asesorar jurídicamente a sus socios en el ejercicio de sus derechos y la defensa de sus intereses.
c) Ejercer, en su caso, las correspondientes acciones judiciales o extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación o de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios en general, de conformidad con la legislación aplicable. En concreto, para la defensa de los citados intereses podrán intervenir como parte interesada en los procedimientos administrativos sancionadores en materia de consumo.
d) Informar a sus socios de la normativa, actividades y proyectos relevantes de las diferentes Administraciones públicas nacionales o europeas.
e) Representar a los consumidores y usuarios en los órganos de participación, consulta y concertación de conformidad con la legislación aplicable.
f) Elevar consulta al Consejo Cántabro de Consumo en aquellos asuntos que sean de interés para los consumidores y usuarios.
g) Participar, a través del Consejo Cántabro de Consumo, en la elaboración de disposiciones normativas generales aplicables en la Comunidad Autónoma de Cantabria.
h) Participar en el Sistema Arbitral de Consumo, de acuerdo con las disposiciones que lo regulan.

i) Colaborar con las Administraciones públicas en los términos dispuestos en la presente Ley y en sus normas de desarrollo.

2. Las asociaciones y organizaciones de consumidores y usuarios deberán ajustar sus actuaciones a las reglas de la buena fe. En especial, no podrán divulgar datos o informaciones que no puedan acreditarse mediante procedimientos suficientemente contrastados.

3. Sin perjuicio de las oportunas responsabilidades civiles o penales que pudieran derivarse, la divulgación dolosa o con negligencia grave de informaciones erróneas será causa de suspensión, por un período máximo de cinco años, de la correspondiente inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de Cantabria.

Artículo 29. *Trámite de audiencia en consulta a organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios.*

Las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios contempladas en el presente Capítulo habrán de ser oídas en consulta durante la elaboración de disposiciones normativas de carácter general de la Comunidad Autónoma de Cantabria cuando afecten de manera directa a los consumidores y usuarios. En todo caso, el trámite de audiencia en consulta se entenderá cumplido cuando se dirija al Consejo Cántabro de Consumo.

Artículo 30. *Consejo Cántabro de Consumo.*

1. El Consejo Cántabro de Consumo, adscrito a la Dirección General competente en materia de defensa de los consumidores y usuarios, es el principal órgano de consulta y participación en materia de consumo en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

2. La composición, estructura y competencias de audiencia en consulta, participación y coordinación del Consejo Cántabro de Consumo se determinarán reglamentariamente, garantizando, en todo caso, una participación significativa de las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios.

TÍTULO III

Protección administrativa de los derechos de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 31. *Actuaciones administrativas de protección.*

1. El Gobierno de Cantabria, en el ámbito de sus competencias y de forma coordinada con los municipios, viene obligado a desarrollar todas aquellas actuaciones administrativas o judiciales que sean necesarias para garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios recogidos en la presente Ley, en sus normas de desarrollo, o en la correspondiente legislación sectorial. En especial, y sin perjuicio de otras medidas que puedan resultar oportunas, procede el desarrollo de las siguientes actuaciones:

a) Vigilancia, control e inspección.
b) Instrucción y resolución de procedimientos sancionadores.
c) Ejercicio de acciones judiciales.
d) Coordinación de actuaciones de los diferentes órganos y Administraciones con competencia en aspectos relacionados con el consumo.

2. De igual modo, el Gobierno de Cantabria podrá instar de otras Administraciones, colegios profesionales y, en general, de cualquier autoridad, el ejercicio de aquellas potestades que les atribuya la legislación sectorial para garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios o para imponer las correcciones que procedan.

Artículo 32. *Vigilancia, control e inspección.*

1. El Gobierno de Cantabria, en el ámbito de sus competencias, y actuando de manera coordinada con los municipios, ejercerá de forma constante labores de vigilancia y control, desarrollando las inspecciones necesarias al objeto de prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar la producción, fabricación, elaboración y comercialización de bienes o servicios que no cumplan las condiciones exigidas legalmente para garantizar los derechos e intereses de los consumidores y usuarios contemplados en la presente Ley.

2. Las actuaciones de vigilancia, control e inspección previstas en el presente Capítulo podrán comprender alguna de las siguientes modalidades:

a) De control de mercado, dirigidas a verificar el cumplimiento de las obligaciones impuestas en el proceso de producción, fabricación, elaboración o comercialización.

b) De investigación de mercado, destinadas a obtener información que permita efectuar estudios de mercado y determinar sectores, bienes o servicios de los que pueda derivarse la violación de alguno de los derechos protegidos en esta Ley.

c) De orientación, asesoramiento e información a los agentes del mercado, favoreciendo el cumplimiento de la normativa en materia de consumo y la generalización de los códigos de conducta y autorregulación.

d) De colaboración en los procedimientos jurisdiccionales y en los procedimientos administrativos sancionadores, practicando las diligencias que ordene el correspondiente colegio arbitral o, en su caso, el instructor del procedimiento administrativo.

e) En las situaciones de extraordinaria y urgente necesidad, la adopción durante el tiempo estrictamente necesario para asegurar el resultado u objetivo perseguido de aquellas medidas cautelares que fueran adecuadas a las irregularidades detectadas en el ejercicio de sus funciones. Tales medidas, que se adoptarán con respeto a lo previsto en la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la normativa sectorial correspondiente y en lo previsto reglamentariamente, salvo que fuera imposible la localización o identificación de sus responsables, podrán consistir en la suspensión o prohibición de la producción, fabricación, elaboración o comercialización de bienes o prestación de servicios, en la inmovilización cautelar de los referidos bienes e incluso en el cierre del establecimiento o del correspondiente dominio de la sociedad de la información donde se desarrollaren las referidas actividades.

3. La vigilancia, control e inspección podrá desarrollarse en la forma y momento que mejor permita conocer la realidad y por los medios que, en cada caso, se consideren más adecuados. En particular, las referidas actuaciones podrán realizarse en cualquier fase del proceso de producción, fabricación, elaboración o comercialización de bienes o prestación de servicios dirigidos a consumidores o usuarios, y podrán recaer tanto sobre los bienes y servicios destinados a la comercialización directa o indirecta en el mercado, como sobre los locales y establecimientos mercantiles utilizados para su producción, fabricación, elaboración o comercialización.

4. Las actuaciones de vigilancia, control e inspección previstas en el presente Capítulo habrán de ejercerse de forma prioritaria, especial y continuada cuando puedan generarse situaciones de alarma social, cuando pueda verse gravemente perjudicada la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores y usuarios, cuando se trate de bienes o servicios contemplados en el artículo 7 de esta Ley, o cuando puedan resultar afectados los colectivos especialmente protegidos que se encuentran especificados en el artículo 4 de la presente Ley.

CAPÍTULO II

Inspección de consumo

Artículo 33. *Inspección de consumo.*

1. Sin perjuicio de las competencias que puedan corresponder a otras Administraciones o a otros órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, las actividades de vigilancia, control e inspección contempladas en el artículo anterior serán ejercidas por la inspección de consumo del Gobierno de Cantabria.

2. Si en el ejercicio de sus funciones la inspección de consumo detectase irregularidades ante las que deban actuar otros órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria o de otras Administraciones públicas, deberá remitir a los mismos la correspondiente acta de inspección o, en su caso, copia debidamente diligenciada.

3. Los municipios, en el ámbito de sus competencias, también podrán desarrollar estas funciones a través de sus propios servicios de inspección, organizándolos de la forma que estimen más adecuada.

Artículo 34. *Organización y funcionamiento de la inspección de consumo.*

1. La organización y funcionamiento de la inspección de consumo del Gobierno de Cantabria se determinará reglamentariamente. En todo caso, la inspección de consumo desarrollará sus funciones con arreglo a los principios de dependencia jerárquica, profesionalización, especialización y, en todo caso, con sujeción a los principios de legalidad y de imparcialidad.

2. Los municipios que desarrollen estas competencias a través de sus propios servicios de inspección, pondrán en conocimiento de la Dirección General competente del Gobierno de Cantabria, a los efectos de garantizar la correspondiente coordinación administrativa en los términos que se determinen legalmente, su organización, ámbito funcional y medios personales y materiales con los que cuentan.

3. A los efectos de lograr una eficiente utilización de los recursos disponibles, el Gobierno de Cantabria, a través de la Dirección General competente, coordinará las actuaciones de los diferentes servicios de inspección que pudieran crearse en la Comunidad Autónoma.

Artículo 35. *Los inspectores de consumo.*

1. Los inspectores de consumo serán funcionarios que, cuando actúen en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, control e inspección, tendrán la consideración de autoridad a todos los efectos y, especialmente, respecto de la responsabilidad administrativa y penal en que pudieran incurrir quienes ofrezcan resistencia de cualquier naturaleza al desarrollo de su actividad.

2. Los inspectores de consumo, que tendrán las potestades que les atribuya esta Ley y sus normas de desarrollo, habrán de actuar con la debida proporcionalidad, procurando ocasionar la mínima perturbación posible en el desarrollo de la actividad inspeccionada, así como en los derechos de los sujetos afectados. En todo caso, estarán obligados a observar un estricto deber de secreto en relación con las informaciones obtenidas en el ejercicio de sus funciones.

3. Los inspectores de consumo deberán identificarse en el ejercicio de sus funciones, exhibiendo la correspondiente acreditación oficial. De forma excepcional, el deber de identificación no es exigible en aquellos supuestos en los que, a juicio del inspector, la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por tal motivo.

Artículo 36. *Colaboración con la inspección de consumo.*

1. Los sujetos inspeccionados tienen el deber de permitir y facilitar el ejercicio de las funciones de inspección, así como de suministrar cuanta información relevante para las averiguaciones fuera solicitada por los inspectores. En particular, deberán poner a disposición de los inspectores de consumo los libros de llevanza obligatoria y cualesquiera otros libros, documentos y registros relativos a su actividad empresarial o profesional.

2. Asimismo, los sujetos inspeccionados tienen el deber de comparecer personalmente en las oficinas administrativas o en el lugar previamente designado por la inspección cuantas veces fuesen requeridos, así como el deber de colaborar en todo lo necesario o conveniente para el interés de la inspección. Cuando el inspeccionado sea una persona jurídica, estos deberes incumbirán a sus administradores o liquidadores y a quienes hayan desempeñado estos cargos durante el período que hubiera sido objeto de la actividad inspectora.

3. Los deberes a que se refieren los apartados anteriores alcanzarán también a los apoderados generales o particulares del sujeto inspeccionado y a quienes lo hayan sido dentro del período objeto de inspección.

4. Salvo causa legal o suficientemente motivada, las diferentes Administraciones y registros públicos, las organizaciones o asociaciones de consumidores y usuarios, las organizaciones o asociaciones empresariales, los colegios profesionales y, en general, cualquier otro sujeto de naturaleza pública o privada, deberán suministrar gratuitamente cuanta información les fuera requerida por los inspectores con ocasión del ejercicio de sus funciones.

5. Los agentes de la autoridad municipal, durante el ejercicio ordinario de sus competencias, deberán colaborar en las funciones propias de la inspección de consumo levantando acta de los hechos de que tuvieran conocimiento por razón de su cargo, que deberá ser remitida para su conocimiento y efectos al órgano administrativo competente.

6. Los inspectores de consumo podrán recabar en el ejercicio de sus funciones el apoyo y la protección de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad o de cualquier otra autoridad o agente.

Artículo 37. *Acceso al establecimiento y otras dependencias de los sujetos inspeccionados.*

1. En el ejercicio de sus funciones, y sin previo aviso, los inspectores de consumo podrán acceder a cualquier dependencia, oficina o establecimiento industrial o comercial en el que se vinieran realizando actividades vinculadas con la producción, fabricación, elaboración y comercialización de bienes o prestación de servicios.

2. Cuando existan indicios racionales de la existencia de documentos de interés para el desarrollo de las funciones de inspección que no hubieran sido aportados, o cuando fuera necesario para la adopción de cualquier medida preventiva o cautelar, los inspectores de consumo podrán acceder a cualquier local o recinto, aunque no estuviera abierto al público, una vez cumplidos, en su caso, los requisitos fijados en la legislación procesal y, en particular, cuando cuenten con el consentimiento del afectado o con la correspondiente autorización judicial en los supuestos en los que ésta fuese necesaria.

Artículo 38. *Toma de muestras.*

1. De conformidad con los procedimientos determinados reglamentariamente, los inspectores de consumo podrán tomar muestras de los bienes inspeccionados con la finalidad de someterlos a ensayos, pruebas o estudios mediante los cuales se determine el grado de cumplimiento de las condiciones exigidas legalmente para garantizar la salud y la seguridad de los consumidores y usuarios. La realización de las referidas pruebas deberá garantizar el debido respeto al principio de contradicción.

2. La Administración pública de la que dependan los Inspectores deberá abonar al sujeto inspeccionado los bienes objeto de la toma de muestras. En el caso de que los bienes inspeccionados no presentaran irregularidades, la Administración competente deberá cederlos a las instituciones benéficas que así lo solicitaren.

3. Si se detecta infracción, la sanción podrá llevar aparejada la exigencia al responsable del pago de los gastos realizados con motivo de la toma de muestras.

Artículo 39. *Actas de inspección.*

1. Los inspectores de consumo extenderán la correspondiente acta de sus visitas o de cualquier otra actuación de vigilancia, control o inspección.

2. En el acta, que habrá de extenderse por triplicado, deberán reflejarse, como mínimo, los siguientes datos:

a) El nombre o denominación social, residencia o domicilio o, en su defecto, la dirección de uno de los establecimientos permanentes en España y, en general, cualquier dato que permita establecer una identificación completa del sujeto inspeccionado.

b) Identificación, en su caso, de la persona física que comparece en representación del sujeto inspeccionado.

c) Identificación del inspector o inspectores actuantes.

d) Relación detallada de los hechos, datos y circunstancias objetivas que el inspector o inspectores consideren relevantes para las actuaciones que pudieran adoptarse con posterioridad.

e) Lugar, fecha y hora de la actuación.

f) Firma, o indicación de que no desea hacerlo, del sujeto compareciente.
g) Firma, en todo caso, del inspector o inspectores actuantes.

3. Cuando en la inspección haya comparecido el sujeto inspeccionado o un representante suyo, el inspector deberá entregarle una copia del acta o, en su caso, hacer constar que no desea recibirla. La firma del sujeto inspeccionado en el acta tiene el mero valor de acreditar su presencia durante la inspección, pero no supone reconocimiento alguno de su contenido.

4. Si durante la inspección se detectan irregularidades administrativas que no constituyen perjuicio directo alguno para los consumidores o usuarios, el inspector puede requerir inicialmente en el acta al sujeto inspeccionado para que en el plazo que conceda al efecto, que no podrá ser superior a diez días, proceda a su subsanación, tras cuyo transcurso se comprobará el efectivo cumplimiento de lo requerido. De no procederse a la subsanación se continuará la oportuna tramitación administrativa.

5. De conformidad con lo previsto en la normativa administrativa general, los hechos constatados personalmente por los inspectores de consumo o por otros servicios de inspección, que estén recogidos en las actas tienen, salvo prueba en contrario, valor probatorio.

CAPÍTULO III

Hojas de reclamación y denuncia

Artículo 40. *Hojas de reclamaciones y denuncias.*

1. Todos los establecimientos de la Comunidad Autónoma de Cantabria, ya sean de titularidad pública o privada, en los que se realicen actividades de comercialización de bienes o de prestación de servicios deberán tener hojas de reclamaciones, instrumentalizadas en impreso normalizado, a disposición de los clientes que las soliciten.

2. En los supuestos de comercialización de bienes o de prestación de servicios fuera del establecimiento permanente del comerciante o profesional, deberán tenerse siempre hojas de reclamaciones a disposición del consumidor o usuario. Del mismo modo, y sin perjuicio de la obligación relativa a las hojas de reclamaciones, en las ventas o prestaciones de servicios a distancia, se deberá informar a los consumidores y usuarios de manera suficiente de los mecanismos de reclamación, haciendo constar al menos una dirección postal a la que los consumidores y usuarios puedan dirigirse o, en su caso, una dirección de correo electrónico cuando éste hubiera sido el medio elegido para la comercialización del bien o la prestación del servicio.

3. Las hojas de reclamaciones deberán encontrarse anunciadas en los establecimientos mediante carteles colocados al efecto en sitio claramente visible al público.

4. La utilización de las hojas de reclamaciones es compatible con la formulación de denuncias por cualquier otro medio admitido en Derecho, incluidos los telemáticos.

CAPÍTULO IV

Medidas preventivas y apoyo técnico

Artículo 41. *Apoyo técnico.*

1. Las Administraciones públicas de Cantabria, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán la celebración de convenios con colegios profesionales con el fin de facilitar el acceso de los consumidores y usuarios a los servicios técnicos necesarios para acreditar la existencia de perjuicios en su patrimonio ocasionados como consecuencia del consumo de bienes o de la utilización de servicios.

2. El Gobierno de Cantabria podrá establecer un régimen de autorización de centros técnicos, públicos o privados, al objeto de que colaboren y cooperen en la elaboración de estudios e informes en materia de consumo.

Artículo 42. *Procedimiento.*

1. Adoptada una medida preventiva, se procederá al inicio y tramitación del procedimiento correspondiente de conformidad con lo previsto en la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

2. La resolución del procedimiento podrá elevar a definitivas las medidas preventivas adoptadas e incluirá los plazos y condiciones para su ejecución.

3. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, podrá acordarse la tramitación de urgencia del procedimiento administrativo. En cualquier fase del mismo, la autoridad competente podrá ordenar la práctica de las inspecciones y controles necesarios para su resolución.

4. La resolución que se adopte no impedirá, en su caso, la iniciación simultánea de un procedimiento sancionador, si concurriesen infracciones en materia de protección al consumidor.

5. Los gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, destrucción de los bienes y servicios sujetos a medidas preventivas serán a cargo del responsable de los mismos cuando las medidas sean confirmadas. Los gastos de ensayos y pruebas solicitados por el interesado a fin de acreditar sus manifestaciones, correrán por cuenta del mismo.

6. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá justificar documentalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, éstas se practicarán en presencia del personal de control e inspección.

TÍTULO IV

Régimen sancionador

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 43. *Responsabilidad civil y penal.*

La responsabilidad civil o penal en la que pudieran incurrir los diferentes sujetos que intervienen en el proceso de producción, fabricación, elaboración o comercialización de bienes o prestación de servicios podrá exigirse con independencia de lo dispuesto en el presente Título.

Artículo 44. *Potestad sancionadora.*

1. En el ámbito de la presente Ley, y sin perjuicio de lo previsto en el artículo siguiente, la potestad sancionadora corresponde al Gobierno de Cantabria, quien la ejercerá a través de los siguientes órganos:

a) El/la Director/a General competente por razón de la materia, para imponer las sanciones que se deriven de infracciones leves.

b) El/la Consejero/a competente por razón de la materia, para imponer las sanciones que se deriven de infracciones graves.

c) El Gobierno de Cantabria, para imponer las sanciones que se deriven de infracciones muy graves.

2. Se autoriza al Gobierno de Cantabria para modificar, mediante decreto, las competencias atribuidas en el apartado anterior.

3. Cuando en el mismo procedimiento se contemplen diversas infracciones calificadas de forma distinta, el órgano competente para dictar resolución será el que la tenga para sancionar la más grave.

4. Las competencias sancionadoras previstas en este artículo habrán de encontrarse referidas a infracciones cometidas en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cantabria, con independencia del lugar donde radique el domicilio social o residencia del empresario o profesional.

5. No podrán ser sancionados con arreglo a la presente Ley los hechos previamente sancionados en vía penal o administrativa en los que se aprecie identidad de sujeto, hecho y fundamento. De igual modo, cuando las infracciones ya hubieran sido objeto de sanción, con identidad de sujeto, objeto y fundamento, en territorio de otra Comunidad Autónoma, no podrán ser sancionadas en la Comunidad Autónoma de Cantabria.

6. Cuando el órgano competente tenga conocimiento de que se está desarrollando un procedimiento sancionador sobre los mismos hechos en otra Comunidad Autónoma, solicitará al órgano administrativo territorial correspondiente comunicación sobre las resoluciones adoptadas, a efectos de aplicar la previsión contenida en el apartado anterior. En cualquier caso, no podrán efectuarse inhibiciones en favor de otras Administraciones autonómicas.

Artículo 45. *Competencia sancionadora de los municipios.*

1. Sin menoscabo de las competencias sancionadoras de la Administración autonómica, que podrán ejercerse en todo caso, los municipios podrán iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores previstos en la presente Ley. A estos efectos, y sin perjuicio de que el importe de las sanciones a imponer por los municipios sea el previsto en el artículo 51 de la presente Ley, su competencia orgánica se determinará conforme a la legislación de régimen local y a sus normas de organización.

2. Las competencias sancionadoras de los municipios estarán referidas a infracciones en las que concurran las circunstancias siguientes:

a) Haber sido detectadas o conocidas por los propios servicios municipales.

b) Haberse desarrollado la conducta típica íntegramente en el término municipal correspondiente.

c) No haberse iniciado el correspondiente procedimiento sancionador por los órganos competentes de la Administración autonómica.

3. Cuando los órganos del municipio tuvieran conocimiento de la comisión de conductas tipificadas como infracciones en la presente Ley no localizadas exclusivamente dentro de su término municipal, lo pondrán de forma inmediata en conocimiento de los órganos competentes del Gobierno de Cantabria, remitiendo toda la información que obrare en su poder. De igual modo, y sin perjuicio de las competencias sancionadoras previstas para las infracciones localizadas exclusivamente dentro de su término municipal, los municipios podrán limitarse, previa motivación, a poner los hechos en conocimiento de los órganos competentes del Gobierno de Cantabria para su correspondiente sanción.

4. Los órganos competentes del Gobierno de Cantabria se inhibirán de ejercer su potestad sancionadora cuando tuvieran conocimiento de que se ha incoado con anterioridad un procedimiento sancionador por los órganos competentes de un municipio con identidad de sujeto, hecho y fundamento. A estos efectos, los órganos competentes del municipio pondrán en conocimiento de los órganos competentes del Gobierno de Cantabria de forma inmediata la incoación de un procedimiento sancionador. No obstante, si durante la tramitación se descubrieran infracciones conexas en otros términos municipales que hicieren conveniente la instrucción de un único procedimiento, los órganos competentes del Gobierno de Cantabria podrán requerir motivadamente a la Administración local para que se abstenga de continuar la tramitación iniciada y remita, en el menor tiempo posible, toda la documentación e información que obrare en su poder.

5. Los órganos competentes de los municipios se inhibirán de ejercer su potestad sancionadora cuando tuvieran conocimiento de que se ha incoado con anterioridad un procedimiento sancionador por los órganos competentes del Gobierno de Cantabria con identidad de sujeto, hecho y fundamento. A estos efectos, los órganos competentes del Gobierno de Cantabria pondrán en conocimiento del municipio, que pudiera ejercer la competencia sancionadora de acuerdo con lo previsto en la presente Ley, de forma inmediata la incoación de un procedimiento sancionador.

Artículo 46. *Personas responsables.*

1. Son responsables de las infracciones de consumo las personas físicas o jurídicas que dolosa o culposamente incurran en las mismas.

2. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios e infracciones conexas hayan intervenido distintos sujetos, como fabricantes o importadores, envasadores, marquistas, distribuidores o minoristas, cada uno será responsable de su propia infracción.

3. Asimismo, la responsabilidad de los coautores de una misma infracción será independiente y se impondrá a cada uno la sanción correspondiente a la infracción en la extensión adecuada a su culpabilidad y demás circunstancias personales. En particular, se entenderán incluidos en este caso los anunciantes y agencias de publicidad respecto de las infracciones de publicidad subliminal, engañosa o que infrinja lo dispuesto en la normativa sobre publicidad de determinados bienes o servicios.

4. Los importadores o quienes distribuyan por primera vez en el mercado nacional productos de consumo que puedan afectar a la seguridad y salud de los consumidores o usuarios, tienen el deber de asegurar que dichos productos cumplen los requisitos exigibles para ser puestos a disposición de los consumidores o usuarios. Asimismo, responderán solidariamente de las sanciones impuestas a sus suministradores o proveedores, con independencia de la responsabilidad que les corresponda por sus propias infracciones cuando, dentro de su deber de diligencia, no hayan adoptado las medidas que estén a su alcance, incluyendo la facilitación de información, para prevenir las infracciones cometidas por estos.

5. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas también como responsables las personas que integren sus organismos rectores o de dirección, así como los técnicos responsables de la elaboración y control.

6. Conforme a lo previsto en el artículo 28.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios causados al consumidor o usuario, que será determinada y exigida por el órgano al que corresponda el ejercicio de la potestad sancionadora debiendo notificarse al infractor para que proceda a su satisfacción en un plazo que será determinado en función de la cuantía. De no satisfacerse la indemnización en el plazo que al efecto se determine en función de su cuantía, se procederá en la forma prevista en el artículo 101 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

7. La atribución al empresario de la carga de probar el cumplimiento de las obligaciones que le competen de conformidad con lo previsto en esta ley también abarca el ámbito administrativo sancionador en el caso de obligaciones de dar o hacer por parte del empresario.

Artículo 47. *Lugar de comisión de la infracción.*

A los efectos previstos en este Título, las infracciones se entienden cometidas en cualquiera de los lugares en los que se desarrollen las acciones u omisiones que conforman la conducta típica o se materialice la lesión o riesgo para los intereses de los consumidores o usuarios. No obstante, si la conducta tipificada está directamente vinculada al establecimiento o superficie comercial en los que se desarrolla la actividad, la infracción se entenderá cometida en el término municipal donde radique el inmueble referido.

Artículo 48. *Medidas preventivas.*

1. Sin perjuicio de las medidas que se puedan adoptar en el curso del procedimiento sancionador, el órgano competente de las Administraciones públicas de Cantabria para la iniciación de procedimientos en materia de consumo adoptará mediante acuerdo motivado, y siempre que concurra una situación de riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores o usuarios o puedan lesionarse de forma grave sus intereses económicos y sociales, las siguientes medidas preventivas:

a Suspensión o prohibición de las producción, fabricación, elaboración o comercialización de bienes o de la prestación de servicios.

b) Inmovilización de los bienes objeto de producción, fabricación, elaboración o comercialización.

c) Cierre del establecimiento mercantil o industrial donde se desarrollare la actividad económica o del correspondiente dominio de la sociedad de la información.

d) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad vigente que fuera necesaria.

2. Las medidas previstas en el apartado anterior podrán ser adoptadas en el mismo acuerdo de iniciación del procedimiento o durante la instrucción del mismo por el órgano competentes para resolver. No obstante, en los casos de urgencia y para la protección provisional de los interese implicados, las referidas medidas también podrán ser adoptadas y ejecutadas por los servicios de inspección antes de la iniciación del procedimiento administrativo, debiendo ser ratificadas por el órgano competentes en el plazo de diez días hábiles, computados desde el día siguiente a aquel en que se hayan adoptado, cesando sus efectos si en dicho plazo no se produce la notificación de la ratificación.

3. Las medidas provisionales deben ser proporcionales al daño que se pretende evitar, debiendo mantenerse exclusivamente el tiempo necesario. En todo caso, podrán ser alzadas o modificadas durante la tramitación del procedimiento, de oficio o a instancia de parte, si no se confirman los indicios que las motivaron, se subsanan las deficiencias observadas o por cualquier otra causa desaparece el peligro que trataba de evitarse.

4. Las medidas provisionales se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento sancionador.

CAPÍTULO II

Infracciones

Artículo 49. *Concepto.*

1. Constituyen infracciones administrativas en esta materia las acciones u omisiones de los distintos sujetos responsables tipificadas en la presente Ley y en el resto de normativa general y sectorial aplicable en la Comunidad de Cantabria.

2. Las infracciones se califican en esta Ley como leves, graves y muy graves.

3. Como principio general, al responsable de dos o más infracciones se le impondrán todas las sanciones correspondientes. No obstante, en el caso de que un solo hecho sea constitutivo de dos o más infracciones, o cuando una de ellas sea medio para cometer la otra, la sanción o sanciones se impondrán en proporción a la gravedad de la conducta. Del mismo modo, tendrá la consideración de una sola infracción administrativa continuada la realización de una pluralidad de acciones u omisiones tipificadas en esta Ley que infrinjan un mismo mandato, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión.

4. Tendrá la consideración de infracción administrativa permanente la realización de una acción u omisión tipificada en la presente Ley cuyos efectos perjudiciales para el consumidor perduren en el tiempo transcurrido desde que aquélla se comete hasta el momento de ser conocidas por el órgano administrativo competente.

Artículo 50. *Tipificación de infracciones.*

Son infracciones administrativas en materia de defensa de los consumidores y usuarios las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley.

1. Infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de los consumidores:

a) El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.

b) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

c) El incumplimiento o transgresión de los requisitos previos que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones, circunstancias o conductas nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.

2. Infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios:

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

b) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes, productos y servicios susceptibles de consumo cuando su composición, calidad, cantidad, peso, tamaño u otros elementos relevantes no se ajusten a las disposiciones vigentes o difieran de las declaradas u ofertadas.

c) El incumplimiento de las disposiciones administrativas que prohíban elaborar, distribuir, suministrar o comercializar determinados productos, bienes o servicios, y la elaboración, distribución, suministro o comercialización de los que precisen autorización administrativa y no la posean, salvo que esté atribuido expresamente a otra autoridad.

3. Infracciones en materia de documentación, transacciones comerciales y precios:

a) El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o denominación de productos, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios, incluidas las relativas a la información previa a la contratación.

b) La no exhibición al público en lugar visible desde el exterior del horario comercial de la oficina o establecimiento.

c) No disponer de hojas de reclamaciones en modelo normalizado, no anunciar su existencia, así como negarse a facilitarlas a los consumidores que las soliciten.

d) La falta de transparencia y exposición pública y visible de los precios de los bienes o servicios ofertados o incumplimiento de las normas reguladoras en esta materia.

e) El cobro a los consumidores de precios superiores a los presupuestados o comunicados comercialmente, así como incrementar los precios de los repuestos al aplicarlos en las reparaciones.

f) La ausencia de entrega de un presupuesto previo cuando sea obligatorio o sea solicitado por el consumidor, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa aplicable.

g) La ausencia de entrega del resguardo de depósito de bienes a los consumidores cuando sea preceptivo o cuando aquellos lo soliciten, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos exigidos en la normativa aplicable.

h) No extender recibo justificante, factura, contrato o documento acreditativo de las transacciones comerciales realizadas en los términos previstos legalmente, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa aplicable.

i) La facturación de trabajos no realizados, o ejecutados sustituyendo piezas cuando las mismas no fueran necesarias, para conseguir un incremento del precio, o con instalación de piezas o accesorios de peor calidad que los indicados por el consumidor o usuario o que los presupuestados o cobrados, o realizar trabajos de reparación, instalación o similares cuando no hayan sido solicitados o autorizados por éste.

j) La negativa a aceptar el pago en efectivo como medio de pago dentro de los límites establecidos por la normativa tributaria y de prevención y lucha contra el fraude fiscal.

k) El incumplimiento de los deberes y prohibiciones impuestos por la Administración mediante órdenes o como medidas cautelares o provisionales dictadas con el fin de evitar la producción o continuación de riesgos o lesiones para los consumidores y usuarios, así como el incumplimiento de los compromisos adquiridos para poner fin a la infracción y corregir sus efectos.

l) Realizar prácticas comerciales desleales, por acción u omisión, que provoquen o puedan provocar a los consumidores y usuarios un comportamiento que de otra forma no hubiera tenido lugar, así como la realización de publicidad ilícita infringiendo lo establecido en las disposiciones aplicables.

m) La introducción o existencia de cláusulas abusivas en los contratos, así como la no remoción de sus efectos una vez declarado judicialmente su carácter abusivo o sancionado tal hecho en vía administrativa con carácter firme.

n) Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho del consumidor a través del

procedimiento pactado, la falta de previsión de éste o la falta de comunicación al usuario del procedimiento para darse de baja del servicio.

ñ) La negativa injustificada a vender un bien expuesto o un servicio públicamente ofertado, o la violación del derecho de los consumidores a decidir razonablemente la cantidad de bienes que desean adquirir o de servicios que desean recibir en un establecimiento, o la limitación del número de artículos que pueden ser adquiridos o el incumplimiento de las obligaciones sobre venta conjunta o la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas.

o) El incumplimiento de los deberes de información a los consumidores y usuarios acerca de las condiciones normales de utilización y conservación de los bienes o servicios, así como de la obligación legal de entregar las instrucciones de uso y conservación de los bienes adquiridos.

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

q) El incumplimiento de los deberes y obligaciones sobre servicio técnico de productos de naturaleza duradera, o sobre la existencia de repuestos previstos legalmente.

4. Infracciones en la contratación a distancia y fuera de establecimientos mercantiles:

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

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

c) El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de los contratos celebrados a distancia impone en materias no recogidas en la letra anterior.

5. Otras infracciones:

a) El incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente previstos en la normativa vigente.

b) La falta de contestación a la reclamación del consumidor o usuario en el plazo de diez hábiles, salvo que la complejidad del asunto justifique un plazo mayor, que no podrá exceder de un mes.

c) La obstrucción o negativa a suministrar información a los inspectores de consumo, o a facilitar las funciones de vigilancia, inspección o control.

d) La obstrucción o negativa a suministrar las condiciones generales de la contratación que establece la normativa vigente o cualquier otra información requerida por la Administración competente en el ejercicio de sus competencias.

e) El suministro de información inexacta o incompleta por empresarios profesionales a las autoridades competentes o a sus agentes.

f) La utilización del distintivo oficial de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, sin estar adherido o utilizar distintivos de arbitraje de consumo susceptibles de inducir a error al consumidor.

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

h) El incumplimiento de la obligación de afianzar o garantizar las cantidades entregadas a cuenta para los casos legalmente previstos.

i) Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la legislación en materia de defensa de los consumidores y usuarios o cualquier otra situación que induzca a engaño o confusión al mismo.

Artículo 50 bis. *Calificación de las infracciones.*

1. Las infracciones contrarias a la salud de los consumidores y usuarios recogidas en los apartados a), b) y c) del artículo 50.1 se calificarán de conformidad con lo previsto en el artículo 35 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad. Las mismas reglas, adaptando las referencias al bien jurídico protegido, se aplicarán respecto a las infracciones lesivas de la seguridad de los consumidores y usuarios.

2. Las infracciones previstas en esta ley tendrán la calificación de leves, salvo las señaladas en el apartado 3 y las especialidades previstas en los apartados 4 y 5 de este artículo.

3. En todo caso, serán calificadas como graves las siguientes infracciones:

a) La contemplada en el artículo 50.2.a).
b) Las descritas en el artículo 50.3.k), 50.3.m) y 50.3.p).
c) Las contempladas en el artículo 50.4.a) y 50.4.b).
d) Las señaladas en el artículo 50.5.c) cuando sea reiterada la obstrucción a la Inspección de Consumo y 50.5.h).
e) Asimismo, tendrán en todo caso la consideración de graves aquellas infracciones calificadas como leves en las que concurran alguna de las siguientes circunstancias:

1.ª Que las conductas infractoras se produzcan consciente o deliberadamente, o por falta de los controles y las precauciones exigibles en la actividad, el servicio o la instalación de que se trate.
2.ª Que menoscaben la habitabilidad de la vivienda.

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

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

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

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

a) Que se trate de una infracción continuada o de una práctica habitual.
b) Que la infracción comporte un riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores y usuarios, salvo que el riesgo forme parte del tipo infractor.

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

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 51. *Importe de las sanciones.*

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

a) Infracciones leves: entre 150 y 10.000 euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido.
b) Infracciones graves: entre 10.001 y 100.000 euros pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido.
c) Infracciones muy graves: ente 100.001 y 1.000.000 euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido.

No obstante, cuando la aplicación de los rangos indicados anteriormente conlleve la imposición de una sanción desproporcionada en relación con la capacidad económica del infractor se podrá utilizar el rango asignado a la calificación de un menor nivel de gravedad para el cálculo de la sanción.
2. Las anteriores cuantías de las multas se encontrarán a su vez divididas conforme al siguiente esquema:

a) Infracciones leves:

Grado mínimo, entre 150 y 3.500 euros.
Grado medio, entre 3.500,01 y 7.000 euros.
Grado máximo, entre 7.000,01 y 10.000 euros.

b) Infracciones graves:

Grado mínimo de 10.000,01 a 35.000 euros.
Grado medio de 35.000,01 a 70.000 euros.
Grado máximo de 70.000,01 a 100.000 euros.

c) Infracciones muy graves:

Grado mínimo, entre 100.000,01 y 350.000 euros.
Grado medio, entre 350.000,01 y 700.000 euros.
Grado máximo, entre 700.000,01 y 1.000.000 euros.

3. Para determinar, dentro de los mínimos y máximos establecidos, el importe de la multa correspondiente a cada infracción, se atenderá especialmente a la concurrencia de alguna de las circunstancias que no hubieran podido ser tenidas en cuenta para alterar la calificación de la infracción o que no se dieran con todos sus requisitos, además de la naturaleza de la infracción, el grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad, el carácter continuado de la infracción, el número de consumidores afectados, el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido, las sanciones impuestas por la misma infracción a su autor en otros Estados miembros en casos transfronterizos así como el volumen de negocio anual o cualquier otro indicador de su capacidad económica.
4. El beneficio ilícito se calculará, cuando no pueda ser determinado exactamente, con criterios estimativos e incluirá el aumento de ingresos y el ahorro de gastos que haya supuesto directa o indirectamente la infracción sin descontar multas, perjuicios de los

comisos o cierres, ni las cantidades que por cualquier concepto haya tenido que abonar el responsable a la Administración o a los consumidores y usuarios como consecuencia de la infracción.

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

6. Cuando se impongan sanciones con arreglo al artículo 21 del Reglamento (UE) 2017/2394, su importe máximo para infracciones muy graves, equivaldrá al 4 % del volumen de negocio anual del empresario en España o en los Estados miembros afectados por la infracción. En caso de no disponerse de esta información, se podrán imponer multas cuyo importe máximo equivaldrá a dos millones de euros.

7. El órgano competente para imponer la sanción podrá resolver la terminación del procedimiento sancionador cuando los presuntos infractores propongan compromisos que resuelvan los efectos sobre los consumidores y usuarios derivados de las conductas objeto del expediente y quede garantizado suficientemente el interés público. Los compromisos serán vinculantes y surtirán plenos efectos una vez incorporados a la resolución que ponga fin al procedimiento.

8. Cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, las resoluciones por las que se ponga fin al procedimiento sancionador en relación con infracciones que tengan la calificación de muy graves conforme a esta norma, así como aquellas que se dicten con arreglo al artículo 21 del Reglamento (UE) 2017/2394, serán de libre acceso y publicadas en la página web de la autoridad correspondiente, una vez sea notificada a los interesados. Dicha publicación se llevará a cabo tras resolver, en su caso, sobre los aspectos confidenciales de su contenido y previa disociación de los datos de carácter personal a los que se refiere el artículo 4.1 Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, salvo en lo que se refiere al nombre de los infractores.

Artículo 52. *Circunstancias agravantes y atenuantes.*

La cuantía de la sanción se graduará atendiendo a las circunstancias siguientes:

1. Son circunstancias agravantes:

a) La reiteración o reincidencia en la comisión de actos tipificados en esta Ley.

b) La comisión del hecho mediando dolo o negligencia grave.

c) La existencia de advertencias previas inatendidas de la autoridad o sus agentes.

d) Que la comisión del acto tenga como destinatario directo a alguno de los colectivos especialmente protegidos que se encuentran especificados en el artículo 4 de la presente Ley.

e) El incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que se disponen en la presente Ley para el mercado inmobiliario de nueva edificación.

2. Son circunstancias atenuantes:

a) La corrección diligente de las irregularidades constitutivas de la infracción, la colaboración activa para evitar o disminuir sus efectos o la observancia de otro comportamiento de resultado análogo.

b) Que los perjudicados hayan sido compensados satisfactoriamente por los perjuicios causados, siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existencia de indicios racionales de delito.

c) El sometimiento previo de los hechos al arbitraje de consumo o la adhesión al sistema arbitral de consumo por parte del infractor.

3. Son circunstancias mixtas, que podrán ser utilizadas, en su caso, para agravar o reducir la sanción:

a) El volumen de negocio en relación con los hechos objeto de la infracción y la capacidad económica de la empresa.

b) El número de consumidores afectados.

c) La duración del período de tiempo durante el cual se cometió la infracción.

d) La cuantía del beneficio obtenido.

4. Se entiende que existe reiteración cuando en el año anterior a la comisión de la nueva infracción en materia de defensa de consumidores y usuarios, el infractor hubiera sido sancionado de manera firme en vía administrativa por la comisión de otra infracción del mismo grupo. A estos efectos, los municipios que ejerzan la potestad sancionadora que les reconoce esta Ley, deberán comunicar a la Dirección General competente en materia de consumo las resoluciones firmes que, en su caso, hayan dictado.

5. Se entiende que existe reincidencia cuando en el año anterior a la comisión de la nueva infracción, el infractor hubiera sido sancionado de manera firme en vía administrativa por la comisión de la misma infracción. A estos efectos, los municipios que ejerzan la potestad sancionadora que les reconoce esta Ley, deberán comunicar a la Dirección General competente en materia de consumo las resoluciones firmes que, en su caso, hayan dictado.

6. Las circunstancias agravantes o atenuantes previstas en este artículo no se tendrán en cuenta cuando su concurrencia sea exigida en el tipo infractor.

7. Las sanciones habrán de imponerse de modo que la comisión de la infracción no resulte más beneficiosa para la persona infractora que el cumplimiento de las normas infringidas.

Artículo 53. *Graduación de las sanciones.*

Según las circunstancias que concurran se observarán las siguientes reglas para la imposición de las sanciones:

a) Si no concurren circunstancias modificativas de la responsabilidad o si concurren más atenuantes que agravantes, se concretará la multa dentro del grado mínimo correspondiente a la clasificación de la infracción.

b) Si concurre sólo una circunstancia agravante, la sanción se impondrá en su grado medio.

c) Si concurren varias circunstancias agravantes, la sanción se impondrá en su grado máximo.

d) Si concurren tanto circunstancias atenuantes como agravantes, el órgano sancionador las valorará conjuntamente, pudiendo imponer la sanción entre el mínimo y el máximo correspondiente a la calificación de la infracción por su gravedad.

Artículo 54. *Reducción de las sanciones.*

Cuando no concurra ningún riesgo para la salud, intoxicación, lesión o muerte o existencia de indicios racionales de delito, la multa impuesta podrá reducirse hasta en tres cuartas partes de su cuantía cuando el infractor, en el plazo de un mes desde la notificación de la resolución, reponga a su estado originario la situación alterada por la infracción o abone el importe total de los daños y perjuicios causados. Dichas circunstancias deberán ser acreditadas por el sancionado, de manera suficiente, con anterioridad a la resolución del correspondiente recurso administrativo interpuesto.

Artículo 55. *Sanciones accesorias.*

La Administración podrá acordar en relación con las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios previstas en esta norma las siguientes sanciones accesorias:

1. El comiso de las mercancías objeto de la infracción que sean propiedad del responsable, salvo que ya se hubiere adoptado definitivamente para preservar los intereses públicos o que, pudiendo resultar de lícito comercio tras las modificaciones que procedan, su valor, sumado a la multa, no guarde proporción con la gravedad de la infracción, en cuyo caso podrá no acordarse tal medida o acordarse sólo parcialmente en aras de la proporcionalidad. La resolución sancionadora que imponga esta sanción decidirá el destino

que, dentro de las previsiones que en su caso se encuentren establecidas en la normativa aplicable, deba dar la Administración competente a los productos decomisados. Todos los gastos que origine el comiso, incluidos los de transporte y destrucción, serán de cuenta del infractor.

2. La publicidad de las sanciones leves y graves impuestas, cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas naturales o jurídicas responsables y la índole y naturaleza de las infracciones, siempre que concurra riesgo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción.

3. El cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años en los casos de infracciones muy graves.

4. La exigencia al infractor de rectificación de los incumplimientos identificados en la resolución que ponga fin al procedimiento.

CAPÍTULO IV

Extinción de la responsabilidad

Artículo 56. *Prescripción de las infracciones.*

1. Las infracciones muy graves prescribirán a los cinco años, las graves a los tres años y las leves al año.

2. El plazo de prescripción de la infracción de la normativa de consumo no comenzará a computar hasta que esta se manifieste o exteriorice y, en el caso de infracciones continuadas, solo cuando finalice la acción infractora o el último acto con que la infracción se consume.

Artículo 57. *Interrupción del plazo de prescripción.*

1. Interrumpirán la prescripción las actuaciones judiciales en el ámbito penal sobre los mismos hechos o sobre otros hechos conexos cuya separación de los constitutivos de la infracción de la normativa de consumo sea jurídicamente imposible, de manera que la sentencia que pudiera recaer vinculara a la Administración actuante.

2. Igualmente interrumpirá la prescripción de las infracciones de la normativa de consumo la iniciación de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora por los mismos hechos, con conocimiento del interesado, sobre la base de normativa sectorial si, finalmente, apreciándose identidad de fundamento, procediese la aplicación preferente de la normativa de consumo. En estos supuestos, se reiniciará el cómputo del plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

3. Del mismo modo, también interrumpirá la prescripción la presentación de una solicitud de arbitraje de consumo hasta su definitiva resolución.

Artículo 58. *Prescripción de las sanciones.*

1. Las sanciones impuestas por la comisión de infracciones muy graves prescribirán a los cinco años, las impuestas por la comisión de infracciones graves a los tres años y las impuestas por infracciones leves, al año.

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

Interrumpirá la prescripción en estos supuestos la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable al infractor. En el caso de desestimación presunta del recurso de alzada o de reposición interpuesto contra la resolución por la que se imponga la sanción, el plazo de prescripción de la sanción comenzará a contarse desde el día siguiente a aquél en que finalice el plazo legalmente previsto para la resolución de dichos recursos.

CAPÍTULO V

Procedimiento

Artículo 59. *Procedimiento.*

1. La imposición de las sanciones previstas en la presente Ley requerirá la tramitación del correspondiente procedimiento sancionador en los términos previstos en la normativa estatal reguladora del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

2. Será competente para iniciar los procedimientos sancionadores el titular de la Dirección General competente en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

3. Se producirá la caducidad del procedimiento sancionador en caso de no haber recaído resolución transcurridos nueve meses desde su iniciación. La falta de impulso de alguno de los trámites seguidos en el procedimiento no producirá por sí misma su caducidad. Si se acuerda la acumulación en un único procedimiento de infracciones que hasta entonces se tramitaban separadamente, el plazo para dictar resolución se contará desde el acuerdo de iniciación del último de los procedimientos incoado.

Las actuaciones realizadas en el curso de un procedimiento caducado, así como los documentos y otros elementos de prueba obtenidos en dicho procedimiento, conservarán su validez y eficacia a efectos probatorios en otros procedimientos iniciados o que puedan iniciarse con posterioridad en relación con el mismo u otro responsable. En cualquier caso, podrá iniciarse un procedimiento sancionador en tanto no haya prescrito la infracción, con independencia del momento en que hubieran finalizado las diligencias preliminares dirigidas al esclarecimiento de los hechos o la caducidad de un procedimiento previo sobre los mismos hechos.

4. De forma complementaria a los supuestos recogidos en el artículo 22 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, el transcurso del plazo de nueve meses previsto para resolver el procedimiento se podrá suspender, mediante resolución motivada, cuando deba solicitarse a terceros la aportación de documentos y otros elementos de juicio necesarios o cuando se requiera la cooperación o coordinación con otras autoridades de consumo de otras comunidades autónomas o de la Unión Europea. A tales efectos, el tiempo de suspensión abarcará el tiempo que transcurra desde la remisión de la solicitud hasta la recepción de la información solicitada por el órgano competente para continuar el procedimiento.

CAPÍTULO VI

Multas coercitivas

Artículo 60. *Multas coercitivas.*

1. A fin de garantizar la ejecución de las de medidas preventivas previstas en los artículos 32 y 48, así como las resoluciones dictadas al amparo de esta Ley y demás disposiciones relativas a la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, la Dirección General de Consumo podrá imponer multas coercitivas reiteradas en el tiempo.

2. El órgano competente requerirá por escrito la adopción de las medidas provisionales o la ejecución de los actos o resoluciones de que se trate, apercibiendo al destinatario del plazo de que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa que le podrá se impuesta en caso de su inobservancia. El plazo deberá ser suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa acorde con la gravedad de la conducta y por un importe no inferior a 300 euros ni superior a 3.000 euros.

3. En el supuesto de que el obligado persista en el incumplimiento de lo ordenado, se podrán imponer multas coercitivas sucesivas, con un lapso de tiempo suficiente para cumplir lo ordenado.

4. Estas multas serán independientes de las que puedan imponerse en concepto de sanción y serán compatibles con las mismas.

Disposición adicional única. *Aplicación de normativa supletoria.*

En todo lo no previsto en la presente Ley será de aplicación el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para

la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias al mismo, así como toda aquella normativa que lo sustituya, complemente o desarrolle.

Disposición adicional segunda. *Instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción.*

(Derogada).

Disposición transitoria única. *Procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de la entrada en vigor de la presente Ley.*

1. La presente Ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor.
2. Lo previsto en el apartado anterior no será de aplicación a los procedimientos sancionadores en todo aquello que la presente Ley resulte más favorable a los presuntos infractores.

Disposición derogatoria única.

Queda derogada la Ley de Cantabria 6/1998, de 15 de mayo, de Estatuto del Consumidor y Usuario en Cantabria, junto con las demás normas de igual o inferior rango cuyas disposiciones se opongan a lo establecido en la presente Ley.

Disposición final primera. *Actualización de cuantías de las sanciones.*

Corresponde al Gobierno de Cantabria la revisión y actualización periódica de la cuantía de los límites sancionadores previstos en esta Ley, de acuerdo con las modificaciones que se vayan produciendo en la normativa estatal básica.

Disposición final segunda. *Habilitación normativa.*

Se habilita al Gobierno de Cantabria para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor a los dos meses de su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

Información relacionada

- Téngase en cuenta que al Gobierno de Cantabria, mediante norma publicada únicamente en el BOCT, le corresponde la revisión y actualización periódica de la cuantía de los límites sancionadores previstos en esta ley, de acuerdo con las modificaciones que se vayan produciendo en la normativa estatal básica, según establece su disposición final 1.

§ 98

Ley 1/2002, de 26 de febrero, del Comercio de Cantabria

Comunidad Autónoma de Cantabria
«BOCT» núm. 45, de 6 de marzo de 2002
«BOE» núm. 79, de 2 de abril de 2002
Última modificación: 29 de diciembre de 2017
Referencia: BOE-A-2002-6232

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA

Conózcase que el Parlamento de Cantabria ha aprobado y yo, en nombre de Su Majestad el Rey, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15.2.º del Estatuto de Autonomía para Cantabria, promulgo la siguiente Ley de Cantabria 1/2002, de 26 de febrero, del Comercio de Cantabria.

PREÁMBULO

El artículo 24.13 del Estatuto de Autonomía para Cantabria, reformado por la Ley Orgánica 11/1998, de 30 de diciembre, atribuye a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de comercio interior, sin perjuicio de la política general de precios, de la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y de la legislación sobre defensa de competencia. Estas competencias debe ejercerlas de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general y la política monetaria del Estado, en los términos de los artículos 38, 131 y en los párrafos 11.a y 13.a del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución Española.

Haciendo uso de esta competencia, el Gobierno de Cantabria aprobó el Decreto 12/2000, de 8 de marzo, de Ordenación del Comercio Minorista de la Comunidad Autónoma de Cantabria, el cual, como se desprende de su título, se limitaba a desarrollar la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, así como su complementaria Ley Orgánica 2/1996, de la misma fecha, teniendo en cuenta la casuística propia del sector comercial de Cantabria, aunque referido, exclusivamente, a aquellas cuestiones con una problemática que requerían una urgente regulación y con una naturaleza provisional «ante la certeza de la tramitación de la oportuna Ley de Comercio», según se indicaba en su exposición de motivos.

El siguiente paso en la regulación específica del comercio en Cantabria lo constituye la presente Ley, en cuya elaboración se han tenido en cuenta los principios generales que inspiran las referidas Leyes estatales, así como las normas liberalizadoras contenidas en el Real Decreto-ley 6/2000, de 23 de junio, de medidas urgentes de intensificación de la competencia en mercados de bienes y servicios, respetando sus preceptos básicos.

Ello no obstante, se ha pretendido atender las necesidades particulares que el comercio de Cantabria precisa en su regulación, para lo cual se ha tenido en cuenta, particularmente, la experiencia acumulada durante estos años en ejecución de la normativa estatal de comercio.

Consecuentemente, la estructura de la presente Ley coincide básicamente con la de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, y, de hecho, recoge literalmente diversos preceptos de la misma, técnica que ha parecido más conveniente para facilitar su comprensión.

La Ley consta de 82 artículos, seis títulos, tres disposiciones adicionales, tres transitorias, una derogatoria y tres finales.

Entrando en el análisis de dicha estructura, en el título I se enuncian los principios generales.

Entre estos principios generales, además de la definición de determinados conceptos básicos, se crea un Registro de Asociaciones de Comerciantes de Cantabria, con el cual se pretende institucionalizar una figura de gran importancia para el desarrollo del sector, como es la de la agrupación de empresarios del comercio.

Asimismo, se definen y regulan los grandes establecimientos comerciales y los establecimientos de descuento duro, estableciendo que, para su apertura, se deberá obtener una licencia comercial específica, e indicando, además, los criterios fundamentales que deberán tenerse en cuenta para la elaboración de una futura ley de estructuras comerciales, con cuya aprobación se dispondrá de un mapa comercial de Cantabria, en el que, definidas las zonas y subzonas de influencia, se delimitarán los eventuales espacios cuya dotación comercial pueda verse mejorada.

El título II de la Ley se refiere a la regulación de los horarios comerciales.

Su redacción, inevitablemente, es reflejo de la normativa básica estatal establecida en el Real Decreto-ley 6/2000, por el que se establece un escalonamiento en el número mínimo de domingos que los establecimientos comerciales podrán abrir al público y que llegará a ser de doce en el año 2004.

Por lo demás, la normativa en materia de horarios contemplada en la Ley mantiene los criterios ya establecidos en el Decreto 12/2000, de 8 de marzo.

El título III trata de las actividades de promoción de venta.

En esta materia, la experiencia adquirida en los últimos años ha permitido introducir cuestiones normativas propias con las que se pretende dar solución a la problemática existente en materia de promociones y rebajas.

Las ventas especiales se contemplan en el título IV.

Este tipo de ventas comprende la venta a distancia, la venta automática, la venta ambulante o no sedentaria, la venta en pública subasta, la venta ocasional y la venta domiciliaria, actividades comerciales que requieren una autorización administrativa específica para su ejercicio.

En la consideración de que, salvo las ventas a distancia, esta categoría de ventas tiene una repercusión estrictamente local en aplicación del principio de autonomía municipal, la Ley otorga la competencia para la concesión de las correspondientes autorizaciones a los Ayuntamientos de Cantabria, sin perjuicio de establecer unas directrices mínimas que deberán ser observadas por las Administraciones locales en la tramitación de los oportunos expedientes de autorización, destacando, particularmente, las que conciernen a la venta ambulante.

Precisamente este último tipo de actividad comercial ha sido objeto de un cuidadoso tratamiento en la Ley, guiado por el objetivo de dignificar y profesionalizar la venta realizada fuera de un establecimiento comercial permanente, actividad que, en determinadas zonas de Cantabria, viene a cubrir una necesidad de abastecimiento y que, por otro lado, puede complementar la oferta de los establecimientos permanentes compatibilizando los intereses legítimos de las distintas fórmulas comerciales en beneficio de una mayor atracción del comercio urbano.

El título V de la Ley regula la actividad comercial en régimen de franquicia, limitándose, prácticamente, a reproducir la normativa estatal en esta materia y estableciendo el procedimiento de inscripción en el correspondiente Registro.

Finalmente, el título VI trata del régimen de infracciones y sanciones, pudiéndose destacar, al respecto, que se ha establecido un sistema de graduación del importe de las sanciones que no sólo tendrá en cuenta la gravedad de la infracción cometida, sino también el tamaño económico de la empresa infractora.

En cuanto a las disposiciones transitorias, debe destacarse, en la primera, la mención a la futura ley de estructuras comerciales de Cantabria, la cual, como se ha dicho, determinará los parámetros concretos que permitirán decidir sobre la instalación de grandes establecimientos comerciales y establecimientos de descuento duro, estableciendo, en consecuencia, una moratoria en la tramitación de las correspondientes solicitudes hasta la entrada en vigor de dicha ley.

Asimismo, la disposición transitoria segunda establece una serie de plazos para que los Ayuntamientos adapten sus ordenanzas a la presente Ley.

Por último, la presente Ley se ha elaborado oído el Consejo Económico y Social de Cantabria y consultados los representantes del Sector Comercial.

TÍTULO I

Principios generales

CAPÍTULO ÚNICO

Conceptos básicos

Artículo 1. *Objeto.*

La presente Ley tiene por objeto la regulación del comercio interior en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Artículo 2. *Actividad comercial.*

1. A los efectos de esta Ley, se entiende por actividad comercial la que consiste en ofrecer en el mercado toda clase de bienes de uso y consumo.

2. La actividad comercial se ejerce bajo el principio de libertad de empresa y en el marco de la economía de mercado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 de la Constitución y en el resto de la legislación vigente.

3. Se considera que la actividad comercial tendrá carácter minorista cuando tenga como destinatario al consumidor final.

4. La actividad comercial se entenderá de carácter mayorista cuando tenga como destinatarios a otros empresarios que no sean consumidores finales.

5. En la oferta al público de mercancías de cualquier clase, únicamente podrá invocarse por el vendedor su condición de fabricante o mayorista cuando, en el primer caso, fabrique realmente los productos anunciados y, en el segundo, realice sus operaciones de venta fundamentalmente a comerciantes minoristas. En ambos casos, además, los precios ofertados deberán ser los mismos que apliquen a comerciantes, mayoristas o minoristas, según los casos.

6. Cuando la actividad comercial tenga un carácter limitado en el tiempo, deberá indicarse con claridad su duración.

Artículo 3. *Deber de colaboración.*

1. Los empresarios dedicados a la actividad comercial y sus representantes deberán atender y cumplir los requerimientos que la Administración competente y sus agentes les dirijan en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, así como suministrar cuanta información les sea requerida en relación con las mismas.

Igualmente, deberán facilitar esta información los órganos de las Administraciones públicas, empresas públicas, organismos oficiales, registros públicos y organizaciones empresariales y profesionales.

2. En el curso de la actuación inspectora, los funcionarios encargados de la inspección de comercio tendrán el carácter de autoridad y podrán acceder directamente a la documentación de las empresas que inspeccionen cuando lo consideren necesario para comprobar el cumplimiento de las prescripciones legales que regulen el ejercicio de la actividad comercial de que se trate, estando obligados a cumplir el deber de sigilo profesional.

Artículo 4. *Registro de Asociaciones de Comerciantes.*

1. Se crea el Registro de asociaciones de comerciantes de Cantabria, en el cual podrán inscribirse las asociaciones sin fines de lucro con domicilio social en Cantabria que agrupen empresas de comercio mayorista o minorista que desarrollen su actividad dentro del ámbito territorial de esta Comunidad Autónoma.

2. La inscripción en dicho Registro, así como en los que corresponda por su propia naturaleza jurídica, será condición imprescindible para que una asociación de comerciantes, según se define en el apartado anterior, pueda optar a una convocatoria de ayudas de la Administración de la Comunidad Autónoma.

3. El Registro de Asociaciones de Comerciantes de Cantabria tendrá carácter público, siendo la inscripción en el mismo voluntaria y gratuita.

Artículo 5. *Establecimiento comercial.*

1. Tendrán la consideración de establecimientos comerciales los locales y las construcciones o instalaciones de carácter fijo y permanente, cubiertos o sin cubrir, que estén en el exterior o interior de una edificación, con escaparates o sin ellos, destinados al ejercicio regular de actividades comerciales, independientemente de que se realice de forma continuada o en días o temporadas determinadas.

2. Los establecimientos comerciales podrán ser de carácter individual o colectivo. Tendrán la consideración de establecimientos de carácter colectivo los que estén integrados por un conjunto de establecimientos comerciales individuales integrados en un edificio o complejo de edificios, en los que, con independencia de que las respectivas actividades puedan ejercerse de forma empresarialmente independiente, concurra alguno de los siguientes elementos:

a) Acceso común desde la vía pública, de uso exclusivo o preferente de los establecimientos y de sus clientes.

b) Áreas de estacionamiento privadas comunes y contiguas a los diferentes establecimientos.

c) La gestión conjunta de servicios comunes para los clientes.

d) La realización de comunicaciones comerciales conjuntas.

Artículo 6. *Grandes Establecimientos Comerciales.*

1. Tendrán la consideración de Gran Establecimiento Comercial:

a) Los establecimientos comerciales individuales o colectivos que cuenten con una superficie útil de exposición y venta al público superior a dos mil quinientos metros cuadrados.

b) Los parques temáticos, en relación con sus actividades comerciales, cuando el conjunto de la superficie útil de exposición y venta al público supere los dos mil quinientos metros cuadrados o el quince por ciento de la superficie edificada total. Se entiende por actividad comercial del parque temático la de venta al por menor de productos directamente relacionados con su actividad principal dentro de su recinto.

2. La apertura de un gran establecimiento comercial en la Comunidad Autónoma de Cantabria deberá comunicarse a la Consejería competente en materia de comercio dentro de los tres meses siguientes al inicio de su actividad. Esta comunicación será también preceptiva en el supuesto de ampliación de un establecimiento comercial cuya superficie útil de exposición y venta al público supere, después de la ejecución de las obras, las dimensiones previstas en el apartado anterior.

Artículo 7. *Superficie útil de exposición y venta al público.*

1. Por superficie útil de exposición y venta al público se entiende toda aquella superficie donde se desarrollan actividades de promoción de ventas y de intercambio comercial.

2. En particular, se entienden incluidos entre los espacios definidos en el apartado anterior los siguientes:

a) Los mostradores, estanterías, vitrinas, góndolas, cámaras o murales, así como los probadores, destinados a la presentación de los artículos.

b) En los establecimientos comerciales que dispongan de secciones de venta asistida por dependiente, la zona ocupada por las personas vendedoras detrás del mostrador, aunque a la misma no tenga acceso el público

c) Las superficies de preparación, almacenamiento, reparación o elaboración de mercancías visibles por el público aunque no sean accesibles.

d) Los espacios de venta, ya sean exteriores e interiores.

e) Escaleras, pasillos y cualquier otro espacio destinado a la permanencia y tránsito de personas necesarios para el acceso a la presentación de los artículos.

f) La línea de las cajas registradoras, así como la zona entre éstas y la salida, siempre que en la misma se desarrolle alguna técnica de promoción comercial, directa o indirecta.

3. Se excluyen expresamente de la superficie útil de exposición y venta al público aquellas superficies destinadas a:

a) Las dependencias o instalaciones no accesibles al público en general, en las que no se desarrolle actividad comercial directa.

b) Las zonas de estacionamiento, siempre que en las mismas no se desarrolle actividad comercial alguna.

c) Las zonas destinadas permanentemente a la restauración y al desarrollo de actividades lúdicas.

Arts 8 a 11.

(Derogados).

Artículo 12. *Prohibición de ventas al por menor.*

1. No podrán ejercer el comercio al por menor, además de las personas físicas y jurídicas a quienes les esté específicamente prohibido, los empresarios individuales o sociales a quienes la normativa especial de la actividad que desarrollan les exija dedicarse exclusivamente a la misma.

2. Se prohíbe, expresamente, la exposición y venta de mercancías al comprador en los establecimientos de las entidades cuya actividad sea distinta a la comercial y, como consecuencia de la actividad que les es propia, tengan como finalidad principal la realización de préstamos, depósitos u operaciones de análoga naturaleza adheridas a la oferta comercial de la mercancía, de tal forma que una no se pudiera hacer efectiva sin la otra.

En todo caso, se presumirá la existencia de estas actuaciones en el supuesto de que el comprador pudiera realizar pedidos o adquirir mercancías en los establecimientos de aquéllas.

3. La infracción de lo dispuesto en el apartado anterior será sancionable con arreglo a lo establecido en la presente Ley, con independencia de las responsabilidades derivadas, en su caso, de la respectiva legislación especial y sin perjuicio de la improcedencia de que un mismo hecho sea objeto de una doble sanción administrativa.

4. Las ventas al público por las entidades cooperativas u otras formas jurídicas análogas, en los casos en que lo autoriza la legislación vigente en la materia, se realizarán de manera diferenciada respecto de las operaciones efectuadas con los socios, atendiendo al lugar de distribución, la identificación de los productos y otras condiciones de la transacción, sin que pueda producirse simultáneamente la oferta discriminada a los socios cooperadores y al público en general de los productos obtenidos por la entidad y de los artículos adquiridos a terceros.

Artículo 13. *Prohibición de la venta con pérdida.*

1. No se podrán ofertar ni realizar ventas al público con pérdida, fuera de los supuestos regulados en los capítulos III y IV del título III de la presente Ley, a menos que, quien las realice, tenga por objetivo alcanzar los precios de uno o varios competidores con capacidad para afectar, significativamente, a sus ventas, y lo comunique, al menos con una antelación de veinticuatro horas a la aplicación del precio correspondiente, a la Administración

competente en materia comercial o se trate de artículos perecederos en las fechas próximas a su inutilización. En todo caso, deberá respetarse lo dispuesto en la Ley sobre competencia desleal.

2. A los efectos señalados en el apartado anterior, se considerará que existe venta con pérdida cuando el precio aplicado a un producto sea inferior al de adquisición según factura, deducida la parte proporcional de los descuentos que figuren en la misma, o al de reposición si éste fuese inferior a aquél, o al coste efectivo de producción si el artículo hubiese sido fabricado por el propio comerciante, incrementados en las cuotas de los impuestos indirectos que graven la operación.

Las facturas extendidas a los comerciantes se entenderán aceptadas en todos sus términos y reconocidas por sus destinatarios cuando no hayan sido objeto de reparo en el plazo de los veinticinco días siguientes a su remisión. En el caso de que no sean conformes, se dispone, sobre el anterior, de un plazo adicional de diez días para su subsanación y nueva remisión de la correspondiente factura rectificada. A los efectos de lo dispuesto en este artículo, no se tendrán en cuenta las modificaciones contenidas en facturas rectificativas emitidas en fecha posterior a los plazos indicados.

3. No se computarán, a los efectos de la deducción en el precio a que se refiere el apartado anterior, las retribuciones o las bonificaciones de cualquier tipo que signifiquen compensación por servicios prestados.

4. En ningún caso, las ofertas conjuntas o los obsequios a los compradores podrán utilizarse para evitar la aplicación de lo dispuesto en el presente artículo.

5. Las facturas emitidas por los fabricantes y por los proveedores del comercio minorista en general por la entrega de las mercancías objeto de su comercio deben describir, explícitamente, todos los conceptos en cuya virtud se establezca el precio de adquisición de productos.

6. Cuando una misma factura se refiera a diferentes productos, se especificarán con claridad todos los descuentos que afecten a cada uno de ellos, si es que existen.

7. Cuando una misma factura se refiera a productos gravados con tipos fiscales impositivos distintos, deberán diferenciarse las partes de la operación sujetas a cada tipo.

8. Las bonificaciones, descuentos y conceptos análogos, sujetos al cumplimiento de condiciones futuras no podrán ser considerados como descuentos mientras no se cumplan aquellas condiciones a las que están sujetas, de acuerdo con lo establecido en los artículos 1.113 y 1.114 del Código Civil.

9. La autoridad competente podrá requerir simultánea e indistintamente, la presentación de la factura al proveedor y al comerciante.

10. Las obligaciones contenidas en el presente artículo serán exigibles tanto a los comerciantes minoristas como a los mayoristas y a cuantas entidades intermediarias se dediquen a centralizar compras por cuenta de estos comerciantes.

TÍTULO II

Horarios comerciales

CAPÍTULO ÚNICO

Regulación de horarios comerciales

Artículo 14. *Horarios de apertura y cierre.*

1. El horario global en que los establecimientos comerciales podrán abrir al público durante el conjunto de días laborables de la semana será, como máximo, de noventa horas.

2. El horario de apertura y cierre durante los días laborales de la semana será libremente decidido por cada comerciante, respetando siempre el límite máximo del horario global, y sin perjuicio de los derechos reconocidos a los trabajadores en la normativa laboral y en los convenios colectivos aplicables.

3. El número máximo de domingos y días festivos en que los comercios podrán permanecer abiertos al público será de diez.

4. El horario correspondiente a cada domingo o día festivo será determinado libremente por el comerciante.

5. La Consejería competente en materia de comercio determinará, anualmente, los domingos o festivos en que los comercios podrán realizar su actividad.

6. Para la determinación de los domingos y festivos de apertura se deberá atender de forma prioritaria al atractivo comercial de los días para los consumidores, de acuerdo con los siguientes criterios:

a. La apertura en al menos un día festivo cuando se produzca la coincidencia de dos o más días festivos continuados.

b. La apertura en los domingos y festivos correspondientes a los períodos de rebajas.

c. La apertura en los domingos y festivos de mayor afluencia turística en la Comunidad Autónoma.

d. La apertura en los domingos o festivos de la campaña de Navidad.

7. Todos los establecimientos comerciales deberán exponer, en lugar visible para el público, el calendario de días laborables y el horario de apertura y cierre.

Artículo 15. *Comercios con libertad de horarios.*

1. Tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público:

a) Los establecimientos dedicados principalmente a la venta de productos de panadería, pastelería y repostería, platos preparados, prensa, combustibles y carburantes, flores y plantas y productos culturales, entendiendo como tales los libros, soportes musicales, vídeos, obras de arte, antigüedades, sellos y recuerdos de artesanía popular.

b) Los establecimientos instalados en puntos fronterizos, en estaciones y medios de transporte terrestre, marítimo y aéreo y en zonas de gran afluencia turística.

c) Las denominadas tiendas de conveniencia, entendiendo por tales aquellas que, con una superficie útil para la exposición y venta al público útil no superior a 500 metros cuadrados, permanezcan abiertas al público al menos dieciocho horas al día y distribuyan su oferta, en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, discos, vídeos, juguetes, regalos y artículos varios.

d) Los establecimientos de venta de reducida dimensión distintos de los anteriores que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados, excluidos los pertenecientes a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña o mediana empresa según la legislación vigente.

2. La determinación de las zonas de gran afluencia turística, así como los períodos de la aplicación de libertad de apertura en las mismas, será establecida por la Consejería competente en materia de comercio, a petición del Ayuntamiento interesado el cual deberá aportar informes al respecto emitidos por la Cámara Oficial de Comercio a cuyo ámbito territorial corresponda, y por la Asociación o Asociaciones de Comerciantes con mayor implantación en el municipio, o acreditar que se han solicitado.

Se considerarán zonas de gran afluencia turística, aquellas áreas coincidentes con la totalidad del municipio o parte del mismo en las que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Existencia de una concentración suficiente, cuantitativa o cualitativamente, de plazas en alojamientos y establecimientos turísticos o bien en el número de segundas residencias respecto a las que constituyen residencia habitual.

b) Que haya sido declarado Patrimonio de la Humanidad o en el que se localice un bien inmueble de interés cultural integrado en el patrimonio histórico artístico.

c) Que limiten o constituyan áreas de influencia de zonas fronterizas.

d) Celebración de grandes eventos deportivos o culturales de carácter nacional o internacional.

e) Proximidad a áreas portuarias en las que operen cruceros turísticos y registren una afluencia significativa de visitantes.

f) Que constituyan áreas cuyo principal atractivo sea el turismo de compras.

g) Cuando concurran circunstancias especiales que así lo justifiquen.

3. Las oficinas de farmacia, así como los estancos, se regirán por su normativa específica, aplicándose en su defecto las disposiciones de esta Ley.

4. Cuanto se determina en el presente artículo sobre libertad de horarios será de aplicación sin perjuicio de lo dispuesto en la normativa laboral y en los convenios colectivos aplicables.

TÍTULO III

Actividades de promoción de ventas

CAPÍTULO I

Generalidades

Artículo 16. *Concepto.*

Las actividades de promoción de ventas que se realicen por los comerciantes en Cantabria únicamente podrán emplear las denominaciones de ventas en rebajas, ventas de saldos, ventas en liquidación, ventas con descuento o ventas con obsequio cuando se ajusten a la regulación respectivamente establecida en la presente Ley, quedando expresamente prohibida la utilización de las citadas denominaciones, u otras similares, para anunciar ventas que no respondan al correspondiente concepto legal.

Artículo 17. *Información.*

1. En los anuncios de las ventas a las que se refiere el artículo anterior deberá especificarse la duración y, en su caso, las reglas especiales aplicables a las mismas.

2. Cuando las actividades de promoción de ventas enumeradas no comprendan, al menos, la mitad de los artículos puestos a la venta, entendiéndose como artículo la unidad de producto individualmente comercializada, la práctica de promoción de que se trate no se podrá anunciar como una medida general, sino referida exclusivamente a los productos o grupos de productos a los que realmente afecte.

Artículo 18. *Constancia de la reducción de precios.*

1. Siempre que se oferten productos con reducción de precio, deberá figurar con claridad, en cada uno de ellos, el precio anterior junto con el precio reducido. En el supuesto de productos puestos a la venta por primera vez, no podrá hacerse ninguna referencia cuantitativa ni porcentual que sugiera algún tipo de descuento.

Se entenderá por precio anterior el que hubiese sido aplicado sobre artículos idénticos durante un período continuado de, al menos, treinta días en el curso de los seis meses precedentes.

2. No obstante lo señalado en el apartado precedente, cuando se trate de una reducción porcentual de un conjunto de productos puestos a la venta con anterioridad por el comerciante, bastará con el anuncio genérico de la misma, sin necesidad de que conste, individualmente, en cada producto ofertado.

Artículo 19. *Determinación de los artículos ofertados.*

En el caso de que se oferten productos a precio normal y a precio reducido, unos y otros deberán estar suficientemente separados, de forma que no puedan, razonablemente, confundirse, y distinguiendo, en su caso, la existencia de saldos, liquidaciones, descuentos u obsequios.

Artículo 20. *Promociones limitadas a determinados colectivos.*

Las normas que regulan las ventas recogidas en el presente título serán aplicables aun cuando estas actividades promocionales vayan dirigidas a un número restringido de personas, previamente seleccionadas.

Artículo 21. *Deber de comunicación.*

Los comerciantes deberán comunicar a la Consejería competente en materia de comercio, con una antelación mínima de quince días, las fechas durante las que vayan a realizar ventas en liquidación.

CAPÍTULO II

Venta en rebajas

Artículo 22. *Concepto.*

1. Se entiende que existe venta en rebajas cuando los productos objeto de la misma se ofertan, en el mismo establecimiento en el que se ejerce habitualmente la actividad comercial, a un precio inferior al fijado antes de dicha venta como consecuencia de la finalización de una temporada comercial.

2. No cabe calificar como venta en rebajas la de aquellos productos no puestos a la venta en condiciones de precio ordinario con anterioridad, así como la de los artículos deteriorados o adquiridos con objeto de ser vendidos a precio inferior al ordinario.

Artículo 23. *Temporada de rebajas.*

1. Las ventas en rebajas sólo podrán tener lugar como tales en dos temporadas anuales. La primera se iniciará a principios de cada año y la segunda en torno al período estival.

2. La duración de cada período de rebajas será como mínimo de una semana y como máximo de dos meses, de acuerdo con la decisión de cada comerciante y dentro de las fechas concretas que fijará, anualmente, la Consejería competente en materia de comercio.

3. En ningún caso, la fecha de inicio de un período de rebajas podrá coincidir con un domingo o festivo.

Artículo 24. *Productos rebajados.*

Los productos objeto de la venta en rebajas deberán haber estado incluidos con anterioridad, durante el plazo mínimo de un mes, en la oferta habitual de ventas y no podrán haber sido objeto de práctica de promoción alguna en el curso del mes que preceda a la fecha de inicio de la venta en rebajas.

Artículo 25. *Prohibición de simultanear las rebajas con otra actividad de promoción comercial.*

No podrá simultanearse, en un mismo establecimiento comercial y para el mismo tipo de productos, la venta en rebajas con cualquier otra actividad promocional de ventas regulada en el presente título.

CAPÍTULO III

Venta de saldos

Artículo 26. *Concepto.*

1. Se considera venta de saldos la de productos o artículos cuyo valor de mercado aparezca manifiestamente disminuido a causa del deterioro, desperfecto, desuso u obsolescencia.

2. No cabe calificar como venta de saldos la de aquellos productos cuya venta bajo tal régimen implique riesgo o engaño para el comprador, ni la de aquellos productos que no se vendan realmente por precio inferior al habitual.

3. Tampoco cabe calificar como venta de saldos aquella en que los artículos no pertenecieran al comerciante seis meses antes de la fecha de comienzo de este tipo de actividad comercial, excepción hecha de los establecimientos dedicados específica y exclusivamente al referido sistema de venta.

Artículo 27. *Deber de información.*

1. Las ventas de saldos deberán anunciarse necesariamente con esta denominación o con la de «venta de restos».

2. Cuando se trate de artículos deteriorados o defectuosos, deberá constar tal circunstancia de manera precisa y ostensible.

3. Los establecimientos dedicados específica y exclusivamente a la venta de saldos deberán indicarlo de forma que sea claramente visible desde el exterior del local.

CAPÍTULO IV

Venta en liquidación

Artículo 28. *Concepto.*

1. Se entiende por venta en liquidación la venta de carácter excepcional y de finalidad extintiva de determinadas existencias de artículos que, anunciada con esta denominación u otra equivalente, tiene lugar en ejecución de una decisión judicial o administrativa, o es llevada a cabo por el comerciante o por el adquirente por cualquier título del negocio de aquél en alguno de los casos siguientes:

a) Cesación total o parcial de la actividad de comercio. En el supuesto de cese parcial, tendrá que indicarse la clase de mercancías objeto de liquidación.

b) Cambio de ramo de comercio o modificación sustancial en la orientación del negocio.

c) Cambio de local o realización de obras de importancia en el mismo.

d) Cualquier supuesto de fuerza mayor que cause grave obstáculo al normal desarrollo de la actividad comercial.

2. No podrán ser objeto de este tipo de actividad comercial aquellos artículos que no formaran parte de las existencias del establecimiento, o aquellos que fueron adquiridos por el comerciante con objeto de incluirlos en la liquidación misma.

3. En todo caso, deberá cesar la venta en liquidación si desaparece la causa que la motivó o si se liquidan efectivamente los productos objeto de la misma.

4. Los anuncios de las ventas en liquidación deberán indicar la causa de ésta.

Artículo 29. *Duración y reiteración.*

1. La duración máxima de la venta en liquidación será de tres meses, salvo en el caso de cesación total de la actividad, que será de un año.

2. En el curso de los tres años siguientes a la finalización de una venta en liquidación, el vendedor no podrá ejercer el comercio en la misma localidad sobre productos similares a los que hubiesen sido objeto de liquidación por cualquiera de los motivos señalados en los párrafos a) y b) del apartado 1 del artículo anterior.

Tampoco podrá proceder a una nueva liquidación en el mismo establecimiento, excepto cuando esta última tenga lugar en ejecución de decisión judicial o administrativa, por cesación total de la actividad o por causa de fuerza mayor.

CAPÍTULO V

Venta con descuento

Artículo 30. *Concepto.*

1. A los efectos de esta Ley, se considera venta promocional con descuento la que consiste en ofrecer, mediante cualquier procedimiento publicitario, incluidos los anuncios expuestos en el propio establecimiento, una reducción sobre el precio aplicado con anterioridad por un comerciante sobre un determinado producto o grupo de productos.

2. Los artículos sobre los que se aplique descuento no podrán estar deteriorados o ser de peor calidad que los que se hubiesen comercializado con anterioridad.

Artículo 31. *Requisitos.*

La actividad promocional de venta con descuento se sujetará a las siguientes condiciones:

a) Su finalidad deberá consistir en potenciar la venta de determinados productos o en el relanzamiento de un establecimiento que haya sido objeto de una importante remodelación física reciente, lo que se deberá acreditar aportando el oportuno proyecto técnico.

b) **(Anulada)**

c) **(Derogada)**

d) Todo anuncio de venta con descuento deberá especificar su duración y, en su caso, las reglas especiales aplicables a la misma. Asimismo, deberá indicar los productos afectados, salvo cuando se desarrolle este tipo de promoción en un establecimiento remodelado y se encuentren incluidos en la misma, al menos, la mitad de los artículos puestos a la venta.

CAPÍTULO VI

Venta con obsequios

Artículo 32. *Concepto.*

1. Con la finalidad de promover las ventas, podrá ofertarse a los compradores otro producto o servicio gratuito o a precio especialmente reducido, ya sea en forma automática, o bien mediante la participación en un sorteo o concurso.

2. Cuando el incentivo consista en un sorteo, lo dispuesto en la presente Ley será aplicable sin perjuicio de lo establecido en la legislación sectorial correspondiente.

3. En todo caso, la comunicación a cualquier persona que haya resultado agraciada con un premio, deberá advertir inexcusablemente que éste no se encuentra condicionado a la adquisición de determinados productos o servicios.

Artículo 33. *Veracidad de la oferta.*

Se considera engañosa la oferta de productos con premio o regalo cuando el consumidor no reciba real y efectivamente lo que razonablemente cabría esperar de acuerdo con la oferta realizada.

Artículo 34. *Entrega de los obsequios.*

1. Los bienes o servicios en que consistan los obsequios o incentivos promocionales deberán entregarse a los compradores en el plazo máximo de tres meses, a contar desde el momento en que el comprador reúna los requisitos exigidos. Cuando el ofrecimiento se haya hecho en los envases de los correspondientes artículos, el derecho a obtener la prima ofrecida podrá ejercerse, como mínimo, durante los tres meses siguientes a la fecha de caducidad de la promoción.

2. En el caso de que los obsequios ofrecidos formen parte de un conjunto o colección, la empresa responsable de la oferta estará obligada a canjear cualquiera de aquéllos por otro distinto, a no ser que en la oferta pública del incentivo se haya establecido otro procedimiento para obtener las diferentes piezas de la colección.

TÍTULO IV

Ventas especiales

CAPÍTULO I

Generalidades

Artículo 35. *Concepto.*

1. A los efectos de la presente Ley, se consideran ventas especiales las ventas a distancia, las ventas ambulantes o no sedentarias, las ventas automáticas, las ventas en pública subasta, las ventas fuera del establecimiento mercantil reguladas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, las ventas ocasionales y las ventas domiciliarias.

2. Las ventas de bienes muebles a plazos se regirán por su normativa específica.

Artículo 36. *Registro de Ventas Especiales.*

1. Se crea el Registro de Ventas Especiales de Cantabria adscrito a la Consejería competente en materia de comercio, con carácter público y naturaleza administrativa.

2. En el Registro de Ventas Especiales se inscribirán los comerciantes que ejerzan las actividades de venta ambulante o no sedentaria, las ventas automáticas y las ventas a distancia, de conformidad con lo previsto en la presente Ley.

3. La autorización para el ejercicio de las ventas ambulantes corresponderá al Ayuntamiento en cuyo término municipal se realice la actividad. Dicho Ayuntamiento deberá comunicar, en el plazo de tres meses, a la Consejería competente en materia de comercio, el acuerdo de concesión para la correspondiente inscripción en el Registro.

CAPÍTULO II

Venta a distancia

Artículo 37. *Ventas a distancia.*

1. Se consideran ventas a distancia las celebradas sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor, siempre que su oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el vendedor.

2. Las empresas de ventas a distancia que tengan su domicilio social en Cantabria, con independencia de que las propuestas de contratación se difundan fuera de su ámbito territorial, deberán comunicar el inicio de su actividad en el plazo de tres meses al Registro de ventas especiales.

Artículo 38. *Régimen jurídico de las ventas a distancia.*

El ejercicio de las ventas a distancia en la Comunidad Autónoma de Cantabria se someterá al régimen jurídico previsto en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, y en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Artículo 39. *Contenido de las propuestas.*

(Derogado)

Artículo 40. *Necesidad de consentimiento expreso.*

(Derogado)

Artículo 41. *Prohibición de envíos no solicitados.*

(Derogado)

Artículo 42. *Plazo de ejecución y pago.*

(Derogado)

Artículo 43. *Derecho de desistimiento.*

(Derogado)

Artículo 44. *Excepciones al derecho de desistimiento.*

(Derogado)

Artículo 45. *Pago mediante tarjeta.*

(Derogado)

Artículo 46. *Información.*

(Derogado)

Artículo 47. *Irrenunciabilidad de los derechos.*

(Derogado)

CAPÍTULO III

Venta automática

Artículo 48. *Concepto.*

1. Es venta automática la forma de distribución detallista en la cual se pone a disposición del consumidor el producto o servicio para que éste lo adquiera mediante el accionamiento de cualquier tipo de mecanismo y previo pago de su importe.

2. Todas las máquinas para la venta automática habrán de cumplir la normativa vigente en materia de homologación.

3. No podrán comercializarse productos que no estén envasados y etiquetados conforme a la normativa vigente.

4. Las empresas dedicadas a la venta automática que tengan su domicilio social en Cantabria, con independencia de que sus productos se comercialicen fuera de su ámbito territorial, deberán comunicar el inicio de su actividad en el plazo de tres meses al Registro de ventas especiales.

Artículo 49. *Advertencias obligatorias.*

En todas las máquinas de venta deberá figurar con claridad cuál es el producto que expenden, su precio, tipo de monedas y sistemas de pago que admiten, instrucciones para la obtención del producto deseado, identidad del oferente, dirección y teléfono donde se atenderán las reclamaciones, así como referencia a los datos de homologación del aparato según modelo de máquina y del número de inscripción en el correspondiente Registro público.

De igual modo, cuando fuera necesario de conformidad con la normativa sectorial, la referencia a las autorizaciones concedidas.

Artículo 50. *Recuperación del importe.*

Todas las máquinas de venta deberán permitir la recuperación automática del importe introducido en el caso de no facilitarse el artículo solicitado.

Artículo 51. *Responsabilidad.*

En el caso de que las máquinas de venta estén instaladas en un local destinado al desarrollo de una empresa o actividad privada, los titulares de la misma responderán

solidariamente con el de la propia máquina frente al comprador del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la venta automática.

CAPÍTULO IV

Venta ambulante o no sedentaria

Artículo 52. *Concepto y autorización.*

1. Se considera venta ambulante o no sedentaria la realizada por comerciantes fuera de un establecimiento comercial permanente de forma habitual, ocasional, periódica o continuada, en los perímetros o lugares debidamente autorizados en instalaciones comerciales desmontables o transportables, incluyendo los camiones-tienda.

2. La concesión de autorización para el ejercicio de la venta ambulante corresponderá a los Ayuntamientos. La autorización se justifica por la ocupación de suelo público habilitado para el ejercicio de este tipo de ventas.

3. La concesión de la autorización podrá contemplar las siguientes modalidades:

a) Mercados ubicados en lugares o espacios determinados y de periodicidad fija.

b) Mercados ocasionales instalados con motivo de ferias, fiestas o acontecimientos populares.

c) Venta realizada en camiones-tienda.

d) Puestos instalados en la vía pública en circunstancias y condiciones precisas.

e) Venta en establecimientos multiusos y espacios públicos.

Artículo 53. *Ordenanzas municipales.*

1. Las ordenanzas municipales de venta ambulante deberán determinar, como mínimo, el procedimiento para la selección entre los posibles candidatos que habrá de garantizar la transparencia y la imparcialidad y, en concreto, la publicidad adecuada del inicio, desarrollo y fin del proceso.

2. Del mismo modo, las ordenanzas municipales de venta ambulante deberán determinar:

a) Lugares y períodos en los que puede desarrollarse la venta ambulante.

b) Modalidades de venta ambulante admitidas, teniendo en cuenta las características de cada municipio.

c) Requisitos para el ejercicio de la venta ambulante.

d) Régimen de autorizaciones.

e) Número total de puestos o autorizaciones.

f) Productos que podrán ser ofrecidos a la venta.

g) Tasa a pagar por la concesión de la autorización.

h) Régimen interno de funcionamiento del mercadillo, en su caso.

i) Previsión del régimen sancionador.

j) Relación de derechos y deberes de los comerciantes ambulantes.

Artículo 54. *Autorizaciones.*

1. Para la concesión de la autorización para el ejercicio de la venta ambulante, se exigirá que el peticionario acredite:

a) Declaración de alta en el Censo de Obligados Tributarios y en el régimen de Seguridad Social que corresponda, estando al corriente en el pago de sus obligaciones tributarias y frente a la Seguridad Social.

b) Cumplir los requisitos de las reglamentaciones de cada tipo de productos.

c) Estar en posesión del carné de manipulador de alimentos, en su caso.

d) Satisfacer las tasas y tributos fijados en la ordenanza.

e) Disponer de los permisos de residencia y trabajo que en cada caso sean exigibles, si se trata de extranjeros.

2. Las autorizaciones se concederán en condiciones no discriminatorias, pero deberá preferirse a aquellos comerciantes que tengan concertado un seguro de responsabilidad civil por los daños que puedan causar con sus productos. Si la Ordenanza prevé una reserva de puestos, deberá utilizar para ello criterios objetivos.

3. Las autorizaciones tendrán una duración máxima de cinco años con el fin de permitir la amortización de las inversiones y una remuneración equitativa de los capitales invertidos, prorrogables expresamente por idénticos períodos. Las autorizaciones podrán ser revocadas por incumplimiento de las condiciones a las que se encuentren sometidas.

4. La titularidad de las autorizaciones se ajustará a las siguientes condiciones:

a) Las autorizaciones podrán concederse tanto a personas físicas como a sociedades, y serán transmisibles, salvo disposición en contrario de la correspondiente ordenanza municipal.

b) En el caso de que el titular sea una persona física, podrán desarrollar la venta, además del propio titular, sus familiares o dependientes dados de alta en el correspondiente régimen de Seguridad Social.

c) No obstante lo señalado en el párrafo a), en el supuesto de fallecimiento de la persona física titular de la autorización, siempre podrá sucederle en la titularidad el heredero que se designe.

d) En el supuesto de que la autorización sea concedida a una sociedad, ésta deberá indicar al Ayuntamiento el nombre de la persona, socio o dependiente que desarrollará la actividad, quien deberá estar dada de alta en el régimen de la Seguridad Social que corresponda.

e) A los efectos de lo establecido en el párrafo a), se considerará que se ha transferido la autorización cuando se incorporen a la sociedad nuevos socios cuya participación supere un tercio del capital. Se exceptúa de lo establecido en este párrafo a las sociedades cooperativas y a los supuestos de incorporación de nuevos socios por transmisión ?mortis causa?.

5. En la autorización deberá especificarse el ámbito territorial de validez, los productos autorizados y las fechas en que se podrá llevar a cabo la actividad comercial.

6. Los Ayuntamientos remitirán, dentro del primer trimestre de cada año natural, a la Consejería competente en materia de comercio, una relación actualizada de los comerciantes a quienes se haya otorgado la autorización correspondiente.

Artículo 55. *Lugares de venta.*

1. La delimitación por los Ayuntamientos de aquellos lugares donde pueda ejercerse la venta ambulante requerirá audiencia previa de la Cámara de Comercio correspondiente.

2. Los Ayuntamientos cuidarán de que los lugares destinados al ejercicio de la venta ambulante se encuentren en las debidas condiciones de limpieza y salubridad y de que cuenten con una adecuada dotación de infraestructuras.

Artículo 56. *Productos objeto de venta.*

1. Sólo podrá autorizarse la venta de productos alimenticios cuando se cumplan las condiciones higiénico-sanitarias que establezca la legislación sectorial sobre la materia para cada tipo de producto.

2. No se podrán vender alimentos o productos alimenticios no envasados por quien carezca del carné de manipulador de alimentos.

Artículo 57. *Información.*

1. Quienes ejerzan el comercio ambulante deberán tener expuestos, de forma fácilmente visible para el público, sus datos personales y el documento en el que conste la correspondiente autorización municipal, así como una dirección para la recepción de las posibles reclamaciones.

2. La identificación del comerciante deberá igualmente figurar en la factura o en el comprobante de la venta que habrá de entregarse al comprador.

CAPÍTULO V

Venta en pública subasta

Artículo 58. *Concepto.*

1. La celebración de una pública subasta consiste en ofertar, pública e irrevocablemente, la venta de un bien a favor de quien ofrezca, mediante el sistema de pujas y dentro del plazo concedido al efecto, el precio más alto por encima de un mínimo, ya se fije éste inicialmente o mediante ofertas descendentes realizadas en el curso del propio acto.

2. La regulación de las ventas en pública subasta contenida en la presente Ley se aplicará tanto a las efectuadas por empresas que se dediquen habitualmente a esta actividad, como a aquellas que la realicen ocasionalmente, quedando excluidas las subastas de títulos-valores, las subastas judiciales o administrativas, así como las que se lleven a cabo en lonjas, puertos y lugares similares, que se regirán por su normativa específica.

Artículo 59. *Contrato de subasta.*

1. En el supuesto de que los bienes a subastar no pertenezcan a la empresa que desarrolla esta actividad, las relaciones con el propietario de los mismos se ajustarán a lo estipulado entre las partes de acuerdo con la normativa general sobre contratación.

2. En defecto de pacto expreso, se entenderá que todos los gastos de la subasta, incluidos los de custodia y, en su caso, tasación, corresponden a la empresa de subastas, sin que el propietario deba entregar por este concepto remuneración adicional alguna, fuera del precio o gratificación establecido.

También corresponderá a la referida empresa, salvo estipulación en contrario, la obligación de custodia y exposición de los bienes y, en su caso, los de inclusión en el catálogo.

3. La empresa subastadora deberá comprobar, en su caso, el cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación para la protección del tesoro artístico, histórico y bibliográfico.

4. El encargo de subasta deberá documentarse por escrito, en el que se identificarán las partes, el objeto y condiciones de la venta, así como la retribución de la empresa subastadora.

Artículo 60. *Oferta de venta en subasta.*

1. La oferta de venta en subasta deberá contener una descripción veraz de los objetos que salen a la misma, con identificación de si sus calidades son ciertas o, simplemente, supuestas o adveradas por determinado experto.

2. En especial, cuando, en salas especializadas en objetos de arte o de valor, se oferte la venta en subasta de una imitación o de un artículo que, aunque aparentemente precioso, no lo sea en realidad, deberá hacerse constar, expresamente, esta circunstancia tanto en los anuncios como en las invitaciones a las pujas.

Cuando se oferte la venta en subasta de un objeto acompañado del nombre o de las iniciales de un determinado autor o precisando que aparece firmado por el mismo, se considerará que se vende como original de dicho autor, a menos que consten con claridad las oportunas advertencias.

3. Lo dispuesto en el apartado 2 del presente artículo será también de aplicación a las ventas de objetos preciosos o artísticos que se oferten al público en forma distinta a la subasta.

Artículo 61. *Relaciones entre la empresa subastadora y los licitadores.*

1. Únicamente podrá exigirse la constitución de fianza a los licitadores cuando expresamente se haya consignado esta condición en los anuncios de la subasta.

En ningún caso, el importe de las fianzas podrá ser superior al 5 por 100 del precio de salida de los bienes en cuya licitación se quiera participar.

2. La fianza constituida por los licitadores a quienes no hubiese sido adjudicado el remate les deberá ser reintegrada dentro del plazo máximo de tres días, a contar desde la finalización del acto.

3. En el caso de que el rematante no satisficiere el precio en las condiciones en que se hizo la adjudicación, perderá la fianza constituida que, en defecto de pacto, corresponderá al titular del bien subastado, una vez deducido el premio o comisión atribuible a la empresa subastadora, sin perjuicio del derecho del vendedor a exigir el cumplimiento del contrato.

Artículo 62. *Documentación.*

1. Adjudicado un bien, se consignará inmediatamente por escrito, procediéndose a la entrega del mismo una vez satisfecho el precio del remate o la parte del mismo determinada en los correspondientes anuncios.

2. Las ventas en pública subasta deberán, necesariamente, formalizarse mediante documento público o privado que, en su caso, podrá ser otorgado por la empresa subastadora como mandataria del propietario del bien subastado.

Artículo 63. *Efectos de la venta en subasta.*

1. La adquisición de bienes muebles mediante una venta en pública subasta de acuerdo con lo previsto en la presente Ley determinará la irreivindicabilidad de los mismos en la forma establecida en el artículo 85 del Código de Comercio.

2. La empresa subastadora responderá solidariamente con el titular del bien subastado por los vicios o defectos ocultos de la cosa vendida cuando hubiese incumplido las obligaciones de información que le impone el artículo 60 de la presente Ley.

Artículo 64. *Autorización.*

(Derogado)

CAPÍTULO VI

Venta ocasional

Artículo 65. *Concepto y requisitos.*

1. Se denomina venta ocasional a aquella que consista en la oferta de bienes en establecimientos o centros, públicos o privados, que no tengan carácter comercial permanente para esta actividad, por un período de tiempo limitado y que no se trate de otra modalidad de venta expresamente regulada en la presente Ley.

2. Cuando la venta ocasional suponga la entrega inmediata del producto comercializado, deberá indicarse al comprador la existencia de un plazo, de al menos siete días, durante el cual podrá ejercer el derecho de desistimiento, para lo que se le facilitará una dirección, en la cual pueda efectuar la correspondiente devolución o, en su caso, reclamación.

3. Si la entrega del producto se difiere en el tiempo será de aplicación a la venta ocasional lo dispuesto en los artículos 39 y siguientes del capítulo II del presente título.

CAPÍTULO VII

Venta domiciliaria

Artículo 66. *Concepto.*

1. Se consideran ventas domiciliarias, a los efectos de esta Ley, las realizadas profesionalmente mediante la visita del vendedor, o de sus empleados o agentes, al domicilio de los posibles compradores, tanto si se produce la entrega de la cosa vendida en el mismo momento o no.

2. Tendrá, igualmente, la consideración de venta domiciliaria la llamada «venta en reunión», a la que asista un grupo de personas y se celebre en el domicilio de una de ellas.

3. No se considerará venta a domicilio la venta por correspondencia ni las entregas a domicilio de mercancías adquiridas por cualquier otro tipo de venta.

Artículo 67. *Requisitos.*

1. **(Derogado)**

2. Las empresas de venta a domicilio deberán tener a disposición de la autoridad administrativa una relación actualizada del personal que intervenga en este tipo de venta.

3. Se deberá cumplir con la normativa reguladora del producto que se vende, no pudiendo ser objeto de venta domiciliaria aquellos cuya regulación prohíba este tipo de ventas, especialmente los alimenticios y los que, por la forma de presentación u otras circunstancias, no cumplan con las normas técnico-sanitarias o de seguridad.

Artículo 68. *Información.*

1. La publicidad de la oferta que deberá ser entregada al consumidor incluirá, al menos, los siguientes extremos:

a) Identificación y domicilio de la empresa.

b) Datos esenciales del producto, de forma que permitan su identificación inequívoca en el mercado.

c) Precio, forma y condiciones de pago, gastos y plazos de envío.

2. En todos los supuestos de venta domiciliaria, el vendedor está obligado a poner en conocimiento del consumidor, por escrito, el derecho que le asiste de disponer de un período, de al menos siete días, durante el cual podrá decidir la devolución del producto de que se trate y a recibir las cantidades que haya entregado, salvo que se trate de productos perecederos.

TÍTULO V

De la actividad comercial en régimen de franquicia

CAPÍTULO ÚNICO

De la actividad comercial en régimen de franquicia

Artículo 69. *Regulación del régimen de franquicia.*

1. La actividad comercial en régimen de franquicia es la que se lleva a efecto en virtud de un acuerdo o contrato por el que una empresa, denominada franquiciadora, cede a otra, denominada franquiciada, el derecho a la explotación de un sistema propio de comercialización de productos o servicios.

2. Las empresas que, teniendo su domicilio en Cantabria, realicen, con el carácter de franquiciadoras, la actividad comercial de franquicia, tal como se define en el apartado anterior, deberán comunicarlo en el plazo de tres meses a la Consejería competente en materia de comercio a los efectos de su inscripción en el correspondiente Registro.

3. Con una antelación mínima de veinte días a la firma de cualquier contrato o precontrato de franquicia o entrega por parte del futuro franquiciado al franquiciador de cualquier pago, el franquiciador deberá haber entregado al futuro franquiciado por escrito la información necesaria para que pueda decidir libremente y con conocimiento de causa su incorporación a la red de franquicia y, en especial, los datos principales de identificación del franquiciador, descripción del sector de actividad del negocio objeto de franquicia, contenido y características de la franquicia y de su explotación, estructura y extensión de la red y elementos esenciales del acuerdo de franquicia.

TÍTULO VI

Infracciones y sanciones

CAPÍTULO I

Infracciones

Artículo 70. *Clases de infracciones.*

1. Sin perjuicio de las responsabilidades que de otro orden pudieran derivarse, constituyen infracciones administrativas en materia de ordenación del comercio las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley, las cuales serán objeto de sanciones administrativas, previa la instrucción del correspondiente expediente sancionador, iniciado de oficio o por reclamación o denuncia.

2. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 71. *Responsabilidad.*

La responsabilidad administrativa por las infracciones tipificadas en la presente Ley corresponderá a las personas físicas o jurídicas titulares de la empresa y actividades comerciales de que se trate.

Artículo 72. *Infracciones leves.*

Tendrán la consideración de infracciones leves:

a) No exhibir la necesaria autorización, homologación o comunicación en la forma legal o reglamentariamente establecida.

b) El incumplimiento de la obligación de informar al público sobre los días y horas de apertura y cierre de los establecimiento comerciales, o no hacerlo en lugar visible del mismo.

c) El incumplimiento de las normas sobre indicación de precios.

d) El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 34 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, acerca de las ofertas de venta conjunta.

e) No realizar a la Administración las comunicaciones o notificaciones exigidas por la normativa vigente.

f) En general, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Ley que no sean objeto de sanción específica.

Artículo 73. *Infracciones graves.*

Tendrán la consideración de infracciones graves:

a) Ejercer una actividad comercial sin previa autorización o sin haber realizado la comunicación al Registro de Ventas especiales o de franquiciadores cuando la misma fuera preceptiva y corriera a cargo del interesado y no estuviera tipificada como falta muy grave.

b) Exigir precios superiores a aquellos que hubiesen sido objeto de fijación administrativa.

c) Realizar ventas con pérdida, con excepción de las autorizadas en esta Ley, e incumplir las normas sobre facturas que recoge en su artículo 13.

d) La apertura del establecimiento comercial en domingo o día festivo no autorizado para la realización de actividades comerciales, de aquellos no excepcionados en el artículo 15 de esta Ley.

e) La realización de actividades comerciales en horario superior al máximo autorizado.

f) El incumplimiento de los plazos máximos de pago que contempla el apartado 3 del artículo 17 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, así como la falta de entrega por los comerciantes a sus proveedores de un documento que lleve aparejada ejecución cambiaria, y la falta de entrega de un efecto endosable a la orden en los supuestos y plazos contemplados en el apartado 4 del mismo artículo 17.

g) La venta bajo el anuncio o la denominación de «ventas con obsequio», «ventas en rebaja», «ventas en liquidación», «ventas de saldos», o «ventas con descuento», así como

la realización de estas actividades, con inobservancia de las características legales definidoras de las mismas.

h) El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 25 de la presente Ley en cuanto a la prohibición de simultanear la venta en rebajas con otras ventas promocionales.

i) La venta de artículos defectuosos, salvo en la venta de saldos.

j) La venta en rebajas, en liquidación o con descuento de artículos adquiridos expresamente con tal finalidad.

k) El falseamiento, en las ventas promocionales, de la publicidad de su oferta.

l) El incumplimiento del régimen establecido sobre entrega y canje de los obsequios promocionales.

m) Modificar durante el período de duración de la oferta de ventas con obsequio el precio o la calidad del producto.

n) La oferta de operaciones comerciales en pirámide en la forma prohibida en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

ñ) Anunciar ventas como directas de fabricante o mayorista con incumplimiento de lo establecido al respecto en el apartado 5 del artículo 2 de esta Ley.

o) El incumplimiento de lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 12 de la presente Ley, en cuanto a la venta por cooperativas.

p) La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades o sus agentes y funcionarios de la Administración comercial en el ejercicio de sus funciones de comprobación y el suministro de información inexacta o incompleta.

q) Acaparar o retirar injustificadamente productos destinados directa o indirectamente a la venta.

r) Incumplir las disposiciones administrativas relativas a la prohibición de comercializar o distribuir determinados productos.

s) La reincidencia en la comisión de infracciones leves.

t) El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la presente Ley en cuanto a la recuperación del importe en la venta en máquinas automáticas.

Artículo 74. *Infracciones muy graves.*

Tendrán la consideración de infracciones muy graves:

a) El ejercicio de actividades comerciales en Grandes Establecimientos Comerciales sin la autorización correspondiente o con incumplimiento grave de las condiciones tenidas en cuenta para la autorización.

b) La negativa o resistencia a suministrar datos o facilitar la información requerida por las autoridades y sus agentes en el ejercicio de sus funciones de inspección, cuando se efectúe acompañada de violencia física o verbal o cualquier otra forma de presión.

c) Las que, habiéndose calificado de graves, hayan supuesto una facturación, afectada por la infracción, superior a un millón (1.000.000) de euros.

d) La reincidencia en la comisión de infracciones graves.

Artículo 75. *Reincidencia.*

1. Se entenderá que existe reincidencia por la comisión, en el término de un año, de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

2. No obstante lo señalado en el apartado anterior, para calificar una infracción como muy grave sólo se atenderá a la reincidencia en infracciones graves y la reincidencia en infracciones leves sólo determinará que una infracción de este tipo sea calificada como grave cuando se incurra en el cuarto supuesto sancionable.

Artículo 76. *Prescripción de infracciones.*

Las infracciones reguladas en la presente Ley prescribirán a los tres años las calificadas de muy graves, a los dos años las calificadas de graves y a los seis meses las calificadas de leves.

Estos plazos se contarán a partir de la realización del acto sancionable o de la terminación del período de comisión si se trata de infracciones continuadas.

CAPÍTULO II

Sanciones

Artículo 77. *Graduación.*

1. Cada una de las infracciones clasificadas en leves, graves o muy graves se graduarán en mínimas, medias y máximas, en función del número de trabajadores o del volumen de facturación anual de la empresa infractora, con arreglo a la siguiente escala:

a) Grado mínimo: empresas de hasta cinco trabajadores o con una facturación de hasta trescientos mil (300.000) euros.
b) Grado medio: empresas de seis a cincuenta trabajadores o con una facturación desde trescientos mil euros y un céntimo (300.000,01) hasta tres millones (3.000.000) de euros.
c) Grado máximo: empresas de más de cincuenta trabajadores o con una facturación superior a tres millones (3.000.000) de euros.

Para la aplicación de la escala se tendrá en cuenta la plantilla o la facturación total de la empresa o grupo de empresas titular del establecimiento donde se haya cometido la infracción.
2. La determinación de la sanción a imponer en cada uno de los grados mínimo, medio o máximo se establecerá en función del volumen de la facturación a la que afecte, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción, reincidencia y capacidad o solvencia económica de la empresa.
3. En todo caso, cuando la cuantía del beneficio ilícito obtenido como consecuencia de la infracción supere la de la sanción máxima aplicable, ésta podrá ser incrementada por el órgano sancionador hasta igualar el importe total de dicho beneficio.

Artículo 78. *Medidas sancionadoras.*

1. Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley serán sancionadas de acuerdo con la siguiente graduación:

a) Infracciones leves:

1.º Grado mínimo: apercibimiento o multa de hasta doscientos (200) euros.
2.º Grado medio: multa desde doscientos euros y un céntimo (200,01) hasta cuatrocientos (400) euros.
3.º Grado máximo: multa desde cuatrocientos euros y un céntimo (400,01) hasta seiscientos (600) euros.

b) Infracciones graves:

1.º Grado mínimo: multa desde seiscientos euros y un céntimo (600,01) hasta mil (1.000) euros.
2.º Grado medio: multa desde mil euros y un céntimo (1.000,01) hasta tres mil (3.000) euros.
3.º Grado máximo: multa desde tres mil euros y un céntimo (3.000,01) hasta seis mil (6.000) euros.

c) Infracciones muy graves:

1.º Grado mínimo: multa desde seis mil euros y un céntimo (6.000,01) hasta quince mil (15.000) euros.
2.º Grado medio: multa desde quince mil euros y un céntimo (15.000,01) hasta sesenta mil (60.000) euros.
3.º Grado máximo: multa desde sesenta mil euros y un céntimo (60.000,01) hasta seiscientos mil (600.000) euros.

2. Las cuantías fijadas en el apartado precedente podrán ser actualizadas, en función del índice de precios al consumo, mediante Decreto del Gobierno de Cantabria, a propuesta de la Consejería competente en materia de comercio.
3. El Gobierno de Cantabria, en el supuesto de infracciones muy graves que supongan un grave perjuicio económico o generen una amplia alarma social o se trate, al menos, de la

tercera reincidencia, podrá acordar el cierre temporal de la empresa o establecimiento infractor por un plazo máximo de un año.

Artículo 79. *Suspensión temporal de la actividad.*

Con la finalidad de asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, el Gobierno de Cantabria podrá adoptar la medida de cierre de las instalaciones o de los establecimientos que no dispongan de las autorizaciones preceptivas o de la suspensión de su funcionamiento hasta que se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos, en los supuestos de falta muy grave.

Dicha medida se adoptará mediante acuerdo motivado.

Artículo 80. *Prescripción de sanciones.*

Las sanciones impuestas por infracciones muy graves prescribirán a los tres años, por las graves a los dos años y por las leves a los seis meses.

El plazo de prescripción comenzará a contarse a partir de la firmeza de la resolución sancionadora.

Artículo 81. *Órganos competentes.*

Sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras Administraciones públicas o a otros centros directivos, los órganos competentes para resolver el procedimiento sancionador e imponer las sanciones por el incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley son:

a) El Director general que tenga atribuidas las competencias en materia de comercio, en las infracciones leves.

b) El titular de la Consejería competente en materia de comercio, en las infracciones graves.

c) El Gobierno de Cantabria, en las infracciones muy graves y para los supuestos de cierre temporal de la empresa o establecimiento infractor, por un plazo máximo de un año.

Se autoriza al Gobierno de Cantabria para modificar, mediante Decreto, las competencias atribuidas en el presente artículo.

Artículo 82. *Procedimiento sancionador.*

1. La imposición de sanciones habrá de sujetarse a las normas básicas en materia de procedimiento administrativo común.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa de un procedimiento sancionador en materia de comercio será de un año contado desde la fecha del acuerdo de iniciación.

Disposición adicional primera. *Registros.*

Reglamentariamente se establecerá el contenido de los Registros de Asociaciones de Comerciantes y de Ventas Especiales, así como los requisitos para la inscripción en los mismos.

Disposición adicional segunda. *Infracciones y sanciones.*

Las infracciones a lo dispuesto en la presente Ley que constituyan un acto ilícito en materia de defensa del consumidor y usuario, serán sancionadas de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Cantabria 1/2006, de 7 de marzo, de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Disposición adicional tercera. *Competencias de los Ayuntamientos.*

Corresponderá a los Ayuntamientos la vigilancia del cumplimiento de los requisitos establecidos para la realización de las ventas especiales que precisen de su autorización, pudiendo imponer las sanciones que procedan según lo establecido en la legislación local o dar traslado de la denuncia al órgano competente en materia de comercio del Gobierno de Cantabria para su tramitación.

Disposición transitoria primera. *Suspensión de licencias.*

(Derogada)

Disposición transitoria segunda. *Adaptación de Ordenanzas municipales y mantenimiento de la declaración de zona de gran afluencia turística.*

(Derogada)

Disposición transitoria tercera. *Tramitación de expedientes.*

(Derogada)

Disposición derogatoria única.

Quedan derogadas todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

Disposición final primera. *Autorización de desarrollo reglamentario.*

Se autoriza al Gobierno de Cantabria y al Consejero competente en materia de comercio para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo de la presente Ley.

Disposición final segunda. *Aplicación de legislación supletoria.*

En todo lo no previsto en la presente Ley, será de aplicación, con carácter supletorio, la legislación estatal sobre esta materia.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Cantabria».

§ 99

Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de consumo de Cataluña

Comunidad Autónoma de Cataluña
«DOGC» núm. 5677, de 23 de julio de 2010
«BOE» núm. 196, de 13 de agosto de 2010
Última modificación: 29 de enero de 2025
Referencia: BOE-A-2010-13115

EL PRESIDENTE DE LA GENERALIDAD DE CATALUÑA

Sea notorio a todos los ciudadanos que el Parlamento de Cataluña ha aprobado y yo, en nombre del Rey y de acuerdo con lo que establece el artículo 65 del Estatuto de autonomía de Cataluña, promulgo la siguiente Ley 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña.

PREÁMBULO

El artículo 123 del Estatuto de autonomía de Cataluña atribuye a la Generalidad la competencia exclusiva en materia de consumo. Además, es preciso tener en cuenta que los derechos de las personas que gozan de la condición de consumidoras y usuarias están protegidos, de acuerdo con lo dispuesto por los artículos 28, 34 y 49 del Estatuto de autonomía. El artículo 51 de la Constitución también dispone que los poderes públicos deben garantizar la defensa de los consumidores y usuarios y proteger con procedimientos eficaces su seguridad, salud y legítimos intereses económicos.

Cataluña, en primer lugar, siempre ha tenido una sensibilidad notable y remarcable de protección hacia las personas consumidoras y usuarias. En este sentido, y como antecedente más inmediato, el artículo 12.1.e) del Estatuto de autonomía de 1979 ya establecía que la Administración de la Generalidad gozaba de competencias en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias. Por otra parte, conviene destacar que el artículo 113 del Estatuto de autonomía recoge expresamente la competencia de la Administración de la Generalidad para desarrollar, aplicar y ejecutar la normativa de la Unión Europea que afecte al ámbito de sus competencias. Eso tiene una trascendencia especial, dado que la normativa comunitaria en materia de consumo deviene uno de los ejes a cuyo alrededor giran las diversas políticas comunitarias y, en consecuencia, incide directamente en ámbitos en que la Administración de la Generalidad dispone de competencias exclusivas.

La idea de consumo se relaciona con la actividad de comprar, pero el consumo es mucho más que una simple concreción en el contexto de la cadena de la actividad económica «producción, distribución, consumo». El consumo es una forma de relación entre las personas, es un medio de desarrollo en las sociedades avanzadas que se ha convertido en un aspecto clave de la economía y, en consecuencia, siempre será considerado como una clara manifestación de la autonomía de la voluntad. Por ello, en esta sociedad cada vez más globalizada, es preciso darse cuenta de que el consumo responde a creencias sociales, a motivaciones profundas y a la exteriorización de determinados estilos de vida que marcan

y afectan a los sentimientos y autoestima de las personas, a una cierta idea de autorrealización y, en el fondo, a una determinada forma de vida.

Por ello, ha sido necesario desarrollar una normativa que tuviese en cuenta dos aspectos de la realidad: por una parte, la idea de la contratación en masa, que significa que hay múltiples posibilidades de comprar, pedir un préstamo o prestar un servicio, que aparecen mediatizadas y que están establecidas de modo uniforme, y, por otra, la existencia de una nueva tecnología que ha creado una categoría de expertos que ofrecen bienes y servicios a un conjunto de personas poco acostumbradas, las cuales están estimuladas a adquirir estos tipos de productos.

Hoy en día, el papel de la autonomía privada en la contratación se ve desvirtuado, dado que, a pesar de que se presuponía que esta autonomía estaba presidida por el principio de igualdad, la realidad demuestra que no es así. De hecho, se observa que las nuevas necesidades y los contratos de adhesión en masa casi la han erradicado.

De esta forma, se confirma que este presunto equilibrio entre las partes contratantes ha desaparecido, puesto que a una solo le queda la facultad de decidir, pero no las condiciones de la decisión, que son establecidas y fijadas por la otra. Con todo eso, se destaca con fuerza que la igualdad se ha convertido en desequilibrio. Por este motivo, las personas consumidoras necesitan, especialmente en los casos o situaciones de desigualdad efectiva, que se establezcan mecanismos de ayuda y protección a fin de proporcionarles una información y una formación claras para tomar decisiones.

La Generalidad siempre se ha manifestado partidaria de disponer de una normativa propia en materia de defensa de los consumidores y usuarios. Esta voluntad la encontramos reflejada en la Ley 1/1990, de 8 de enero, sobre la disciplina del mercado y de defensa de los consumidores y de los usuarios; en la Ley 3/1993, de 5 de marzo, del Estatuto del consumidor, y en el texto refundido sobre el comercio interior, aprobado por el Decreto legislativo 1/1993, de 9 de marzo.

Ahora bien, aparte de la normativa interna, el derecho del consumo no puede entenderse sin la tarea que han llevado a cabo las instituciones comunitarias, que han ido convirtiendo el derecho del consumo en uno de los ejes básicos a cuyo alrededor giran las diversas políticas comunitarias. De hecho, la integración del derecho del consumo en el ordenamiento jurídico de la Unión Europea y su reconocimiento expreso como política comunitaria diferenciada en los tratados deben considerarse hitos de una relevancia y una trascendencia especiales para la formación y el desarrollo del derecho del consumo.

La Unión Europea, de una forma firme y decidida, ha ido promoviendo, poniendo en marcha e impulsando actuaciones de protección de las personas consumidoras y, de hecho, las ha convertido en uno de sus objetivos estratégicos con el fin de mejorar la calidad de vida de la ciudadanía europea. A pesar de que los Tratados constitutivos de las Comunidades Europeas, firmados en Roma, el 25 de marzo de 1957, no previeron expresamente esta política, en la Cumbre de París de 1972 aparece, por primera vez, una voluntad conjunta de que las acciones de protección de las personas consumidoras sean uno de los ejes de la actuación comunitaria. Unos años más tarde, en abril de 1975, la Comisión Europea presentó el primer programa de acción relativo a la protección de los consumidores, que recogía cinco categorías de derechos fundamentales que devendrían el fundamento de la normativa comunitaria en esta materia: el derecho a la protección de la salud y la seguridad, el derecho a la protección de los intereses económicos, el derecho a la indemnización de los daños, el derecho a la información y educación, y el derecho a la representación.

Fue en este programa donde se recogió y se hizo constar el aspecto transversal de la política de protección de las personas consumidoras y se señaló que los objetivos mencionados debían integrarse en las diversas acciones específicas de la Comunidad, como la política económica, la política agrícola común y las políticas de medio ambiente, transportes y energía, que afectan a las personas consumidoras.

No obstante, no fue hasta el Acta única europea, de 1986, cuando se incorporó el concepto de consumidor y se pusieron los fundamentos de un reconocimiento jurídico de la política de protección de las personas consumidoras.

Posteriormente, mediante el Tratado de la Unión Europea o Tratado de Maastricht, de 1992, se eleva la protección de los consumidores al rango de auténtica política comunitaria.

El Tratado de Ámsterdam es el heredero de toda la política comunitaria llevada a cabo desde 1972 y recoge que, para garantizar los intereses de los consumidores y asegurarles un alto nivel de protección, la Comunidad debe promover la protección de su salud, seguridad e intereses económicos, así como de su derecho a la información, a la educación y a organizarse para velar por sus intereses.

Incluso, un instrumento normativo tan importante como la Carta de los derechos fundamentales de la Unión Europea, de 1999, que se ha integrado en el Tratado de Lisboa, de 2007, establece expresamente que las políticas de la Unión deben garantizar un alto nivel de protección de los consumidores.

Así pues, el proceso de integración europea ha dado al derecho del consumo una nueva dimensión, le ha convertido en una parte importante y destacada de las políticas comunitarias y le ha dado un impulso que trasciende a todas las relaciones económicas. En definitiva, la normativa comunitaria ha supuesto un giro copernicano en este ámbito, lo que ha incidido, incide e incidirá en aspectos y materias de especial relevancia para la colectividad.

I

La creación de la Agencia Catalana del Consumo, mediante la Ley 9/2004, de 24 de diciembre, otorga un nuevo enfoque a la problemática del consumo. Este enfoque deriva del propio ámbito de competencia, de las funciones y de los objetivos de la Agencia, del conocimiento de las novedades de los últimos años y del desarrollo de muchos aspectos regulados en normas básicas, si bien de forma dispersa, lo que proyecta la consideración de la protección de las personas consumidoras y usuarias a una nueva dimensión, que pone de manifiesto la necesidad de llevar a cabo una actualización y un desarrollo moderno de las normas básicas de regulación del consumo.

Es por ello que se ha propuesto como objetivo el establecimiento de un nuevo texto legal, dotado de una estructura y de un contenido básico que puedan devenir el marco general de referencia en materia de protección de las personas consumidoras. La codificación del derecho catalán de consumo tiene como objetivo claro garantizar la visibilidad de la legislación aplicable en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y su sistematización, una vez las categorías legales que la regulan ya han alcanzado una consolidación evidente. En efecto, existe una normativa específica que supera la situación de desequilibrio en que se hallan las personas consumidoras y usuarias y que es, en definitiva, la base de su protección jurídica. Eso es precisamente lo que regula la presente ley.

No debemos olvidar que la agrupación y sistematización de la regulación en materia de consumo mediante la estructura del Código suponen un avance sustancial que garantiza el cumplimiento del principio de seguridad jurídica. Los operadores jurídicos deben conocer y aplicar el derecho de la forma más fácil y segura posible y, sin duda, mediante el presente código, se consigue sistematizar y articular en una única norma jurídica todo el abanico de normas dispersas que dificultaban esta tarea de aplicación.

Los códigos son los creadores de la nueva cultura europea y un instrumento insustituible de resolución de los conflictos de intereses. El presente código, sin duda, está subordinado a los valores y principios constitucionales y estatutarios y a las disposiciones del derecho comunitario. Es previsible, a largo plazo, un instrumento horizontal de carácter comunitario, pero un código de esta envergadura siempre respetará las partes esenciales de los principios constitucionales y estatutarios y del acervo comunitario.

II

La normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios en Cataluña comprende una triple vertiente: la Ley 1/1990, la Ley 3/1993 y el texto refundido sobre el comercio interior. Durante el tiempo de vigencia de estas disposiciones legales, el mercado ha evolucionado de modo notable, han nacido nuevos tipos de actividades y nuevas prácticas y formas de prestaciones de servicios, y, por otra parte, la sociedad catalana se ha vuelto mucho más exigente.

Era precisa, por lo tanto, una actuación radical en materia legislativa y que esta legislación fuese presidida por una garantía de actualidad, perdurabilidad y seguridad que contribuyese a proteger a la ciudadanía de una forma eficaz. Por ello, los objetivos esenciales de la presente ley son: adecuar la normativa básica y general en materia de defensa de las personas consumidoras a la actividad del mercado, mejorar técnicamente las deficiencias observadas en la normativa anterior, unificar en un solo texto legal las disposiciones sobre esta materia y establecer un contenido y una estructura global de la norma.

De esta forma se obtiene un instrumento de protección más eficaz de la persona consumidora y se garantiza una calidad adecuada en la prestación de servicios, tal y como establecen las directivas comunitarias transversales.

La Agencia Catalana del Consumo, después de analizar tanto la legislación catalana como la legislación comparada, consideró que debía reformularse la normativa propia con la finalidad de adaptarla a la realidad social. La opción que se ha considerado más adecuada para obtener una regulación sistemática y completa dentro del ámbito de las competencias asignadas constitucional y estatutariamente ha sido la elaboración de un texto codificado que contenga toda la normativa en un solo cuerpo legal, para dotarla de armonía interna con la voluntad de que sea la norma general común en materia de protección de las personas consumidoras.

Por otra parte, es preciso tener presente que el Estatuto de autonomía del 2006 amplía la protección de las personas consumidoras. En efecto, la protección de los consumidores aparece en varios preceptos del texto estatutario: al artículo 28 es preciso añadirle el 34, que recoge los derechos lingüísticos de los consumidores y usuarios, y el 49, que eleva la protección de los consumidores y usuarios a la categoría de principio rector. No puede impulsarse la protección de las personas consumidoras sin tener presente la coexistencia de otros principios de igual relevancia, como el de sostenibilidad (artículos 4.3 y 45.1) o el de responsabilidad social de la empresa (artículo 45.5). Es por este motivo que el Código ha intentado integrar en su articulado todos estos principios, que indudablemente deben converger en un texto moderno que pretende dar respuesta adecuada a las necesidades de protección de las personas consumidoras.

Además, el distanciamiento que se observa entre las disposiciones vigentes y las directivas comunitarias es uno de los motivos determinantes de la necesidad de revisar y actualizar la normativa para mejorar su nivel de adecuación.

III

El Código de consumo es un texto innovador, tanto bajo el punto de vista formal como bajo el punto de vista material. Bajo el punto de vista formal, es preciso justificar, en primer lugar, su numeración. Se ha optado por seguir el sistema de numeración importado en Cataluña por el Código civil, adoptado del legislador del Código civil neerlandés y posteriormente incorporado por la normativa de otros estados, como en el caso del Code de la Consommation francés. Este sistema facilita la inclusión de nuevas regulaciones o de modificaciones, aspecto especialmente importante en un sector tan dinámico bajo el punto de vista jurídico como es la protección de las personas consumidoras.

En cuanto a la estructura, el Código de consumo se divide en tres libros: el libro primero contiene las disposiciones generales, el libro segundo regula los aspectos relativos a las relaciones de consumo y el libro tercero se dedica a la disciplina del mercado y los derechos de las personas consumidoras. En conjunto, el Código está integrado por doscientos cuatro artículos, dos disposiciones adicionales, cinco disposiciones transitorias, tres disposiciones finales y una disposición derogatoria.

Bajo el punto de vista material, el Código de consumo incorpora numerosas novedades, fruto de la experiencia obtenida de la actividad de la propia Administración. Esta experiencia ha permitido incorporar soluciones ya adoptadas por las legislaciones más modernas y avanzadas y corregir situaciones que no estaban bien resueltas por la normativa anterior o que sencillamente no se preveían.

El libro primero se organiza en tres títulos. El título I, bajo la rúbrica «Disposiciones preliminares», se subdivide en dos capítulos. El primero delimita el objeto y el ámbito de aplicación y define los conceptos a los que se refieren las disposiciones del Código. Estas

definiciones siguen el modelo establecido por la normativa comunitaria; ayudan, sin duda, a los operadores jurídicos y a la colectividad en general a comprender el contenido de la norma, y devienen normas interpretativas de la legislación a la que se incorporan. La lista de definiciones presenta, además, importantes novedades que permiten precisar el alcance de determinados conceptos y hacen que el Código se adapte a las exigencias de las directivas de la Unión Europea, entre las cuales la Directiva 2005/29/CE, sobre las prácticas comerciales desleales de las empresas en su relación con los consumidores, y la Directiva 2006/123/CE, relativa a los servicios en el mercado interior. Es el caso, por ejemplo, del concepto de persona consumidora media, que implica un determinado nivel de diligencia de la persona consumidora en sus relaciones de consumo, o el de colectivos especialmente protegidos, que, si bien toma como referencia el criterio del artículo 21 del Estatuto del consumidor, lo adapta a las nuevas exigencias de la realidad social y, al mismo tiempo, sirve de contrapunto al concepto de persona consumidora media, de modo que se proporciona un alto grado de protección, pero sin caer en la sobreprotección. También cabe destacar la introducción del concepto de relación de consumo, que comprende el itinerario completo de las relaciones establecidas entre personas consumidoras y empresarios, y da cobertura a todo el espectro de estas relaciones: desde la publicidad hasta la atención poscontractual, pasando por la propia comercialización de los bienes o servicios. Existen otras definiciones que juegan también un papel relevante y que responden a la misma finalidad de equilibrio entre la protección de las personas consumidoras y los intereses de los empresarios, con el objetivo de permitir que el mercado interior funcione adecuadamente, como vemos en los conceptos de bien y servicio seguro, riesgo y riesgo no aceptable. Finalmente, se ha considerado imprescindible incorporar el concepto de consumo responsable, en la medida en que representa la expresión de una necesidad de equilibrio entre los aspectos sociales, económicos y ambientales presentes siempre en el ámbito del consumo. El capítulo II recoge los cinco principios informadores en que se fundamenta el derecho del consumo: su carácter de derecho básico, el principio de buena fe y equilibrio de las posiciones jurídicas, el del carácter irrenunciable de los derechos para las personas consumidoras, el principio de consumo responsable y el principio interpretativo pro persona consumidora.

El título II contiene los derechos básicos de las personas consumidoras. En el capítulo I se enumeran los derechos protegidos, se recoge la particular atención que se presta a los colectivos especialmente protegidos y se recuerda que la protección general toma como referencia el concepto de persona consumidora media. El capítulo II desarrolla el derecho a la protección de la salud y la seguridad haciendo un recorrido por los bienes y servicios, en que la Administración tiene un papel decisivo, motivo por el cual se ha introducido en el presente código el concepto básico del riesgo como principio general de la regulación. El capítulo III establece el contenido del derecho a la protección de los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras, que pretende incluir el respeto por su integridad patrimonial. El capítulo IV destaca por la incorporación del derecho a la reparación o indemnización de los daños y perjuicios que sufran las personas consumidoras como consecuencia de la adquisición o utilización de bienes y servicios. Este derecho tiene una importancia capital en el ámbito de las relaciones de consumo y permite que las personas consumidoras lleguen a obtener, si procede, un resarcimiento ante actuaciones que menoscaben sus derechos. Por otra parte, el capítulo V recoge el derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica, que comprende la posibilidad de que la Administración pública promueva los procesos administrativos y judiciales que considere adecuados para hacer cesar las actividades lesivas de los derechos y los intereses económicos de las personas consumidoras, y establece la obligación de fomentar los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos. El capítulo VI regula el derecho a la información y la educación. En cuanto a la información relativa a los bienes y servicios, se incluyen todos los conceptos que estaban dispersos en diferentes normas. De entrada, destaca la obligación de informar y atender adecuadamente a las personas consumidoras para que puedan conocer, utilizar y emplear con seguridad y de forma satisfactoria los bienes y servicios. En cuanto a la información que las personas consumidoras pueden obtener de la Administración, destaca especialmente la regulación de las funciones de los llamados servicios públicos de consumo y la creación del registro de estos servicios. Finalmente, se dota de contenido la tarea educativa que debe cumplir la Administración, dado que el derecho a la educación y

formación en consumo se configura como un derecho transversal, garantizado por la acción del Gobierno. En este sentido, la educación de las personas consumidoras se considera parte de la formación integral de la ciudadanía, con la pretensión de formar personas críticas, activas y responsables en el ámbito de las relaciones de consumo. A tal fin, cabe destacar, entre las novedades del presente código, que se consolida la existencia de un centro permanente de educación en consumo que cubre todo el ámbito territorial de Cataluña. El capítulo VII da contenido al derecho a la representación, consulta y participación, a la vez que contiene una regulación cuidadosa e innovadora de las organizaciones de personas consumidoras, para las cuales establece los derechos y deberes a que están sujetas, y actualiza los criterios que es preciso tener en cuenta para considerarlas organizaciones más representativas. Como garantía del nuevo sistema, se crea el Registro de organizaciones y se establecen los requisitos mínimos de inscripción. El capítulo VIII se refiere al derecho a recibir información y a la utilización de las lenguas oficiales, incorpora este derecho a los derechos básicos de las personas consumidoras y desarrolla así el artículo 34 del Estatuto.

El título III presenta importantes novedades en lo que concierne a los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos. El capítulo I contiene las disposiciones generales aplicables a cualquier mecanismo de resolución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo y parte de la canalización de los conflictos mediante la mediación y el arbitraje de consumo, respetando su carácter voluntario y la vinculación de los acuerdos. El capítulo II regula la mediación tomando en consideración los principios que la fundamentan: voluntariedad, imparcialidad y confidencialidad por parte de la persona mediadora, y universalidad relativa a cualquier tema en cualquier asunto que afecte a los consumidores catalanes. Asimismo, en las disposiciones finales se hace una reserva reglamentaria para dotar de regulación el procedimiento de mediación. El capítulo III regula los aspectos organizativos del arbitraje de consumo que pertenecen al ámbito competencial de la Generalidad. En este sentido, destaca como novedad la incorporación de la adhesión al arbitraje de consumo como condición de ejecución de los contratos para la Generalidad y para los organismos públicos y las empresas que dependen de esta. Finalmente, se impulsa la consideración social de las empresas adheridas al arbitraje de consumo puesto que se atribuye a su distintivo la condición de distintivo de calidad.

IV

El libro segundo regula los requisitos de las relaciones de consumo. El título I, que se subdivide en dos capítulos, contiene las disposiciones generales aplicables a cualquier actividad económica que se concrete en una relación de consumo. El capítulo I establece los requisitos relativos a la información de carácter sustancial que todos los empresarios están obligados a suministrar a las personas consumidoras. Esta información, decisiva para el comportamiento económico de las personas consumidoras, se refiere a los precios y a sus eventuales reducciones, a las características de los bienes y servicios, a las condiciones de las promociones y ofertas, a los obsequios, a los concursos y sorteos, y a la posibilidad de gozar del derecho de desistimiento. Además, se establece la obligación de los empresarios de atender a las personas consumidoras ante cualquier circunstancia o incidencia que afecte al funcionamiento normal de las relaciones de consumo, así como el carácter gratuito de la atención telefónica que el empresario o empresaria debe poner a disposición de las personas consumidoras. El capítulo II se refiere a los requisitos que con carácter general deben cumplir los establecimientos permanentes en materia de información sobre precios, condiciones de venta, presupuestos y documentación que debe entregarse a las personas consumidoras.

El título II regula las modalidades especiales de las relaciones de consumo. El texto refundido sobre el comercio interior, en que convergían la regulación administrativa de la propia actividad y preceptos propios de la protección de las personas consumidoras, ya regulaba estas modalidades especiales. El Código de consumo traslada y actualiza las normas vigentes con relación a la protección de las personas consumidoras. En este sentido, el capítulo I define estas modalidades y las identifica con las que se hacen fuera de un establecimiento permanente, o sea, las relaciones de consumo a distancia y las hechas fuera de establecimiento mercantil permanente, las hechas mediante máquinas automáticas

y las hechas en establecimientos no sedentarios, y establece unas normas comunes relativas a la información que es preciso suministrar a las personas consumidoras. El capítulo II regula las relaciones de consumo a distancia. En particular, forman parte de este las relaciones por medios telefónicos, por correspondencia postal y por medios audiovisuales y electrónicos, lo que representa una importante novedad. La regulación se concreta en la determinación de la información que es preciso suministrar a las personas consumidoras atendiendo al hecho de que no se da la presencia simultánea de las partes en el momento de establecer la relación de consumo. El capítulo III regula las relaciones de consumo efectuadas fuera de establecimiento mercantil permanente, presidida por una técnica de comercialización de bienes y servicios inacostumbrada para las personas consumidoras. Por este motivo, los requisitos de información y documentación contractual tienen una importancia especial y reflejan un contenido más estricto en cuanto a las obligaciones que debe cumplir el empresario o empresaria que se dedique a este tipo de comercialización de bienes y servicios. El capítulo IV introduce novedades importantes relativas a la adquisición de bienes y servicios mediante máquinas automáticas. Estas novedades incluyen el contenido de la obligación de informar, que comprende aspectos diversos, como las instrucciones para obtener el bien o servicio, las indicaciones relativas al precio y a las modalidades de pago admitidas y la identificación del explotador o explotadora. El incumplimiento de esta obligación comporta la extensión de la responsabilidad a los titulares del establecimiento permanente donde se halla la máquina. A las relaciones de consumo en establecimientos no sedentarios que define el capítulo V les es de aplicación la obligación de suministrar la información establecida por el artículo 221-2.

El título III contiene un único capítulo y presenta una innovación más en la normativa de protección de las personas consumidoras. En este título se incorpora al Código de consumo la regulación de la intermediación, la cual se aplica a toda persona física o jurídica que se dedique a cualquiera de las actividades a que se refiere el artículo 231-1, por cuenta ajena y a cambio de una remuneración pecuniaria o no, pero siempre en forma de ventaja económica. En estos casos, se impone a los intermediarios la obligación de informar de varios aspectos relativos al alcance y al precio de su intervención. Igualmente, se establecen las obligaciones que asumen los intermediarios en cuanto a la forma de actuación, a la recepción de cantidades a cuenta y al régimen de responsabilidad.

El título IV se aplica a la adquisición y el arrendamiento de bienes. El capítulo I se refiere tanto a la adquisición como al arrendamiento de inmuebles. El capítulo II regula la información que es preciso poner a disposición de las personas consumidoras adquirentes de bienes muebles, así como la conformidad y garantía de los bienes, de acuerdo con la normativa.

Bajo la rúbrica «Obligaciones en la prestación de servicios», el título V regula la pluralidad de servicios que los empresarios pueden poner a disposición de las personas consumidoras. Estos servicios se clasifican en función del objeto, lo cual permite distinguir entre servicios a las personas, servicios sobre los bienes, servicios básicos, servicios de trato continuado y servicios de marca. El capítulo I se refiere a las obligaciones comunes, que deben cumplirse en cualquier caso, con independencia del tipo de servicio que finalmente se preste. Entre las obligaciones que deben asumir conviene destacar las relativas al contenido de la información previa que es preciso suministrar a las personas consumidoras, el contenido de la factura, los requisitos de documentación en los pagos parciales o avanzados, la regulación de los recargos y suplementos, y el establecimiento de un período mínimo de garantía para el caso que no exista una normativa sectorial que establezca otro. El capítulo II desglosa las obligaciones que deben asumir los empresarios en función del tipo de servicio que presten. Así, en el caso de los servicios a las personas es especialmente importante el cumplimiento de las disposiciones sobre seguridad, salud, higiene e intimidad personal y de las demás disposiciones fijadas por la normativa específica de la materia, sin perjuicio de la posibilidad de comprobar los resultados que se hayan ofrecido y de la información de los riesgos que la prestación del servicio comporte. En cuanto a los servicios sobre los bienes, adquieren relevancia las obligaciones relativas a la información y confección de presupuestos y las obligaciones derivadas del depósito del bien si este es necesario para la prestación del servicio. En materia de servicios básicos, se ha considerado de interés especial para proteger mejor a las personas consumidoras la

obligación de entregar información de la prestación, así como del lugar y los procedimientos establecidos para atender las quejas o reclamaciones. Si la contratación es de servicios de trato continuado, las obligaciones impuestas están en consonancia justamente con la naturaleza del carácter indefinido de la prestación del servicio, de modo que la normativa se refiere a la continuidad y calidad en la prestación del servicio y a la información relativa al procedimiento de baja que debe suministrarse en el momento de la contratación. A los servicios de marca les son impuestas obligaciones relacionadas directamente con el uso de los distintivos de la marca y con la vinculación de los prestadores con la publicidad o con las ofertas difundidas con relación a los servicios comercializados, salvo que se especifique lo contrario. El capítulo se cierra con una referencia a los servicios de naturaleza mixta, para los cuales se establece una concurrencia normativa en la medida en que las normas sean compatibles.

V

El libro tercero regula la disciplina del mercado y los derechos de las personas consumidoras. El título I contiene las disposiciones generales organizadas en dos capítulos. El capítulo I impone a los poderes públicos de Cataluña, especialmente a los que tienen encomendada la tutela y defensa de los derechos de las personas consumidoras, la obligación de velar por el cumplimiento de los derechos reconocidos por el presente código. En este sentido, puede impulsarse la adopción de códigos de conducta como instrumento de autorregulación y corregulación de las empresas y la colaboración de las diferentes instancias administrativas, con la finalidad de obtener un grado más elevado de protección de los intereses de las personas consumidoras. Se regula también la cooperación de las personas consumidoras en esta tarea de protección. Las personas consumidoras tienen el derecho y el deber de hacerlo, principalmente por medio de la denuncia, de la cual se regula detalladamente el procedimiento de tramitación. El capítulo II recoge los principios de la disciplina de mercado: legalidad, irretroactividad, tipicidad, responsabilidad, proporcionalidad, precaución, prescripción, concurrencia de sanciones, competencia territorial y competencia material, a los que se añade el principio pro persona consumidora, en virtud del cual se establecen criterios interpretativos de normas y para la solución del conflicto surgido de una eventual concurrencia de normas tipificadoras de una conducta infractora.

El título II regula la inspección y el control de mercado. Las disposiciones generales, establecidas por el capítulo I, introducen como principal novedad el estatuto personal de los inspectores de consumo. Las actividades de inspección son reguladas por el capítulo II, el cual establece primero las funciones de la inspección de consumo y después, las facultades de la inspección de consumo. Concretamente, destaca la obligación de los inspeccionados de comparecer ante la inspección cuando hayan sido citados por el personal inspector en el ejercicio de sus funciones. Se declara el valor probatorio de los informes de la inspección, que se equiparan así a los actos de inspección. En lo que concierne a la adopción de las medidas cautelares reguladas por el capítulo III se flexibiliza la normativa para ganar en eficacia, sobre todo en situaciones de urgencia, siempre y cuando se motive la adopción de estas medidas en un acta de inspección. Entre las medidas a adoptar conviene destacar la posibilidad de dar publicidad a la medida cautelar para informar a los afectados que se hayan podido exponer al riesgo derivado del uso de un bien o de la prestación de un servicio. Este capítulo se cierra con la referencia a las competencias municipales en materia de adopción de dicho tipo de medidas, siempre con la obligación de comunicarlo a la Agencia Catalana del Consumo. El capítulo IV regula las actividades de control, entre las cuales adquiere relevancia la posibilidad de hacer estudios y prospecciones de mercado para establecer estrategias de actuación administrativa que aumenten la eficacia de la protección de las personas consumidoras.

El título III tipifica las infracciones y establece las sanciones. El capítulo I tipifica las infracciones y las clasifica en función del objeto, y distingue entre las que suponen incumplimientos en materia de seguridad de los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y de las disposiciones o resoluciones administrativas relativas a prohibiciones de venta, comercialización o distribución de bienes y servicios, las que suponen alteración, adulteración, fraude o engaño, las que inciden directamente en las transacciones comerciales y condiciones técnicas de venta y en materia de precios, las

referentes a la normalización, la documentación y las condiciones de venta y al suministro o la prestación de servicios, las relativas al incumplimiento de obligaciones o prohibiciones contractuales de carácter legal y, finalmente, las demás infracciones no clasificables en ninguno de los tipos anteriores. Fruto de las novedades que incorpora el Código de consumo, se han añadido también nuevos tipos infractores relativos a obligaciones que deben asumir los empresarios, como las infracciones relacionadas con la realización de prácticas o con la inclusión de cláusulas abusivas. El capítulo II se dedica a la calificación de las infracciones. En términos generales, cabe apuntar que se ha adecuado la calificación a la realidad, de modo que determinadas infracciones son consideradas graves en cualquier caso. Esta circunstancia supone también la adecuación de las sanciones establecidas por el capítulo III, que se ha traducido en un aumento de las cuantías y en una revisión de las circunstancias agravantes y atenuantes a la hora de determinar la cuantía y extensión de las sanciones. Así, por ejemplo, se establece la reiteración en la conducta como circunstancia agravante de la sanción. Entre las sanciones que pueden imponerse destaca la de obligar a la rectificación pública de la publicidad efectuada por un empresario o empresaria, o sea, la posibilidad de exigir al infractor o infractora que publique un comunicado en que se rectifique la publicidad efectuada, lo cual debe hacerse en las mismas condiciones o en condiciones parecidas a las condiciones en que se hizo la actuación sancionada. También se recoge la posibilidad de adoptar el acuerdo de dar publicidad a las sanciones por infracción leve. Además, se incluye la posibilidad de exigir al infractor o infractora que reponga la situación alterada por la infracción a su estado original y, si procede, que indemnice a la persona consumidora por los daños y perjuicios probados. El capítulo IV fija las responsabilidades derivadas de las infracciones, con particularidades diferentes según que la infracción se haya cometido en la comercialización de bienes identificados, bienes no identificados o en servicios, lo que implica la introducción de nuevos criterios en esta materia. El capítulo V introduce las normas reguladoras de la prescripción de las infracciones, de las sanciones y de la ejecución de las sanciones.

El título IV cierra el libro tercero con la regulación del procedimiento sancionador. En el capítulo I destaca la determinación del plazo de caducidad, que se fija en doce meses contados desde la fecha de iniciación del procedimiento sancionador, con la posibilidad de suspender el plazo en caso de solicitud o práctica de determinadas pruebas. Finalmente, el capítulo II regula las multas coercitivas y establece la posibilidad de reiterarlas en caso de incumplimiento de las ya ordenadas.

El Código de consumo incorpora varias disposiciones adicionales que incluyen mandatos al Gobierno para que dicte normas para desarrollar el presente código y hacerlo eficaz. El Código de consumo contiene también disposiciones transitorias relativas, en primer lugar, a los procedimientos que se hallan en fase de tramitación. En segundo lugar, se concede un plazo de seis meses a los empresarios y las entidades para que se adapten a lo establecido por el libro segundo. En tercer lugar, se regula el régimen transitorio de las actuaciones de inspección y se determina la transitoriedad de los órganos sancionadores. En último lugar, se establece el régimen aplicable a las comarcas que, en el momento de entrada en vigor de la presente ley, no tengan un servicio público de consumo. El Código de consumo contiene tres disposiciones finales. La primera establece que, en el ámbito del consumo, las referencias hechas a la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística, y a la Ley 1/1990, de 8 de enero, sobre la disciplina del mercado y de defensa de los consumidores y de los usuarios, se entienden hechas al presente código. La segunda y la tercera determinan, respectivamente, la vacatio legis y el desarrollo reglamentario de la presente ley.

Cabe destacar que el sistema de derechos lingüísticos establecido por el Código de consumo no entra en contradicción con el régimen fijado por la Ley 1/1998, que, en consecuencia, continúa vigente.

La parte final establece también la derogación expresa de la Ley 3/1993 y de las disposiciones de rango igual o inferior que se opongan a lo establecido por la presente ley.

LIBRO I

Disposiciones generales

TÍTULO I

Disposiciones preliminares

CAPÍTULO I

Objeto, ámbito de aplicación y definiciones

Artículo 111-1. *Objeto y ámbito.*

1. La presente ley tiene por objeto garantizar la defensa y la protección de los derechos de las personas consumidoras y establecer, en el ámbito territorial de Cataluña, los principios y normas que deben regirlas para mejorar la calidad de vida de las personas consumidoras.

2. Los derechos y las obligaciones establecidos por el presente código son de aplicación, en la medida en que sean compatibles, a:

a) Las relaciones de prestación de servicios entre las personas físicas empresarias que estén dentro del régimen especial de trabajadores autónomos y las empresas prestadoras de servicios básicos y servicios de trato continuado.

b) Las relaciones entre empresas prestadoras de servicios básicos y servicios de trato continuado y los entes que tengan la consideración de microempresas de acuerdo con la Recomendación 2003/361/CE, de 6 de mayo.

Artículo 111-2. *Definiciones.*

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

a) Personas consumidoras y usuarias: las personas físicas o jurídicas que actúan en el marco de las relaciones de consumo en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional. Tienen también esta consideración los socios cooperativistas en las relaciones de consumo con la cooperativa. Cualquier referencia que se haga en la presente ley al concepto de persona consumidora se entiende hecha a la persona consumidora o usuaria en la medida que goza de bienes y servicios fruto de la actividad empresarial en el mercado.

b) Persona consumidora media: persona consumidora que, de acuerdo con un criterio de diligencia ordinaria, debería estar normalmente informada y ser razonablemente cuidadosa en las relaciones de consumo, en función de los factores sociales, culturales y lingüísticos.

c) Colectivos especialmente protegidos: colectivos que, por la concurrencia de determinadas características, son especialmente vulnerables en cuanto a las relaciones de consumo. En cualquier caso, la protección especial debe darse teniendo en cuenta la persona consumidora media del colectivo en que se integra la persona consumidora. En particular, son colectivos especialmente protegidos: los niños y adolescentes, los ancianos, las personas enfermas, las personas con discapacidades y cualquier otro colectivo en situación de inferioridad o indefensión especiales.

d) Empresario o empresaria: cualquier persona física o jurídica, pública o privada, que, en la realización de un negocio, un oficio o una profesión, comercializa bienes o servicios o, de cualquier otra forma, actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional.

e) Establecimiento permanente: infraestructura estable donde un empresario o empresaria lleva a cabo el ejercicio efectivo de una actividad económica, consistente esencialmente en la oferta y venta de bienes o la prestación de servicios a las personas consumidoras.

f) Entidad colaboradora: órgano o entidad de carácter público o privado habilitado por las administraciones de consumo, de forma general o específica, para ejercer algunas de las actividades que son competencia de la Administración o para apoyarla.

g) Bienes y servicios: bienes muebles o inmuebles, productos, actividades o funciones utilizados o adquiridos por las personas consumidoras, o destinados a estas, o que en

condiciones razonablemente previsibles puedan ser utilizados por estas, con independencia del carácter individual o social, público o privado, de quien los produce, suministra o presta.

h) Bien o servicio identificado: bien o servicio que lleva o utiliza cualquier tipo de marca, símbolo, logotipo o signos externos que hacen creer a las personas consumidoras que el bien o servicio ha sido elaborado, distribuido o comercializado por una empresa determinada.

i) Bien o servicio seguro: bien o servicio que en condiciones de utilización normal o razonablemente previsibles, incluidas las condiciones de duración y, si procede, de puesta en servicio, de instalación y de mantenimiento, no presenta ningún riesgo o solo riesgos mínimos compatibles con el bien o servicio considerados aceptables dentro del respeto a un nivel elevado de protección de la salud, la seguridad y los intereses económicos de las personas.

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

k) Riesgo no aceptable: riesgo que comporta que un bien o servicio determinado no cumpla las exigencias de la letra i.

l) Consumo responsable: consumo moderado, informado, reflexivo y consciente de bienes y servicios, teniendo en cuenta los criterios de sostenibilidad cultural, ambiental, socioeconómica y lingüística.

m) Relación de consumo: cualquier relación establecida entre, por una parte, empresarios, intermediarios o la Administración como prestadora de bienes y servicios y, por otra parte, las personas consumidoras. Esta relación comprende la información, la oferta, la promoción, la publicidad, la comercialización, la utilización, la venta, y el suministro de bienes y servicios, así como las obligaciones que se deriven.

n) Derecho de desistimiento: derecho que tiene la persona consumidora de decidir la devolución del bien o la cancelación del servicio durante el tiempo establecido legal o contractualmente como período de reflexión.

o) Resolución extrajudicial de conflictos: cualquier procedimiento alternativo al jurisdiccional que permita poner fin a las controversias surgidas en el marco de una relación de consumo.

p) Código de conducta: acuerdo o conjunto de normas fundamentados en criterios éticos y de buena práctica comercial, no impuestos por disposiciones legales, reglamentarias o administrativas, en que se define el comportamiento de los empresarios que se comprometen a cumplirlos en sus relaciones de consumo.

q) Distintivo de calidad o de origen: signo externo o visible que pueden otorgar las administraciones públicas o los organismos legalmente acreditados a los empresarios que se adhieran a determinados códigos de conducta o a los bienes o servicios que tengan marcas de garantía.

r) Invitación a comprar: cualquier comunicación comercial que indica las características del bien o servicio y su precio, y que permite su adquisición a la persona consumidora.

s) Comunicación comercial: cualquier forma de comunicación dirigida a la promoción, directa o indirecta, de la imagen o de los bienes o servicios de una empresa, un establecimiento, una organización o una persona que realice una actividad económica con la finalidad de establecer relaciones de consumo.

t) Comunicación comercial electrónica: comunicación comercial transmitida por medio de equipamientos electrónicos de tratamiento y almacenamiento de datos conectados a una red de telecomunicaciones.

u) Información accesible: información enviada por los medios más adecuados para asegurar su correcta percepción y comprensión por parte de las personas con discapacidades sensoriales.

v) Pobreza energética: incapacidad de un hogar para satisfacer el mínimo de servicios energéticos y, de esta forma, garantizar las necesidades básicas teniendo en cuenta los factores personales, geográficos y materiales que concurren. Estos parámetros deben definirse por reglamento.

w) Personas en situación de vulnerabilidad económica: personas consumidoras que presentan una carencia de recursos económicos, de acuerdo con los siguientes criterios:

1.º Que el total de ingresos de los miembros de la unidad familiar o convivencial no sea en ningún caso superior, por todos los conceptos, a 1,5 veces el indicador de renta de suficiencia, incrementado por los siguientes conceptos:

1.ºa) Un 30% por cada miembro de la unidad a partir del tercero.
1.ºb) Un 10% por cada miembro de la unidad en situación de dependencia moderada.
1.ºc) Un 20% por cada miembro de la unidad en situación de dependencia severa.
1.ºd) Un 30% por cada miembro de la unidad en situación de gran dependencia.
1.ºe) Un 10% por cada miembro de la unidad de sesenta y cinco años o más.

Para determinar si se supera este límite, deben añadirse los ingresos que los miembros de la unidad familiar reciban en concepto de percepciones o ayudas sociales.

2.º Que se declare que no puede reducirse el gasto relativo al consumo de bienes o servicios porque se han agotado todas las medidas a tal fin.

3.º Que se acredite que las tarifas que tienen contratadas para el servicio de suministro de agua, electricidad o gas responden a la modalidad de tarifa social establecida por la normativa aplicable.

x) Personas susceptibles de padecer trastorno de la conducta alimentaria (TCA): personas consumidoras que pueden adoptar hábitos relacionados con los trastornos alimentarios como la anorexia y la bulimia, entre otros.

CAPÍTULO II

Principios informadores del derecho de consumo

Artículo 112-1. *Derecho básico.*

Los derechos de las personas consumidoras tienen el carácter de derecho básico y son objeto de especial protección.

Artículo 112-2. *Buena fe y equilibrio de las posiciones jurídicas.*

Las relaciones de consumo deben fundamentarse en la buena fe y el justo equilibrio de las posiciones jurídicas, lo que excluye las prácticas comerciales desleales o abusivas y la inserción de cláusulas abusivas en los contratos.

Artículo 112-3. *Irrenunciabilidad de los derechos.*

Los derechos que la presente ley otorga a las personas consumidoras son irrenunciables y es nulo cualquier pacto que los excluya.

Artículo 112-4. *Principio de consumo responsable.*

Las relaciones de consumo deben ajustarse a los criterios de racionalidad y sostenibilidad con relación a la preservación del medio ambiente, la calidad de vida, la especificidad cultural, el comercio justo, la accesibilidad, el endeudamiento familiar, los riesgos admisibles y demás factores que determinan un desarrollo socioeconómico individual y colectivo.

Artículo 112-5. *Principio de protección de las personas consumidoras.*

Las administraciones públicas catalanas deben velar por garantizar el cumplimiento efectivo de los derechos que la presente ley reconoce a las personas consumidoras.

TÍTULO II

De los derechos básicos de las personas consumidoras

CAPÍTULO I

Derechos de las personas consumidoras

Artículo 121-1. *Disposición general.*

1. Se reconocen a las personas consumidoras los derechos e intereses establecidos por la presente ley de acuerdo con lo dispuesto por el presente libro, sin perjuicio de los derechos y obligaciones establecidos por la normativa sectorial específica y la normativa civil general que proceda.

2. Las relaciones de consumo que se desarrollen en el territorio de Cataluña se rigen por los preceptos de la presente ley, excepto en los casos en que la regulación sectorial específica dispensa una mayor protección a los derechos de las personas consumidoras.

Artículo 121-2. *Derechos protegidos.*

Los derechos e intereses de las personas consumidoras protegidos por la presente ley son los siguientes:

a) El derecho a la protección de la salud y a la seguridad.
b) El derecho a la protección de los intereses económicos y sociales.
c) El derecho a la indemnización y reparación de daños.
d) El derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica.
e) El derecho a la información, educación y formación.
f) El derecho a la representación, consulta y participación.
g) Los derechos lingüísticos.

Artículo 121-3. *Colectivos especialmente protegidos.*

1. Los derechos de las personas consumidoras que afecten a colectivos especialmente protegidos gozan de una atención especial y preferente por parte de los poderes públicos, de acuerdo con lo establecido por la presente ley, las disposiciones que la desarrollen y el resto del ordenamiento jurídico.

2. Las personas con discapacidad, especialmente, deben tener garantizado el acceso adecuado a la información sobre los bienes y servicios, y el pleno ejercicio y goce de los derechos y garantías recogidos por la presente ley, del mismo modo que el resto de personas consumidoras.

Artículo 121-4. *Protección general.*

La protección general de las personas consumidoras debe tomar como referencia el concepto de persona consumidora media.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de la salud y a la seguridad

Artículo 122-1. *Obligación general.*

1. Los bienes y servicios destinados a las personas consumidoras no pueden comportar riesgos para su salud ni para su seguridad, salvo los que sean usuales o legalmente admisibles en condiciones normales o previsibles de utilización.

2. Los riesgos usual o reglamentariamente admitidos en condiciones normales y previsibles de utilización deben ponerse en conocimiento de las personas consumidoras de forma clara y con los medios adecuados.

3. Los bienes y servicios deben sujetarse a lo determinado por la normativa sectorial aplicable, especialmente la relativa a seguridad industrial, sanidad y salud pública, así como

cualquier otra que tenga como finalidad garantizar la salud y seguridad de las personas consumidoras.

4. El acceso a la información, especialmente la relacionada con la salud y la seguridad, debe garantizarse, con carácter general, a todas las personas con discapacidad, mediante la regulación reglamentaria sobre bienes y servicios.

5. Los poderes públicos deben fomentar la inclusión del sistema Braille en el etiquetado de los bienes, especialmente respecto a los bienes que afecten a la salud y la seguridad.

6. Las personas susceptibles de padecer trastornos alimentarios como la anorexia y la bulimia, entre otros, disfrutan de la protección especial prevista en el artículo 121-3, y especialmente con respecto a la promoción, publicidad, oferta y cualquier actuación en relación con la comercialización de bienes y servicios, sea cuál sea el medio a través del que se transmite.

Artículo 122-2. *Obligación de los empresarios.*

Quienes produzcan, importen, distribuyan, manipulen o comercialicen bienes y servicios, en su calidad de profesionales, tienen la obligación de suministrar bienes o prestar servicios seguros y, en consecuencia, deben actuar con diligencia para evitar la puesta en el mercado de bienes y servicios inseguros. Se presume que son seguros los bienes que llevan, si es preceptivo, el marcado CE o bien que disponen de un certificado de conformidad emitido por un organismo acreditado en la Unión Europea.

Artículo 122-3. *Bienes y servicios de alimentación.*

Los bienes y servicios relacionados con la alimentación deben cumplir los requisitos exigibles en materia de producción, elaboración, manipulación, conservación, comercialización, transporte e información a la persona consumidora.

Artículo 122-4. *Bienes y servicios destinados a la salud y el cuidado higiénico.*

1. Los bienes y servicios destinados a la salud y el cuidado higiénico deben cumplir las condiciones exigibles y especificar las medidas necesarias para que las personas consumidoras sean informadas sobre la composición, propiedades, condiciones, precauciones de uso y caducidad, si procede.

2. Las disposiciones de la presente ley solo se aplican a los servicios sanitarios públicos en la medida en que sean compatibles con sus características específicas.

Artículo 122-5. *Bienes peligrosos.*

Los bienes que contengan sustancias y preparados clasificados como peligrosos deben ser fabricados, transportados, almacenados y comercializados con las condiciones y los datos de seguridad, envasado y etiquetado correspondientes y deben llevar incorporados los símbolos e indicaciones de los peligros que entrañan y la explicación de las medidas adecuadas para contrarrestar y mitigar los posibles efectos perjudiciales sobre la salud y la seguridad.

Artículo 122-6. *Aparatos, instalaciones y servicios.*

Deben preverse los controles pertinentes y especificar los servicios de mantenimiento y reparación necesarios de los aparatos, instalaciones y servicios que puedan afectar a la seguridad física de las personas.

Artículo 122-7. *Transportes y espacios de uso público.*

Los transportes colectivos, las instalaciones, los locales y los espacios de uso público deben cumplir las condiciones exigibles que garanticen su seguridad, salubridad y accesibilidad.

Artículo 122-8. *Actuación de la Administración.*

Si en el mercado existen bienes o servicios con riesgos no aceptables para la salud o seguridad de las personas consumidoras, los organismos competentes en la materia deben adoptar las medidas adecuadas para conseguir su detección y retirada del mercado y para informar a las personas consumidoras, aclarar responsabilidades y reprimir, si procede, las conductas infractoras de la legislación.

CAPÍTULO III

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 123-1. *Disposición general.*

Las personas consumidoras tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales de acuerdo con lo establecido por la presente ley y las disposiciones que la desarrollen.

Artículo 123-2. *Protección contra los abusos contractuales.*

Las personas consumidoras tienen derecho a:

a) Disponer, en el marco de las relaciones de consumo, de unas cláusulas generales o de otras cláusulas no negociadas individualmente que estén redactadas con concreción, claridad y sencillez, con respeto a los principios de buena fe y justo equilibrio entre derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización en los contratos de cláusulas abusivas, ilegibles o incomprensibles.

b) Recibir de los proveedores de bienes y servicios una copia del contrato, la factura, el recibo o el justificante de los pagos efectuados en que conste, al menos, la identidad personal o social y fiscal del proveedor o proveedora, la dirección, la cantidad pagada, el concepto por el que se satisface y la fecha.

c) Recibir, por escrito o por otros medios que acrediten fehacientemente su autoría, si dada la naturaleza del bien o servicio no puede fijarse previamente el precio con exactitud, un presupuesto en que deben constar, al menos, la identidad y dirección del prestador, las operaciones que deben llevarse a cabo, el importe, el plazo de validez, y la fecha aproximada y la duración prevista de realización del servicio. Este presupuesto es vinculante para el prestador del servicio hasta que se agote el plazo de su validez. Del mismo modo, cuando los gastos adicionales que repercutan en la persona consumidora no puedan ser calculados de antemano, debe informarse de la existencia de estos gastos y de su importe aproximado.

d) Obtener, si ceden un bien para que se haga la verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otra intervención, un resguardo de depósito en que consten, al menos, la identificación del establecimiento o depositario, la identificación del objeto, la operación que debe efectuarse, la fecha de entrega del bien y la fecha prevista de realización del servicio.

e) Tener garantizada toda cantidad entregada anticipadamente.

f) Obtener una protección especial en cuanto a los contratos de prestación de servicios básicos o que afectan a derechos de las personas consumidoras.

g) Recibir, del organismo competente en materia de consumo, información sobre los mecanismos de garantía efectiva de los derechos reconocidos en el ordenamiento vigente aplicables en materia de relaciones de consumo.

h) Solicitar la eliminación y el cese de las cláusulas y prácticas abusivas o desleales. En el caso de los créditos o préstamos hipotecarios, puede preverse la opción de la dación en pago.

Artículo 123-3. *Información precontractual.*

Las personas consumidoras tienen derecho a que se les entregue, con un tiempo suficiente y razonable, un modelo de contrato con las condiciones generales previstas.

Artículo 123-4. *Información contractual.*

En la documentación contractual deben constar, si procede, las condiciones generales, el derecho de desistimiento y las condiciones y el plazo de ejercicio, la existencia de garantías adicionales y la adhesión a códigos de conducta o medios alternativos de resolución de conflictos.

Artículo 123-5. *Calidad e idoneidad de los bienes y servicios.*

El plazo, la garantía y la posibilidad de renuncia o devolución que se establezca en los contratos deben permitir que la persona consumidora:

a) Se asegure de la naturaleza, las características, las condiciones y la utilidad o finalidad del bien o servicio.

b) Pueda reclamar con eficacia en caso de error, defecto o deterioro.

c) Pueda hacer efectivas las garantías de calidad o nivel de prestación y obtener la devolución equitativa del precio de mercado del bien o servicio, total o parcialmente, en caso de incumplimiento o de cumplimiento defectuoso.

Artículo 123-6. *Conformidad de los bienes y servicios.*

1. La persona consumidora debe gozar como mínimo de la calidad y las prestaciones que consten en el contrato, presupuesto, publicidad, invitaciones a comprar o cualquier otro documento que vincule el empresario o empresaria a las relaciones de consumo.

2. Las personas consumidoras tienen derecho a ser informadas de los derechos que les corresponden como adquirentes de bienes o servicios, especialmente en cuanto a la conformidad y garantía de los bienes de naturaleza duradera.

3. Los vendedores o los productores deben garantizar a las personas consumidoras el disfrute de un servicio técnico y de atención a la clientela adecuado, sin demoras o retrasos injustificados.

4. En el caso de prestaciones de servicios, la persona consumidora tiene derecho a una atención adecuada una vez prestado el servicio, que garantice su corrección e idoneidad.

Artículo 123-7. *Integración contractual de la oferta, la promoción y la publicidad.*

1. La oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios debe ajustarse a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación.

2. Las personas consumidoras pueden exigir el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y las garantías ofrecidas, aunque no figuren expresamente en el contrato o en el documento o comprobante recibido. Estos aspectos deben tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato.

3. Los contratos con las personas consumidoras deben integrarse de acuerdo con el principio de la buena fe objetiva, incluso en el caso de omisión de la información precontractual relevante.

4. No obstante lo establecido por el apartado 3, si el contrato contiene cláusulas más beneficiosas para la persona consumidora, estas deben prevalecer sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

Artículo 123-8. *Requisitos de los bienes y servicios.*

Las personas consumidoras tienen derecho a:

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

b) La exactitud en el peso y la medida de los bienes y el suministro correcto de servicios.

c) La información del origen, especialmente en lo que concierne a la procedencia comunitaria o no, de los bienes y servicios.

Artículo 123-9. *Vivienda.*

Las personas consumidoras tienen derecho a conocer las características higiénico-sanitarias y constructivas de su vivienda, así como la calidad y los sistemas de puesta en obra de los materiales e instalaciones, incluidas las de ahorro energético, gas, agua, fluido eléctrico, comunicaciones electrónicas, saneamiento, ascensor y, especialmente, las de aislamiento térmico y acústico y las de prevención y extinción de incendios, de acuerdo con lo establecido por la normativa específica en materia de vivienda referida al libro del edificio y demás aspectos relevantes.

Artículo 123-10. *Créditos o préstamos hipotecarios sobre la vivienda.*

1. Las personas consumidoras, los avalistas y los terceros hipotecantes tienen derecho a recibir información y protección efectiva de la Administración de la Generalidad en los aspectos relacionados con los contratos de crédito o préstamo hipotecario sobre la vivienda.

2. Las personas consumidoras, los avalistas y los terceros hipotecantes relacionados con el negocio de crédito o de préstamo hipotecario tienen derecho a recibir de los notarios, con una antelación de al menos cinco días hábiles y de modo que les sea comprensible, la siguiente información:

a) El contenido de la escritura pública del contrato de crédito o préstamo hipotecario de la vivienda y sus consecuencias jurídicas y económicas para la persona consumidora, los avalistas y los terceros hipotecantes.

b) Las consecuencias de una posible ejecución por impago y de las fluctuaciones del precio de mercado de la vivienda, la posibilidad de que las entidades de crédito pidan ampliaciones de garantía en determinados supuestos y los demás derechos y obligaciones que comporta el contrato de crédito o préstamo hipotecario.

c) La información relativa al arbitraje de consumo y a los demás mecanismos extrajudiciales de resolución de los conflictos que son consecuencia de no atender las obligaciones derivadas del contrato.

3. Los notarios, en el marco de sus obligaciones legales, además de comprobar que, en las escrituras relativas a créditos o préstamos hipotecarios sobre la vivienda, no se incluyen cláusulas que en otros casos hayan sido declaradas nulas judicialmente por haber estado consideradas abusivas, deben velar por el respeto de los derechos que la presente ley otorga a las personas consumidoras que son deudores hipotecarios.

4. Los notarios deben asegurarse de que las personas consumidoras y los avalistas comprenden correctamente toda la información obligatoria referida al contrato hipotecario antes de firmarlo.

CAPÍTULO IV

Derecho a la indemnización y la reparación de daños

Artículo 124-1. *Indemnización y reparación de daños.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho, de acuerdo con lo establecido por la normativa aplicable, a la reparación o indemnización de los daños y perjuicios que sufran como consecuencia de la adquisición o utilización de bienes o servicios.

2. La Generalidad debe adoptar las medidas adecuadas para favorecer la reparación e indemnización de daños y perjuicios a las personas consumidoras.

3. Los daños derivados de la prestación de un servicio público están sometidos a las reglas aplicables sobre responsabilidad patrimonial de la Administración.

CAPÍTULO V

Derecho a la protección jurídica, administrativa y técnica

Artículo 125-1. *Protección jurídica, administrativa y técnica.*

1. Las administraciones públicas catalanas, por razones de interés público y utilizando los procedimientos establecidos por las leyes, pueden ejercer las acciones pertinentes para hacer cesar las actividades lesivas para los derechos e intereses de las personas consumidoras.

2. La Generalidad debe fomentar los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos.

3. Las diferentes administraciones públicas de Cataluña, en el marco de la legislación vigente y en el ámbito de sus competencias, deben participar en el sistema arbitral de consumo.

CAPÍTULO VI

Derecho a la información, la educación y la formación

Sección primera. Información de los bienes y servicios

Artículo 126-1. *Promoción, publicidad e información.*

1. La promoción de los bienes y servicios destinados a las personas consumidoras debe ser concebida y llevada a cabo de modo que no pueda engañar o inducir a engaño sobre sus características o condiciones.

2. La publicidad debe hacerse de acuerdo con los principios de suficiencia, objetividad, veracidad y autenticidad, y no puede, sea cual sea el soporte utilizado, inducir a error o a falsas expectativas a sus destinatarios.

3. La información que figura en los envases, embalajes y etiquetas de los productos debe ser veraz y suficiente.

Artículo 126-2. *Atención.*

Las personas consumidoras tienen derecho a recibir la información y la atención adecuadas y necesarias para conocer, utilizar y usar con seguridad y de una forma satisfactoria los bienes y servicios.

Artículo 126-3. *Utilización.*

Las personas consumidoras tienen derecho a recibir la información necesaria para conocer y utilizar con seguridad y satisfactoriamente los bienes y servicios.

Artículo 126-4. *Identificación.*

1. La información debe incluir la identidad de los bienes y servicios y la identificación del proveedor o proveedora, a fin de que sea posible hacer una elección racional entre bienes y servicios competitivos.

2. Debe informarse, si procede, sobre los procesos de producción, comercialización y adquisición de los bienes y servicios para comprobar su adecuación a los principios de consumo responsable.

Artículo 126-5. *Características de los bienes.*

La información que figura en los envases, embalajes y etiquetas de los productos debe incluir los siguientes aspectos:

a) La naturaleza y composición.
b) La cantidad.
c) La calidad.
d) La medida y el peso.

e) El riesgo que entraña su uso, si procede.

f) La forma de prever, contrarrestar y reducir los efectos no deseables de los incidentes que, pese a las instrucciones, puedan producirse.

g) El origen.

h) La información obligatoria de los distintivos de calidad.

i) Las demás características relevantes de la oferta.

Artículo 126-6. *Precios y condiciones de venta.*

Las personas consumidoras tienen derecho a recibir información suficiente y fácilmente accesible sobre los precios, tarifas, condiciones de venta y conceptos que incrementen el precio, antes de adquirir el bien o contratar el servicio o el uso en los puntos de venta de los bienes y en los establecimientos de prestación de servicios.

Artículo 126-7. *Compensaciones e indemnizaciones.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a recibir información suficiente, antes de contratar, sobre las compensaciones, los reembolsos o las indemnizaciones, y el método de determinación del importe, en caso de falta de conformidad del bien o servicio, especialmente en cuanto a los servicios básicos o esenciales.

2. Se entiende por información suficiente la que permite a la persona destinataria la comprensión normal de las características y condiciones del sistema de compensaciones, reembolsos o indemnizaciones en función del colectivo al que se dirige el bien o servicio. El empresario o empresaria debe estar en disposición de facilitar la información complementaria que le sea requerida por la persona consumidora.

Artículo 126-8. *Horario.*

Las personas consumidoras tienen derecho a conocer el horario de atención al público de los establecimientos, incluso cuando están cerrados.

Artículo 126-9. *Información sobre los sistemas de reclamación.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a la entrega, cuando lo pidan, de una hoja oficial de reclamación o denuncia. Tienen también derecho a disponer de los formularios establecidos para los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos determinados por la Administración pública, de acuerdo con la materia del conflicto. Tanto la hoja oficial de reclamación o denuncia como los formularios deben estar disponibles, también, por vía telemática.

2. Corresponde a los poderes públicos y a los empresarios el deber de informar a las personas consumidoras de los mecanismos de resolución de conflictos en las relaciones de consumo.

Sección segunda. Información a la persona consumidora

Artículo 126-10. *Servicios públicos de consumo.*

1. Cualquier órgano u organismo de titularidad pública dependiente de una administración pública catalana que lleve a cabo tareas de información, orientación y asesoramiento a las personas consumidoras tiene la consideración de servicio público de consumo en el ámbito de su demarcación territorial y de acuerdo con sus competencias. Este servicio público de consumo puede ejercer, entre otras, las siguientes funciones:

a) Recibir y tramitar las quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras.

b) Informar, orientar y asesorar a las personas consumidoras sobre sus derechos y deberes y las formas de ejercerlos.

c) Gestionar las reclamaciones por medio de la mediación en materia de consumo.

d) Gestionar las denuncias y llevar a cabo las tareas de inspección en materia de consumo.

e) Iniciar procedimientos sancionadores de consumo.

f) Fomentar el arbitraje como medio de resolución de los conflictos de consumo entre los establecimientos comerciales y las empresas.

g) Educar y formar en consumo a las personas consumidoras, particularmente a los colectivos especialmente protegidos, ya sea por medio de actuaciones directas o a través de los medios de comunicación de titularidad pública.

h) Hacer difusión de las organizaciones de personas consumidoras y colaborar con ellas.

2. Los servicios públicos de consumo deben recibir, gestionar y resolver las quejas y reclamaciones, como mínimo, de las personas consumidoras domiciliadas en su demarcación territorial, llevar a cabo la mediación y, si procede, dirigirlas al sistema arbitral de consumo. También pueden hacerlo respecto a las quejas y reclamaciones referentes a establecimientos radicados en su ámbito territorial. De acuerdo con el principio de proximidad, es competente, en primer lugar, el servicio público de consumo del municipio donde esté domiciliada la persona consumidora. Si en el municipio no existe ninguna oficina, es competente la oficina supramunicipal que corresponda y, en su defecto, la de ámbito de Cataluña.

3. Las personas consumidoras deben gozar, como mínimo, de acceso a un servicio público de consumo en su comarca.

4. La Generalidad debe potenciar el desarrollo de los servicios públicos de consumo de ámbito local siguiendo criterios de eficacia, eficiencia y mayor proximidad de las personas consumidoras y debe asesorarlos en lo que sea necesario para la mejora del ejercicio de sus funciones.

5. La Generalidad debe cooperar con las administraciones locales que ejercen competencias en materia de consumo y suscribir con ellas convenios de colaboración para compartir la dotación de los medios técnicos y materiales adecuados para el cumplimiento de sus finalidades y, especialmente, para garantizar el cumplimiento de lo establecido por el apartado 3.

Artículo 126-11. *Directorio de servicios públicos de consumo de Cataluña.*

1. Los servicios públicos de consumo que desarrollen sus actividades en el ámbito territorial de Cataluña deben formar parte del Directorio de servicios públicos de consumo de Cataluña, con finalidades informativas. Este directorio lo elabora y actualiza la Agencia Catalana del Consumo y tiene carácter público.

2. Los servicios públicos de consumo deben facilitar a la Agencia Catalana del Consumo los datos necesarios sobre las funciones que ejercen entre las establecidas por las letras *a*, *b*, *c*, *d* y *e* del artículo 126-10.1, y los demás datos que les sean solicitados.

Artículo 126-12. *Información telefónica y telemática a las personas consumidoras.*

La Administración de la Generalidad debe garantizar que las personas consumidoras tengan un acceso fácil a la información sobre sus derechos y deberes y debe facilitarles la presentación, tramitación y, si procede, resolución de sus quejas, reclamaciones y denuncias a través de medios rápidos y eficaces, como los sistemas de comunicación electrónica.

Artículo 126-13. *Acceso de las personas consumidoras a la información europea en materia de consumo.*

1. La Administración de la Generalidad debe garantizar el acceso de las personas consumidoras a la información sobre consumo de los diferentes estados de la Unión Europea para que se puedan orientar y asesorar sobre los derechos y deberes que tienen como personas consumidoras.

2. La Administración de la Generalidad debe participar en organizaciones y proyectos de ámbito europeo en materia de consumo para garantizar la información a las personas consumidoras sobre las normativas y actividades de consumo de las instituciones y organizaciones europeas.

Artículo 126-14. *Promoción de espacios divulgativos de consumo en los medios de comunicación.*

1. Los poderes públicos deben velar por que los medios de comunicación social de Cataluña se ocupen de la información y educación de las personas consumidoras, así como de la creación y el desarrollo de programas y espacios dedicados al consumo y a la difusión de las actividades de las organizaciones de personas consumidoras.

2. Los medios de titularidad pública deben facilitar el acceso de las organizaciones de personas consumidoras a los espacios que programen y su participación en estos espacios.

Artículo 126-15. *Campañas informativas y actividades de difusión.*

La Administración de la Generalidad debe llevar a cabo y fomentar campañas informativas y actividades de difusión con el objetivo de que las personas consumidoras conozcan sus derechos. Estas campañas y actividades deben realizarse a través de los medios más adecuados en cada caso. Especialmente, se debe impulsar y fomentar la difusión de:

a) La información y la prevención en el uso de los bienes y servicios del mercado, si pueden entrañar un riesgo para la salud y la seguridad de las personas.

b) La información sobre el uso de nuevos bienes y servicios que aparezcan en el mercado y que puedan afectar a los intereses económicos de las personas consumidoras.

c) Las nuevas normativas que se aprueben que afecten a los derechos y deberes de las personas consumidoras.

d) Las políticas informativas, formativas y educativas que fomenten el consumo responsable, reflexivo, solidario y sostenible de los bienes y servicios, así como en el marco del cooperativismo de consumo.

Artículo 126-16. *Estudios y encuestas sobre hábitos de consumo de las personas consumidoras.*

La Administración de la Generalidad debe promover e impulsar la elaboración de estudios técnicos y encuestas sobre las dinámicas y los hábitos de consumo en Cataluña con los objetivos de planificar las políticas de consumo más adecuadas y de fijar los instrumentos que permitan a las personas consumidoras escoger mejor los bienes y servicios más adecuados a sus necesidades y exigencias. Estos estudios y encuestas, siempre y cuando sea técnica y jurídicamente viable, deben presentarse con datos desagregados por sexos y deben incorporar el estudio sobre el impacto por razón de género.

Sección tercera. Educación y formación en consumo

Artículo 126-17. *Educación en consumo.*

1. La persona consumidora tiene derecho a la educación en materia de consumo, que tiene los siguientes objetivos:

a) Contribuir a la formación integral de la persona, atendiendo al desarrollo de la conciencia individual y colectiva de los niños y jóvenes en los hábitos del consumo responsable, crítico y activo, buscando la información, reflexión, solidaridad y sostenibilidad en el consumo de bienes y servicios.

b) El desarrollo de la capacidad de ejercer una elección libre, racional, crítica y saludable de los bienes y servicios ofrecidos, así como de hacer un uso correcto y responsable de ellos.

c) El conocimiento de sus derechos y deberes, y de la forma de ejercer los derechos con responsabilidad.

2. El Gobierno debe garantizar el acceso de los consumidores a la educación en consumo de forma continuada, mediante un centro permanente de educación en consumo, y debe adoptar las medidas adecuadas para alcanzar los siguientes objetivos:

a) Desarrollar transversalmente la educación en consumo en los diferentes niveles de la enseñanza reglada en que se considere más eficaz.

b) Impulsar la formación permanente en materia de consumo del personal docente, de las asociaciones de padres y madres de alumnos y de demás miembros de la comunidad educativa.

c) Fomentar la publicación de material didáctico de apoyo a la educación en consumo.

d) Asegurar la existencia de un centro permanente de educación en consumo que cubra todo el territorio de Cataluña.

e) Establecer colaboraciones con los organismos o entidades públicos con competencias en materia de consumo, con las instituciones competentes en materia de educación y con las organizaciones de personas consumidoras para el desarrollo de la educación en consumo.

Artículo 126-18. *Formación en consumo.*

El Gobierno debe garantizar la formación continua y permanente de los consumidores, mediante el centro permanente de educación en consumo, con el impulso y fomento de los siguientes tipos de formación:

a) La formación permanente de los jóvenes y adultos como personas consumidoras, con especial atención a los colectivos especialmente protegidos y con necesidades específicas.

b) La formación continua de los profesionales del consumo de las administraciones públicas y de las organizaciones de personas consumidoras catalanas que realizan tareas en materia de consumo.

c) La formación de los agentes económicos que ponen en el mercado los bienes y servicios y de sus asociaciones empresariales y profesionales y sus gremios sobre los requisitos de su actividad relacionados con los derechos y deberes de las personas consumidoras, con especial incidencia en las afectaciones sobre las personas con discapacidad.

d) La formación de las personas que actúen como árbitros de los colegios arbitrales de consumo que se constituyan en Cataluña.

e) La formación en el cooperativismo de consumo.

Artículo 126-19. *Innovación e investigación en consumo.*

El Gobierno debe garantizar la innovación y la investigación en consumo mediante el centro permanente de educación en consumo, con los siguientes objetivos:

a) Impulsar la innovación, la investigación y los estudios sobre actitudes y tendencias de consumo y el desarrollo de proyectos de investigación estratégicos.

b) Promover la transferencia del conocimiento en consumo con otros organismos públicos y privados.

c) Fomentar espacios de reflexión y de pensamiento dirigidos a empresas, fabricantes, distribuidores, organizaciones de protección de los derechos e intereses de los consumidores, expertos, grupos de interés y administraciones públicas, con el objetivo de anticipar líneas de actuación de futuro en el ámbito del consumo.

CAPÍTULO VII

Derecho a la representación, la consulta y la participación. Las organizaciones de personas consumidoras

Artículo 127-1. *Representación, consulta y participación.*

Las organizaciones de personas consumidoras son las entidades de representación, consulta y participación para la defensa de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos en sus relaciones de consumo.

Artículo 127-2. *Las organizaciones de personas consumidoras.*

A los efectos de la presente ley, pueden tener la consideración de organizaciones de personas consumidoras, en el ámbito de Cataluña, las siguientes entidades:

a) Las entidades sin finalidad de lucro constituidas legalmente que, de acuerdo con sus estatutos, tengan por objeto social la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de los intereses colectivos de los ciudadanos en sus relaciones de consumo, así como de los de sus miembros.

b) Las entidades constituidas de acuerdo con la normativa aplicable en materia de cooperativas que incluyan en sus estatutos, como objeto social, la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de las personas consumidoras, y que hayan constituido un fondo con este objeto, de acuerdo con su legislación específica.

Artículo 127-3. *Registro de organizaciones de personas consumidoras de Cataluña.*

1. Se crea el Registro de organizaciones de personas consumidoras de Cataluña, que depende de la Agencia Catalana del Consumo. La inscripción en el Registro otorga la condición de organización de personas consumidoras en Cataluña.

2. Las entidades legalmente constituidas con sede social en Cataluña que cumplan los requisitos del artículo 127-2 y quieran gozar de la condición de organizaciones de personas consumidoras a los efectos de la presente ley deben estar inscritas en el Registro de organizaciones de personas consumidoras de Cataluña.

3. No pueden estar inscritas en el Registro de organizaciones de personas consumidoras de Cataluña las organizaciones que:

a) Tengan entre sus miembros personas jurídicas con finalidad de lucro.

b) Reciban ayudas de cualquier clase de empresas suministradoras de bienes o servicios destinados a las personas consumidoras, de las agrupaciones que las representan o de entidades relacionadas con dichas empresas.

c) Actúen con temeridad manifiesta judicialmente apreciada.

4. No se consideran ayudas a los efectos de la letra b del apartado 3:

a) Las aportaciones esporádicas para llevar a cabo actuaciones de interés general para las personas consumidoras conjuntamente con las organizaciones.

b) Las retribuciones o los pagos que efectúen las empresas a las organizaciones de personas consumidoras por los trabajos, estudios o demás tareas que lleven a cabo en materia de defensa de las personas consumidoras.

Artículo 127-4. *Funciones de las organizaciones de personas consumidoras.*

Las organizaciones de personas consumidoras tienen las siguientes funciones:

a) La información a las personas consumidoras sobre sus derechos y obligaciones.

b) La educación y formación de las personas consumidoras.

c) La gestión de los conflictos en materia de consumo, especialmente por medio de la mediación.

d) El ejercicio de actuaciones de defensa de sus miembros, de la organización y de los intereses generales de las personas consumidoras.

e) La defensa de los derechos e intereses de las personas como consumidoras de bienes y servicios por medio de la función de consulta, informe y asesoramiento a los poderes públicos.

f) Cualquier otra función que pueda derivarse de las relaciones de consumo y defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 127-5. *Derechos de las organizaciones de personas consumidoras.*

Las organizaciones de personas consumidoras de Cataluña tienen los siguientes derechos:

a) Ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas.

b) Obtener información de las administraciones públicas.

c) Participar en el arbitraje de consumo, adhiriéndose a este y nombrando árbitros que representen los intereses generales de las personas consumidoras en los tribunales arbitrales.

d) Gozar de subvenciones públicas y de otras medidas de apoyo y fomento.

e) Promover el ejercicio de actuaciones administrativas en defensa de los derechos de las personas consumidoras.

f) Ser consideradas parte interesada en los procedimientos administrativos sancionadores que hayan promovido, siempre y cuando hayan comparecido y los procedimientos afecten a la protección general de los intereses de las personas consumidoras.

g) Gozar del beneficio de la justicia gratuita, de acuerdo con las leyes.

h) Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas, y ejercer, si procede, el correspondiente derecho de réplica, de acuerdo con las leyes.

i) Representar a las personas consumidoras ante los diferentes organismos con competencias que les afectan de forma directa o indirecta.

j) Representar a las personas consumidoras en los medios de comunicación públicos y privados.

k) Integrarse en agrupaciones o federaciones que tengan las mismas finalidades y un ámbito territorial más amplio.

l) Formar parte del Pleno del Consejo de Personas Consumidoras de Cataluña.

Artículo 127-6. *Deberes de las organizaciones de personas consumidoras.*

1. Las organizaciones de personas consumidoras de Cataluña tienen los siguientes deberes:

a) Ajustar sus actuaciones a los principios de buena fe, precaución y diligencia y no difundir datos sin un apoyo adecuado de acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que consideren pertinentes.

b) Rectificar públicamente o hacer cesar actividades temerarias si existe una sentencia judicial firme.

c) Colaborar con las administraciones públicas de Cataluña para alcanzar conjuntamente los objetivos de la presente ley.

d) Ofrecer a las personas consumidoras una protección jurídica eficaz, dirigida a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que sufran como consecuencia de la adquisición, el uso o el goce de bienes y servicios.

2. Si una organización de personas consumidoras divulga, por dolo o negligencia, información errónea de la que se deriven daños o perjuicios, puede ser suspendida temporalmente o dada definitivamente de baja del Registro de organizaciones de personas consumidoras de Cataluña, con la garantía de los principios de audiencia y contradicción, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal en que haya podido incurrir.

Artículo 127-7. *Representatividad de las organizaciones de personas consumidoras.*

1. Las organizaciones de personas consumidoras, para gozar de la condición de más representativas, deben cumplir las siguientes condiciones:

a) Tener de forma exclusiva o principal el objeto social a que se refiere el artículo 127-2.a).

b) Solicitar el reconocimiento, que es otorgado por la Agencia Catalana del Consumo, de acuerdo, como mínimo, con los criterios de implantación territorial y número de socios.

2. Las organizaciones de personas consumidoras de Cataluña más representativas gozan de las siguientes ventajas:

a) Ejercer la representación de las personas consumidoras en los organismos públicos en que se requiera.

b) Ejercer el derecho a participar en las políticas sectoriales que afecten directamente a los intereses de las personas consumidoras.

c) Formar parte de la Comisión Permanente del Consejo de Personas Consumidoras de Cataluña.

d) Gozar de prioridad en el acceso a los medios de comunicación social a que se refiere el artículo 126-14.

Artículo 127-8. *El Consejo de Personas Consumidoras de Cataluña.*

1. El Consejo de Personas Consumidoras de Cataluña es el órgano de representación y consulta de las organizaciones de personas consumidoras. Su representación es institucional ante la Administración de la Generalidad y demás administraciones, entidades y organismos.

2. El Consejo de Personas Consumidoras de Cataluña está adscrito a la Agencia Catalana del Consumo.

Artículo 127-9. *Audiencia.*

1. El Consejo de Personas Consumidoras de Cataluña debe ser escuchado preceptivamente en trámite de audiencia en los siguientes procedimientos:

a) Elaboración de las leyes y las disposiciones administrativas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras.

b) Propuestas de precios y tarifas de servicios que afecten directamente a las personas consumidoras y que estén sujetos legalmente al control de la Generalidad, si lo establece la normativa reguladora del servicio.

c) Los procedimientos en que una disposición normativa lo establezca.

2. El trámite de audiencia preceptivo se considera cumplido respecto a las organizaciones que forman parte de los órganos colegiados que informen o participen en la elaboración de las disposiciones normativas o en la adopción de los actos administrativos. En los otros supuestos, el trámite se considera cumplido cuando se da audiencia al Consejo de Personas Consumidoras de Cataluña.

Artículo 127-10. *Fomento de las organizaciones de personas consumidoras de Cataluña.*

La Generalidad debe fomentar las organizaciones para la defensa y representación de los intereses de las personas consumidoras, como vehículo idóneo para protegerlos, y debe apoyarlas para que puedan conseguir sus finalidades.

Artículo 127-11. *Las ayudas a las organizaciones de personas consumidoras.*

1. Las administraciones públicas deben establecer ayudas destinadas a las actuaciones de información, formación, educación y defensa de las personas consumidoras que lleven a cabo las organizaciones de personas consumidoras de Cataluña.

2. Las organizaciones de personas consumidoras que realicen actividades publicitarias de terceros de carácter comercial o no meramente informativas o que se dediquen a actividades diferentes de la defensa de las personas consumidoras, excepto las cooperativas de consumo, no pueden gozar de las ayudas a que se refiere el apartado 1.

3. Las organizaciones de personas consumidoras están obligadas a aplicar los medios de ayuda y colaboración o las ayudas que reciban a tal fin exclusivamente a actuaciones de defensa de las personas consumidoras o a la obtención de los medios instrumentales y personales para conseguir dichas finalidades.

Artículo 127-12. *Colaboración con la Administración.*

La Generalidad debe fomentar la colaboración con las organizaciones de personas consumidoras y los agentes socioeconómicos, así como entre estos, por medio de las siguientes actuaciones, entre otras:

a) Fomentar el arbitraje de consumo.

b) Colaborar en la comunicación de posibles riesgos, si por su magnitud es precisa una actuación pública para garantizar la eficacia de la medida.

c) Fomentar el desarrollo de símbolos de calidad empresarial.

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

e) Informar y formar las personas consumidoras sobre bienes y servicios de uso y consumo generalizado desde la perspectiva del consumo responsable.

f) Fomentar el cooperativismo de consumo.

CAPÍTULO VIII

Derechos lingüísticos

Artículo 128-1. *Derechos lingüísticos de las personas consumidoras.*

1. Las personas consumidoras, en sus relaciones de consumo, tienen derecho, de acuerdo con lo establecido por el Estatuto de autonomía y la legislación aplicable en materia lingüística, a ser atendidas oralmente y por escrito en la lengua oficial que escojan.

2. Las personas consumidoras, sin perjuicio del respeto pleno al deber de disponibilidad lingüística, tienen derecho a recibir en catalán:

a) Las invitaciones a comprar, la información de carácter fijo, la documentación contractual, los presupuestos, los resguardos de depósito, las facturas y los demás documentos que se refieran o que se deriven de ellos.

b) Las informaciones necesarias para el consumo, uso y manejo adecuados de los bienes y servicios, de acuerdo con sus características, con independencia del medio, formato o soporte utilizado, y, especialmente, los datos obligatorios relacionados directamente con la salvaguardia de la salud y la seguridad.

c) Los contratos de adhesión, los contratos con cláusulas tipo, los contratos normados, las condiciones generales y la documentación que se refiera a ellos o que se derive de la realización de alguno de estos contratos.

3. La Generalidad debe velar por el fomento en las relaciones de consumo del uso de la lengua occitana, denominada aranés en Arán, dentro del ámbito territorial de Arán, donde es lengua propia.

TÍTULO III

De la resolución extrajudicial de conflictos

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 131-1. *Fomento de los sistemas voluntarios de resolución de conflictos.*

1. Las administraciones públicas de Cataluña deben impulsar, en colaboración con las organizaciones de personas consumidoras, la disponibilidad para las personas consumidoras y para los empresarios de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y de reclamaciones en materia de consumo.

2. Las administraciones públicas de Cataluña, en el ámbito de sus competencias, deben ejercer las funciones de fomento, gestión y desarrollo de la mediación y del arbitraje de consumo que la legislación les atribuya.

Artículo 131-2. *Principios generales.*

1. La resolución extrajudicial de los conflictos derivados de una relación de consumo se canaliza principalmente por la mediación y el arbitraje de consumo, sin perjuicio de las materias o los sectores que tengan sistemas públicos extrajudiciales de resolución de conflictos.

2. La resolución extrajudicial de conflictos de consumo atiende las reclamaciones de personas consumidoras y tiene carácter vinculante para las partes que se hayan sometido voluntariamente a ella, sin perjuicio de la protección administrativa y judicial que proceda.

3. Pueden someterse a la mediación y el arbitraje los conflictos sobre materias de libre disposición, de acuerdo con las leyes aplicables.

Artículo 131-3. *Sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos de consumo en materia de crédito o préstamo hipotecario.*

1. En el marco de los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos de consumo derivados de contratos de crédito o préstamo hipotecario que afecten a la vivienda habitual de la persona consumidora, el organismo competente puede solicitar un informe de evaluación social que determine los riesgos sociales y económicos derivados del proceso de lanzamiento. Para redactar este informe, debe pedirse información a los servicios sociales básicos sobre la situación de la persona o unidad familiar.

2. El informe de evaluación social debe ir acompañado de propuestas de viabilidad o liquidación ordenada de la deuda, que las partes pueden asumir como solución pactada, con la inclusión de la dación en pago, y que deben estar redactadas por los servicios públicos de consumo de Cataluña.

3. Si en el procedimiento extrajudicial no se alcanza una solución pactada, el informe de evaluación social y las propuestas de viabilidad pueden ser requeridos y considerados por la autoridad judicial en casos de procedimientos judiciales por impago de cuotas hipotecarias por situaciones de sobreendeudamiento sobrevenido, o bien pueden ser aportados por las partes en dicho procedimiento judicial.

CAPÍTULO II

Mediación

Artículo 132-1. *Definición.*

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

Artículo 132-2. *Principios.*

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

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

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

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

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

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

Artículo 132-3. *Naturaleza de los acuerdos.*

Los acuerdos a que lleguen las partes después del proceso de mediación son vinculantes para ellas y pueden formalizarse en un documento escrito firmado por ellas y la persona mediadora. La firma de la persona mediadora deja constancia del compromiso a que se ha llegado. Los acuerdos son ejecutivos de acuerdo con la normativa sobre mediación.

Artículo 132-4. *Créditos o préstamos hipotecarios.*

1. Las administraciones públicas catalanas y, especialmente, los servicios públicos de consumo deben garantizar que, en los casos de ejecución hipotecaria de la vivienda habitual como consecuencia del incumplimiento del deudor, pueda llevarse a cabo un procedimiento de mediación destinado a la resolución extrajudicial de conflictos previo a cualquier otro procedimiento judicial o a la intervención notarial.

2. El procedimiento de mediación debe tener por objeto buscar acuerdos entre las partes que hagan viable que la persona consumidora conserve la propiedad de la vivienda o, subsidiariamente, la posibilidad de mantener su uso y disfrute. En el marco de este procedimiento, las partes o el órgano de resolución extrajudicial de conflictos pueden solicitar un informe de evaluación social con un análisis socioeconómico del deudor y las posibles vías de resolución del conflicto en los términos del artículo 133-6.

3. Las partes en conflicto, antes de interponer cualquier reclamación administrativa **o demanda judicial**, deben acudir a la mediación o pueden acordar someterse al arbitraje. Una vez transcurrido el plazo de tres meses a contar de la notificación del acuerdo de inicio de la mediación sin haber alcanzado un acuerdo satisfactorio, cualquiera de las partes puede acudir a la reclamación administrativa **o a la demanda judicial.**

Téngase en cuenta que se declaran inconstitucionales y nulos los incisos destacados del apartado 3, por Sentencia 54/2018, de 24 de mayo. Ref. BOE-A-2018-8573

4. En situaciones de sobreendeudamiento derivado de relaciones de consumo, la mediación corresponde a las comisiones de sobreendeudamiento, reguladas por su legislación específica. Si las comisiones de sobreendeudamiento no alcanzan un acuerdo entre el consumidor y los acreedores, queda abierta la correspondiente vía judicial para hacer efectivo lo dispuesto por este código y la legislación complementaria.

CAPÍTULO III

Arbitraje

Artículo 133-1. *Procedencia del arbitraje.*

1. El arbitraje procede si existe un convenio arbitral previo entre las partes. En caso contrario, la Administración debe promover la formalización del convenio arbitral para resolver el conflicto mediante el arbitraje de consumo.

2. En materia de créditos y préstamos hipotecarios que tienen por objeto la vivienda habitual, se entiende que la empresa prestamista acepta el convenio arbitral siempre y cuando no haya manifestado expresamente al prestatario la voluntad en contra antes de la firma del contrato.

Artículo 133-2. *Traslado de la solicitud de arbitraje.*

Si el arbitraje es procedente, la administración de la que depende el ente receptor de la solicitud debe dar traslado de esta a la junta arbitral que resulte competente por razón del territorio.

Artículo 133-3. *Composición del colegio arbitral.*

Los colegios arbitrales deben incluir representantes de los sectores afectados por la reclamación, de las personas consumidoras y de las administraciones públicas, de la forma establecida por las leyes.

Artículo 133-4. *El sector público y el arbitraje de consumo.*

1. Las administraciones públicas de Cataluña, en el ámbito de sus competencias respectivas, deben imponer a sus empresas públicas sometidas al derecho privado la obligación de establecer necesariamente, en las condiciones generales de contratación y en los contratos con las personas consumidoras, cláusulas de adhesión o de compromiso al arbitraje de consumo para la resolución de los conflictos y reclamaciones derivados de la prestación de los servicios, cuya aplicación depende directamente de la voluntad de la persona consumidora.

2. Los órganos de contratación de la Generalidad y de sus organismos públicos y empresas deben incorporar la adhesión al arbitraje de consumo como condición de ejecución en la adjudicación de contratos.

3. Debe promoverse que las entidades o empresas privadas que gestionan servicios públicos, servicios de interés general o servicios universales bajo el régimen de concesión incluyan en los pliegos de condiciones la obligación que en los contratos con personas consumidoras se prevea la adhesión al arbitraje de consumo.

4. La Generalidad debe considerar la adhesión al arbitraje de consumo como mérito objetivo en la valoración de premios a la calidad que tenga establecidos o pueda crear. Las administraciones públicas catalanas deben tener en cuenta la adhesión al arbitraje de consumo en el otorgamiento de ayudas y subvenciones a las empresas y los establecimientos que ofrezcan bienes o servicios a las personas consumidoras.

5. Las administraciones públicas catalanas y, especialmente, los servicios públicos de consumo deben fomentar y estimular que las empresas que otorgan créditos o préstamos hipotecarios sobre la vivienda incluyan en las condiciones generales o específicas su adhesión al arbitraje de consumo.

Artículo 133-5. *Distintivo de adhesión al arbitraje.*

1. El distintivo que acredita la adhesión al arbitraje de consumo es un distintivo de calidad.

2. Los empresarios adheridos al sistema arbitral de consumo deben informar las personas consumidoras de forma clara de su adhesión al arbitraje, por medio del distintivo a que se refiere el apartado 1.

LIBRO II

Requisitos de las relaciones de consumo

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Requisitos comunes

Artículo 211-1. *Ámbito de aplicación.*

Los empresarios que se dediquen a la venta de bienes o a la prestación de servicios, con independencia del tipo y sector de actividad, deben cumplir las obligaciones establecidas por el presente libro, la normativa sectorial específica y la normativa civil general aplicable, sin perjuicio de las competencias del Estado en materia civil y mercantil.

Artículo 211-2. *Requisitos exigibles en materia de seguridad y salud.*

1. Si se han puesto en el mercado bienes o servicios inseguros, debe informarse inmediatamente a las personas consumidoras del riesgo derivado del uso del bien o de la prestación del servicio. Esta información debe darse por medio de avisos especiales que permitan a las personas consumidoras conocer el riesgo derivado del uso del bien o de la prestación del servicio lo antes posible. Estos bienes o servicios deben retirarse del mercado. Si las personas consumidoras ya los han adquirido, deben adoptarse las medidas pertinentes para que devengan adecuados, o bien sustituirlos o devolver el importe que se haya satisfecho.

2. No se pueden llevar a cabo actividades relacionadas con la puesta en el mercado de bienes y servicios que fomenten o induzcan a las personas consumidoras hábitos no saludables o trastornos alimentarios como son la anorexia y la bulimia, entre otros.

Artículo 211-3. *Publicidad e información.*

1. La publicidad, información y oferta que se hagan por cualquier medio y la información que se transmita en el marco de la actividad empresarial o profesional, referidas a bienes o servicios, deben ajustarse a los principios de veracidad y objetividad y no deben contener información que pueda inducir a confusión.

2. El precio debe indicar el importe total a satisfacer y deben desglosarse, si es preciso, los diversos conceptos que incluye, como los impuestos, las comisiones, los gastos adicionales repercutibles en la persona consumidora y demás conceptos similares. Si los gastos adicionales no pueden ser calculados previamente, debe indicarse su existencia y el método de cálculo. Esta información debe ser fácilmente visible para la persona consumidora antes de contratar, de modo que no induzca a error o engaño.

3. No pueden incrementarse los precios o condiciones por razón de la forma o el medio de pago en cantidades superiores a los gastos que el empresario o empresaria deba soportar de forma directa como consecuencia de la admisión del medio de pago de que se trate. En caso de pagos aplazados o fraccionados en que se devenguen intereses, deben especificarse las cuotas, los importes, la periodicidad de los pagos, el importe total y la parte correspondiente a intereses, la de otros gastos y la del bien o servicio, así como las garantías exigidas para asegurar el cobro de las cantidades aplazadas. En caso de entrega de cantidades a cuenta del precio final, debe informarse de las condiciones aplicables en el supuesto de no formalizarse la transacción.

4. Los empresarios tienen la obligación de documentar la información sustancial por escrito o en cualquier otro soporte que permita su almacenaje y que tenga una duración equivalente al menos a la vida útil o la conformidad del bien o servicio. A tales efectos, se entiende por *información sustancial* la que se refiere a las características principales, el origen comunitario o no, la utilización o el mantenimiento, la justificación de la transacción

efectuada y la conformidad del bien o servicio. Esta información debe entregarse a las personas consumidoras de forma gratuita y debe estar disponible, al menos, en soporte papel.

5. En el caso de empresas adheridas al sistema arbitral de consumo, debe exhibirse el logotipo de adhesión en el establecimiento permanente, en la documentación precontractual y contractual, y, en su caso, en el sitio web. Este logotipo debe exhibirse de forma clara y visible.

Artículo 211-4. *Atención a las personas consumidoras.*

Los empresarios están obligados a:

a) Atender, facilitar y suministrar la información que les sea solicitada por las personas consumidoras de forma personal y, si procede, presencial, por los medios adecuados.

b) Atender e informar, en cualquier caso, a las personas consumidoras, de forma inmediata y adecuada y, si procede, presencialmente, de cualquier incidencia, acontecimiento o circunstancia que afecte al funcionamiento normal de las relaciones de consumo y, por otra parte, minimizar y paliar los posibles daños y perjuicios que se deriven, y evitar las esperas excesivas e injustificadas. A tales efectos, si el empresario o empresaria dispone de un teléfono o teléfonos de atención a la clientela, estos en ningún caso pueden ser de tarifación adicional, y debe informar y facilitar el número o números a las personas consumidoras.

c) Garantizar de forma fehaciente que la persona consumidora, para hacer valer el eventual ejercicio de sus derechos, tenga constancia, por escrito o en cualquier soporte duradero, de la presentación de cualquier tipo de queja o reclamación relativa a incidencias, acontecimientos o circunstancias que afecten al funcionamiento normal de las relaciones de consumo; y dar respuesta a las quejas y reclamaciones recibidas lo antes posible, en cualquier caso en el plazo de un mes desde que son presentadas. En el supuesto de que durante este plazo no se hubiese resuelto de forma satisfactoria la queja o la reclamación formuladas, el empresario o empresaria que esté adherido a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos debe proporcionar los medios adecuados para garantizar el acceso de la persona consumidora al correspondiente sistema extrajudicial de resolución o, si procede, dirigirla a los servicios públicos de consumo.

d) Poner a disposición de las personas consumidoras, sea cual sea su lugar de residencia, en cualquier relación de consumo, información que debe incluir, en cualquier caso, la dirección postal, el número de teléfono de atención y el número de fax o la dirección de correo electrónico donde las personas consumidoras pueden solicitar cualquier tipo de asesoramiento o información sobre el bien o servicio adquirido o contratado, o pueden formular las quejas o reclamaciones sobre cualquier asunto que afecte al funcionamiento normal de las relaciones de consumo.

Artículo 211-5. *Requisitos lingüísticos.*

1. La documentación y las informaciones necesarias para el consumo y el uso adecuados de los bienes y servicios dirigidas a las personas consumidoras deben estar a disposición inmediata de estas, de acuerdo con lo establecido por el artículo 128-1. Este requisito no se aplica a las marcas, los nombres comerciales y la rotulación amparada por la legislación de la propiedad industrial.

2. Sin perjuicio de lo establecido por la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística, y las demás leyes aplicables, las administraciones públicas deben promover, impulsar y fomentar las obligaciones lingüísticas que la presente ley establece, especialmente, para los establecimientos y la publicidad que ocupan el dominio público y para las empresas concesionarias.

Artículo 211-6. *Requisitos formales de la documentación.*

1. La documentación que, de acuerdo con la presente ley, tiene carácter obligatorio debe cumplir los siguientes requisitos formales para facilitar su lectura y comprensión:

a) El tamaño de letra debe permitir y facilitar la lectura y comprensión del texto.

b) El contraste de la letra más pequeña debe ser al menos igual que el mejor contraste del texto.

2. Debe establecerse por reglamento el tamaño de la letra necesario para que la lectura y la comprensión del texto de los documentos sean viables.

3. La información, precontractual y contractual, sobre condiciones generales, contratos de adhesión y cláusulas y condiciones no negociables individualmente debe documentarse de la forma establecida por los apartados 1 y 2, según proceda.

Artículo 211-7. *Pago por avanzado.*

El cobro por avanzado total o parcial de los bienes y servicios está permitido si se cumplen los siguientes requisitos:

a) Que esté consignado previamente en el presupuesto o anunciado con un cartel o un letrero, de modo que la persona consumidora conozca esta condición antes del inicio de la prestación.

b) Que el pago por avanzado no comporte el otorgamiento de la conformidad de la persona consumidora con la idoneidad de la prestación, ni ninguna renuncia a sus derechos.

c) Que el empresario o empresaria haya concertado los negocios jurídicos adecuados con las entidades financieras o de seguros para garantizar la devolución de las cantidades avanzadas por la persona consumidora. Esta obligación deviene aplicable en las relaciones de consumo en que las cantidades avanzadas superen el 25 %del importe total de la transacción, siempre y cuando sean superiores a 100 euros.

Artículo 211-8. *Promoción de ventas.*

1. Se entiende por promoción de ventas toda actividad que utiliza técnicas de comunicación persuasivas para acercar los bienes o servicios a las personas consumidoras.

2. Los empresarios, en el ejercicio de la actividad de promoción de ventas, pueden utilizar todo tipo de medios, siempre y cuando sean aceptados por el ordenamiento jurídico, respetando los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras.

Artículo 211-9. *Invitaciones a comprar.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a escoger libremente entre las diversas invitaciones a comprar.

2. Las invitaciones a comprar dirigidas a las personas consumidoras que incorporen un bien o servicio complementario de modo habitual también deben incorporarlo en el supuesto de que ofrezcan condiciones más ventajosas y, por lo tanto, el empresario o empresaria no puede exigir remuneraciones complementarias salvo que de su propia naturaleza se deduzca que no son compatibles.

Artículo 211-10. *Requisitos en materia de consumo para las ofertas o promociones.*

1. La publicidad de condiciones especiales más beneficiosas para la persona consumidora con relación a las practicadas habitualmente por la empresa o el establecimiento debe indicar al menos:

a) La fecha de inicio de la promoción u oferta.

b) La duración de la promoción u oferta, o bien el número de unidades disponibles en oferta o promoción o el número de personas consumidoras que pueden beneficiarse de la promoción.

c) Los requisitos que deben cumplir las personas consumidoras

d) Las condiciones, calidad y prestaciones de los bienes o servicios en promoción, y las ventajas de la oferta o promoción.

e) El responsable o la responsable de la promoción, con indicación del nombre o la razón social y la dirección del establecimiento o los establecimientos donde se pueden hacer efectivas las condiciones más beneficiosas, salvo que la promoción se refiera únicamente al propio establecimiento donde se ofrece.

2. Si se anuncian promociones u ofertas por un período de tiempo, este período debe ser siempre determinado y la empresa debe estar en condiciones de satisfacer la demanda de las personas consumidoras del bien o servicio ofrecido, sin perjuicio de la normativa relativa a los períodos de rebajas. Si no puede atenderse la demanda, debe informarse a la persona consumidora del derecho de adquirir el bien o servicio ofrecido, o uno de condiciones parecidas, de acuerdo con los beneficios de la oferta o promoción. Esta medida debe hacerse efectiva por medio de la entrega de una hoja de encargo que dé derecho a la persona consumidora a obtener los bienes o servicios promocionados y en que se indique la fecha en que se podrá hacer efectivo este derecho. Este precepto se entiende sin perjuicio de las responsabilidades administrativas derivadas del incumplimiento de la obligación que el presente apartado establece con relación al período de la promoción u oferta. En todo caso, no pueden hacerse promociones con un número de unidades manifiestamente insuficientes en función de la duración y publicidad de la promoción u oferta y en función de las ventas habituales.

3. Si la promoción u oferta indica el número de unidades o de destinatarios que pueden beneficiarse, debe informarse del sistema de prioridad para atender a las demandas. Este sistema debe permitir la comprobación objetiva de que se han seguido las preferencias fijadas en la publicidad.

4. La promoción u oferta es exigible durante todo el tiempo en que es pública y accesible.

5. Si se limitan las unidades de bienes o servicios en condiciones más beneficiosas para cada persona consumidora, debe informarse de esta limitación en la publicidad y en los carteles o letreros del establecimiento donde se haga la oferta o promoción.

6. Si en un mismo establecimiento existen artículos o servicios en condiciones normales de venta y otros en condiciones más beneficiosas, se deben diferenciar o separar claramente, de modo que no pueda inducirse a error o confusión respecto a las ofertas y promociones, ni a su naturaleza.

7. Los bienes o servicios en condiciones más beneficiosas no pueden estar deteriorados o ser de peor calidad que los que la empresa o el establecimiento que hace la oferta o promoción ofrece habitualmente, excepto en las ventas de saldos y de otros tipos permitidos de acuerdo con los requisitos establecidos por la normativa en materia de ordenación comercial.

Artículo 211-11. *Reducción en el precio de los bienes o servicios.*

1. Si las condiciones más beneficiosas o las ventajas para la persona consumidora consisten en una reducción en los precios que los bienes o servicios hayan tenido con anterioridad, debe indicarse de forma clara esta reducción y debe informarse del precio normal o habitual del bien o servicio y del precio reducido.

2. La información prescrita por el apartado 1 puede sustituirse por el porcentaje de reducción de precios en cada bien o servicio. Pueden agruparse lotes de bienes o servicios que puedan considerarse como una unidad, en función de sus características y de la reducción de precios.

3. Se entiende por precio normal o habitual el que se haya aplicado en el mismo establecimiento al menos durante un mes dentro de los seis meses anteriores al inicio de la oferta o promoción. Corresponde al empresario o empresaria probar el cumplimiento de este requisito respecto a los bienes o servicios a precio reducido.

4. En las ofertas de lanzamiento donde el bien o servicio no haya estado antes a la venta o a disposición de la persona consumidora, debe indicarse en la publicidad y en los carteles y letreros esta condición, mediante la expresión «oferta de lanzamiento».

Artículo 211-12. *Obsequios.*

1. Si, en el marco de una relación de consumo, se ofrece un obsequio, debe informarse claramente a la persona consumidora en la publicidad y en el mismo establecimiento de los siguientes aspectos:

a) Las obligaciones que comporta la entrega, si procede, incluidas, especialmente, las de carácter fiscal.

b) Las condiciones de entrega, especialmente los gastos que comporta el envío o la puesta a disposición.
c) Las condiciones y limitaciones que deben cumplirse para obtener el obsequio.
d) Las instrucciones claras y precisas que deben seguirse para obtener el obsequio.

2. En cuanto a la duración y las existencias de los obsequios, es preciso atenerse a lo establecido por el artículo 211-10.
3. Si la persona consumidora cumple los requisitos para ser el beneficiario o beneficiaria, la entrega efectiva o la puesta a disposición de los obsequios debe hacerse en el plazo de un mes desde el momento en que la persona consumidora haya cumplido todos los trámites establecidos por las condiciones de la invitación a comprar.

Artículo 211-13. *Concursos y sorteos.*

1. Los empresarios pueden utilizar sorteos y concursos como técnicas de promoción. Se entiende por sorteo la oferta de premios en que la selección de los ganadores es fruto del azar y por concurso la oferta de premios en que la selección de los ganadores depende de la habilidad o la pericia de los concursantes. La utilización de estas técnicas está sujeta al régimen de autorización y comunicación establecido por la normativa de las rifas, tómbolas y combinaciones aleatorias.
2. En la publicidad de los sorteos y concursos, debe informarse a la persona consumidora de los siguientes aspectos:

a) Nombre o razón social y domicilio de la empresa o el establecimiento que organiza el sorteo o concurso.
b) Requisitos para participar.
c) Limitaciones para participar.
d) Bases y modo de obtener el premio.
e) Forma de entrega del premio y especificación de si comportará gastos para la persona consumidora.

3. La entrega efectiva o la puesta a disposición del premio debe hacerse en el plazo de un mes desde que se conoce el ganador o ganadora del sorteo o concurso.
4. Si una persona consumidora ha sido premiada en un sorteo en que no ha participado de forma voluntaria, la entrega del premio no puede condicionarse a la compra o contratación de bien o servicio alguno.

Artículo 211-14. *Hojas de reclamación o denuncia.*

Todos los empresarios deben disponer de hojas de reclamación o denuncia de la forma que se establezca por reglamento.

Artículo 211-15. *Derecho de desistimiento.*

1. Si el empresario o empresaria ofrece el derecho de desistimiento o una disposición establece que debe ofrecerse de acuerdo con la modalidad de contratación, el empresario o empresaria debe informar a la persona consumidora, tanto en las invitaciones a comprar como en el documento contractual, de los siguientes aspectos:

a) El período durante el cual la persona consumidora puede ejercer el derecho de desistimiento.
b) Las condiciones del ejercicio del derecho de desistimiento.
c) La cuantía y la forma de pago de los gastos de devolución, si existen.
d) Las modalidades de restitución del bien o servicio recibido.

2. En los casos en que las leyes otorguen el derecho de desistimiento a la persona consumidora, en el documento de desistimiento deben constar, al menos, los siguientes datos:

a) Su identificación como documento de desistimiento.
b) El nombre y la dirección del destinatario o destinataria.
c) Los datos identificativos del contrato y de los contratantes.

3. El derecho de desistimiento atribuido legalmente a la persona consumidora se rige, en primer lugar, por las disposiciones legales específicas de cada supuesto y, en su defecto, por lo establecido por el presente artículo.

4. Las formalidades, los plazos y las consecuencias del derecho de desistimiento son los establecidos por la legislación en esta materia.

CAPÍTULO II

Requisitos de las relaciones de consumo en los establecimientos

Artículo 212-1. *Requisitos de los precios y las condiciones de pago.*

1. En los establecimientos debe informarse del precio completo, con tributos incluidos, de los bienes o servicios ofrecidos a las personas consumidoras. Esta información debe ser visible para la persona consumidora, de modo que no induzca a error o engaño.

2. En las invitaciones a comprar, el precio debe ser completo y debe incluir los gastos y tributos.

3. Si se aceptan tarjetas u otros medios de pago de modo habitual, no puede limitarse su uso en determinados períodos o condiciones, siempre y cuando se cumplan los requisitos normales para estos medios de pago.

Artículo 212-2. *Obligaciones.*

1. En los establecimientos dedicados a la venta de bienes o a la prestación de servicios deben cumplirse las siguientes obligaciones:

a) Las establecidas por el capítulo I, si son de aplicación a la naturaleza de la relación de consumo, oferta o promoción.

b) Entregar un presupuesto previo si la persona consumidora lo solicita.

c) Entregar una factura, un tique o un justificante de la transacción, con los siguientes conceptos, sin perjuicio de lo establecido por la normativa en materia fiscal:

Primero. Nombre o razón social del vendedor o vendedora o del prestador o prestadora, número de identificación fiscal y dirección completa del establecimiento.

Segundo. Bienes adquiridos o servicios prestados e importes de cada uno.

Tercero. Importe total, con los tributos incluidos, desglosándolos si procede.

Cuarto. Fecha de la transacción.

2. Los empresarios tienen la obligación de entregar antes de contratar, si así lo solicita la persona consumidora, un modelo de contrato con las condiciones generales previstas.

Artículo 212-3. *Información sobre el horario.*

En los establecimientos donde se pongan a la venta bienes o se ofrezcan servicios, debe informarse del horario de apertura al público. Esta información debe ser visible desde fuera, incluso cuando el establecimiento permanece cerrado, salvo que alguna disposición lo impida.

TÍTULO II

De las modalidades especiales de relaciones de consumo

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 221-1. *Tipos de modalidades especiales.*

1. A los efectos de la presente ley, son modalidades especiales de relaciones de consumo las siguientes:

a) Las relaciones de consumo a distancia.

b) Las relaciones de consumo fuera de establecimiento permanente.
c) Las relaciones de consumo por medio de máquinas automáticas.
d) Las relaciones de consumo en establecimientos no sedentarios.

Artículo 221-2. *Información a las personas consumidoras.*

En todas las modalidades especiales de relaciones de consumo, el empresario o empresaria debe exhibir de forma clara e inequívoca la siguiente información:

a) Los datos de identificación del empresario o empresaria y la correspondiente autorización administrativa, situadas en un lugar visible en los puntos de venta, en el exterior de la máquina en el caso de ventas automáticas, en la oferta contractual y, si procede, en la documentación entregada.
b) El teléfono, la dirección de correo electrónico y, en todo caso, una dirección física donde la persona consumidora pueda presentar reclamaciones y pueda hacer efectivo el derecho de desistimiento, de acuerdo con lo establecido por la presente ley.
c) La información que el artículo 211-15 establece con relación al derecho de desistimiento.

CAPÍTULO II

Relaciones de consumo a distancia

Artículo 222-1. *Concepto.*

1. Son relaciones de consumo a distancia las formalizadas sin la presencia física simultánea del empresario o empresaria y la persona consumidora, si la oferta y la aceptación se hacen exclusivamente por medio de técnicas de comunicación a distancia dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el empresario o empresaria.
2. Se incluyen en el concepto de relaciones de consumo a distancia la contratación telefónica, la contratación por correspondencia y la contratación efectuada por medios audiovisuales y electrónicos, que comprende las subastas en línea.

Artículo 222-2. *Información a las personas consumidoras.*

1. Toda propuesta de contratación a distancia debe incluir, de forma clara e inequívoca, información sobre los aspectos siguientes:

a) La identidad del oferente del bien o servicio.
b) La identificación de la propuesta de contratación. La falta de respuesta a la propuesta no implica su aceptación.
c) El procedimiento que es preciso seguir y los requisitos necesarios para formalizar el contrato.
d) El coste del uso de la técnica de comunicación a distancia, si este es superior a las tarifas básicas del servicio.
e) La información relativa al bien o servicio que se ofrezca, con la descripción suficiente de la naturaleza, cantidad, calidad y posibilidades de consumo o de uso de dicho bien o servicio.
f) El precio total, de acuerdo con lo establecido por la normativa aplicable. El importe correspondiente a los gastos de entrega debe consignarse de forma separada si estos corren a cargo de la persona consumidora.
g) La modalidad y el plazo máximo de entrega del bien o de ejecución del servicio desde el momento de recepción del pedido. A tal fin, el empresario o empresaria debe enviar a la persona consumidora un acuse de recibo del pedido en el plazo de tres días a partir de la fecha de recepción.
h) La información que el artículo 211-15 establece con relación al derecho de desistimiento, cuando corresponda el derecho de desistimiento a la persona consumidora.
i) El sistema de devolución del bien en caso de falta de conformidad. Debe hacerse constar expresamente que, en este caso, los gastos de devolución corren a cargo del empresario o empresaria.

j) Las modalidades de pago.
k) Las garantías y los servicios posventa.

2. La información a que se refiere el apartado 1 debe suministrarse en un formato adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada que permita su conservación a la persona consumidora. Se entiende que este derecho se satisface si se entrega un documento informativo en papel o en otro soporte que permita el almacenaje electrónico y la posterior reproducción. Corresponde al empresario o empresaria acreditar el cumplimiento de este precepto.

3. Si la propuesta de contratación se hace por vía telefónica o por medios audiovisuales, debe enviarse la información a la persona consumidora en soporte duradero.

4. En caso de contratación por medios telemáticos, debe identificarse el acceso a la información de modo que no ofrezca dudas a la persona consumidora.

Artículo 222-3. *Documentación contractual.*

El empresario o empresaria debe entregar a la persona consumidora toda la documentación acreditativa del contrato y del pago y el documento para el ejercicio del derecho de desistimiento, cuando le corresponda.

CAPÍTULO III

Relaciones de consumo fuera de establecimiento comercial

Artículo 223-1. *Concepto.*

1. Son relaciones de consumo fuera de establecimiento comercial aquellas en que los bienes y servicios se ofrecen con la presencia física del empresario o empresaria y la persona consumidora fuera del establecimiento comercial del oferente.

2. Se incluyen en el concepto de relaciones de consumo fuera de establecimiento comercial, entre otras, las relaciones de consumo domiciliarias y las relaciones de consumo en el puesto de trabajo de la persona consumidora, en lugares de recreo, en reuniones y en excursiones organizadas.

3. No son relaciones de consumo fuera de establecimiento comercial las entregas a domicilio de bienes adquiridos por cualquier otra modalidad de relación comercial ni las reguladas por el artículo 3.2 de la Directiva 85/577/CEE del Consejo, de 20 de diciembre, referente a la protección de los consumidores en el caso de contratos negociados fuera de los establecimientos mercantiles.

Artículo 223-2. *Requisitos del objeto del contrato.*

En la contratación debe cumplirse la normativa reguladora del bien o servicio que se suministra. No pueden ser objeto de relaciones de consumo fuera de establecimiento comercial los bienes o servicios prohibidos por una regulación específica, especialmente en el caso de los alimentos y de los bienes o servicios que, por su forma de presentación u otras circunstancias, no cumplan las normas técnicas y sanitarias.

Artículo 223-3. *Información a la persona consumidora.*

En todas las relaciones de consumo fuera de establecimientos comerciales el oferente del bien o servicio debe suministrar, de forma clara e inequívoca, la siguiente información:

a) La información relativa al bien o servicio, con la descripción completa de su naturaleza, cantidad, calidad y posibilidades de consumo o de uso.
b) El precio total con los tributos y gastos incluidos. La cuantía correspondiente a los gastos de entrega debe desglosarse si corren a cargo de la persona consumidora.
c) El plazo máximo de entrega del bien o de ejecución del servicio si el bien o servicio no se suministra en el momento de suscribir el contrato.
d) Información sobre la no admisión del derecho de desistimiento, si procede por el objeto del contrato.

e) El sistema de devolución del bien en caso de falta de conformidad, haciendo constar expresamente que en este caso los gastos de devolución corren a cargo del empresario o empresaria.

f) Las garantías y los servicios posventa.

Artículo 223-4. *Documentación contractual.*

1. El empresario o empresaria debe entregar a la persona consumidora toda la documentación acreditativa del contrato suscrito y del pago efectuado.

2. Si la persona consumidora tiene reconocido un derecho de desistimiento, el empresario o empresaria debe entregar a la persona consumidora la siguiente documentación:

a) Un documento en que consten al menos la fecha, la firma de la persona consumidora y la información que el artículo 211-15 establece con relación al derecho de desistimiento.

b) El documento para el ejercicio del derecho de desistimiento.

3. Corresponde al empresario o empresaria acreditar el cumplimiento de las obligaciones establecidas por el presente artículo.

4. En el caso de los servicios prestados fuera del establecimiento del prestador, deben cumplirse las obligaciones de documentación e información establecidas por el título V, si son de aplicación.

CAPÍTULO IV

Relaciones de consumo por medio de máquinas automáticas

Artículo 224-1. *Concepto.*

1. Son relaciones de consumo por medio de máquinas automáticas aquellas en que la persona consumidora adquiere el bien o servicio directamente de una máquina preparada para esta finalidad, por medio del accionamiento de cualquier tipo de mecanismo y previo pago de su importe.

2. El hecho de que la máquina esté instalada en el establecimiento del vendedor o vendedora no priva la relación de su condición de automática.

Artículo 224-2. *Información obligatoria.*

1. En las máquinas debe exponerse de forma clara la siguiente información:

a) La identidad del oferente del bien o servicio, la dirección y un teléfono gratuito de atención a las personas consumidoras donde se atenderán sus eventuales quejas y reclamaciones.

b) La identificación y características esenciales del bien o servicio, salvo que su contenido sea evidente.

c) Las instrucciones para la obtención del bien.

d) El precio exacto del bien o servicio, el tipo de tarjetas de pago y de monedas o billetes que admite y la indicación de si debe introducirse el importe exacto o devuelve el cambio.

e) El funcionamiento del sistema automático que permite recuperar monedas o billetes en casos de error, inexistencia del bien o servicio o mal funcionamiento de la máquina.

2. La máquina debe tener un sistema que permita obtener un comprobante de la transacción efectuada, de acuerdo con lo establecido por el artículo 212-2. En el comprobante deben constar la identificación y la dirección del responsable o la responsable, el precio, la descripción del bien o servicio y la fecha. Esta obligación no es de aplicación a las máquinas recreativas y de azar. Para las máquinas dispensadoras de bienes de alimentación, se establece un plazo de adaptación de cinco años como período de obsolescencia y amortización de las máquinas.

3. La máquina automática debe tener un sistema que permita anular la operación sin ningún cargo para la persona consumidora antes de la obtención del bien o servicio.

Artículo 224-3. *Responsabilidad.*

1. Con carácter general, los responsables del cumplimiento de lo establecido por el presente capítulo son los explotadores. Se entiende por explotadores los empresarios que reciben un beneficio directamente relacionado con la actividad de la máquina.

2. Si los explotadores no están identificados, son responsables de la máquina los titulares del establecimiento donde se halla, los cuales responden solidariamente con el responsable o la responsable de la máquina, ante la persona consumidora, del cumplimiento de las obligaciones establecidas por el artículo 224-2.

CAPÍTULO V

Relaciones de consumo en establecimientos no sedentarios

Artículo 225-1. *Las relaciones de consumo no sedentarias en lugares fijos.*

A los efectos de la presente ley, se entiende por relaciones de consumo en establecimientos no sedentarios las que los empresarios llevan a cabo fuera de un establecimiento permanente, de forma habitual, ocasional, periódica o continuada, en los perímetros y lugares debidamente autorizados.

Artículo 225-2. *Relaciones de consumo ambulantes o itinerantes.*

Se entiende por relaciones de consumo ambulantes o itinerantes las que los empresarios llevan a cabo, de forma habitual, ocasional, periódica o continuada, en lugares o perímetros no determinados previamente.

TÍTULO III

De las relaciones de consumo por medio de intermediarios

CAPÍTULO I

Requisitos y obligaciones

Artículo 231-1. *Concepto de intermediario o intermediaria.*

Se entiende por intermediario o intermediaria cualquier empresario o empresaria que por cuenta ajena y a cambio de una remuneración, de carácter pecuniario o en forma de cualquier otra ventaja económica convenida, se dedica habitualmente a cualquiera de las siguientes actividades:

a) Presentar u ofrecer la posibilidad de adquirir bienes o servicios a las personas consumidoras.

b) Hacer los tratos preliminares para la formalización de un contrato con personas consumidoras.

c) Formalizar el contrato con las personas consumidoras.

d) Asesorar a las personas consumidoras con relación al negocio jurídico en que interviene.

Artículo 231-2. *Información a las personas consumidoras.*

1. El intermediario o intermediaria debe informar, antes de prestar cualquier servicio a una persona consumidora, de los siguientes aspectos:

a) Su identidad y dirección.

b) Los datos de la inscripción en el registro correspondiente donde, si procede, esté inscrito.

c) El alcance de sus competencias.

d) La indicación de si trabaja en exclusiva para un empresario o empresaria o como intermediario o intermediaria independiente.

e) El precio real y determinado de su actividad de intermediación. Esta obligación no es de aplicación a las actividades de mediación de seguros.

f) Las informaciones previstas para la contratación a distancia, si se ofrece la intermediación por medios electrónicos.

g) La información de las garantías y los sistemas extrajudiciales de solución de conflictos en materia de consumo.

2. La información a que se refiere el apartado 1 debe indicarse en los documentos que el intermediario o intermediaria entregue a la persona consumidora.

3. Los intermediarios deben ofrecer información veraz y suficiente en la promoción y oferta de los bienes y servicios que comercialicen y, en general, en su actividad de asesoramiento, si se tercia.

4. La persona consumidora debe poder conservar la información en soporte documental. Se entiende que este derecho se satisface si se entrega un ejemplar de la información en papel o en otro soporte que permita su almacenaje electrónico y posterior reproducción. Corresponde al intermediario o intermediaria acreditar el cumplimiento de estas obligaciones.

Artículo 231-3. *Asesoramiento.*

1. Si la actividad comercial de los intermediarios incluye el asesoramiento de las personas consumidoras, los intermediarios deben darles la información necesaria sobre la naturaleza, características, condiciones y utilidad o finalidad del bien o servicio, para que las personas consumidoras puedan evaluar si el contrato propuesto se ajusta a sus necesidades.

2. Los intermediarios deben dar a las personas consumidoras la información a que se refiere el apartado 1 de forma clara, comprensible y fácilmente interpretable.

Artículo 231-4. *Obligaciones.*

1. Los intermediarios deben llevar a cabo las transacciones comerciales con diligencia profesional y responsabilidad y sujetándose a la legalidad y a los códigos éticos del sector en que llevan a cabo su actividad profesional. En ningún caso pueden hacer referencias o utilizar nombres que induzcan o puedan inducir a las personas consumidoras a errores sobre la verdadera naturaleza de la empresa, el establecimiento o el servicio que se presta.

2. Si la persona consumidora entrega alguna cantidad a cuenta del importe del bien o servicio antes de formalizar el contrato, el intermediario o intermediaria tiene la consideración de depositario hasta la perfección del contrato y no la puede aplicar a cuenta de su remuneración profesional.

Artículo 231-5. *Responsabilidad.*

1. Los intermediarios son responsables de la falta de formalización del contrato si esta se deriva del incumplimiento, por cualquier causa o motivo, de sus obligaciones de información o asesoramiento.

2. Todo empresario o empresaria que se sirva de la actividad de intermediación es responsable solidario a los efectos de lo establecido por el presente código.

TÍTULO IV

De la adquisición y el arrendamiento de bienes

CAPÍTULO I

Bienes inmuebles

Artículo 241-1. *Información en la oferta para la venta de inmuebles.*

1. En la oferta para la venta de inmuebles, debe facilitarse información suficiente sobre sus condiciones esenciales antes de que el comprador o compradora adelante cualquier cantidad a cuenta, de acuerdo con lo establecido por la normativa en materia de vivienda.

2. En la oferta para la venta de inmuebles, debe informarse de la titularidad jurídica, las cargas y los gravámenes, las condiciones de uso, los servicios que existan, los gastos previsibles de mantenimiento, las condiciones económicas y de financiación de la oferta y, si es posible, los gastos previsibles de mantenimiento y los importes de los tributos que graven la propiedad. También debe suministrarse el resto de la información exigible de acuerdo con la legislación.

3. En la oferta para la venta de inmuebles, debe suministrarse información sobre los tipos de garantía, los plazos, las cuantías y los medios para reclamar su ejecución establecidos por la normativa aplicable.

Artículo 241-2. *Información en la oferta para el arrendamiento de inmuebles.*

1. En la oferta de inmuebles bajo el régimen de alquiler, deben especificarse las características, los servicios y las instalaciones de que dispongan, las condiciones de uso, la renta contractual y las demás informaciones que requiere la normativa en materia de vivienda.

2. El arrendador o arrendadora del inmueble debe tener la cédula de habitabilidad, la calificación definitiva en el caso de viviendas con protección oficial o las acreditaciones equivalentes. El arrendatario o arrendataria tiene derecho que le sea entregada una copia de esta documentación en el momento de formalizar el contrato.

CAPÍTULO II

Bienes muebles

Artículo 242-1. *Información en la oferta para la venta de bienes muebles.*

En la oferta de venta de bienes muebles, debe facilitarse información suficiente sobre sus condiciones esenciales y debe hacerse referencia a las características de dimensión, peso, diseño, nivel de calidad, instalación, conservación, mantenimiento y posibilidades de reparación.

Artículo 242-2. *Garantías.*

1. El vendedor o vendedora debe entregar a las personas consumidoras un bien que sea conforme al contrato de compraventa formalizado y que necesariamente:

a) Se ajuste a la descripción realizada y tenga las cualidades del bien que el vendedor o vendedora, si procede, haya presentado a la persona consumidora en forma de muestra o modelo.

b) Presente las cualidades y prestaciones habituales de un bien de las mismas características que la persona consumidora pueda esperar fundamentadamente de acuerdo con la naturaleza del bien y las características de las que ha informado el vendedor o vendedora.

c) Sea idóneo para los usos a que ordinariamente se destinan los bienes del mismo tipo.

d) Sea apto para cualquier uso requerido por la persona consumidora y admitido por el vendedor o vendedora.

2. El vendedor o vendedora responde ante la persona consumidora de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de entrega del bien.

3. La persona consumidora tiene derecho a la reparación del bien, a su sustitución, a la rebaja del precio y a la resolución del contrato, de acuerdo con lo establecido por la normativa en materia de garantías.

Artículo 242-3. *Medios aceptables para hacer efectiva la información.*

1. El vendedor o vendedora debe informar sobre los derechos de las personas consumidoras en caso de falta de conformidad por medio de un cartel informativo, un documento escrito, una factura, un tique de compra o cualquier otro medio que permita tener constancia de ellos.

2. Si se informa por medio de un cartel de carácter fijo, este debe estar a la vista del público y permitir la lectura y comprensión del texto.

3. Si el medio utilizado para informar es el documental, el escrito que se entregue al comprador o compradora debe estar a disposición inmediata de las personas consumidoras en catalán y castellano.

4. Si la información se incorpora al tique de compra o a la factura, estos deben estar impresos con un tipo de letra y un contraste que permitan leerlos claramente.

5. La información de los bienes de naturaleza duradera debe facilitarse por cualquiera de los medios a que se refieren los apartados 3 y 4.

TÍTULO V

De las obligaciones en la prestación de servicios

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 251-1. *Empresarios que prestan servicios.*

1. Los empresarios que prestan alguno tipo de servicio en el territorio de Cataluña están sujetos a lo dispuesto por el presente título, sin perjuicio de lo que establezca la normativa sectorial aplicable. Se excluyen los servicios accesorios a la venta de un bien. Se incluyen los servicios en que se aporten materiales o bienes, si la prestación del servicio tiene carácter principal.

2. Para determinar el carácter principal o accesorio del servicio, debe tenerse en cuenta la naturaleza de la prestación del servicio solicitado por la persona consumidora y el precio de los materiales o bienes respecto al precio de la mano de obra del servicio.

Artículo 251-2. *Clasificación de servicios.*

A los efectos de la presente ley, los servicios se clasifican en los siguientes tipos:

a) Servicios a las personas: Servicios en que la prestación recae sobre la misma persona, ya sea en la vertiente física, intelectual, psíquica, emocional o locomotora, o en cualquier otro aspecto intrínsecamente unido a la persona.

b) Servicios sobre los bienes o las cosas: Servicios en que la prestación recae sobre un bien o una cosa, ya sea para su adecuación, mejora, reparación o instalación, o con relación a cualquier otro aspecto que afecte al propio bien.

c) Servicios básicos: Servicios de carácter esencial y necesarios para la vida cotidiana o que tienen un uso generalizado entre las personas consumidoras. Se incluyen los suministros, los transportes, los medios audiovisuales de radiodifusión y de televisión, los de comunicaciones, los asistenciales y sanitarios, y los financieros y de seguros.

d) Servicios de trato continuado: Servicios que el empresario o empresaria no presta en una sola vez, sino que tienen continuidad en el tiempo, de forma periódica, habitual y en varios plazos.

e) Servicios de marca: Servicios en que se exhibe visiblemente el nombre comercial, la marca, el logotipo, el emblema o cualquier símbolo que los identifique con otro empresario o empresaria, de modo que puedan hacer creer a las personas consumidoras que tienen una vinculación jurídica especial con el propietario o propietaria de la marca o el nombre comercial.

Artículo 251-3. *Obligaciones comunes para todo tipo de servicios.*

1. Los empresarios que ofrezcan o presten cualquier tipo de servicio o que hagan publicidad de este deben informar a las personas consumidoras del precio completo del servicio por medio de un letrero visible en el establecimiento o de una tarifa o un folleto de precios. Debe informarse del precio total, que debe comprender todo tipo de tributos, cargas y gravámenes, así como los demás conceptos accesorios al servicio.

2. Los empresarios que ofrezcan o presten cualquier tipo de servicio o que hagan publicidad de este deben hacer y entregar a las personas consumidoras un presupuesto previo del servicio si la persona consumidora no puede calcular directamente el precio, salvo que esta renuncie a la elaboración del presupuesto expresamente, de forma manuscrita y con su firma.

3. En el presupuesto a que se refiere el apartado 2 deben constar como mínimo los siguientes datos:

a) La identidad del prestador o prestadora del servicio, con la indicación del nombre o la razón social, el número de identificación fiscal y la dirección completa de un establecimiento físico del prestador o prestadora.

b) El motivo o el objeto del servicio, con la indicación de las actividades u operaciones que deben realizarse.

c) Los gastos que debe satisfacer el usuario o usuaria, de forma desglosada, y el importe de las piezas, los recambios, los accesorios y los bienes que se incorporan al servicio.

d) El plazo de validez del presupuesto.

e) La fecha prevista para el inicio de la prestación y la duración del servicio.

f) La fecha del presupuesto y la firma de una persona responsable de la empresa prestadora.

g) La fecha de la aceptación o del rechazo del presupuesto por parte del usuario o usuaria, con espacios reservados para firmar cada una de las dos opciones, del mismo tamaño.

4. Las copias de los presupuestos deben conservarse durante un plazo mínimo de seis meses desde la no aceptación del presupuesto o desde la finalización del servicio, según proceda.

5. Los presupuestos no aceptados pueden cobrarse si se ha indicado así en la tarifa o el cartel de precios o si se ha informado expresamente a la persona consumidora. El importe no puede sobrepasar lo que se ha indicado o el correspondiente al tiempo real utilizado para elaborar el presupuesto.

6. Los precios presupuestados no pueden ser superiores en ningún caso a los anunciados, sea cual sea el concepto al que se apliquen.

7. Los empresarios que ofrezcan o presten cualquier tipo de servicio o que hagan publicidad de este deben extender y entregar, una vez finalizado y pagado el servicio, una factura, un tique o un justificante de pago, con los siguientes conceptos, sin perjuicio de lo establecido por la normativa en materia fiscal:

a) El nombre o la razón social del prestador o prestadora, el número de identificación fiscal y dirección completa del establecimiento.

b) Los conceptos o actividades en que ha consistido el servicio prestado.

c) Los importes de los conceptos o actividades.

d) Los impuestos o tasas aplicables y su importe.

e) La indicación del tiempo de garantía del servicio, si procede.

f) La fecha de prestación del servicio, si procede.

8. Si se hacen pagos parciales del servicio, en cada pago debe entregarse a la persona consumidora un recibo en que deben constar como mínimo los siguientes datos:

a) La identificación del prestador o prestadora, con el nombre o la razón social, el número de identificación fiscal y la dirección del establecimiento.

b) El objeto del servicio y la indicación de si se trata de un pago a cuenta o de un pago parcial.

c) El importe pagado en el acto en cuestión.

d) El importe total pagado hasta aquel día y la cantidad total que queda por pagar.

e) La fecha y firma de una persona responsable del establecimiento prestador.

9. Aparte de los pagos parciales, una vez finalizado el servicio, debe cumplirse la obligación de extender una factura, un tique o un justificante de pago, de acuerdo con lo establecido por el apartado 7.

10. El empresario o empresaria, si por cualquier circunstancia no puede cumplir las obligaciones derivadas de las relaciones de consumo acordadas con la persona

consumidora, debe garantizar que se cumplan por medio de su propia infraestructura o de una infraestructura ajena.

Artículo 251-4. *Importe de la factura.*

1. El importe de la factura no puede ser superior al importe presupuestado, si existe.
2. Si durante la prestación del servicio aparecen nuevos conceptos que deben cobrarse a la persona consumidora u otras modificaciones del presupuesto, el prestador o prestadora debe hacer una ampliación o modificación, que debe comunicarse a la persona consumidora y que esta, si procede, debe aceptar, de modo que quede constancia de ello.

Artículo 251-5. *Garantía de los servicios.*

1. Los diversos tipos de servicios deben garantizarse de acuerdo con la normativa específica que les es de aplicación.
2. Si no existe una normativa específica que los regule, los servicios deben garantizarse como mínimo por un período de seis meses desde que haya finalizado el último acto o actividad en que consista la prestación.

Artículo 251-6. *Precios de los servicios.*

1. Los precios, recargos y suplementos de los servicios son libres, excepto en los sometidos a regímenes de aprobación o autorización previa, si bien deben respetarse las obligaciones de información previa establecidas por la presente ley y las demás disposiciones aplicables.
2. Si para prestar correctamente el servicio tienen que incorporarse piezas, recambios, accesorios o bienes, debe disponerse de una lista con los precios e informar de la existencia de esta lista a la persona consumidora, o bien mostrar el albarán o factura que justifique el coste de adquisición, una vez finalizada la prestación del servicio.
3. No pueden cobrarse precios abusivos, especialmente si las circunstancias particulares del caso menguan la libertad de elección de la persona consumidora.
4. (**Anulado).**

Artículo 251-7. *Recargos y suplementos en el precio del servicio.*

1. Si se cobran recargos o suplementos en el precio del servicio, debe informarse a la persona consumidora por medio de una lista de precios o de un presupuesto previo por escrito.
2. Los recargos o suplementos en concepto de horario nocturno solo pueden cobrarse si el servicio se presta entre las 22 horas y las 6 horas del día siguiente.
3. Los recargos o suplementos en concepto de día festivo solo pueden cobrarse si el servicio se presta dentro de las veinticuatro horas del día festivo. A tales efectos, se consideran festivos los domingos y los días festivos del domicilio del lugar donde se presta el servicio. Como regla general, no se consideran festivos los sábados.
4. En ningún caso pueden cobrarse recargos o suplementos basados en la inmediata disponibilidad, la urgencia o conceptos similares.
5. Los recargos o suplementos de horario nocturno y día festivo no son compatibles entre sí, por lo que solo puede cobrarse uno de los dos.
6. Lo establecido por el presente artículo es de aplicación supletoria a los servicios regulados por una normativa específica.

Artículo 251-8. *Refinanciación de créditos y deudas.*

En el caso de operaciones de refinanciación de créditos o deudas, deben cumplirse los siguientes requisitos:

a) Se deben justificar y documentar los créditos anteriores o preferentes que son objeto de refinanciación, y se debe documentar de modo fehaciente la cancelación total o parcial de los créditos refinanciados con carácter previo o simultáneo a la firma del contrato de refinanciación.

b) El comprobante de la entrega o el pago real de las cantidades objeto de la operación de refinanciación debe constar en los documentos contractuales, públicos y privados, relativos al crédito o préstamo.

CAPÍTULO II

Obligaciones según el tipo de servicio

Artículo 252-1. *Obligaciones adicionales.*

Además de cumplir las obligaciones establecidas por el capítulo I, según el tipo de servicio, deben cumplirse las obligaciones establecidas por el presente capítulo.

Artículo 252-2. *Servicios a las personas.*

1. Deben cumplirse las disposiciones sobre seguridad, salud, higiene, intimidad personal, protección de datos y demás obligaciones establecidas por la normativa específica.
2. Si la prestación del servicio implica algún tipo de resultado, la persona consumidora o terceros expertos lo deben poder comprobar y verificar, sin la intervención del prestador o prestadora.
3. Si la prestación del servicio entraña riesgos para la salud o seguridad de la persona consumidora, debe informarse de estos riesgos y hacer las advertencias pertinentes por medio de un cartel visible en el establecimiento o de la entrega de un folleto a la persona consumidora.

Artículo 252-3. *Servicio sobre los bienes.*

1. Si para la prestación del servicio debe depositarse el bien, debe entregarse a la persona depositante un resguardo de depósito, en que deben constar como mínimo los siguientes datos:

a) La identificación del establecimiento, con el nombre o la razón social, la dirección y el número de identificación fiscal.
b) La identificación de la persona depositante.
c) La identificación del bien.
d) La descripción del servicio de la forma más detallada posible.
e) La fecha de recepción del bien y la duración prevista del servicio.
f) El plazo en que prescribe el derecho a recuperar el bien depositado.
g) La firma o cualquier otro medio que permita la acreditación de la persona responsable del establecimiento prestador.

2. El depositario o depositaria debe conservar una copia del resguardo de depósito al menos hasta que se agote el plazo establecido por el apartado 5.
3. Si el bien se ha depositado en el establecimiento, para recogerlo debe presentarse el resguardo de depósito. Si la persona consumidora no lo tiene, debe acreditar la titularidad sobre el bien en cualquiera de las formas admitidas en derecho.
4. Si existe un presupuesto previo, este puede tener los efectos del resguardo de depósito, siempre y cuando haya sido aceptado por la persona consumidora y el documento indique esta condición.
5. Los establecimientos, sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación civil y mercantil y las demás normas específicas que sean de aplicación, deben mantener el depósito de los bienes durante un tiempo mínimo de seis meses desde que se comunica, de modo fehaciente, a la persona depositante la posibilidad de recoger el bien y el destino que se prevé darle si no lo recoge. Si, una vez agotado el plazo, la persona consumidora no ha objetado nada, el prestamista puede disponer del bien de la forma establecida por las leyes.

Artículo 252-4. *Servicios básicos.*

1. Los prestadores de servicios básicos deben entregar a la persona consumidora la información relevante de la prestación por escrito o de una forma adaptada a las circunstancias de la prestación.

2. El prestador del servicio debe facilitar, en el momento de la contratación, una dirección física en Cataluña, en la que la persona consumidora pueda ser atendida de forma rápida y directa respecto a cualquier queja o reclamación sobre el servicio, siempre y cuando la atención a la persona consumidora no se haga en el mismo establecimiento donde se haya contratado. También debe disponer de un servicio telefónico de atención de incidencias y reclamaciones, que debe ser de carácter gratuito. En determinados sectores de actividad y en función de una baja cifra de negocio o un número reducido de trabajadores, por reglamento puede dispensarse a la empresa que presta el servicio del cumplimiento de estas obligaciones. En todo caso, las obligaciones que establece el presente apartado deben aplicarse respetando los principios contenidos en la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, relativa a los servicios en el mercado interior, y se entienden sin perjuicio de lo dispuesto por las normas básicas estatales que fijan las condiciones de acceso a las actividades de servicios y el ejercicio de dichas actividades.

3. En los contratos y las facturas debe informarse del lugar donde los usuarios pueden tramitar las quejas o reclamaciones ante el prestador del servicio básico, del procedimiento para hacerlo y del número de teléfono gratuito a que se refiere el apartado 2. También debe informarse de si el prestador del servicio está adherido a una junta arbitral de consumo y de la posibilidad de la persona consumidora de dirigirse a estos organismos para resolver los conflictos.

4. En la información precontractual y contractual debe indicarse la existencia de compensaciones, reembolsos o indemnizaciones en caso de que la empresa incumpla la calidad del servicio básico fijada por el ordenamiento jurídico o por la propia empresa. También debe informarse sobre los mecanismos para llevar a cabo las medidas a que se refiere el apartado 3 y sobre el método de determinación del importe.

5. Las empresas que presten servicios básicos deben velar por que los contratos de adhesión se faciliten, a petición de las personas con discapacidad, por medio de un soporte que les sea accesible.

6. Las empresas prestadoras deben informar, en cualquier aviso o comunicación referente a la falta de pago del servicio, de los derechos que afectan a la pobreza energética y de los demás derechos que tienen las personas consumidoras en situación de vulnerabilidad económica de acuerdo con la normativa vigente. Esta información debe redactarse de forma clara, transparente y adecuada a las circunstancias, de acuerdo con las directrices que fije la Agencia Catalana del Consumo.

7. Las personas en situación de vulnerabilidad económica que cumplen los requisitos establecidos por la letra *w* del artículo 111-2, si reciben un aviso de interrupción del suministro de agua, electricidad o gas, deben presentar, en el plazo de quince días hábiles desde la recepción del aviso, un informe de los servicios sociales básicos sobre su situación personal o, si procede, una copia de la solicitud registrada en que solicitan su emisión. **Si no se ha presentado el informe de los servicios sociales básicos, sino únicamente la solicitud, la empresa suministradora debe suspender la interrupción del suministro hasta que se aporte el informe o hayan transcurrido dos meses desde que se le comunicó que se había solicitado.**

Las administraciones públicas responsables deben emitir este informe en el plazo de quince días a contar de la fecha en que se solicita. El informe, que debe acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por la letra w del artículo 111-2, también puede ser emitido de oficio por los servicios sociales básicos y tiene una vigencia de seis meses a contar del día en que se emite, sin perjuicio del hecho de que pueda renovarse.

El informe tiene efectos vinculantes con relación a la interrupción de los cortes de suministro, de acuerdo con lo establecido por el apartado 8.

8. **Las unidades familiares a que se refiere la letra w del artículo 111-2 están protegidas de los cortes de suministro a que se refiere el apartado 7, especialmente durante los períodos críticos. Mediante una orden deben establecerse anualmente los meses comprendidos en estos períodos.**

La deuda que se acumule con las empresas suministradoras debe aplazarse con las condiciones que ambas partes acuerden o bien mediante los mecanismos de mediación y arbitraje que las partes acepten. Sin perjuicio de los acuerdos o del resultado de la mediación o arbitraje, la persona consumidora tiene, en cualquier

caso, el derecho a satisfacer la deuda pendiente de forma íntegra o fraccionada en los meses siguientes al período declarado crítico.

Téngase en cuenta que se declaran inconstitucionales y nulos, en cuanto resultan aplicables a los sectores energéticos del gas y la electricidad, los incisos destacados del apartado 7 y el apartado 8, por Sentencia 54/2018, de 24 de mayo. Ref. BOE-A-2018-8573

9. Las unidades familiares que no pueden cumplir los compromisos de pago de acuerdo con lo establecido por el presente artículo, una vez agotados los mecanismos de resolución de conflictos, deben disponer de los instrumentos de apoyo económico necesarios.

10. Las empresas suministradoras, de acuerdo con las administraciones públicas, deben habilitar los mecanismos de información necesarios para poner en conocimiento de los servicios sociales básicos y de las personas usuarias la información actualizada sobre las tarifas sociales y las demás ayudas y medidas previstas para hacer frente a la pobreza energética. Esta información debe redactarse de forma clara, transparente y adecuada a las circunstancias, de acuerdo con las directrices que fije la Agencia Catalana del Consumo. Además, deben habilitarse mecanismos de diálogo, prevención e información entre las empresas suministradoras y los servicios sociales básicos sobre los impagos del servicio por parte de las personas consumidoras.

Artículo 252-5. *Servicios de trato continuado.*

1. El procedimiento para darse de baja de un servicio de trato continuado no puede contener más requisitos o ser más dificultoso que el procedimiento para darse de alta.

2. En el momento de la contratación de un servicio de trato continuado, debe informarse del procedimiento de baja y de las indemnizaciones, las penalizaciones o los pagos que debe efectuar la persona consumidora si se da de baja del servicio. Si el servicio tiene la consideración de servicio básico, debe informarse del número de teléfono gratuito a que se refiere el artículo 252-4.2 en cada uno de los recibos o facturas emitidos.

3. El prestador o prestadora debe garantizar la continuidad y calidad en la prestación, de acuerdo con la información que se ha suministrado o la publicidad que se ha realizado, sin que pueda librarse de responsabilidad por conducto de terceros con quien la persona consumidora no haya entrado en contacto. Pueden determinarse por reglamento los mecanismos de control y verificación de la calidad en la prestación de los servicios de trato continuado.

4. El prestador o prestadora de un servicio de trato continuado debe garantizar una atención adecuada a la persona consumidora, sin demoras ni esperas. Esta atención debe ser personal, siempre y cuando la persona consumidora lo desee, sin procedimientos o mecanismos automáticos que hagan imposible la conversación con la persona consumidora.

5. No puede dejarse de prestar el servicio de trato continuado por falta de pago de algún recibo o factura si la persona consumidora ha presentado alguna reclamación con relación al recibo o factura ante el mismo prestador o prestadora o por medio de los mecanismos judiciales o extrajudiciales de resolución de conflictos.

6. Para interrumpir el servicio de trato continuado, es preciso **que existan, como mínimo, dos recibos o facturas impagados sobre los que no exista ninguna reclamación pendiente de resolución, siempre que no hayan sido objeto de reclamación por la persona consumidora**, que se le hayan comunicado de modo fehaciente las consecuencias de este impago **y que se le haya dado un plazo no inferior a diez días hábiles para pagarlos.**

Téngase en cuenta que se declaran inconstitucionales y nulos, en cuanto resultan aplicables a los sectores energéticos del gas y la electricidad, los incisos destacados del apartado 6, por Sentencia 54/2018, de 24 de mayo. Ref. BOE-A-2018-8573

8. Si alguna de las cláusulas de un contrato de prestación de servicios de trato continuado es declarada abusiva, la empresa prestadora debe informar de ello a los clientes con contratos vigentes que la incluyan y debe comunicarles que esta cláusula dejará de aplicarse en los términos establecidos por la resolución o sentencia judicial. Esta comunicación debe hacerse constar, al menos, en la factura o liquidación inmediatamente posterior a la declaración de abusividad.

Artículo 252-6. *Servicios de marca.*

1. Los prestadores de los servicios de marca están obligados, con relación a la persona consumidora, a hacer todos los trámites, resolver las incidencias, dar información sobre bienes y servicios y responder de las garantías comerciales como si fuesen la misma empresa de la marca que exhiben.

2. En ningún caso pueden anunciarse marcas o logotipos que induzcan a la persona consumidora a error o confusión sobre la naturaleza de la marca, del servicio o de la relación del establecimiento con la marca.

3. Si los prestadores de servicios de marca están facultados para dar de alta a la persona consumidora en servicios de trato continuado, también deben darla de baja, si lo solicita, con los mismos requisitos que para darla de alta. Debe entregarse a la persona consumidora un documento justificativo de la solicitud de baja.

4. Si los prestadores aplican precios o gastos autorizados o decididos por la empresa de la marca que representan, deben tener a disposición de la persona consumidora unas tablas o tarifas de precios y gastos elaboradas por la marca.

5. Los prestadores de servicios de marca están vinculados por la publicidad y las ofertas que haga la empresa de la marca con relación a los bienes o servicios que comercializa, salvo que en el documento publicitario consten los establecimientos que comprende la promoción o la oferta y los prestadores no estén incluidos.

Artículo 252-7. *Servicios de naturaleza mixta.*

Si un mismo servicio tiene características de más de uno de los tipos establecidos por la presente ley, deben aplicarse las obligaciones y los requisitos determinados para cada uno de los servicios que forman parte de él, siempre y cuando sean compatibles entre ellos.

Artículo 252-8. *Servicios de las empresas concesionarias de autopistas de peaje.*

Las empresas concesionarias de autopistas de peaje de pago directo por parte del usuario o usuaria están obligadas a garantizar la seguridad de las instalaciones y a informar en los accesos a la concesión sobre las incidencias que afecten a la fluidez y la seguridad del tráfico.

Artículo 252-9. *Servicios financieros y de inversión de carácter minorista.*

1. Se entiende por *servicios de carácter minorista*, los servicios financieros y los productos de inversión destinados a las personas consumidoras o que pueden ser adquiridos por las personas consumidoras. No son servicios de carácter minorista los productos o servicios destinados a profesionales de quienes se presume la experiencia, los conocimientos y las calificaciones necesarias para tomar decisiones de inversión y valorar correctamente los riesgos que asumen.

2. Las empresas, sin perjuicio de la protección que las normativas específicas en materia financiera y de inversión otorgan a las personas consumidoras de estos servicios, están obligadas a:

a) Entregar la información y la documentación de acuerdo con lo establecido por la presente ley.

b) Dejar constancia por escrito de la voluntad de las personas consumidoras de contratar. En ningún caso puede llevarse a cabo la contratación si el test de idoneidad, conveniencia, solvencia o cualquier otro equivalente tienen un resultado negativo con relación al perfil de la persona consumidora.

c) Informar a la persona consumidora de las condiciones generales y particulares que le afectan y poner a su disposición el modelo de estas condiciones como mínimo cinco días hábiles antes de la formalización del contrato.

d) Entregar un documento informativo sobre los gastos, tanto fijos como variables, que pueden derivar de la relación contractual y sobre los riesgos financieros que supone la operación.

Artículo 252-10. *Garantía de los viajes combinados.*

1. Los empresarios que organizan o comercializan viajes combinados están obligados a mantener una garantía que, en caso de insolvencia, responda de la ejecución correcta del viaje hasta que este finalice y que permita reembolsar todos los pagos efectuados por los viajeros.

2. La garantía puede establecerse por cualquier negocio jurídico adecuado y hay que facilitar información a las personas consumidoras en la documentación precontractual, que debe ser entregada antes de la formalización del contrato del viaje combinado.

Asimismo, debe indicarse en el contrato la existencia de la garantía y el modo de hacerla efectiva.

3. La garantía debe cubrir el importe de los pagos efectuados por los usuarios en relación con todos los viajes hasta que finalicen, y debe comprender asimismo los gastos del alojamiento previo y, en el caso de que el transporte esté incluido en el contrato, el retorno del viajero al origen.

4. La garantía debe activarse de forma efectiva y gratuita en cuanto a los gastos del retorno del usuario o usuaria al origen y el alojamiento previo a este retorno.

5. Sin perjuicio de que la garantía debe ser siempre suficiente para cubrir el reembolso de los fondos depositados y la repatriación de los consumidores en los riesgos mencionados respecto de todos los viajes que aún no han finalizado, en cualquier caso, el empresario o empresaria debe disponer de un aval bancario o una póliza de caución o de seguros que cubra el importe equivalente al menos a un 5% del volumen anual de negocios derivado de la comercialización u organización de viajes combinados, con un importe mínimo de 100.000 euros.

El volumen de negocios debe referirse al año anterior al que se refiere la póliza o aval, y debe adaptarse y actualizarse si aumentan los riesgos, especialmente en el caso de un incremento importante de la comercialización de viajes combinados o de su importe.

6. En cualquier caso, el empresario o empresaria también puede acreditar la garantía si ha suscrito y está al corriente del pago de una póliza de seguros que cubra –de forma individual y para cada viaje combinado– los riesgos a que se refiere el apartado 1 por el importe de los pagos efectuados por los usuarios en relación con todos los viajes que aún no han finalizado y con el apartado 3.

7. La documentación debe incluir, como mínimo, el nombre de la entidad garante, los datos de contacto, la dirección geográfica y, en su caso, el nombre de la autoridad competente designada a tal fin y sus datos de contacto.

Artículo 252-111. *Garantía de los servicios de viaje vinculados.*

1. Se entiende por servicios de viaje vinculados los definidos por el artículo 3, apartado quinto, de la Directiva UE 2015/2302, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativa a los viajes combinados y a los servicios de viaje vinculados.

2. Los empresarios que comercializan este tipo de servicios están obligados a mantener una garantía en los términos establecidos por el artículo 252-10, en caso de insolvencia, si el incumplimiento se deriva de su responsabilidad.

3. Esta garantía debe responder también por el retorno al origen y el alojamiento previo, en los casos en que la persona que ha comercializado el servicio es responsable del transporte.

Artículo 252-12. *Acreditación de disponibilidad de garantía suficiente.*

Las personas, físicas o jurídicas, establecidas en Cataluña que comercializan u organizan viajes combinados o facilitan servicios de viaje vinculados deben presentar ante la

ventanilla única empresarial una declaración responsable en la que manifiesten que disponen de la garantía que establecen los artículos anteriores.

TÍTULO VI

Relaciones de consumo en materia de créditos o préstamos hipotecarios sobre viviendas

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 261-1. *Definiciones.*

A los efectos del presente título, se entiende por:

a) Rehabilitación:conjunto de obras de carácter general que mejora la calidad en cuanto a las condiciones de seguridad, funcionalidad, accesibilidad y eficiencia energética.

b) Prestamista: cualquier persona física o jurídica que, de modo profesional, concede o se compromete a conceder créditos o préstamos hipotecarios, incluidas las entidades financieras y de crédito.

c) Intermediario de crédito: persona física o jurídica que no actúa como prestamista ni como fedatario público, ni tampoco se limita a poner en contacto, directa o indirectamente, una persona consumidora con un prestamista o intermediario de crédito y que, en el decurso del ejercicio de su actividad comercial o profesional y a cambio de una remuneración, que puede ser de carácter económico o en forma de cualquier otra ventaja económica convenida, lleva a cabo alguna de las siguientes actividades:

1.ª Presenta u ofrece contratos de crédito a las personas consumidoras.

2.ª Asiste a las personas consumidoras en los trámites previos o en cualquier otra gestión precontractual de contratos de crédito diferentes a los mencionados en la actividad 1ª.

3.ª Suscribe contratos de crédito con personas consumidoras en nombre del prestamista.

d) Servicio accesorio: servicio ofrecido a la persona consumidora por el prestamista o por el intermediario de crédito junto al contrato de crédito o préstamo.

e) Evaluación de la solvencia: evaluación de la capacidad de la persona consumidora para hacer frente a sus obligaciones de deuda.

f) Servicio de asesoramiento: prestación de asesoramiento personalizado a una persona consumidora con relación a una o más operaciones de contratos de crédito, si se trata de una actividad diferente de la concesión del crédito y de las actividades de intermediación a que se refiere la letra c.

g) Prácticas de venta vinculada: oferta o venta de un paquete constituido por un contrato de crédito y otros productos o servicios financieros diferenciados si el contrato de crédito no se ofrece a la persona consumidora por separado.

h) Prácticas de venta combinada: oferta o venta de un paquete constituido por un contrato de crédito y otros productos o servicios financieros diferenciados si el contrato de crédito se ofrece también a la persona consumidora por separado, pese a que no se haga necesariamente en los mismos términos y condiciones que combinado con otros servicios auxiliares.

i) Intermediario de crédito vinculado: intermediario de crédito que actúa en nombre y bajo la responsabilidad plena e incondicional de un solo prestamista, de un solo grupo o de un número de prestamistas o grupos que no representa la mayoría del mercado.

Artículo 261-2. *Ámbito de aplicación.*

1. Los preceptos del presente título se aplican a las relaciones de consumo en materia de créditos y préstamos garantizados con una hipoteca sobre la vivienda, tanto si son destinados a su adquisición como a su rehabilitación o a la rehabilitación del inmueble del que forma parte.

2. Los preceptos del presente título relativos a las personas consumidoras en contratos de crédito o préstamo hipotecario se aplican también a los avalistas de la operación de crédito o préstamo y, si procede, a los propietarios hipotecantes.

3. Los preceptos del presente título se entienden sin perjuicio de las obligaciones establecidas por las demás normas que regulan esta materia, siempre y cuando sean más beneficiosas para las personas consumidoras, y por la legislaciónbásica del Estado.

CAPÍTULO II

Obligaciones de información previa

Artículo 262-1. *Transparencia con relación a los contratos.*

1. Los prestamistas y los intermediarios de crédito deben actuar honestamente, profesionalmente y en el mejor interés de las personas consumidoras cuando les conceden créditos o préstamos hipotecarios o cuando les prestan servicios de intermediación o asesoramiento y, si procede, servicios accesorios.

2. Los prestamistas que formalizan créditos o préstamos hipotecarios deben entregar a las personas consumidoras las condiciones generales de la contratación en un formato que pueda ser consultado en ausencia del prestamista, en soporte papel o en cualquier otro soporte duradero que permita su almacenaje y reproducción posteriores. Las personas consumidoras no deben afrontar ningún gasto ni asumir ningún compromiso para recibirlas. Esta información debe ser accesible desde la web de los prestamistas, si tienen, y en los establecimientos abiertos al público o las oficinas donde prestan sus servicios, y debe adaptarse a los requerimientos de los contenidos de la ficha europea de información normalizada (FEIN).

3. La Agencia Catalana del Consumo debe velar por que en la documentación contractual no se incluyan cláusulas declaradas abusivas judicialmente, por lo que debe realizar controles periódicos de la documentación contractual. Si detecta cláusulas o prácticas abusivas o desleales, la Agencia Catalana del Consumo, de oficio, puede iniciar un expediente sancionador a la entidad financiera.

4. La Agencia Catalana del Consumo debe proporcionar información a las personas consumidoras y protección durante la vigencia del contrato.

Artículo 262-2. *Transparencia con relación a los precios.*

1. Los prestamistas y los intermediarios de crédito deben informar de las tarifas de comisiones o compensaciones y de los gastos repercutibles y, si procede, de la periodicidad con la que son aplicables. Esta información debe recogerse en un documento, que debe entregarse antes de formalizar el contrato y que debe redactarse de forma clara, concreta y fácilmente comprensible para las personas consumidoras. Los prestamistas y los intermediarios de crédito vinculado no pueden incluir en ningún caso el concepto de asesoramiento.

2. La información a que se refiere el apartado 1 debe estar disponible de forma gratuita para la persona consumidora en los tablones de anuncios de los establecimientos de los prestamistas y los intermediarios de crédito, en sus webs y en un documento que ha de ser entregado a la persona consumidora en cualquier caso y siempre con cinco días hábiles de antelación a la formalización de cualquier contrato, documento de compromiso, de opción o similar que suponga el establecimiento de relaciones obligacionales o reales de cualquier tipo que afecten a la persona consumidora.

3. Las comisiones o compensaciones y los gastos repercutidos deben responder a servicios efectivamente prestados o a gastos que se hayan soportado. En ningún caso pueden cargarse comisiones o gastos por servicios no aceptados o solicitados en firme y de forma expresa por la persona consumidora.

Artículo 262-3. *Comunicaciones comerciales y publicidad.*

1. Las comunicaciones comerciales y publicitarias de los créditos y préstamos hipotecarios deben ser claras, no engañosas, legibles y, si procede, audibles. En ningún

caso pueden generar en la persona consumidora falsas expectativas sobre la disponibilidad o el coste de un crédito o préstamo, y deben serle suministradas de una forma comprensible y transparente, de modo que pueda conocer los elementos esenciales para poder comparar las diferentes ofertas.

2. En la publicidad y las comunicaciones comerciales de las empresas y en los anuncios y ofertas exhibidos en sus establecimientos abiertos al público en que se ofrezcan créditos o préstamos hipotecarios, debe informarse al menos, de forma clara, concisa y destacada, de los siguientes aspectos:

a) La identidad del prestamista o el intermediario de crédito.

b) El hecho de que el producto publicitado es un crédito o préstamo garantizado por una hipoteca sobre una vivienda.

c) El tipo de interés, el carácter fijo, variable o referenciado de este, la existencia de cláusulas suelo o techo, cualquier cifra relacionada con el coste del crédito o préstamo, y la tasa anual equivalente, mediante un ejemplo representativo que contenga el importe total del crédito, la duración del contrato, el importe de las cuotas y el importe total que deberá pagar la persona consumidora.

d) El hecho de que la perfección de un contrato relativo a servicios accesorios sea obligatoria para obtener el crédito o préstamo o para obtenerlo en las condiciones ofrecidas, si el coste de este servicio no puede determinarse antes. Esta obligación debe mencionarse clara y destacadamente, junto a la tasa anual equivalente.En todo caso, debe informarse claramente de cuáles de estos productos son voluntarios y cuáles obligatorios para la persona consumidora, del coste total y de la tasa anual equivalente del crédito o préstamo sin ningún producto accesorio o voluntario.

e) El riesgo de perder la vivienda y, si procede, otros bienes del patrimonio en caso de incumplimiento de los compromisos derivados del contrato de crédito. Debe informarse de ello con advertencias claras, que deben referirse a los riesgos para las personas consumidoras y, si procede, para los avalistas o los terceros hipotecantes.

Artículo 262-4. *Información previa al contrato de crédito o préstamo hipotecario.*

1. El prestamista o el intermediario de crédito, con una antelación mínima de catorce días naturales a la formalización del contrato y antes de que la persona consumidora asuma cualquiera obligación derivada de la oferta o del contrato de crédito o préstamo hipotecario, debe suministrarle, de forma gratuita, clara, completa y comprensible, como mínimo la siguiente información:

a) La identidad y el domicilio del prestamista y la identificación de la persona responsable del préstamo.

b) La finalidad para la que podrá utilizarse el crédito o préstamo.

c) El derecho de la persona consumidora a escoger notario, que solo puede ser escogido por el prestamista si la persona consumidora no lo hace.

d) El derecho de la persona consumidora a aportar una tasación del bien inmueble, que debe ser aceptada e incluida en el registro de la entidad de crédito, de acuerdo con la legislación vigente.

e) Una descripción de las principales características del contrato de crédito o préstamo, que debe incluir la duración; la descripción comparativa de los tipos de crédito disponibles con una breve exposición de las características de los productos a tipo fijo, referenciado y variable; las implicaciones para la persona consumidora; las opciones para reembolsar el crédito al prestamista, con la indicación del número, la periodicidad y el importe de las cuotas; la posibilidad, si procede, de reembolso anticipado, su repercusión en el precio del crédito o préstamo hipotecario y, si procede, las condiciones a que está sujeto dicho reembolso.En todo caso, debe entregarse a la persona consumidora un cuadro que refleje la evolución, durante los doce meses anteriores, de los diversos tipos de referencia oficiales.

f) El precio total que debe pagar la persona consumidora, incluido el desglose de todas las comisiones, cargas y gastos que sean precisas para la formalización del préstamo, así como todos los impuestos y la tasa anual equivalente, expresada con un ejemplo representativo, que debe incluir, al menos, los gastos desglosados de impuestos y tasas, los gastos de tramitación, tasación de la finca, comisión por cancelación de hipotecas por

amortizaciones anticipadas parciales o totales y los demás que puedan presentarse por la contratación del préstamo hipotecario. También deben hacerse constar, si existen, los gastos en caso de impago. Los prestamistas y los intermediarios de crédito vinculado no pueden incluir en ningún caso el concepto de asesoramiento.

g) Las siguientes advertencias:

1.ª Una advertencia que indique que el crédito o préstamo ofrecido está relacionado con incrementos del tipo de interés o del precio del crédito o préstamo hipotecario o con otros instrumentos u operaciones que implican riesgos especiales para la persona consumidora.

2.ª Una advertencia sobre el riesgo que asume la persona consumidora de perder la vivienda en caso de incumplimiento de los compromisos derivados del contrato de crédito y del hecho de que la responsabilidad no está limitada a la finca, y la advertencia de que también podría perder otros bienes de su patrimonio hasta el importe debido. En todo caso, la persona consumidora, con esta advertencia, debe obtener un conocimiento adecuado de los riesgos asociados a la financiación de estas operaciones, con una referencia especial al riesgo de tipo de interés asumido.

3.ª Una advertencia sobre los contratos de seguros o de apertura de cuentas corrientes y los demás servicios accesorios,con la indicación de si son obligatorios u opcionales para la persona consumidora, del coste real para esta y de las implicaciones que para ella puedan tener, incluidas las derivadas de no cumplir los compromisos. También debe añadirse la información sobre la posibilidad que tiene el consumidor de contratarlos a un proveedor acreditado distinto al prestamista.

4.ª Una advertencia sobre las cláusulas contractuales que generen más riesgo para la persona consumidora.

5.ª Una advertencia sobre el derecho de la empresa prestamista a declarar vencida toda la deuda por impago de tres cuotas mensuales o un número de estas equivalente a tres meses.

h) Las modalidades de pago y de ejecución.

i) La divisa en la que pueden contratarse los créditos o préstamos, con la explicación de las implicaciones para la persona consumidora de hacerlo en una moneda que no es de curso legal en Cataluña.

j) La naturaleza y el alcance de la garantía o garantías del crédito o préstamo.

k) El derecho a obtener una oferta vinculante, la duración y las condiciones.

l) La información relativa a cualquier derecho que tengan las partes para resolver el contrato anticipadamente, de acuerdo con la legislación aplicable y las condiciones del contrato, incluidas las compensaciones que incluya el contrato.

m) El tipo deudor y las condiciones de aplicación de dicho tipo, los índices de referencia aplicables al tipo deudor inicial, los recargos aplicables y las condiciones en que pueden modificarse. También debe especificarse el tipo de interés de demora.

n) Un estudio de sensibilidad de las oscilaciones en el importe total del préstamo para la persona consumidora en los créditos o préstamos hipotecarios a tipos de referencia, con la comunicación del importe más alto y más bajo que puede tener la cuota mensual a lo largo del período de amortización previsto, en base a la fluctuación que ha sufrido el índice de referencia, al menos, en los últimos veinte años.

o) Las cláusulas suelo y techo y demás cláusulas o contratos accesorios que pueden alterar el tipo de interés o el precio del crédito o préstamo hipotecario, las implicaciones de estas cláusulas o estos contratos accesorios para la persona consumidora, y la comparativa de la onerosidad del crédito o préstamo con estas cláusulas o estos contratos y sin ellos.

p) Indicaciones sobre como puede afectar el préstamo hipotecario a las obligaciones fiscales ysobre las ayudas públicas, teniendo en cuenta las cualidades del prestatario consumidor.

q) Los medios de reclamación y los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos a los que tiene derecho a acceder la persona consumidora.

r) El sistema de fijación de la deuda o de la determinación de las cantidades debidas.

s) El derecho de la persona consumidora a negociar individualmente las cláusulas del contrato.

t) La obligación que, en los supuestos establecidos legalmente por la escritura de los préstamos hipotecarios, debe añadirse, además de la firma del cliente, una expresión manuscrita en que el prestatario manifieste que ha sido adecuadamente advertido de los posibles riesgos derivados del contrato.

u) La posibilidad de consultar la *Guía de acceso al préstamo hipotecario*, del Banco de España, y la indicación de dónde puede consultarse.

2. La información a que se refiere el presente artículo debe entregarse por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera que permita a la persona consumidora comparar fácilmente el producto ofrecido con otros y que recoja la constancia de la fecha de la recepción por el destinatario, a la vez que haga posibles una conservación, una reproducción y un acceso a la información adecuados.

3. Se entiende que el prestamista o el intermediario de crédito cumple las obligaciones de información a que se refiere el apartado 1 si entrega a la persona consumidora debidamente rellenado un modelo de información que se haya establecido legal o reglamentariamente a tal efecto.

Artículo 262-5. *Tasación del bien y otros servicios accesorios.*

1. El prestamista, si concierta o efectúa directamente la prestación de los servicios preparatorios de la operación y el gasto corre a cargo de la persona consumidora, debe indicarle la identidad de los profesionales o entidades seleccionados a tal efecto y las tarifas de los honorarios aplicables, y debe entregarle el servicio contratado por la empresa o prestado por esta, si el crédito o préstamo hipotecario no llega a formalizarse, o una copia en caso contrario.

2. El prestamista debe entregar a la persona consumidora una copia del informe de tasación si la operación llega a formalizarse, o el original del informe en caso contrario.

Artículo 262-6. *Oferta vinculante.*

1. Una vez obtenida la tasación del inmueble, efectuadas, si procede, las comprobaciones pertinentes sobre la situación registral de la finca y evaluada la solvencia del prestatario, los prestamistas deben entregar por escrito una oferta vinculante de crédito o préstamo a la persona consumidora con la información a que se refiere el artículo 262-4 y cualquier otra información que consideren relevante, o bien deben notificarle la denegación del crédito o préstamo. Se entiende cumplida la obligación establecida por el presente apartado si el prestamista entrega a la persona consumidora, debidamente rellenado, un formulario normalizado aprobado mediante una disposición legal o reglamentaria.

2. **(Anulado).**

3. El documento que contiene la oferta vinculante debe ir acompañado del proyecto de documento contractual. En este documento debe constar el derecho de la persona consumidora a examinar la escritura pública en el despacho del notario autorizante con una antelación mínima a la fecha de la firma de cinco días hábiles.

Artículo 262-7. *Accesibilidad a la información y a los documentos preceptivos.*

La información y los documentos que el prestamista debe dar a la persona consumidora para llevar a cabo el proceso de contratación deben ser accesibles para las personas con discapacidad mediante el sistema o medio de soporte más adecuado a tal efecto.

Artículo 262-8. *Servicios de asesoramiento.*

1. Los prestamistas, los intermediarios de crédito o sus representantes deben informar, de forma expresa, a las personas consumidoras de si están prestándose o pueden prestarse servicios de asesoramiento con relación a una determinada operación.

2. Si se prestan servicios de asesoramiento, antes de que sean contratados debe entregarse a la persona consumidora, en papel o en otro soporte duradero, la siguiente información:

a) El conjunto de productos que se tomarán en consideración, de modo que la persona consumidora pueda entender si las recomendaciones que se le hacen se fundamentan solo

en los productos propios del prestamista o el intermediario o bien en un conjunto más amplio.

b) Los gastos que se cobran a la persona consumidora por este servicio de asesoramiento o el método que se utiliza para su cálculo.

3. Los prestamistas, los intermediarios de crédito vinculados o sus representantes no pueden usar en ningún caso los términos *asesoramiento*, *asesor* u otros parecidos en sus comunicaciones comerciales y en la publicidad.

4. Los empresarios que actúen como asesores deben cumplir los siguientes requisitos:

a) Solicitar la información necesaria sobre la situación personal y financiera de la persona consumidora, sus preferencias y sus objetivos, de modo que el asesor pueda recomendar a la persona consumidora contratos de crédito adecuados.

b) Tener en cuenta las hipótesis razonables sobre los riesgos existentes durante la vigencia del contrato de crédito propuesto.

c) Tomar en consideración un número suficientemente grande de contratos disponibles en el mercado y recomendar a la persona consumidora aquellos que se adecuen a sus necesidades, situación financiera y circunstancias personales.

d) Actuar en el mejor interés de la persona consumidora y recomendarle el contrato que más se adecue a sus características.

e) Facilitar a la persona consumidora una copia de las recomendaciones en papel o en otro soporte duradero.

Artículo 262-9. *Prácticas vinculadas y combinadas.*

1. Se autorizan las prácticas combinadas, pero no las prácticas vinculadas, excepto en los siguientes supuestos:

a) Que se abra o se mantenga una cuenta de pago o de ahorro, siempre y cuando esta cuenta tenga como única finalidad acumular capital para efectuar reembolsos de crédito, pagar sus intereses o agrupar recursos para obtener el crédito, o bien ofrecer una seguridad adicional para el prestamista en caso de impago.

b) Que se abra o se mantenga un producto de inversión o un producto de pensión privada, si estos productos, que ofrecen fundamentalmente al inversor unos ingresos después de jubilarse, sirven también para ofrecer una seguridad adicional al prestamista en caso de impago o para acumular capital para efectuar reembolsos de crédito, pagar sus intereses o agrupar recursos para obtener el crédito.

c) Que los prestamistas puedan demostrar que las prácticas vinculadas presentan beneficios claros a las personas consumidoras, teniendo en cuenta la disponibilidad y los precios de los productos similares ofrecidos en el mercado.

2. Puede exigirse a la persona consumidora la suscripción de una póliza de seguros con relación al contrato de crédito. Sin embargo, deben aceptarse las pólizas de seguros con garantías equivalentes suscritas directamente por la persona consumidora con proveedores distintos al prestamista.

Artículo 262-10. *Protección adicional de determinados colectivos.*

1. Los colectivos especialmente protegidos definidos por la letra *c* del artículo 111-2 gozan de una mayor protección, con las características y los requisitos que se determinen por reglamento.

2. Los servicios de atención deben ser diseñados utilizando medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal.

CAPÍTULO III

Otras obligaciones

Artículo 263-1. *Explicaciones adecuadas.*

1. Los prestamistas y, si procede, los intermediarios de crédito deben facilitar a la persona consumidora, antes de formular la oferta vinculante, explicaciones adecuadas y comprensibles sobre los créditos o préstamos, los posibles servicios accesorios que se ofrezcan, los importes desglosados de los servicios y sus condicionantes al efecto del otorgamiento de la operación de crédito, así como sobre si son obligatorios, opcionales o complementarios, con la finalidad de que la persona consumidora pueda valorar si dichos créditos o préstamos se adaptan a sus necesidades y a su situación financiera, comparar los créditos disponibles en el mercado, tomar una decisión fundamentada sobre la conveniencia o no de suscribir el contrato de crédito, y decidir de forma suficientemente informada si acepta o no la prestación de los servicios complementarios y sobre el importe que debe pagar. La aceptación expresa de los servicios complementarios por parte de la persona consumidora debe constar en un escrito en que deben desglosarse los conceptos, los importes, los plazos y las condiciones de pago.

2. Las explicaciones deben incluir información personalizada sobre las características de los créditos ofrecidos y los términos de la información precontractual que deben facilitarse de acuerdo con lo establecido por el presente título, así como de las consecuencias que la suscripción del contrato puede tener para la persona consumidora, sin formular recomendación alguna. Esta información debe entregarse sin retrasos injustificados desde el momento en que el consumidor ha entregado la información necesaria y con suficiente antelación respecto a la entrega de la oferta vinculante.

Artículo 263-2. *Evaluación de la solvencia de la persona consumidora.*

1. El prestamista o el intermediario de crédito, antes de conceder el crédito o préstamo hipotecario, debe evaluar la solvencia de la persona consumidora teniendo en cuenta, entre otros criterios, los ingresos presentes y futuros, los ahorros, las deudas y los compromisos financieros de la persona consumidora, de acuerdo con la información suministrada por esta. Esta evaluación no puede fundamentarse, de forma exclusiva, en el valor del bien inmueble sujeto a la hipoteca.

2. Si, después de la celebración del contrato de crédito o préstamo hipotecario, se prevé un aumento significativo del importe total del crédito otorgado, debe actualizarse la información financiera sobre la persona consumidora y debe volverse a realizar la evaluación de su solvencia, de la forma establecida por el apartado 1.

3. El prestamista debe comunicar a la persona consumidora el resultado de la evaluación de forma inmediata y sin coste para esta.

4. **(Anulado).**

LIBRO III

La disciplina del mercado y los derechos de las personas consumidoras

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 311-1. *Tutela de los derechos de las personas consumidoras.*

1. Los poderes públicos de Cataluña, especialmente los que tienen específicamente encargada la tutela y defensa de los derechos de las personas consumidoras, deben velar, por medio de procedimientos eficaces y efectivos, por el cumplimiento de los derechos reconocidos por la presente ley y las normativas específicas y sectoriales de defensa y protección de las personas consumidoras.

2. Los poderes públicos a que se refiere el apartado 1, en caso de un incumplimiento de la legislación que ponga en peligro de cualquier forma los derechos o intereses de las personas consumidoras, deben adoptar las medidas establecidas por la presente ley y el resto del ordenamiento jurídico.

3. Si se vulneran los derechos de las personas consumidoras, la Administración debe ejercer las acciones judiciales adecuadas para poner fin a esta vulneración.

Artículo 311-2. *Código de conducta.*

1. La Administración de consumo debe fomentar la adopción de códigos de conducta como instrumento de autorregulación y corregulación para mejorar la defensa de las personas consumidoras y la disciplina del mercado y debe promover que estos códigos se adecuen a los principios del consumo responsable.

2. Los códigos pueden ser elaborados por representantes de las organizaciones de personas consumidoras, empresariales y profesionales más representativas de los sectores afectados y la Administración de consumo.

3. La Administración de consumo puede crear y otorgar, si procede, distintivos de calidad y determinar por reglamento los compromisos y obligaciones que deben asumir las entidades que se adhieran a ellos y su régimen de otorgamiento, retirada y publicidad. Estos distintivos de calidad pueden vincularse, si procede, con la adopción de un código de conducta.

Artículo 311-3. *Colaboración de otros organismos o entes públicos o privados con potestades públicas.*

1. Los órganos administrativos encargados de velar por la defensa de las personas consumidoras pueden solicitar, si procede, la colaboración de otros órganos administrativos para que ejerzan las potestades que les atribuyen las legislaciones sectoriales específicas, cuando se estime necesario, a fin de proteger los derechos o intereses de las personas consumidoras. Si el órgano al que se ha pedido la colaboración considera que no es preciso actuar o que no le corresponde hacerlo, debe responder al órgano que ha hecho la solicitud y motivar su decisión.

2. Las solicitudes de colaboración de la Administración de consumo de la Generalidad deben hacerse de forma motivada. El órgano o ente al que se ha solicitado la colaboración debe contestar en el plazo de un mes, salvo que por razones de urgencia se indique en la solicitud un plazo más corto, y debe indicar las medidas, las decisiones o los acuerdos adoptados, así como las actuaciones realizadas.

Artículo 311-4. *Coordinación entre órganos administrativos de defensa de las personas consumidoras.*

1. Todos los organismos de la Administración pública de Cataluña deben actuar coordinadamente en la defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras.

2. Los organismos de la Administración pública de Cataluña deben actuar conjuntamente con la Agencia Catalana del Consumo y establecer los criterios y las pautas de actuación en materia de medidas disciplinarias para garantizar la protección de los derechos de las personas consumidoras.

3. Si los organismos de ámbito territorial tienen la competencia delegada por otra administración pública, esta debe tutelar la actuación de estos órganos, debe darles instrucciones, pautas y criterios y debe velar por que se cumplan.

4. La Agencia Catalana del Consumo debe entregar la información necesaria a los organismos de ámbito territorial y debe facilitarles, en la medida de sus posibilidades, los medios adecuados para que puedan realizar su tarea eficazmente.

Artículo 311-5. *Cooperación de las personas consumidoras.*

1. Las personas consumidoras tienen el derecho y el deber de cooperar, de forma individual o por medio de las organizaciones que las representan, con las administraciones públicas encargadas de velar por el cumplimiento de la legislación en materia de protección de las personas consumidoras.

2. El medio de cooperación es la denuncia o cualquier otro admitido en derecho para la protección de las personas consumidoras.

Artículo 311-6. *La denuncia en materia de consumo.*

1. Las personas consumidoras, de forma individual o por medio de las organizaciones que las representan, tienen el derecho de formular y presentar denuncias a los organismos administrativos competentes en materia de consumo.
2. Por medio de la denuncia se comunican a la administración competente en materia de protección de las personas consumidoras unos hechos, circunstancias o acontecimientos que pueden vulnerar la normativa de consumo.

Artículo 311-7. *Tramitación de la denuncia.*

1. Si de la denuncia se derivan indicios de infracción, de acuerdo con lo establecido por la presente ley y las normativas sectoriales de consumo, las administraciones públicas competentes deben iniciar de oficio los procedimientos administrativos adecuados para evitar la vulneración de la normativa.
2. La administración pública competente debe comunicar a la persona denunciante el inicio de oficio de las actuaciones pertinentes y debe indicarle los posibles efectos de la denuncia y su posición jurídica respecto a las presuntas infracciones.
3. Si en la denuncia faltan requisitos formales y la persona denunciante puede enmendar esta carencia, la administración competente que la recibe debe darle un plazo no inferior a diez días para que lo haga.
4. Si el órgano al que se ha dirigido la denuncia no es el competente por razón de la materia o del territorio, este órgano debe enviarla al órgano que tiene atribuida la competencia material o territorial y debe comunicarlo a la persona denunciante.
5. La administración competente, si no aprecia infracciones con relación a la denuncia presentada, debe adoptar un acuerdo motivado de archivo y comunicarlo a la persona denunciante.

CAPÍTULO II

Los principios de la disciplina del mercado

Artículo 312-1. *Cuestiones generales.*

1. La actividad de las administraciones públicas en materia de disciplina del mercado y defensa de las personas consumidoras debe ajustarse a los principios generales del derecho, a lo establecido por la presente ley y especialmente a la normativa en materia de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.
2. Los órganos administrativos encargados de ejercer las funciones de disciplina del mercado y de defensa de las personas consumidoras deben garantizar el cumplimiento de los principios generales del derecho y de las leyes y deben buscar el máximo equilibrio con el objetivo de proteger los derechos e intereses de las personas consumidoras.

Artículo 312-2. *Principio de legalidad.*

1. El ejercicio de las potestades administrativas en materia de disciplina del mercado y de defensa de las personas consumidoras debe estar regulado por una norma con rango de ley.
2. Las medidas cautelares que afecten a los derechos e intereses legítimos de los administrados deben estar reguladas por una ley.

Artículo 312-3. *Principio de irretroactividad.*

Son de aplicación a los hechos constitutivos de una infracción administrativa las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento en que se producen. Sin embargo, deben aplicarse retroactivamente las disposiciones que sean más favorables para la persona presuntamente infractora.

Artículo 312-4. *Principio de tipicidad.*

1. Sólo son infracciones administrativas las vulneraciones del ordenamiento jurídico establecidas por la ley.

2. Nadie puede ser sancionado si su conducta no constituye una infracción administrativa.

3. Las disposiciones reglamentarias en materia de disciplina del mercado y de defensa de las personas consumidoras no pueden establecer sanciones o graduaciones de las sanciones, pero pueden remitir a una ley para que su incumplimiento pueda ser sancionado.

Artículo 312-5. *Principio de responsabilidad.*

1. Sólo pueden ser sancionadas las personas físicas o jurídicas que cometan infracciones atribuibles por culpa o negligencia.

2. Si en la comisión de las infracciones o de los hechos peligrosos para la salud y la seguridad han participado varias personas físicas o jurídicas, estas deben responder solidariamente de las infracciones, medidas y sanciones que puedan aplicarse.

3. Si un empresario o empresaria tiene el deber legal o reglamentario de colaborar en la detección o persecución de una infracción y deliberadamente no lo hace, puede ser considerado responsable de ella.

4. Si la infracción es imputada a una persona jurídica, pueden ser consideradas responsables las personas que integran sus órganos rectores o de dirección en el momento en que se comete la infracción. Se entiende que integran los órganos rectores o de dirección las personas que consten en los registros públicos, o bien las personas que hayan mostrado públicamente esta representación o hayan actuado como tales.

5. Las personas intermediarias en los servicios de la sociedad de la información son responsables de la veracidad y legalidad de la información que publican en lo referente al ámbito de los trastornos de conducta alimentaria desde el momento en el que conocen o pueden haber conocido −utilizando una diligencia normal− la falta de veracidad o la ilicitud de los contenidos, y siempre que no actúen de manera rápida para proceder a la retirada de esos datos o a imposibilitar su acceso.

Artículo 312-6. *Principio de proporcionalidad.*

1. Las sanciones deben ser proporcionales a la gravedad de los hechos, atendiendo especialmente al número de personas consumidoras afectadas, el peligro para la salud o la seguridad de las personas consumidoras, la reincidencia o reiteración, la intencionalidad en la comisión y el volumen de lucro obtenido como consecuencia de la infracción.

2. Las sanciones y medidas cautelares no pueden ser más beneficiosas para el infractor o infractora que el cumplimiento de la normativa infringida.

Artículo 312-7. *Principio de precaución.*

1. En función del riesgo aceptable para la salud, la seguridad o los intereses de las personas consumidoras, las administraciones públicas pueden adoptar medidas proporcionales y coherentes con el riesgo para minorarlo, aunque afecten a los derechos de los administrados. Las medidas cautelares deben mantenerse durante el tiempo mínimo indispensable para garantizar la finalidad para la que se han adoptado.

2. Las medidas cautelares o precautorias únicamente pueden adoptarse si existen indicios racionales de infracción administrativa o de peligro para la salud o seguridad de las personas consumidoras, y deben adoptarse con las garantías establecidas a tal fin. En estos supuestos, la carga de la prueba recae sobre quien produce, fabrica, importa o comercializa el bien o servicio.

Artículo 312-8. *Principio de prescripción.*

Las infracciones y las sanciones prescriben de acuerdo con lo establecido por la presente ley.

Artículo 312-9. *Principio de concurrencia de sanciones.*

No pueden sancionarse las infracciones que hayan sido sancionadas penal o administrativamente, si existe identidad de sujeto, hecho y fundamento.

Artículo 312-10. *Principio de competencia territorial.*

1. Los organismos públicos de consumo pueden actuar, investigar, controlar, inspeccionar y adoptar medidas respecto a los hechos que afecten o puedan afectar a las personas consumidoras en su ámbito territorial, con independencia del domicilio de la persona responsable o del lugar donde se halle el establecimiento.

2. Los órganos de la Generalidad con competencias sancionadoras deben ejercerlas respecto a las infracciones que afecten o puedan afectar a las personas consumidoras en su ámbito territorial, con independencia del domicilio de la persona responsable o del lugar donde se halle el establecimiento, sin que puedan inhibirse en favor de otras administraciones de fuera de Cataluña.

3. La competencia sancionadora corresponde a la Agencia Catalana del Consumo si la infracción afecta al ámbito territorial de más de un municipio.

Artículo 312-11. *Principio de competencia material.*

1. Los organismos públicos de consumo tienen competencia para sancionar las infracciones tipificadas por la presente ley y las demás normas específicas de protección de las personas consumidoras, sin perjuicio de la potestad sancionadora que corresponda a otros órganos por razón de la materia.

2. Los organismos públicos pueden investigar, inspeccionar y sancionar los hechos que, por incumplir cualquier normativa sectorial o específica de protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras, pueden ser considerados infracción a los efectos de la presente ley.

Artículo 312-12. *Principio pro persona consumidora.*

1. La normativa en materia de protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras debe interpretarse a su favor.

2. Si un mismo supuesto o infracción está tipificado en varios preceptos de la presente ley, debe aplicarse el que tipifica la infracción más grave.

TÍTULO II

De la inspección y el control de mercado

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 321-1. *La inspección y el control de mercado.*

1. La Administración de la Generalidad y las administraciones locales, en el ámbito de sus competencias respectivas y de acuerdo con las funciones que recoge el Directorio de servicios públicos de consumo de Cataluña, deben llevar a cabo las actuaciones de inspección y control necesarias para garantizar que las empresas y los establecimientos que producen, distribuyen o comercializan bienes o servicios, incluso los servicios de la sociedad de la información, cumplan los deberes, prohibiciones y limitaciones establecidos por la normativa de los distintos sectores de actividad económica, cuyo incumplimiento puede lesionar los intereses generales de la persona consumidora protegidos por la presente ley.

2. La actividad de inspección y control puede recaer sobre los bienes y servicios destinados a las personas consumidoras y sobre los elementos, condiciones e instalaciones utilizados para su producción, distribución y comercialización.

Artículo 321-2. *Competencias.*

1. La actividad de inspección y control a que se refiere el artículo 321-1 es realizada por los órganos competentes de la Administración de la Generalidad y los correspondientes servicios de inspección de las administraciones locales en el ámbito de sus respectivas competencias por razón de la materia.

2. La función de inspección de los entes locales consiste principalmente en la comprobación y el control en su ámbito territorial de los bienes y servicios de uso común, ordinario y generalizado, del cumplimiento de los requisitos generales de los establecimientos y de la seguridad de los productos, así como en la adopción de medidas cautelares.

3. El órgano de la Agencia Catalana del Consumo que ejerce funciones de inspección en el ámbito del consumo y los correspondientes servicios de inspección de las administraciones locales deben actuar de forma coordinada, colaborar entre sí y dar asistencia a cualquier administración pública competente en materia de consumo que se lo pida para realizar la actividad de inspección y control por razón de la materia o del territorio.

Artículo 321-3. *Estatuto personal de los inspectores de consumo.*

1. Las personas al servicio de la Administración que ejercen funciones de inspección son agentes de la autoridad con carácter general y, en particular, respecto a la responsabilidad administrativa y penal de las personas que ofrezcan resistencia o atenten contra los propios agentes, de hecho o de palabra, tanto en acto de servicio como a consecuencia del mismo.

2. El personal inspector debe identificarse antes de ejercer las potestades derivadas de sus funciones, salvo que la identificación pueda frustrar la finalidad de la inspección.

3. Cuando inspeccionan empresas o servicios públicos, los inspectores de consumo deben actuar con independencia funcional respecto a los órganos que tengan encomendados la dirección, la gestión o el control administrativo de las empresas o los servicios.

4. El personal inspector y el personal adscrito a los órganos relacionados con la inspección deben guardar secreto sobre los asuntos que conozcan por razón de su trabajo.

Artículo 321-4. *Colaboración con la inspección.*

1. El personal inspector puede solicitar la colaboración o el auxilio de cualquier otra administración pública o autoridad o de las fuerzas y los cuerpos de seguridad para ejercer las funciones de control e investigación.

2. Los empresarios deben facilitar al personal inspector la información y documentación solicitada para el ejercicio de sus funciones, incluidos los datos de carácter personal sin consentimiento de terceros, de acuerdo con lo establecido por la normativa de protección de datos de carácter personal.

CAPÍTULO II

Actividades de inspección

Artículo 322-1. *Funciones de la inspección.*

1. Las actividades inspectoras de las diferentes administraciones públicas deben cumplirse en el momento, de la forma y con los medios que permitan conocer mejor la actividad del mercado y de los agentes que actúan en él, y que permitan constatar los hechos relevantes para la protección de las personas consumidoras. Estas funciones y actividades inspectoras deben realizarse bajo el criterio de proporcionalidad de la medida adoptada con la presunta infracción.

2. Las funciones generales de los órganos que ejercen funciones de inspección en el ámbito del consumo son la vigilancia, el control, la investigación y la inspección de los bienes y servicios con el fin de garantizar los derechos de las personas consumidoras.

3. A los órganos que ejercen funciones de inspección en el ámbito del consumo les corresponden, además de las funciones generales, el ejercicio las siguientes funciones:

a) Investigar las irregularidades con el fin de comprobar su alcance, causas y responsabilidades de los presuntos autores.

b) Emitir informes complementarios relativos a sus actuaciones.

c) Informar a los empresarios sobre el cumplimiento de la normativa que pueda afectarlos.

d) Advertir a los inspeccionados de las irregularidades observadas y requerirles que hagan las modificaciones necesarias en los plazos adecuados.

e) Proponer a los órganos competentes las medidas adecuadas a las irregularidades constatadas y colaborar en su ejecución.

f) Adoptar, en casos de urgencia, las medidas cautelares necesarias, que deben ser ratificadas por el órgano competente.

g) Supervisar a las entidades colaboradoras de la Administración de consumo en materia de control.

h) Elaborar informes relativos a la adecuación normativa de los diferentes sectores.

i) Colaborar en los procedimientos administrativos sancionadores en materia de consumo.

j) Cualquier otra función relativa a la protección de las personas consumidoras que le encomienden los órganos competentes en materia de consumo.

Artículo 322-2. *Facultades del personal inspector.*

1. El personal inspector de las diferentes administraciones públicas, de acuerdo con el principio de proporcionalidad y respeto a los derechos de los administrados, en el marco de las competencias de la Administración de consumo, tiene las siguientes facultades:

a) Acceder sin previo aviso a los locales e instalaciones de las personas inspeccionadas y hacer visitas de inspección y control, con independencia de que a dichos locales e instalaciones pueda tener acceso el público en general.

b) Exigir a la persona inspeccionada la exhibición de la documentación que debe tener obligatoriamente por razón de la actividad que realiza, así como la documentación mercantil, industrial y contable y cualquier otra que sea relevante a los efectos de la investigación de los hechos.

c) Requerir el envío a las dependencias administrativas de la documentación a que se refiere la letra b o de los datos que sean necesarios si no se han podido facilitar en el momento de la visita inspectora.

d) Requerir, de modo fehaciente, la presencia de las personas inspeccionadas, de sus representantes legales o de cualquier otra persona en las dependencias administrativas, en el domicilio de la empresa o en el lugar donde se comercializan, almacenan, distribuyen o manipulan productos o se prestan servicios a fin de llevar a cabo las correspondientes comprobaciones inspectoras o hacer los requerimientos a que se refiere la letra c.

e) Practicar las pruebas, las investigaciones o los exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de la normativa y poder tomar muestras y hacer las comprobaciones y los ensayos sobre los bienes o servicios puestos a disposición de las personas consumidoras.

f) Advertir a las personas inspeccionadas de las irregularidades detectadas y requerirles que las enmienden y se adecuen a la normativa.

g) Adoptar, incluso de forma inmediata, las medidas cautelares establecidas por la normativa para garantizar los intereses generales de las personas consumidoras.

2. Si el acceso a los locales e instalaciones a que se refiere el apartado 1.a está restringido al público en general, el personal inspector debe tener el consentimiento de la persona inspeccionada, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que puedan derivarse de la negativa o resistencia a permitir el acceso a los locales e instalaciones.

3. La Administración de consumo puede solicitar la autorización judicial para acceder a los locales e instalaciones de las personas inspeccionadas. Si la negativa o resistencia a permitir el acceso persiste, puede solicitar el auxilio de los cuerpos y fuerzas de seguridad para acceder a las dependencias objeto de inspección.

4. El personal inspector puede obtener una copia o reproducción de la documentación a que se refiere el apartado 1.b, incluidos los datos de carácter personal, sin consentimiento

de terceros, de acuerdo con lo establecido por la normativa reguladora en materia de protección de datos de carácter personal, para incorporarla a las diligencias inspectoras.

5. La documentación y los datos obtenidos por los órganos competentes en materia de inspección de consumo en el ejercicio de sus funciones de investigación y control tienen carácter reservado y únicamente pueden utilizarse para la finalidad de la actuación inspectora, de modo que queda expresamente prohibida la cesión o comunicación a terceros, salvo que una norma con rango de ley obligue a comunicar los hechos si ponen de relieve indicios de infracciones penales o administrativas en otras materias.

6. Las citaciones de las personas inspeccionadas, de acuerdo con lo establecido por el apartado 1.d, deben indicar el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia y deben evitar perturbar, en la medida de lo posible, las obligaciones laborales y profesionales de las personas citadas, que pueden comparecer acompañadas del personal de asesoramiento que consideren pertinente.

Artículo 322-3. *Deberes de las personas inspeccionadas.*

1. Las personas inspeccionadas deben permitir y facilitar la actuación inspectora de acuerdo con lo establecido por el artículo 322-2. En este sentido, deben facilitar el acceso a los locales e instalaciones objeto de inspección y a la documentación e información requerida en las condiciones establecidas por la presente ley.

2. Las personas inspeccionadas, sus representantes legales o las personas con poderes suficientes deben comparecer en las dependencias administrativas, en el domicilio de la empresa o en el lugar donde se comercializan, almacenan, distribuyen o manipulan productos o se prestan servicios si el personal inspector, en el ejercicio de sus tareas, los cita.

3. Además de las personas a que se refiere el apartado 2, puede citarse cualquier otra persona si es estrictamente necesario para la actividad inspectora.

Artículo 322-4. *Las actas de inspección.*

1. El personal inspector debe extender actas de sus visitas de inspección, de las demás actuaciones de investigación y control y siempre que constate irregularidades administrativas.

2. El acta de inspección debe estar numerada y debe identificar al inspector o inspectora actuante, la fecha y hora de la inspección y el lugar donde se extiende.

3. El acta de inspección debe identificar el nombre o la razón social, el número de identificación fiscal o el código de identificación fiscal y la dirección o la sede social del sujeto presuntamente responsable. También debe identificarse el nombre y el apellido y el documento oficial de identidad del compareciente o la compareciente, así como la calidad de su representación, salvo que se investiguen actividades o servicios de la sociedad de la información, que no sea posible la visita al sujeto presuntamente responsable o que su presencia pueda frustrar la finalidad de la actuación inspectora. En estos últimos supuestos, es preciso notificar el contenido del acta al sujeto presuntamente responsable para que pueda hacer las manifestaciones pertinentes para defender sus derechos e intereses.

4. El acta de inspección debe recoger los hechos relevantes para la investigación o el control y el resto de circunstancias y datos objetivos que permitan determinar mejor las irregularidades observadas, su alcance y los presuntos responsables.

5. El acta de inspección puede recoger las manifestaciones que el compareciente o la compareciente quiere hacer constar.

6. La firma del acta de inspección por el compareciente o la compareciente no supone el reconocimiento de las presuntas irregularidades descritas ni la aceptación de las responsabilidades que se deriven. Asimismo, la negativa a firmarla no invalida su contenido ni el procedimiento administrativo a que dé lugar, ni desvirtúa el valor probatorio a que se refiere el artículo 322-5.

7. El acta de inspección puede recoger en un anexo la documentación necesaria para aclarar los hechos investigados, incluidos tanto los documentos en papel como en cualquier otro soporte duradero. En todo caso, los documentos anexos deben ser diligenciados por el inspector o inspectora actuante.

8. Las actas de inspección son un documento público y deben ir firmadas por el personal inspector que las extienda.

Artículo 322-5. *Valor probatorio de las actas de inspección.*

1. Los hechos constatados por el personal inspector y recogidos en las actas de inspección tienen valor probatorio y presunción de certeza, salvo prueba en contra.

2. Las actas de inspección que cumplan los requisitos formales establecidos por la presente ley que hayan sido extendidas por servicios de inspección de organismos públicos diferentes a aquellos a que se refiere la presente ley tienen el mismo valor probatorio en los procedimientos administrativos derivados de la aplicación de la presente ley.

Artículo 322-6. *Los informes de la inspección.*

1. El personal inspector puede emitir informes si son relevantes para el esclarecimiento de los hechos investigados y resulta imposible o claramente innecesario extender un acta de inspección. Los informes deben contener la identificación del inspector o inspectora y la fecha, la hora y el lugar en que se emiten. Además, deben indicarse forzosamente las circunstancias que motivan su emisión y deben recoger los hechos constatados por el inspector o inspectora y, si procede, su valoración. Los informes deben ir firmados por el inspector o inspectora.

2. Los hechos recogidos en los informes de la inspección tienen el mismo valor probatorio que los hechos constatados, contenidos o recogidos en las actas de inspección.

3. Los informes de la inspección pueden anexar la documentación necesaria para acreditar los hechos investigados, incluidos tanto los documentos en papel como en cualquier otro soporte duradero.

Artículo 322-7. *La toma de muestras reglamentaria.*

El personal inspector puede hacer una toma de muestras reglamentaria para comprobar la adecuación a la normativa aplicable de la composición, el etiquetado, la presentación, la publicidad y los niveles de seguridad de los bienes puestos a disposición de las personas consumidoras.

Artículo 322-8. *Las pruebas y las comprobaciones.*

El personal inspector puede tomar muestras indicativas y hacer comprobaciones y pruebas sobre instalaciones, bienes y servicios a fin de constatar su adecuación a la normativa.

Artículo 322-9. *Práctica de las pruebas.*

1. Los análisis y ensayos derivados de la toma de muestras y las pruebas y comprobaciones sobre instalaciones, bienes y servicios pueden ser hechos por organismos y entidades debidamente acreditados para el tipo de actuación de que se trate. También pueden ser hechos, si procede, por el propio personal inspector, sin perjuicio del derecho del empresario o empresaria a llevar a cabo pruebas contradictorias.

2. La Administración debe pagar el coste de las muestras y los gastos de los análisis, ensayos, pruebas y comprobaciones que promueva.

3. Una vez la sanción, en su caso, sea firme, la Administración puede exigir a los responsables de la infracción el reembolso de los gastos ocasionados. Si se niegan a reembolsarlos, esta obligación es exigible en vía de apremio.

CAPÍTULO III

Medidas cautelares y definitivas

Artículo 323-1. *Cuestiones generales.*

1. El órgano competente, sin perjuicio de las medidas que puedan adoptarse en la tramitación de un procedimiento sancionador, puede acordar medidas cautelares de forma

motivada e inmediata si existen indicios racionales de riesgo no aceptable para la salud y la seguridad, los intereses económicos y sociales o el derecho a la información de las personas consumidoras. Estas medidas no tienen carácter sancionador.

2. El órgano competente puede adoptar las siguientes medidas cautelares:

a) Imponer, por razones de seguridad, condiciones previas a la comercialización de un bien o la prestación de un servicio.

b) Inmovilizar bienes u obligar a retirarlos del mercado y a recuperar los que estén en manos de las personas consumidoras y, si es preciso, acordar su destrucción en condiciones adecuadas.

c) Suspender o prohibir la actividad, la oferta, promoción o venta de bienes o la prestación de servicios.

d) Clausurar temporalmente establecimientos e instalaciones.

e) Medidas complementarias de las medidas a que hacen referencia las letras a, b, c y d que garanticen su eficacia.

f) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad que sea necesaria para proteger a las personas consumidoras de un riesgo.

3. Las medidas cautelares pueden afectar a los responsables de la producción, distribución y comercialización de bienes y de la prestación de servicios o a cualquier otra persona responsable del bien o servicio.

4. El órgano competente puede obligar a los afectados por las medidas cautelares a informar a las personas expuestas al riesgo derivado del uso de un bien o de la prestación de un servicio, de forma inmediata y por los medios más adecuados, mediante la publicación de avisos especiales.

5. La adopción de una medida cautelar es compatible con el inicio previo, simultáneo o posterior de un procedimiento sancionador.

6. Las medidas cautelares deben ser proporcionadas a la gravedad de las irregularidades detectadas y tan poco restrictivas con la libre circulación de mercancías y la libertad de empresa como sea posible. Deben mantenerse el tiempo estrictamente necesario para hacer las comprobaciones y eliminar los riesgos o, si las irregularidades son enmendables, el tiempo necesario para eliminar el hecho que motivó la medida cautelar, lo que puede ser comprobado por el personal inspector.

7. El personal inspector, por razones de urgencia, puede adoptar las medidas cautelares establecidas por la presente ley extendiendo un acta de inspección motivada. Estas medidas deben ser confirmadas, modificadas o levantadas por medio de un acuerdo del órgano competente en el plazo más breve posible y, en ningún caso, en un plazo superior a quince días a partir del día siguiente al día en que se hayan adoptado. Este acuerdo debe notificarse a la persona inspeccionada. Si no se cumplen estos preceptos, las medidas cautelares quedan sin efecto.

Artículo 323-2. *Procedimiento para la adopción de medidas definitivas.*

1. Una vez acordada una medida cautelar, se inicia el procedimiento administrativo correspondiente de acuerdo con la legislación aplicable.

2. La resolución del procedimiento administrativo debe confirmar, modificar o levantar las medidas cautelares adoptadas y debe incluir los plazos y condiciones para la ejecución de las medidas definitivas.

3. Si los hechos son graves, para evitar daños irreparables, puede acordarse una tramitación de urgencia del procedimiento administrativo. El órgano competente en cualquier momento puede ordenar la práctica de inspecciones y controles necesarios para la resolución del procedimiento.

4. La resolución del procedimiento administrativo no impide la iniciación simultánea de un procedimiento sancionador si se comprueba la concurrencia de infracciones administrativas.

5. La persona responsable debe asumir los gastos derivados de la adopción de las medidas cautelares y definitivas cuando sean definitivas por una resolución administrativa firme. Los gastos derivados de las pruebas y los ensayos son a cargo de quien los promueva.

Artículo 323-3. *Multas coercitivas.*

Para garantizar la ejecución de las medidas cautelares y definitivas pueden imponerse multas coercitivas.

Artículo 323-4. *Competencias municipales.*

Las administraciones locales pueden adoptar medidas cautelares y definitivas si la situación de riesgo no aceptable para la salud y seguridad o los intereses económicos y sociales y el derecho a la información de las personas consumidoras afecta a su ámbito territorial. En todo caso, deben comunicarlo a la Agencia Catalana del Consumo a los efectos pertinentes.

Artículo 323-5. *Comunicación de los riesgos y las irregularidades graves.*

Los órganos competentes deben comunicar a las personas consumidoras los riesgos y las irregularidades graves objeto de medidas cautelares e informarlas de las precauciones necesarias para evitar lesiones graves de sus derechos, especialmente de la salud y la seguridad. También deben comunicar estas irregularidades a las demás administraciones potencialmente afectadas siguiendo los procedimientos establecidos.

CAPÍTULO IV

Otras actividades de control

Artículo 324-1. *Estudios y prospecciones de mercado.*

1. Las administraciones competentes en materia de consumo pueden hacer directamente estudios, controles, ensayos, análisis y comprobaciones sobre los bienes, servicios y establecimientos donde se comercializan y se prestan, para establecer estrategias de actuación administrativa que aumenten la eficacia de la protección de las personas consumidoras.

2. El personal encargado de la actividad de estudio y prospección de mercado, para obtener la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, puede quedar eximido de la obligación de identificarse.

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

4. Puede hacerse publicidad de las actividades de estudio y prospección de mercado si de los resultados se deriva una mejora de los sectores afectados o de los intereses generales de las personas consumidoras.

5. Las entidades colaboradoras y las organizaciones de personas consumidoras pueden realizar actividades de estudio y prospección de mercado por encargo de la Administración.

Artículo 324-2. *Entidades colaboradoras.*

1. En el ámbito de la acción pública de protección y defensa de las personas consumidoras, la Administración puede encomendar a entidades colaboradoras que realicen algunas de las actividades de control que corresponden a la Administración de consumo, bajo su supervisión.

2. Deben establecerse por reglamento los tipos, campos de actuación y funciones de las entidades colaboradoras.

TÍTULO III

De las infracciones y las sanciones

CAPÍTULO I

Tipificación de las infracciones

Artículo 331-1. *Infracciones en materia de seguridad y por incumplimiento de disposiciones o resoluciones administrativas.*

Son infracciones en materia de seguridad y por incumplimiento de disposiciones o resoluciones administrativas:

a) Incumplir las disposiciones sobre seguridad de los bienes y servicios puestos al mercado a disposición de las personas consumidoras.

b) Hacer acciones u omisiones que, aunque no incumplan ninguna disposición, produzcan un riesgo o un daño efectivo para la seguridad de las personas consumidoras, si se hacen sin las precauciones o cautelas exigibles en la actividad.

c) Incumplir las disposiciones o resoluciones administrativas sobre la prohibición de venta, comercialización o distribución de determinados bienes o la prestación de servicios a determinados establecimientos o a tipos específicos de personas consumidoras.

d) Vender, comercializar o distribuir sin autorización administrativa bienes que la necesitan.

Artículo 331-2. *Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.*

Son infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño:

a) Elaborar para la distribución, el suministro y la venta bienes a los que se les ha adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, estructura, peso o volumen, en detrimento de sus cualidades, para corregir sus defectos o para encubrir su grado de calidad, la alteración o el origen de los componentes utilizados.

b) Alterar la composición de bienes destinados al mercado respecto a las autorizaciones administrativas o a las declaraciones registradas correspondientes.

c) Incumplir, en cualquiera de las fases de la distribución de bienes o en la prestación de cualquier tipo de servicios, las normas relativas al origen, intensidad, naturaleza, calidad, composición, cantidad, peso, tamaño y presentación por medio de envases, etiquetas, letreros, cierres, precintos u otros elementos relevantes, según proceda, de acuerdo con la normativa o las condiciones en que se ofrecen al mercado.

d) Otorgar cualquiera distintivo que por su apariencia o configuración pueda inducir a error a las personas consumidoras, emplearlo o hacer publicidad de él indebida o fraudulentamente.

e) Ofrecer bienes o servicios, por medio de publicidad o de información de cualquier clase y por cualquier medio, atribuyéndoles cualidades, características, comprobaciones, certificaciones o resultados que difieran de los que realmente tienen o pueden obtener, y hacer publicidad de cualquier modo que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión a las personas a quien se dirige o que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza del bien o servicio.

f) Anunciar bienes o servicios por cualquier medio publicitario de modo que el contenido de la publicidad se confunda con el que es propio de la misión informativa, por la forma de expresar o difundir esta publicidad.

g) Incumplir las obligaciones hacia las personas consumidoras asumidas voluntariamente por medio de los códigos de conducta si se ha manifestado la adhesión a ellos.

h) Incumplir las obligaciones que se derivan de la falta de conformidad o de la garantía legalmente establecida u ofrecida a la persona consumidora o imponer injustificadamente condiciones, dificultades o retrasos con relación a las obligaciones que se derivan, incluso con relación a los bienes que se ofrecen como premio o regalo.

i) Sustituir piezas sin que sea necesario en la prestación de servicios de instalación o reparación de bienes y servicios a domicilio y de asistencia en el hogar para conseguir un aumento del precio, aunque la persona consumidora haya dado su consentimiento inducido por el prestador o prestadora; facturar trabajos no realizados, y utilizar materiales de calidad inferior a la indicada a la persona consumidora.

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

k) Ofrecer premios o regalos, si su coste ha repercutido en el precio de la transacción, si se reduce la calidad o cantidad del objeto principal de la transacción y si, de cualquier otro modo, la persona consumidora no recibe, de forma real y efectiva, lo que se le ha prometido en la oferta.

Artículo 331-3. *Infracciones en materia de transacciones comerciales y en materia de precios.*

Son infracciones en materia de transacciones comerciales y condiciones técnicas de venta y en materia de precios:

a) Incumplir las disposiciones que regulan la información y publicidad de los precios de los bienes y servicios.

b) Vender bienes o prestar servicios a precios superiores a los máximos autorizados o a los legalmente establecidos, a los precios comunicados o a los precios anunciados.

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

d) Realizar prácticas comerciales desleales por acción u omisión que provoquen o puedan provocar a la persona consumidora un comportamiento económico que de otra forma no habría tenido.

e) Ofrecer o hacer transacciones en que se imponga la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima del bien solicitado o de otros bienes o servicios diferentes a los que son objeto de la transacción, salvo que se trate de una unidad de venta o haya una relación funcional entre ellos.

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

g) No entregar la documentación contractual, la factura o el comprobante de la venta de bienes o de la prestación de servicios, o cobrar o incrementar el precio por esta entrega.

h) Negarse injustificadamente a satisfacer las demandas de las personas consumidoras y hacer cualquier tipo de discriminación respecto a estas demandas.

i) Incrementar los precios previstos en el presupuesto sin la conformidad expresa de la persona consumidora.

j) Incrementar los precios de los recambios o de las piezas que se utilizan en las reparaciones o instalaciones de bienes.

k) Cobrar por mano de obra, traslado o visita cantidades que superen el doble de los costes medios estimados de cada sector.

Artículo 331-4. *Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta y en materia de suministro o de prestación de servicios.*

Son infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta y en materia de suministro o de prestación de servicios:

a) No formalizar los seguros, avales o demás garantías impuestas normativamente en beneficio de las personas consumidoras.

b) Incumplir las disposiciones relativas a la normalización o clasificación de bienes o servicios que se comercializan o existen en el mercado.

c) No cumplir las disposiciones que regulan el marcado, etiquetado y envasado de productos.

d) Tener dispuestos para la venta bienes con fecha de consumo preferente sobrepasada.

e) Incumplir, con relación a la protección de la persona consumidora, las normas relativas a la documentación, la información o los registros establecidos obligatoriamente para el régimen y el funcionamiento adecuados del establecimiento, empresa, instalación o servicio.

f) Incumplir las disposiciones sobre las condiciones de las relaciones de consumo, en todas las modalidades, y sobre las condiciones de las invitaciones a comprar.

g) Incumplir el régimen establecido sobre la entrega y el cambio de bienes y servicios promocionales o promocionados.

h) No elaborar presupuestos, si es obligatorio hacerlos, o cobrar para su elaboración, si está prohibido.

i) No entregar un resguardo a las personas consumidoras en el caso de depósito de un bien para cualquier tipo de intervención u operación.

j) No entregar a las personas consumidoras el documento de garantía, si la normativa establece que debe entregarse, o cobrar por las reparaciones que están incluidas.

k) No entregar a las personas consumidoras las instrucciones de uso y mantenimiento o cualquier otro documento exigido por la normativa, al efecto de poder utilizar, ocupar, mantener y conservar un bien.

l) No informar a las personas consumidoras sobre el período de reflexión o desistimiento, si éste es preceptivo de acuerdo con la normativa.

m) No disponer de hojas oficiales de reclamación o denuncia o no anunciar su existencia.

n) No informar a las personas consumidoras sobre el horario de atención al público.

o) Hacer o facturar trabajos de reparación o instalación o similares, si no han sido solicitados o autorizados expresamente por la persona consumidora.

p) Enviar bienes o prestar servicios no solicitados previamente por el destinatario o destinataria y enviar ofertas o publicidad no solicitadas, si comportan gastos para el receptor o receptora.

q) Considerar que la falta de respuesta del destinatario o destinataria de una oferta o de publicidad equivale a la aceptación del bien o servicio ofrecidos.

r) Incumplir las obligaciones respecto a las explicaciones adecuadas en materia de créditos o préstamos establecidas por el artículo 263-1.

s) Incumplir las obligaciones de evaluar la solvencia de la persona consumidora en materia de créditos o préstamos establecidas por el artículo 263-2.

t) Imponer a las personas consumidoras la contratación de seguros y otros servicios accesorios con determinadas empresas o entidades.

Artículo 331-5. *Infracciones por incumplimiento de obligaciones o prohibiciones contractuales legales.*

Son infracciones por incumplimiento de obligaciones o prohibiciones contractuales legales:

a) Incluir cláusulas abusivas en los contratos o realizar prácticas abusivas dirigidas a las personas consumidoras.

b) Realizar prácticas dirigidas a excluir o reducir la libertad de la persona consumidora para contratar cualquier prestación.

c) Incluir en los contratos cláusulas o realizar prácticas que excluyan o limiten los derechos de las personas consumidoras.

d) Incluir en los contratos con personas consumidoras remisiones a condiciones generales o características contenidas en documentos que no se facilitan previa o simultáneamente a la firma del contrato o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de hacer el contrato, salvo que se trate de una remisión a textos legales o reglamentarios.

e) Incluir en los contratos un formato, tamaño de letra o contraste que no faciliten su lectura y comprensión o que incumplan la normativa específica aplicable.

f) Realizar prácticas abusivas en fraude de ley, por parte de las personas empresarias y profesionales que intervienen en la prestación de servicios inmobiliarios, consistentes en imponer la formalización de un régimen de contratación de arrendamiento de la vivienda de

carácter temporal, cuando quede acreditada la finalidad de vivienda de carácter permanente o habitual del arrendamiento.

Si no se hace constar que el contrato de arrendamiento de vivienda tiene una finalidad de carácter temporal, se presume que es para satisfacer la necesidad primordial de vivienda de carácter permanente de la persona arrendataria.

Artículo 331-6. *Otras infracciones.*

Además de las infracciones tipificadas por los artículos 331-1 a 331-5, son también infracciones:

a) No suministrar datos o no facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes para el cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución de las materias reguladas por la presente ley; suministrar información inexacta o incompleta o documentación falsa; impedir o dificultar el acceso del personal inspector a los locales y dependencias para hacer visitas de inspección y control, y hacer actuaciones que comporten negativa u obstrucción a los servicios de inspección y que, en consecuencia, imposibiliten total o parcialmente el cumplimiento de las tareas atribuidas por ley o reglamento.

b) No permitir a la inspección el acceso a la documentación industrial, mercantil, contable o de cualquier otro tipo de las empresas inspeccionadas.

c) Incumplir los requerimientos, las citaciones y las medidas adoptadas por la Administración, incluidas las de carácter provisional.

d) Manipular, trasladar, hacer desaparecer, ocultar o comercializar las muestras depositadas reglamentariamente o la mercancía inmovilizada por los funcionarios competentes como medida cautelar, o bien disponer de ellas sin autorización, así como actuar con falta de diligencia respecto a la obligación de custodia de la mercancía inmovilizada.

e) Coaccionar o amenazar al personal funcionario encargado de las funciones establecidas por la presente ley, a las empresas, los particulares o las entidades representativas de personas consumidoras y comerciantes que hayan iniciado o pretendan iniciar una acción legal, que hayan presentado una denuncia o que participen en procedimientos ya incoados, o bien ejercer represalias o cualquier otra forma de presión.

f) No tener la documentación reglamentaria exigida o llevarla defectuosamente, si afecta a la determinación o calificación de los hechos imputados.

g) Negarse o resistirse a suministrar hojas oficiales de reclamación o denuncia a las personas consumidoras que lo soliciten o suministrar hojas que no sean oficiales.

h) Incumplir las obligaciones de atención a las personas consumidoras de acuerdo con lo establecido por la normativa.

i) Imponer a las personas consumidoras el deber de comparecer personalmente para ejercer sus derechos o para hacer cobros, pagos o trámites similares; exigir la formalización de impresos y la aportación de datos innecesarios, y obstaculizar, impedir o dificultar que las personas consumidoras puedan ejercer sus derechos.

j) Incumplir el acuerdo a que se haya llegado con la persona consumidora en el proceso de mediación o incumplir el laudo arbitral en el plazo fijado, salvo acuerdo de las partes.

k) Vulnerar los derechos lingüísticos de las personas consumidoras o incumplir las obligaciones en materia lingüística establecidas por la normativa.

l) Incumplir los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas por la presente ley y las demás disposiciones en materia de defensa de las personas consumidoras.

m) Realizar actividades de promoción, publicidad, oferta o cualquier otra que fomente o induzca a las personas consumidoras a la adopción de hábitos relacionados con los trastornos alimentarios como la anorexia y la bulimia, entre otros.

CAPÍTULO II

Clasificación de las infracciones

Artículo 332-1. *Clasificación de las infracciones.*

Las infracciones tipificadas por la presente ley se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 332-2. *Infracciones leves.*

1. Las acciones u omisiones tipificadas como infracción en materia de defensa de las personas consumidoras tienen la calificación inicial de leves, salvo que puedan calificarse como graves o muy graves de acuerdo con lo establecido por el presente capítulo.

2. Las infracciones que tengan la calificación de graves deben calificarse como leves si, por su escasa entidad o trascendencia, queda probado en el expediente sancionador que existe una desproporción manifiesta entre la sanción a imponer y los efectos de la infracción cometida.

Artículo 332-3. *Infracciones graves.*

1. Tienen la calificación de graves las infracciones tipificadas por los siguientes artículos:

a) Los artículos 331-1 y 331-2.
b) Los apartados a, b, c y d del artículo 331-3.
c) Los apartados *a* y *s* del artículo 331-4.
d) Los apartados a), b), c) y, f) del artículo 331-5.
e) Los apartados a), b), c), d), e) y m) del artículo 331-6.

2. Las infracciones calificadas como leves deben calificarse como graves si concurre alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que la cuantía del perjuicio producido como consecuencia directa o indirecta de la infracción supere el importe máximo establecido para las sanciones aplicables a las infracciones calificadas como leves.
b) Que se reincida en la comisión de una infracción leve.

Artículo 332-4. *Infracciones muy graves.*

Las infracciones que hayan sido calificadas como graves de acuerdo con el artículo 332-3 deben calificarse como muy graves si concurre alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que produzcan una alteración social grave, que origine alarma o desconfianza hacia las personas consumidoras o que las perjudique con carácter general con relación a un sector económico.
b) Que se hayan cometido aprovechando la situación especial de desequilibrio o indefensión de determinadas personas consumidoras o de colectivos especialmente protegidos.
c) Que se hayan cometido valiéndose de situaciones de necesidad de determinadas personas o de bienes o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado.
d) Que hayan creado u originado situaciones de necesidad a las personas consumidoras.
e) Que los infractores las hayan cometidas valiéndose de su situación de predominio en un sector del mercado.
f) Que exista reincidencia en infracciones graves, siempre y cuando no sean a la vez consecuencia de la reincidencia en infracciones leves.
g) Que se haya creado una situación de desabastecimiento de un sector o una zona de mercado.
h) Que la cuantía del beneficio obtenido como consecuencia directa o indirecta de la infracción supere el importe máximo establecido para las sanciones aplicables a las infracciones calificadas como graves.

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 333-1. *Clasificación de las sanciones.*

1. Las sanciones aplicables a las infracciones que tipifica la presente ley son las siguientes:

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

– Grado bajo: hasta 3.000 euros.
– Grado medio: entre 3.001 y 7.000 euros.
– Grado alto: entre 7.001 y 10.000 euros.

b) Para las infracciones graves, una multa comprendida entre 10.001 y 100.000 euros, en los grados que se indican a continuación:

– Grado bajo: entre 10.001 y 30.000 euros.
– Grado medio: entre 30.001 y 70.000 euros.
– Grado alto: entre 70.001 y 100.000 euros.

Estas cantidades pueden ultrapasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los beneficios ilícitos obtenidos o de los perjuicios causados por la infracción y, en su defecto, del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

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

– Grado bajo: entre 100.001 y 300.000 euros.
– Grado medio: entre 300.001 y 700.000 euros.
– Grado alto: entre 700.001 y 1.000.000 de euros.

Estas cantidades pueden ultrapasarse hasta alcanzar el décuplo del valor de los beneficios ilícitos obtenidos o de los perjuicios causados por la infracción y, en su defecto, del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

2. En los casos establecidos por la presente ley y como complemento de las sanciones principales fijadas por el apartado 1, puede acordarse la imposición de las siguientes sanciones accesorias:

a) Decomiso y destrucción de la mercancía.

b) Cierre temporal de la empresa infractora.
c) Rectificación pública.
d) Publicación de la sanción.

Artículo 333-2. *Graduación de las sanciones.*

1. Para determinar la cuantía y extensión de la sanción dentro de los mínimos y máximos establecidos, deben tenerse en cuenta las circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas.

2. Son circunstancias agravantes las siguientes:

a) La reincidencia o reiteración de las conductas infractoras.

b) El incumplimiento de las advertencias o los requerimientos previos formulados por la Administración para que se enmienden las irregularidades detectadas.

c) La posición relevante del infractor o infractora en el mercado.

d) El hecho de que los afectados sean colectivos especialmente protegidos.

3. Son circunstancias atenuantes las siguientes:

a) La reparación o enmienda total o parcial de modo diligente de las irregularidades o los perjuicios que han originado la incoación del procedimiento.

b) El sometimiento de los hechos al arbitraje de consumo.

4. Son circunstancias mixtas las siguientes:

a) El volumen de negocio con relación a los hechos objeto de la infracción y la capacidad económica de la empresa.
b) La cuantía del beneficio obtenido.
c) Los daños o perjuicios causados a las personas consumidoras.
d) El número de personas consumidoras afectadas.
e) El grado de intencionalidad.
f) El período durante el cual se ha cometido la infracción.

5. Las circunstancias agravantes o atenuantes no deben tenerse en cuenta si la presente ley las ha incluido en el tipo infractor o si han sido tenidas en cuenta para calificar la gravedad de la infracción.
6. Las sanciones deben imponerse de modo que la comisión de la infracción no resulte más beneficiosa para el infractor o infractora que el cumplimiento de las normas infringidas.
7. Las sanciones deben imponerse en grado máximo si en la comisión de las infracciones concurre alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que hayan sido cometidas conscientemente, deliberadamente o sin cumplir los más elementales deberes de diligencia exigibles.
b) Que se trate de una infracción continuada o de una práctica habitual.
c) Que tengan una alta repercusión en el mercado, de modo que afecten a un elevado número de personas consumidoras.
d) Que vulneren los principios del consumo responsable.
e) Que se trate de prácticas ilícitas del mismo tipo generalizadas en un sector determinado.
f) Que comporten riesgo para la salud o la seguridad de las personas consumidoras, salvo que el riesgo forme parte del tipo infractor.
g) Que se utilicen fraudulentamente marcas o distintivos oficiales.

8. Pueden determinarse por reglamento criterios objetivos para graduar las sanciones de acuerdo con los principios enumerados en los apartados 2, 3 y 4.

Artículo 333-3. *Reincidencia y reiteración.*

1. Se entiende que existe reincidencia si el sujeto que comete una infracción tipificada por la presente ley ya ha sido sancionado por una infracción de la misma naturaleza por medio de una resolución firme recaída dentro del año anterior a la comisión de la nueva infracción. Tienen la misma naturaleza las infracciones que están tipificadas por un mismo artículo del capítulo I.
2. Se entiende que existe reiteración si, dentro del año anterior a la comisión de la nueva infracción, el infractor o infractora ha sido sancionado por medio de una resolución firme por la comisión de otra infracción tipificada por la presente ley o por otras normas en que el bien jurídico protegido sean los intereses de las personas consumidoras, o ha sido condenado ejecutoriamente por un delito en que hayan resultado perjudicados sujetos en su condición de personas consumidoras.

Artículo 333-4. *Decomiso y destrucción de la mercancía.*

1. La autoridad a quien corresponde resolver el expediente puede acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía inmovilizada que implique un riesgo no aceptable para la salud, la seguridad, los intereses económicos o el derecho a la información de las personas consumidoras. Esta mercancía debe ser destruida si su utilización o consumo entrañan un peligro para la seguridad de la persona consumidora. En cualquier caso, el órgano sancionador debe determinar el destino final que es preciso dar a las mercancías decomisadas.
2. Los gastos que originan las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte y destrucción de la mercancía objeto de la sanción corren a cargo del infractor o infractora.

Artículo 333-5. *Cierre o cese de la actividad de la empresa infractora.*

1. En el caso de infracciones calificadas como muy graves, puede decretarse el cierre de la empresa, establecimiento o industria infractores, o el cese de su actividad, por un período máximo de cinco años.

2. El cierre o cese de la actividad puede comportar la adopción de medidas complementarias para garantizar la plena eficacia de la decisión adoptada.

3. El acuerdo de cierre o cese debe comunicarse a la empresa sancionada y trasladarse al ayuntamiento del término municipal donde se halla dicha empresa.

4. El acuerdo de cierre debe ser ejecutado por el órgano competente una vez la resolución sancionadora sea firme.

Artículo 333-6. *Restitución de cantidades percibidas indebidamente.*

Independientemente de las sanciones establecidas por la presente ley, el órgano sancionador debe imponer al infractor o infractora la obligación de restituir inmediatamente la cantidad percibida indebidamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados, presupuestados o anunciados.

Artículo 333-7. *Indemnización por daños y perjuicios probados.*

Con independencia de las sanciones establecidas por la presente ley, en el procedimiento sancionador puede dictarse una resolución para exigir al infractor o infractora la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, si procede, la indemnización por daños y perjuicios probados causados a la persona consumidora, que deben ser determinados por el órgano competente para imponer la sanción. Si el infractor o infractora no cumple voluntariamente esta resolución, queda abierta la pertinente vía judicial.

Artículo 333-8. *Rectificaciones públicas.*

En el caso de infracciones en materia de publicidad, el órgano competente puede exigir al infractor o infractora que publique un comunicado de rectificación en las mismas condiciones o en condiciones similares a las condiciones en que se hizo la actuación sancionada. La ejecución de la rectificación pública debe llevarse a cabo una vez la resolución sancionadora sea firme.

Artículo 333-9. *Publicidad de las sanciones.*

1. Las resoluciones sancionadoras pueden acordar como sanción accesoria, por razones de ejemplaridad y en previsión de futuras conductas infractoras, la publicación de las sanciones impuestas de conformidad con la presente ley. La ejecución de la publicación de las sanciones debe llevarse a cabo una vez la resolución sancionadora sea firme.

2. La publicidad de las sanciones debe hacer referencia a los nombres y apellidos de las personas físicas responsables, la denominación o la razón social de las personas jurídicas responsables, la clase y naturaleza de las infracciones, y la cuantía de las sanciones, y debe hacerse por medio del Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya y de los medios de comunicación social adecuados. El coste de la publicación de las resoluciones debe correr a cargo de la persona o empresa sancionada.

Artículo 333-10. *Medidas complementarias en cláusulas y prácticas abusivas y desleales.*

1. El órgano al que corresponde resolver el expediente puede, como medida complementaria, requerir al infractor la eliminación y el cese de la incorporación de cláusulas o de prácticas que sean consideradas abusivas o desleales.

2. En el supuesto de créditos y préstamos hipotecarios, el órgano al que corresponde resolver el expediente puede acordar la dación en pago u otras medidas complementarias, siempre y cuando exista una relación directa entre la cláusula o la práctica abusiva o desleal y la medida adoptada.

Artículo 333-11. *Reducción de las sanciones:.*

1. En caso de infracciones calificadas como graves o leves, se aplica una reducción del 50% del importe de la sanción propuesta si el presunto infractor presta su conformidad con la propuesta de resolución y efectúa el pago en un plazo de quince días a contar desde la notificación.

2. La reducción es de un 25% en los casos en que la conformidad y el pago en el mismo plazo se efectúa una vez notificada la resolución del expediente.

3. En los casos a los que se refieren los apartados 1 y 2, el presunto infractor reconoce su responsabilidad y renuncia a presentar alegaciones o posteriores recursos administrativos. En caso de que se presenten, no se tienen en cuenta y no se resuelven.

4. La finalización del procedimiento no necesita resolución expresa y se entiende producido el día en el que se efectúa el pago.

5. El plazo para interponer un recurso contencioso-administrativo empieza a contar a partir del día después del día del pago voluntario.

6. La finalización del procedimiento sancionador con reconocimiento de responsabilidad no prejuzga la continuación de las actuaciones hacia terceras personas implicadas o con relación a las medidas complementarias o accesorias que puedan derivarse.

Artículo 333-12. *Medidas sustitutivas de las sanciones.*

1. Las resoluciones sancionadoras como consecuencia de las infracciones en materia de derechos lingüísticos de los consumidores pueden prever medidas sustitutivas de la sanción económica.

2. Las medidas sustitutivas deben consistir en la realización de programas educativos, actividades o servicios relacionados con los derechos lingüísticos, vinculados al sector de actividad y las circunstancias en las que se ha cometido la infracción.

3. La medida sustitutiva debe solicitarla la persona o personas responsables de la infracción, antes de que la resolución sancionadora adquiera firmeza en vía administrativa.

4. La medida sustitutiva debe solicitarla, de forma voluntaria, la persona o personas físicas responsables de la infracción, de acuerdo con lo establecido por el artículo 334.1. En caso de que la responsabilidad sea de una persona jurídica, debe solicitarla quien acredite su representación, y deben ejecutarla las personas vinculadas laboral o contractualmente con la persona jurídica responsable.

5. El procedimiento para solicitar la medida sustitutiva debe regularse por decreto del Gobierno. La forma, duración y contenido de las medidas sustitutivas según las circunstancias de la infracción deben regularse mediante una orden del departamento competente en materia de política lingüística.

CAPÍTULO IV

Responsabilidad por infracciones

Artículo 334-1. *Sujetos responsables.*

1. Son responsables de las infracciones tipificadas por la presente ley las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión hayan participado en ellas, con las particularidades establecidas por el presente capítulo.

2. Son responsables de las infracciones tipificadas por la presente ley, como autores, las personas físicas o jurídicas que las cometan.

3. Si en la cadena de producción, elaboración o comercialización de los bienes o servicios intervienen diferentes sujetos, cada uno de ellos es responsable de las infracciones que haya cometido.

4. Las personas, plataformas digitales o servicios en línea (online) que cooperan o encubren una conducta infractora en lo referente al ámbito de los trastornos de conducta alimentaria son los responsables de la misma, como cooperadores o encubridores. Cualquier persona, plataforma digital o servicio en línea que actúe como intermediario y que tenga o pueda tener conocimiento de una conducta infractora es también responsable si no adopta las medidas necesarias para suprimir o retirar los enlaces o los contenidos afectados.

5. Si una infracción es imputada a una persona jurídica, pueden ser consideradas también como responsables las personas que integran sus organismos rectores o de dirección. A efectos de la presente ley, integran los órganos rectores o de dirección las personas que consten en los registros públicos como tales, las que hayan hecho ostentación pública de esta condición o las que hayan actuado como si la tuviesen.

6. En caso de infracciones cometidas por personas jurídicas que se extingan antes de ser sancionadas, la responsabilidad administrativa debe exigirse a las personas físicas que desde los órganos de dirección determinaron, con una conducta dolosa o negligente, la comisión de la infracción.

7. Las sanciones impuestas antes de la extinción de la personalidad jurídica, si no son satisfechas en la liquidación, se transmiten a los socios o partícipes en el capital, los cuales deben responder mancomunadamente y hasta el límite del valor de la cuota de liquidación que se les haya adjudicado.

Artículo 334-2. *Bienes identificados.*

1. En las infracciones cometidas en bienes envasados o identificados, se considera responsable la firma o la razón social que figura en la etiqueta o identificación, salvo que se demuestre que se ha falsificado o que es responsable algún otro integrante de la cadena de distribución o comercialización.

2. El primer comercializador en Cataluña de un bien envasado o identificado puede ser considerado responsable de la infracción cometida.

Artículo 334-3. *Bienes no identificados.*

Si el bien no lleva los datos necesarios para identificar al responsable de la infracción, de acuerdo con lo establecido por la normativa, se consideran responsables quienes han comercializado el bien, salvo que demuestren la responsabilidad de algún integrante de la cadena de distribución o comercialización anterior.

Artículo 334-4. *Servicios.*

1. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios, la empresa o la razón social obligada a prestarlos, legalmente o por medio de un contrato con la persona consumidora, es considerada responsable.

2. Si puede probarse la falta de diligencia de un intermediario o intermediaria en la prestación de un servicio, puede considerársele responsable.

CAPÍTULO V

Prescripción de las infracciones y de las sanciones

Artículo 335-1. *Prescripción de las infracciones.*

1. Las infracciones tipificadas por la presente ley prescriben:

a) En el caso de las infracciones leves, en el plazo de dos años contados desde el día en que se ha cometido la infracción, o desde la finalización del período de comisión si se trata de infracciones continuadas.

b) En el supuesto de infracciones graves, en el plazo de tres años contados desde el día en que se ha cometido la infracción, o desde la finalización del período de comisión si se trata de infracciones continuadas.

c) En el caso de infracciones muy graves, en el plazo de cuatro años contados desde el día en que se ha cometido la infracción, o desde la finalización del período de comisión si se trata de infracciones continuadas.

2. Excepcionalmente, si los hechos son totalmente desconocidos por falta de signos externos, el plazo empieza a computarse en el momento en que los hechos se manifiestan o son conocidos.

3. Las actuaciones judiciales penales, los procedimientos de mediación y arbitraje y la tramitación de otros procedimientos administrativos interrumpen el plazo de prescripción de

las infracciones. El plazo se reanuda en el momento en que la Agencia Catalana del Consumo tiene conocimiento, mediante la recepción de la comunicación correspondiente, de la finalización del procedimiento que había provocado la interrupción.

Artículo 335-2. *Prescripción de las sanciones.*

Las sanciones prescriben en el plazo de cuatro años a partir del día siguiente al día en que la resolución sancionadora deviene firme.

Artículo 335-3. *Prescripción de la ejecución de las sanciones.*

1. La acción para exigir el pago de las multas prescribe en el plazo de cuatro años a partir del día siguiente al día en que la resolución sancionadora deviene firme.
2. La acción de cierre de los establecimientos comerciales prescribe a los seis meses de la fecha en que la autoridad competente recibe la comunicación para la ejecución del acuerdo, de conformidad con lo establecido por el artículo 333-5.3.
3. La publicación de los datos a que se refiere el artículo 333-9 prescribe en el plazo de seis meses a partir del momento en que la resolución sancionadora que la haya acordado devenga firme en vía administrativa.

TÍTULO IV

Del procedimiento sancionador

CAPÍTULO I

Procedimiento sancionador

Artículo 341-1. *Inicio.*

1. El procedimiento sancionador se inicia de oficio como consecuencia de las actas extendidas por los servicios de inspección, por la comunicación de una autoridad o un órgano administrativo, o por la denuncia formulada por las organizaciones de personas consumidoras o por los particulares sobre algún hecho o alguna conducta que puedan constituir una infracción.
2. El órgano actuante, si la presunta infracción advertida está incluida en otros ámbitos competenciales, debe comunicar los hechos al departamento y a los órganos afectados, con el fin de que puedan actuar de acuerdo con sus atribuciones o emitir, si procede, el correspondiente informe.
3. En el caso de que los hechos que constituyen infracciones administrativas de acuerdo con la presente ley puedan ser constitutivos de infracción penal, el órgano competente para iniciar el procedimiento, de oficio o a instancia del órgano instructor del procedimiento, debe ponerlos en conocimiento de la jurisdicción penal. Especialmente, en el caso de conductas reiteradas de puesta en el mercado de productos que generen un riesgo grave a las personas consumidoras, la comunicación a la jurisdicción penal debe llevarse a cabo, lo antes posible, con la indicación de todos los datos que el órgano administrativo disponga para identificar a las personas responsables. En ambos casos, si el procedimiento administrativo ha sido iniciado, debe acordarse su suspensión hasta que se pronuncie la resolución judicial correspondiente, y puede adoptar las medidas cautelares oportunas por medio de resolución notificada a los interesados.

Artículo 341-2. *Diligencias previas.*

1. Antes de acordar la incoación del expediente sancionador, puede ordenarse la práctica de diligencias previas con la finalidad de averiguar las circunstancias de los hechos y los sujetos responsables.
2. En caso de toma de muestras reglamentaria, puede incoarse el expediente con el resultado del análisis inicial.

3. Deben establecerse por reglamento los órganos competentes para acordar la incoación o, si procede, el archivo de las diligencias practicadas por la inspección.

4. Las diligencias previas tienen carácter reservado.

Artículo 341-3. *Medidas cautelares.*

1. El órgano competente, en los supuestos en que pueda decomisarse la mercancía como sanción accesoria, puede adoptar motivadamente las medidas cautelares establecidas por el artículo 323-1 para garantizar la eficacia de la resolución, sin perjuicio de que esta establezca el decomiso definitivo o deje sin efecto las medidas adoptadas.

2. Las medidas cautelares deben mantenerse hasta que el decomiso definitivo devenga ejecutivo.

Artículo 341-4. *Procedimiento abreviado.*

En el supuesto de infracciones que deban calificarse como leves, puede instruirse un procedimiento sancionador abreviado, siempre y cuando se trate de una infracción flagrante y los hechos hayan sido recogidos en el acta correspondiente o en la denuncia de la autoridad competente.

Artículo 341-5. *Prueba.*

1. La falta de la documentación exigida por reglamento o de una parte de esta, o la existencia de documentación llevada defectuosamente, si afecta a la determinación de los hechos imputados o a la calificación de estos, constituye una presunción de infracción.

2. La persona interesada, dentro del procedimiento, puede proponer la práctica de la prueba de la que intente valerse para defender su derecho. En cualquier caso, la Administración debe apreciar la prueba practicada en el expediente sancionador y debe valorar su resultado en conjunto.

Artículo 341-6. *Caducidad.*

1. El plazo para notificar la resolución expresa de un procedimiento sancionador es de doce meses a partir de la notificación del acuerdo de incoación, excepto en los procedimientos sancionadores abreviados, en que el plazo de caducidad es de seis meses. El vencimiento de estos plazos sin que se haya notificado la resolución produce la caducidad del expediente.

2. La solicitud de practicar pruebas técnicas o un análisis contradictorio y el acuerdo por el que se decide la práctica de un análisis dirimente suspenden el plazo de caducidad del procedimiento hasta el momento en que el organismo competente conoce los resultados.

3. Si debe practicarse la notificación del edicto de cualquiera de los trámites del procedimiento, los plazos fijados por el apartado 1 se amplían por el tiempo transcurrido entre el primer intento de notificación y la finalización de la publicación en el tablón de anuncios correspondiente.

Artículo 341-7. *Órganos competentes para imponer sanciones.*

Los órganos competentes para imponer las sanciones establecidas por la presente ley son los siguientes:

a) El Gobierno y el consejero o consejera competente en materia de consumo, para las infracciones muy graves y para el cierre de establecimientos o el cese de la actividad.

b) El departamento o el organismo que tenga asignadas las competencias en materia de protección y defensa de las personas consumidoras, para las infracciones leves y graves.

c) Los alcaldes, en el ámbito de sus competencias según la legislación de régimen local, para la imposición de sanciones por infracciones leves y graves, de acuerdo con las cuantías establecidas. También pueden imponer multas coercitivas.

Artículo 341-8. *Efecto de las sanciones.*

1. La imposición de sanciones graves y muy graves comporta limitaciones para contratar con la Administración en los casos y condiciones establecidos por la legislación sobre contratos.

2. El órgano sancionador puede proponer a la autoridad correspondiente, en el caso de infracciones graves y muy graves, la supresión, cancelación o suspensión de créditos, subvenciones, desgravaciones fiscales y demás ayudas oficiales que la empresa sancionada tenga reconocidos o haya solicitado.

3. Si corresponde a la Generalidad otorgar una ayuda solicitada por una empresa que haya sido objeto de una sanción firme por una infracción grave o muy grave, el órgano a quien corresponda resolver la solicitud puede denegar la concesión de la ayuda si no se han cancelado los antecedentes.

4. Las sanciones impuestas, una vez devenidas firmes en la vía administrativa, deben ejecutarse de forma inmediata. Sin embargo, si una resolución que ha agotado la vía administrativa es objeto de un recurso administrativo, el órgano competente puede acordar la suspensión del acto en los supuestos y con los efectos establecidos por la normativa del procedimiento administrativo común.

CAPÍTULO II

Multas coercitivas

Artículo 342-1. *Competencia de la Administración.*

Las administraciones competentes en materia de consumo pueden imponer multas coercitivas una vez hecho el requerimiento de ejecución de los actos y de las resoluciones administrativas destinadas al cumplimiento de lo establecido por la presente ley y las demás disposiciones relativas a la disciplina del mercado y a la defensa de los intereses de las personas consumidoras.

Artículo 342-2. *Comunicación y cumplimiento del requerimiento.*

El órgano competente debe comunicar por escrito el requerimiento a que se refiere el artículo 341-1 y debe advertir a la persona requerida del plazo para cumplirlo y de la cuantía de la multa que, en caso de incumplimiento, puede serle impuesta. El plazo debe ser, en cualquier caso, suficiente para cumplir la obligación, y la multa no puede exceder de los 3.000 euros o del 10 %del importe de la obligación si esta es cuantificable.

Artículo 342-3. *Reiteración de las multas.*

1. La Administración, si comprueba el incumplimiento de lo que ha ordenado, puede reiterar las multas, sujetándose a lo establecido por el artículo 342-2, por períodos que sean suficientes para cumplirlo. Los nuevos plazos no pueden ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

2. Las multas a que se refiere el apartado 1 son independientes de las que pueden imponerse en concepto de sanción, y son compatibles con ellas.

Disposición adicional primera. *Informes de evaluación.*

La Agencia Catalana del Consumo debe evaluar periódicamente la vigencia, aplicación y ejecución de la presente ley, de acuerdo con la finalidad y los objetivos expuestos en el preámbulo. Teniendo en cuenta los datos obtenidos, la Agencia Catalana del Consumo debe formular y proponer al Gobierno, cada cinco años, las reformas que convenga introducir en los conceptos utilizados por la presente ley.

Disposición adicional segunda. *Modificación de la Ley 9/2004.*

1. Se modifica el artículo 12 de la Ley 9/2004, de 24 de diciembre, de creación de la Agencia Catalana del Consumo, que queda redactado del siguiente modo:

«Artículo 12. *Desconcentración territorial.*

La estructura de la Agencia Catalana del Consumo, para la consecución de sus objetivos y en el ejercicio de sus funciones y competencias, está constituida por órganos centrales y territoriales.»

2. Se añade un nuevo artículo, el 22, a la Ley 9/2004, con el siguiente texto:

«Artículo 22. *Tratamiento de los datos de carácter personal.*

1. La Agencia Catalana del Consumo puede recoger y tratar los datos de carácter personal de las personas consumidoras y empresarias que sean necesarias para el ejercicio de las funciones establecidas por el artículo 3.

2. La presentación de una queja, reclamación o denuncia a la Agencia Catalana del Consumo implica el consentimiento expreso de la persona afectada por el tratamiento de los datos personales que ha comunicado en su petición y, si procede, la cesión de los datos a otros organismos administrativos de carácter estatal, de otros estados miembros de la Unión Europea o de otros estados, con el fin de continuar la tramitación de las actuaciones.

3. En el tratamiento de los datos de las personas consumidoras y empresarias debe garantizarse la seguridad y la confidencialidad, con pleno respeto por la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.»

Disposición transitoria primera. *Procedimientos en tramitación y aplicación de la legislación más favorable.*

1. Los preceptos de la presente ley no son de aplicación a los expedientes incoados antes de su entrada en vigor, sin perjuicio de su retroactividad si son más favorables para el presunto infractor o infractora.

2. La presente ley, en cuanto a las infracciones, se aplica solo a las cometidas a partir de su entrada en vigor.

Disposición transitoria segunda. *Adaptación de empresas y entidades.*

Las obligaciones establecidas por el libro segundo y que no recogía la normativa anterior son exigibles a las empresas y entidades afectadas una vez transcurridos seis meses desde la publicación de la presente ley. A tales efectos, para los empresarios que tienen la consideración de microempresa o de pequeña o mediana empresa, de acuerdo con la Recomendación CE/2003/361, de 6 de mayo, el plazo de adaptación es de un año.

Disposición transitoria tercera. *Régimen transitorio de las actuaciones de inspección.*

Mientras no se haga el desarrollo reglamentario relativo a las materias a que se refiere la letra b de la disposición final tercera, las actuaciones de la inspección deben ajustarse a lo establecido por el Decreto 206/1990, de 30 de julio, sobre la inspección de disciplina del mercado y consumo.

Disposición transitoria cuarta. *Transitoriedad de los órganos sancionadores.*

1. Mientras no se haga el desarrollo reglamentario relativo a las materias a que se refiere la letra c de la disposición final segunda, es de aplicación lo establecido por el Decreto 108/1997, de 29 de abril, por el que se establecen los órganos competentes en la imposición de sanciones y otras medidas en materia de defensa de los consumidores y de los usuarios, y en la adopción de medidas para garantizar la seguridad de los productos destinados al mercado, de acuerdo con las modificaciones que hace el apartado 2.

2. Se modifican los artículos 1 a 5 del Decreto 108/1997, que quedan redactados del siguiente modo:

«Artículo 1.

Las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias son objeto de las correspondientes sanciones, las cuales son impuestas, de acuerdo con lo establecido por el presente decreto, por:

a) Los directores de los servicios territoriales del departamento competente en materia de consumo.
b) El subdirector o subdirectora general de Disciplina de Mercado de la Agencia Catalana del Consumo.
c) El director o directora de la Agencia Catalana del Consumo.
d) El consejero o consejera del departamento competente en materia de consumo.
e) El Gobierno.

Artículo 2.

Corresponden a los directores de los servicios territoriales del departamento competente en materia de consumo y al subdirector o subdirectora general de Disciplina de Mercado de la Agencia Catalana del Consumo las siguientes funciones:

a) Imponer sanciones por las infracciones leves.
b) Imponer multas coercitivas de hasta 1.500 euros o hasta el 5 % del importe de la obligación.

Artículo 3.

Corresponden al director o directora de la Agencia Catalana del Consumo las siguientes funciones:

a) Imponer sanciones por las infracciones graves.
b) Imponer multas coercitivas de hasta 3.000 euros o hasta el 10 % del importe de la obligación.

Artículo 4.

Corresponde al consejero o consejera del departamento competente en materia de consumo imponer sanciones de hasta 500.000 euros por infracciones muy graves, así como ordenar el cierre de la empresa infractora o el cese de su actividad.

Artículo 5.

Corresponde al Gobierno imponer sanciones a partir de 500.001 euros por infracciones muy graves, así como ordenar el cierre de la empresa infractora o el cese de su actividad.»

Disposición transitoria quinta. *Creación y funcionamiento de los servicios públicos de consumo de ámbito comarcal.*

Las comarcas que, de acuerdo con el artículo 126-10.3, en el momento de la entrada en vigor de la presente ley, no dispongan de un servicio público de consumo lo deben crear y poner en funcionamiento en un plazo de tres años desde dicha entrada en vigor.

Disposición transitoria sexta. *Entrada en vigor de las obligaciones de los empresarios que organizan o comercializan viajes combinados.*

Las obligaciones de los empresarios que organizan o comercializan viajes combinados a las que se refieren los artículos 252-10, 252-11 y 252-12 entran en vigor y son de obligado cumplimiento en un plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor de la presente disposición transitoria.

Disposición derogatoria.

Se derogan la Ley 3/1993, de 5 de marzo, del Estatuto del consumidor, y las disposiciones de rango igual o inferior a la presente ley que se opongan a lo que esta establece.

Disposición final primera. *Referencias a las Leyes 1/1998 y 1/1990.*

Las referencias en materia de consumo hechas a la Ley 1/1998, de 7 de enero, de política lingüística, y a la Ley 1/1990, de 8 de enero, sobre la disciplina del mercado y de defensa de los consumidores y de los usuarios, se entienden hechas a la presente ley.

Disposición final segunda. *Desarrollo reglamentario.*

El Gobierno, en el plazo de un año a contar de la fecha de entrada en vigor de la presente ley, debe aprobar su desarrollo reglamentario para regular las siguientes materias:

a) El procedimiento de mediación. Deben establecerse las normas relativas al inicio, desarrollo y finalización del procedimiento de mediación, así como los efectos de la mediación en el consumo.

b) El procedimiento para practicar la toma de muestras reglamentaria y la autoridad competente para acordar las inmovilizaciones cautelares y demás actuaciones inspectoras.

c) Los órganos de la Administración de la Generalidad competentes para incoar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores en materia de defensa de las personas consumidoras establecidos por la presente ley; los órganos que pueden adoptar las medidas pertinentes para garantizar la seguridad de los productos destinados al mercado, y el procedimiento para llevar a cabo la indemnización por daños y perjuicios establecida por el artículo 333-7.

d) **(Derogada)**.

e) Los requisitos, documentación y procedimiento para inscribir las organizaciones de personas consumidoras en el Registro de organizaciones de personas consumidoras de Cataluña y para darlas de baja, así como los mecanismos de control.

f) El procedimiento para el otorgamiento y pérdida de la condición de organización más representativa, de acuerdo con el artículo 127-7.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente ley entra en vigor al cabo de un mes de haber sido publicada en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya.

§ 100

Ley 18/2017, de 1 de agosto, de comercio, servicios y ferias

Comunidad Autónoma de Cataluña
«DOGC» núm. 7426, de 3 de agosto de 2017
«BOE» núm. 240, de 5 de octubre de 2017
Última modificación: 17 de marzo de 2023
Referencia: BOE-A-2017-11320

EL PRESIDENTE DE LA GENERALIDAD DE CATALUÑA

Sea notorio a todos los ciudadanos que el Parlamento de Cataluña ha aprobado y yo, en nombre del Rey y de acuerdo con lo que establece el artículo 65 del Estatuto de autonomía de Cataluña, promulgo la siguiente Ley 18/2017, de 1 de agosto, de Comercio, Servicios y Ferias.

PREÁMBULO

I

La actividad comercial ha sido un factor determinante en la configuración de los pueblos y ciudades de Cataluña, y su ubicación ha acabado incidiendo en la ordenación física del territorio. El ejercicio y la implantación de la actividad comercial han estado condicionados, históricamente, por criterios de ordenación pensados para satisfacer las necesidades de abastecimiento de la población, pero también para proteger el entorno urbano, el dinamismo y la cohesión social. El desarrollo de pueblos y ciudades se ha llevado a cabo, mayoritariamente, de forma compacta y socialmente cohesionada, favoreciendo la autosuficiencia, evitando desplazamientos innecesarios y permitiendo satisfacer las necesidades de consumo de un modo sostenible, combinando de forma armónica e integrada el uso residencial con las actividades comerciales y prestación de servicios. Sin embargo, en los últimos años, se ha permitido la instalación de centros comerciales fuera de los centros de las ciudades, lo que ha generado un modelo dual que hay que equilibrar para no generar agravios con el comercio mediterráneo y de proximidad que tan importante es con relación a la cohesión y la convivencia en las ciudades.

Esta convivencia entre la actividad comercial, la prestación de servicios y el uso residencial del suelo, que se ha dado de forma espontánea básicamente en las poblaciones mediterráneas del sur de Europa, actualmente es considerada la mejor opción para los ciudadanos, ya que permite adoptar criterios de gestión urbana sostenible en la que el suelo es tratado como recurso limitado que debe explotarse del modo más eficiente posible para ahorrar recursos y evitar efectos nocivos indeseables para el medio ambiente.

Esta realidad, que favorece la compactibilidad de los pueblos y ciudades, es precisamente la que plantean, defienden y adoptan los representantes de los diferentes estados de la Unión Europea en la Estrategia territorial europea para un desarrollo

equilibrado y sostenible, que ya reconoce la necesidad de ejercer un control sobre la expansión territorial urbana indiscriminada para poder garantizar el crecimiento sostenible de las ciudades en un futuro.

El conjunto de la normativa en materia de comercio en Cataluña es fruto de este modelo, que evidencia y pone de relieve la íntima relación existente entre la implantación y el ejercicio de la actividad comercial o de prestación de determinados servicios y la movilidad y la planificación urbanística sostenibles, pero que no ha sido suficiente para evitar la dispersión de una parte importante de los establecimientos de gran superficie fuera de los núcleos urbanos. Esta normativa se ha venido elaborando en virtud de los títulos competenciales reconocidos primero por el artículo 12.5 del Estatuto de autonomía de Cataluña de 1978 y luego por el artículo 121 del Estatuto de 2006, interpretados de acuerdo con la jurisprudencia del Tribunal Constitucional y desarrollados en sintonía con el marco establecido por el exhaustivo cuerpo normativo de la Unión Europea, que, de forma directa o indirecta, tiene incidencia en la regulación de esta actividad tan trascendente desde el punto de vista económico, social, medioambiental y de protección del entorno urbano.

Esta ley de comercio, servicios y ferias y el Decreto ley 1/2009, de 22 de diciembre, de ordenación de los equipamientos comerciales, son la base de la ordenación comercial en Cataluña. El concepto de «trama urbana consolidada», regulado por el Decreto ley, impulsa un modelo de urbanismo comercial basado en el empleo y la utilización racional del territorio, que permite un desarrollo sostenible y evita la dispersión para reducir la movilidad y evitar desplazamientos innecesarios que incrementan la contaminación atmosférica, provocada tanto por el tráfico inherente a la implantación de un determinado tipo de establecimientos comerciales como por la congestión de las infraestructuras públicas. En este sentido, cabe destacar la incidencia de la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea de 24 de marzo de 2011, que considera que la localización de los equipamientos comerciales en la trama urbana consolidada de un municipio es una medida adecuada, que tiene una justificación motivada y proporcionada en la existencia de razones imperiosas de interés general, como la protección del medio ambiente y del entorno urbano, la ordenación del territorio, la movilidad y la conservación del patrimonio histórico-artístico, entre otras. Por ello, debe moderarse el consumo del suelo, promover su utilización racional y fomentar, directa o indirectamente, la utilización eficiente de las áreas urbanas y, en su caso, la renovación y rehabilitación de los tejidos urbanos, de modo que la demanda de más espacio para la vivienda y las actividades económicas corresponda solo a la parte que no pueda tener cabida en las áreas urbanas existentes. Conviene hacer notar que no solo se explota el suelo que ocupa el espacio construido, sino que el crecimiento discontinuo de la trama urbana también fragmenta el suelo y genera espacios libres fuertemente devaluados, de escaso valor ecológico, productivo y paisajista.

En los últimos años de la crisis económica iniciada en 2008, el sector comercial ha sufrido mucho sus efectos: miles de establecimientos han cerrado y se ha destruido un gran número de puestos de trabajo. A esta grave situación se suman otros elementos que plantean importantes retos para el sector: los nuevos hábitos de consumo, la venta en línea, los nuevos formatos comerciales o el turismo de compras. Actualmente, toma protagonismo la experiencia de la compra como el elemento clave a tener en cuenta a la hora de ofrecer productos o servicios y de consumir. La experiencia se centra en la persona y esta realidad conlleva retos que hay que abordar de forma valiente y que afectan claramente a la formación de los profesionales y la innovación.

II

La dispersión del conjunto de disposiciones vigentes que regulan la actividad comercial, la antigüedad de algunas de estas disposiciones, así como la materialización de nuevas iniciativas económicas y empresariales en el ámbito de la distribución comercial y la prestación de servicios aconsejan remodelar y compilar en dos textos normativos –la presente ley y la ley de equipamientos comerciales– toda la legislación vigente, manteniendo los rasgos fundamentales de nuestro modelo comercial mediterráneo –concentración, diversidad y singularidad–, en plena sintonía con las declaraciones programáticas de la Unión Europea en materia de urbanismo comercial, y de acuerdo con el conjunto de razones

imperiosas de interés general que las sustentan, sin perder de vista la necesaria simplificación que debe inspirar el acceso y ejercicio de cualquier actividad económica.

Dentro de este contexto de modelo comercial, esta ley de comercio, servicios y ferias, que representa la consolidación de un marco normativo orientado a la preservación de las buenas prácticas comerciales al servicio de una competencia libre y leal, cumple seis objetivos principales.

El primer objetivo de la Ley es compilar en un solo texto la legislación vigente en materia de comercio y ferias que actualmente está dispersa: la regulación general del comercio interior, los horarios comerciales y las actividades feriales.

La Ley reúne en un solo texto las disposiciones del texto refundido sobre comercio interior de los preceptos de la Ley 1/1983, de 18 de febrero, y de la Ley 23/1991, de 29 de noviembre, aprobado por el Decreto legislativo 1/1993, de 9 de marzo; las de la Ley 8/2004, de 23 de diciembre, de horarios comerciales; las de la Ley 8/1994, de 25 de mayo, de actividades feriales, y las disposiciones de la Ley 3/2014, de 19 de febrero, de horarios comerciales y de medidas para determinadas actividades de promoción.

También es objeto de esta compilación la Ley 1/1990, de 8 de enero, sobre la disciplina del mercado y de defensa de los consumidores y usuarios, que mantiene su vigencia en el ámbito del comercio, dado que establece determinadas infracciones y aplica supletoriamente en los ámbitos regulados por el texto refundido sobre comercio interior, aprobado por el Decreto legislativo 1/1993, de 9 de marzo, y por la Ley 3/2014, de horarios comerciales y de medidas para determinadas actividades de promoción, y que, hasta el momento de la entrada en vigor de la presente ley, ha sido la disposición que ha dado apoyo legal a los procedimientos sancionadores incoados por incumplimiento del Decreto ley 1/2009, de 22 de diciembre, de ordenación de los equipamientos comerciales.

La integración de dichas normas esenciales en un solo texto legal ha de contribuir a reforzar la seguridad jurídica de los operadores comerciales y los operadores dedicados a la prestación de servicios, así como a evitar las discordancias y contradicciones propias de la dispersión de textos aprobados y modificados en momentos y situaciones muy diferentes.

La presente compilación normativa se ha llevado a cabo en virtud de las competencias exclusivas que los artículos 121, 123 y 139 del Estatuto reconocen a la Generalidad en comercio y ferias, defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, y artesanía. En este mismo sentido, la norma regula la competencia que las administraciones locales tienen en virtud del artículo 84.2 del Estatuto, que reconoce competencias locales en materia de comercio, concretamente la regulación del establecimiento de autorizaciones y promociones de todo tipo de actividades económicas, especialmente las de carácter comercial, artesanal, turístico y de fomento del empleo.

La Ley establece los aspectos estructurales que vertebran el conjunto del comercio de acuerdo con el modelo propio de Cataluña, que se corresponde con lo que impulsa la Unión Europea, por lo que la mayor parte de los apartados son aplicables directamente, salvo los que necesitan un desarrollo reglamentario cuando así lo indica. Por lo tanto, el hecho de que la Ley relegue al ámbito reglamentario los aspectos más coyunturales o que dependen de situaciones que pueden variar fácilmente en espacios breves de tiempo ha de poder facilitar su estabilidad y prolongación de la vigencia, y garantizar, por lo tanto, la seguridad jurídica y el asentamiento de buenas prácticas comerciales que faciliten la libre y leal competencia.

El segundo objetivo de la Ley es mejorar la regulación normativa ya existente mediante la actualización, sistematización y clarificación de conceptos, teniendo en cuenta la evolución que ha experimentado la actividad comercial durante los últimos años y la que se prevé que pueda experimentar en un futuro inmediato, así como incorporar las demandas del sector de la distribución comercial en lo que se refiere a las necesidades de ordenación para garantizar la leal competencia como eje en torno al cual debe quedar sometido el libre ejercicio de la actividad.

La compilación de la normativa vigente ha requerido una tarea de revisión de la regulación existente que necesariamente ha supuesto una adaptación a las nuevas realidades en que se desarrolla tanto la actividad comercial como la prestación de servicios. El proceso de compilación ha requerido también la sistematización del conjunto de disposiciones que inciden en el acceso y ejercicio de la actividad comercial, con la

correspondiente clarificación de los diferentes conceptos que forman parte de las materias inherentes.

Esta clasificación de conceptos y criterios dimana de la experiencia alcanzada en la aplicación de las diferentes normas, de la jurisprudencia procedente de las diferentes instancias jurisdiccionales y en algunos casos de los convenios y acuerdos suscritos con el Gobierno del Estado para la aplicación de determinadas regulaciones. En concreto se dibujan con más precisión los límites que conforman el ámbito de aplicación de la normativa de comercio, se configuran y aclaran determinados aspectos que afectan a la venta no sedentaria, se fija la línea divisoria entre promociones con finalidad incentivadora y finalidad extintiva, se establecen los criterios que definen la rotura de stocks, así como los criterios de aplicación del control sobre la prohibición de la venta a pérdida.

En este sentido, cabe destacar que se han actualizado determinados aspectos de la regulación vigente para su adaptación a las nuevas necesidades de ordenación del sector, como es el caso de las condiciones de acceso, ejercicio y cese de la actividad comercial; la introducción de elementos destinados a la profesionalización de los que ejercen la actividad comercial; la previsión de la utilización de mecanismos polivalentes que permitan disponer de un censo fehaciente del tejido comercial de Cataluña, de modo que pueda formar parte de la base de actuación de la Administración pública; las ventas en rebajas; la delimitación del concepto de venta de saldos, así como, entre otros aspectos, la definición del perfil de los establecimientos especializados en la venta de excedentes, conocidos como *outlet*.

Asimismo, la presente ley reordena y estructura los distintos apartados para facilitar su comprensión y aplicación, con aspectos como la inclusión de disposiciones específicas para la definición de conceptos; la reordenación de los apartados relativos a actividades de promoción, englobándolas en dos apartados en función de su finalidad –extintiva o incentivadora–, o la introducción de un nuevo título que relaciona las principales prácticas prohibidas o restricciones en la actividad comercial y la prestación de servicios por la manifiesta deslealtad que conllevan hacia los competidores.

En consecuencia, pues, el texto de la presente ley conforma un marco legal que quiere ser suficientemente flexible para dar respuesta a los cambios constantes que experimenta el sector del comercio y de las ferias, porque establece unos parámetros generales que, de forma ordenada y estructurada, deben permitir disponer de una herramienta estable para todos los operadores, sin perjuicio del desarrollo reglamentario que sea necesario en cada caso y en cada circunstancia.

El tercer objetivo de la Ley es simplificar la regulación y reducir algunas de las cargas administrativas todavía existentes, de acuerdo con los parámetros establecidos por la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, y con las disposiciones que la han traspuesto al ordenamiento jurídico interno.

La simplificación de la regulación se traduce en un marco normativo que permite ampliar las posibilidades y la capacidad de decisión de los empresarios del comercio sobre aspectos que hasta ahora estaban regulados de forma más acotada. Esta flexibilidad se concreta, por ejemplo, en medidas como dejar a criterio de cada comerciante la determinación para llevar a cabo cualquiera de los diferentes tipos de promoción; delimitar y diferenciar la actividad estrictamente ferial de las actividades comerciales, y eliminar el concepto difundido y obsoleto de exposición; dar cobertura jurídica, y por tanto seguridad, a las ventas promocionales con finalidad incentivadora, o eliminar aspectos formales del marco normativo, al tomar como referencia el contenido efectivo de la actividad que realmente se lleva a cabo para valorar la adecuación a la ley de una determinada actividad comercial, que es un criterio más adecuado en un sistema de control *ex post.*

En la línea de la reducción de las cargas administrativas, cabe destacar que esta ley elimina determinados regímenes de intervención administrativa con la supresión de determinadas comunicaciones previas preceptivas para la realización de algunas actividades comerciales promocionales, tales como saldos y liquidaciones.

El cuarto objetivo de la Ley es incluir los servicios en el ámbito normativo de la actividad comercial, salvo los que se encuentran reservados a profesiones que requieren una colegiación obligatoria o las actividades de servicios bancarios, de crédito, de seguros y otros de naturaleza análoga, que están formalmente excluidos.

De este modo, se confiere seguridad jurídica a determinados servicios que *de facto* o por inercia ya se encuentran, en la práctica, asimilados a la actividad comercial; es el caso de los que se llevan a cabo desde los ámbitos municipales, como lavanderías, tintorerías, peluquerías, locutorios, bares y restaurantes, videoclubs, cabinas de estética o soláriums, entre otros.

Sin embargo, esta incorporación de los servicios en el ámbito normativo de la actividad comercial no está completa. Así, los apartados de la Ley especifican, en cada caso, si un servicio está sometido a la regulación de la correspondiente ordenación comercial o no lo está, en función del nivel de asimilación práctica, a pesar de mantener unas características diferenciadas y una autonomía propia con relación a la actividad de compraventa de productos, salvo cuando se trata de una prestación complementaria a la actividad estrictamente comercial.

El quinto objetivo de la Ley es regular aspectos y facilitar el desarrollo de instrumentos destinados a fomentar la profesionalización del sector de la actividad que se ejerza.

La Ley introduce elementos que prevén la posibilidad de utilizar mecanismos para profesionalizar y poner en valor el ejercicio de la actividad comercial, la prestación de servicios, la artesanía y la organización de actividades feriales. Asimismo, dispone que el ejercicio de la actividad necesariamente requiera unos conocimientos mínimos sobre la normativa aplicable, en concordancia con el lugar que ocupa la persona en la empresa o en cuanto a la utilización de las lenguas oficiales en Cataluña en la atención al público, y que la implantación de estos conocimientos mínimos, indispensables para el buen ejercicio de la actividad, sean impulsados solo mediante medidas de carácter incentivador para el empresario.

El sexto objetivo de la Ley es el establecimiento de principios y criterios que permitan avanzar en el mantenimiento y la protección de la función de cohesión social y dinamización cultural del comercio de proximidad, en la integración de nuevas formas de comercio, como el comercio electrónico, y los nuevos valores que pueden incorporarse, como el de la economía circular, así como en la mejora de las condiciones de contratación en el sector y en la conciliación familiar.

El desarrollo de estos principios y criterios requiere necesariamente la implicación y el impulso de las administraciones locales en el uso de sus competencias para hacer políticas públicas participadas, compartidas y territorializadas que permitan profundizar en aspectos como la reforma y modernización de las estructuras comerciales, las alianzas necesarias entre las distintas formas de comercio, la participación de los agentes sociales que intervienen en este sector de la vida económica, la defensa de los consumidores, y el respeto a la legislación europea, estatal y autonómica en materia de igualdad de género, que obliga a la transversalización de este principio en todas las áreas de intervención de las políticas públicas, incluidas las relacionadas con la regulación del comercio. También en la aplicación de una política pública sobre el comercio que sea especialmente favorable a la participación de los grupos socioeconómicos implicados en el sector y que haga efectivos los principios estatutarios de participación ciudadana, defensa de los intereses de los consumidores y audiencia de las organizaciones de consumidores en la gestión de los intereses públicos que les afectan directamente. Así como en la aplicación general de los criterios de cohesión y equilibrio territorial, defensa de la ciudad compacta, cercanía y fácil acceso de la oferta comercial para los consumidores, la adecuación de la red viaria y la conexión con redes de transporte público, entre otros, para lo que esta ley determina el contenido mínimo de la planificación comercial y urbanística.

III

La Ley se estructura en once títulos, incluido el título preliminar, ochenta y cinco artículos, cinco disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y siete disposiciones finales.

El título preliminar está dedicado a los principios rectores, la finalidad, el objeto y el ámbito de aplicación de la Ley, y figura también una relación de definiciones de términos y conceptos que aparecen en el resto de articulado. En este apartado se especifican los elementos que determinan el alcance de la ley, los principios en que se fundamenta y los

objetivos que se persiguen de acuerdo con el marco jurídico establecido, tanto a nivel autonómico y estatal como de la Unión Europea.

El título primero regula las condiciones y modalidades de la actividad comercial y de la prestación de servicios Este título se estructura en dos capítulos. El primer capítulo delimita los conceptos de actividad comercial y prestación de servicios, el acceso a estas actividades, el ejercicio y el censo de empresas dedicadas a la actividad comercial y a la prestación de servicios, así como delimita los ámbitos correspondientes a la actividad comercial minorista, a la actividad comercial mayorista y la compatibilización entre la actividad comercial minorista y otras actividades comerciales o de prestación de servicios. En el segundo capítulo se relacionan y desarrollan las distintas modalidades de ejercicio de la actividad comercial y de prestación de servicios, en establecimiento comercial permanente, fuera del establecimiento del vendedor o del prestador del servicio, mediante estructuras o puestos desmontables o vehículos tienda, mediante cualquiera de las herramientas que permiten la venta a distancia, incluidos los servicios de la sociedad de la información mediante máquinas expendedoras que permiten la venta automática, o la venta por el sistema de subasta pública.

No se establecen regulaciones específicas sobre determinadas modalidades comerciales o de prestación de servicios que no presentan conflictividad o ya están reguladas por su propia normativa sectorial.

En el título segundo se regulan las actividades de promoción, que se dividen por la finalidad que tienen en extintivas de existencias o incentivadoras para la promoción de determinados productos o establecimientos en conjunto. A cada uno de estos dos grupos se dedica un capítulo en el que se detallan respectivamente las fórmulas sujetas a regulación, así como los correspondientes elementos que las definen.

En el título tercero se sistematiza una relación de las restricciones a la actividad comercial y de la prestación de servicios y se detallan las actividades no permitidas y las conductas que pueden atentar contra la libre y leal competencia. Este título se estructura en cuatro capítulos dedicados respectivamente a las restricciones y prohibiciones de carácter general, a la rotura de stocks, a la venta a pérdida y, por último, al régimen establecido para el pago a proveedores, recogiendo y trasladando el contenido de las disposiciones consolidadas de ámbito autonómico y estatal, y los acuerdos de aplicación suscritos entre el Estado y las comunidades autónomas, publicados en los respectivos diarios oficiales.

En el título cuarto se halla la regulación que afecta a los horarios comerciales, en el que se detalla el horario comercial de aplicación general en todo el territorio, los supuestos de exclusión del horario comercial general en virtud del tipo de establecimiento o su localización, así como el procedimiento para determinar la calificación de las zonas turísticas como excepción del horario comercial general.

El título quinto, relativo a las actividades feriales, se divide en tres capítulos: el primero está dedicado al concepto de actividad ferial y a la clasificación y diferentes formatos que puede adoptar; en el segundo capítulo se detalla el régimen de intervención administrativa y los parámetros que deben cumplir estas actividades en relación con la seguridad y el orden público; y por último, en el capítulo tercero, se detalla el funcionamiento y organización del registro censal de actividades feriales.

El título sexto tiene por objeto establecer los criterios de promoción y protección de la artesanía, además de la organización de los diferentes tipos de eventos en los que participan de forma principal artesanos, tanto si son de carácter comercial como estrictamente promocional.

El título séptimo está dedicado a los instrumentos de colaboración entre los diferentes niveles de la Administración pública, y entre estos y las entidades que representan a los sectores profesionales de la distribución comercial para garantizar y facilitar la aplicación de esta ley.

El título octavo está dedicado a las políticas de fomento de la competitividad del comercio urbano, con las que el departamento competente en materia de comercio y los ayuntamientos, en el marco de las competencias propias, contribuyen a la mejora de la eficiencia de la actividad comercial y de la prestación de servicios, con el objeto de poner al alcance del sector herramientas que permitan a los empresarios más capacidad de adaptación al entorno económico y potenciar la capacidad de crecimiento e

internacionalización. En este título se da especial relevancia a la posibilidad de crear entidades de colaboración pública y privada que permitan el desarrollo de planes estratégicos diseñados para períodos determinados en áreas urbanas previamente delimitadas. El desarrollo de las áreas de promoción económica urbana, dada la complejidad de su regulación, se determina que se haga mediante un proyecto de ley a presentar por parte del Gobierno.

En el título noveno se determina cuáles son los órganos a los que corresponde intervenir en la supervisión del cumplimiento de los preceptos contenidos en esta ley, y el marco jurídico en que debe desarrollarse el ejercicio de las competencias del personal inspector competente en materia de comercio.

En el título décimo se detalla la relación de los tipos de infracciones, los diferentes grados de sanciones que conllevan y las medidas accesorias aplicables en cada caso y momento. También se hace referencia a las administraciones públicas que pueden ejercer la potestad sancionadora, y las disposiciones a las que debe ajustarse el correspondiente procedimiento administrativo.

Las disposiciones adicionales contienen una serie de preceptos complementarios en materia de horarios comerciales, con relación a las atribuciones del departamento competente en materia de comercio, el cual, previa audiencia del consejo asesor en materia de comercio de la Generalidad, debe establecer, mediante orden del consejero, el calendario de días festivos con apertura comercial autorizada.

Asimismo, se detalla la afectación del importe de las sanciones impuestas por infracciones en esta Ley y el Decreto ley 1/2009, de 22 de diciembre, de ordenación de los equipamientos comerciales.

Por otra parte, se establece que el Gobierno promueva, junto con las asociaciones de comerciantes, la implantación de un modelo de economía circular que sirva para vertebrar a los pueblos y ciudades, para contribuir a un nuevo modelo de economía sostenible. Y también se establece que el Gobierno promueva acuerdos con los ayuntamientos para hacer frente a la lucha contra el despilfarro de alimentos y favorecer el aprovechamiento de los excedentes alimentarios.

En las disposiciones transitorias se regulan determinadas situaciones de interinidad en materia de horarios comerciales, concretamente con relación a los municipios calificados de turísticos, a los que se aplica un régimen de apertura comercial específico, y para los establecimientos con zonas de degustación se establece, en su caso, un período de adaptación de un año para que cumplan los requisitos que establece esta ley.

Por último, en las disposiciones finales, se modifica el Decreto ley 1/2009, de 22 de diciembre, concretamente se añade un nuevo apartado, relativo a los mercados municipales, al artículo 6, que trata la clasificación de los establecimientos, y se modifica el artículo 36, para unificar el procedimiento sancionador del Decreto ley con la presente Ley.

Por otra parte, se singulariza el régimen especial del municipio de Barcelona, teniendo en cuenta el carácter prevalente de su Carta municipal.

Además, se incluyen los criterios que debe seguir el Gobierno para elaborar y presentar un proyecto de ley que establezca el marco regulador de las áreas de promoción económica urbana, para que estas áreas tengan la financiación adecuada para llevar a cabo sus planes estratégicos. Igualmente, el Gobierno debe llevar a cabo un programa para establecer las medidas necesarias que permitan la conciliación horaria en el sector del comercio.

Finalmente, se invocan los títulos competenciales, se habilita el desarrollo reglamentario y se determina la entrada en vigor inmediata de esta ley.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. El objeto de esta ley es la regulación administrativa del comercio y de los servicios en el mercado interior con el fin de ordenar los aspectos básicos e impulsar estos sectores económicos.

2. Esta ley es aplicable a las actividades comerciales y a la prestación de servicios que regula, llevados a cabo dentro del ámbito territorial de Cataluña.

3. Esta ley es de aplicación supletoria a las actividades comerciales y la prestación de servicios que ya se encuentran sujetos a controles o regulaciones específicas.

4. Las facultades y los derechos que contravengan las disposiciones de esta ley en ningún caso pueden considerarse adquiridos por silencio administrativo.

Artículo 2. *Finalidades.*

Las finalidades de la presente ley son:

a) Simplificar la regulación y la reducción de cargas administrativas de los operadores, los cuales deben regirse por una libre y leal competencia, que ha de permitir a todos los ciudadanos el acceso a bienes y servicios, y evitar de forma adecuada las externalidades negativas de la actividad económica.

b) Establecer los mecanismos para fomentar la profesionalización de la actividad comercial y la prestación de servicios.

c) Favorecer la cohesión social, ambiental, económica e institucional como base de un modelo de economía circular y sostenible que permita recuperar todos los recursos de forma eficiente, garantice el aprovisionamiento, la diversidad de la oferta y las condiciones básicas para la libre y leal competencia, y configure un modelo de pueblos, ciudades y barrios que ofrezca las mismas posibilidades para todos los ciudadanos y todos los sectores sociales.

d) Velar por el respeto de los derechos y los intereses de los consumidores y usuarios.

e) Promover la igualdad de oportunidades y la formación técnica y profesional de los comerciantes y los trabajadores del sector comercial, así como el respeto de los derechos laborales en general, y específicamente las normas en materia de prevención de riesgos laborales.

Artículo 3. *Principios rectores.*

Las actividades comerciales y la prestación de servicios que regula esta ley se fundamentan en los siguientes principios:

a) El principio general de libertad de empresa en el marco de la economía de mercado, en una libre y leal competencia, modulada por las condiciones y restricciones excepcionales, necesarias, proporcionales y objetivas, que deben estar fundamentadas en razones imperiosas de interés general.

b) Los principios de objetividad, claridad y transparencia y mínima intervención de las administraciones públicas.

c) El fomento del asociacionismo como mecanismo participativo, la formación continua y la tecnificación, y el impulso de la creatividad para la profesionalización y la modernización del tejido comercial.

d) Los principios de cooperación, coordinación e interoperabilidad entre administraciones, con el fin de alcanzar el máximo nivel de simplificación en los trámites administrativos mediante fórmulas y medios electrónicos.

e) El principio de subsidiariedad y respeto de las administraciones locales públicas y sus competencias.

Artículo 4. *Definiciones.*

A efectos de la presente ley, se entiende por:

a) Actividad comercial efímera o prestación de servicios efímera: las actividades o los servicios que se llevan a cabo en un lugar determinado, con independencia de su modalidad, durante un período máximo de un mes y sin periodicidad establecida.

b) Artesanía: el conjunto de actividades incluidas en el Repertorio de familias de oficios artesanos, que se detalla en el correspondiente reglamento, que conllevan la formación, creación, producción y transformación de objetos.

c) Tienda de conveniencia: el establecimiento comercial con una superficie de venta igual o inferior a 500 metros cuadrados, abierto al público al menos durante dieciocho horas al día, que distribuye la oferta de forma similar entre todos los grupos de los siguientes artículos:

libros, periódicos y revistas; productos de alimentación; productos de música, vídeo y multimedia, y juguetes, regalos y artículos varios.

d) Establecimiento comercial: el local, la construcción, la instalación o el espacio, cubiertos o descubiertos, donde se desarrollan actividades comerciales o de prestación de servicios, tanto si estas actividades se realizan de forma continuada como si lo hacen de forma periódica, ocasional o efímera, e independientemente de que se lleven a cabo con intervención de personal o con medios automáticos. Los establecimientos comerciales pueden ser individuales o colectivos y pueden clasificarse teniendo en cuenta la superficie, el régimen de venta, el surtido y la relación con otros establecimientos.

e) Establecimiento comercial con zona de degustación: el establecimiento dedicado esencialmente a la comercialización de productos alimenticios que dispone de un área dedicada a la degustación de los productos que elabora y comercializa, de acuerdo con los límites establecidos en el artículo 11, y que, a todos los efectos, se considera que forma parte de la actividad comercial.

f) Establecimiento especializado: el establecimiento dedicado esencialmente a la venta de un producto o gama de productos o a la prestación de un servicio o gama de servicios que destina a determinada actividad, como mínimo, el ochenta por ciento de su superficie de venta.

g) Establecimiento especializado en la venta de excedentes *(outlet):* el establecimiento que se dedica de forma exclusiva a la venta de excedentes de producción o de temporada, procedentes de la propia empresa o ajenos.

h) Venta de mercancías y prestación de servicios de forma no sedentaria: la actividad comercial o la prestación de servicios que se llevan a cabo con instalaciones de todo tipo desmontables o transportables o en vehículos tienda en espacios de titularidad pública o privada.

i) Venta de productos y prestación de servicios a distancia: la actividad comercial, realizada en el marco de un sistema organizado de venta o prestación de servicios a distancia, sin presencia física simultánea del comprador del producto o adquirente de los servicios y el vendedor del producto o prestador del servicio, y en la que se utilizan tecnologías de comercio electrónico u otros medios de comunicación a distancia hasta el momento de la suscripción del contrato.

j) Venta en subasta pública: la actividad consistente en ofrecer, públicamente y de modo irrevocable, la venta de un bien a favor de quien ofrece, mediante un sistema de licitaciones y en el plazo concedido al efecto, el precio más alto por encima de un mínimo fijado inicialmente o mediante ofertas descendentes.

k) Venta y prestación de servicios mediante máquinas automáticas: la actividad comercial minorista consistente en poner a disposición del público productos o servicios para que éstos puedan adquirir directamente en una máquina mediante el pago del correspondiente importe y el accionamiento de un mecanismo.

l) Venta o prestación de servicios fuera de establecimiento: la actividad comercial que se realiza con presencia física simultánea de la persona vendedora o prestadora de servicios y de la compradora o adquirente del producto o servicio en un lugar distinto del establecimiento de la persona vendedora o prestadora del servicio. Se incluyen en este concepto la venta domiciliaria y la que se realiza en el puesto de trabajo del comprador o adquirente, en lugares de recreo, en reuniones y en excursiones organizadas, y demás situaciones similares, aunque el vendedor no disponga de establecimiento comercial. También tienen esta consideración las ventas y las prestaciones de servicios realizadas a distancia o en el establecimiento comercial de la persona vendedora o prestadora, después de que haya habido un contacto personal entre la persona vendedora o prestadora de servicios y la persona compradora o adquirente, con presencia física simultánea en un lugar que no sea el establecimiento comercial. No son ventas fuera de establecimiento comercial la venta no sedentaria ni las ventas en ferias y mercados.

m) Comercio con valor histórico o establecimiento emblemático: el establecimiento comercial que ha ejercido la actividad comercial, incluida la de carácter artesanal, durante más de cien años en un mismo local o lugar, y que se ha dedicado a la venta de productos artesanales, tradicionales o singulares.

n) Central de compras y servicios: el operador que, disponiendo de recursos económicos y personalidad jurídica propia, tiene como objetivo desarrollar actividades y prestar servicios a las empresas independientes que, con espíritu de cooperación, se han asociado a su organización mediante una reglamentación interna para mejorar su posición competitiva en el mercado.

TÍTULO I

Condiciones y modalidades de la actividad comercial y de la prestación de servicios

CAPÍTULO I

Actividad comercial y prestación de servicios

Artículo 5. *Actividad comercial.*

1. La presente ley regula la actividad comercial como actividad empresarial, realizada al por mayor o al por menor, consistente en poner a disposición del mercado bienes y, en su caso, servicios complementarios, incluidos los supuestos en los que las mercancías están sometidas a procesos de transformación, tratamiento o acondicionamiento habituales en el comercio.

2. La actividad comercial minorista o al por menor es la actividad desarrollada profesionalmente y con ánimo de lucro consistente en vender cualquier tipo de producto con los correspondientes servicios complementarios, en su caso, a destinatarios finales, en un establecimiento comercial o mediante cualquier otro canal de comercialización.

3. Los destinatarios finales de la actividad comercial minorista son las personas físicas o jurídicas que adquieren un producto con el correspondiente servicio complementario, en su caso, para el propio uso o disfrute, sin la finalidad de reventa ni cesión posterior a un tercero ni incorporación a algún proceso productivo o al ejercicio de cualquier otra actividad empresarial.

4. La actividad comercial mayorista o al por mayor es la actividad desarrollada profesionalmente y con ánimo de lucro por parte de empresas mayoristas consistente en:

a) Vender cualquier tipo de producto con los correspondientes servicios complementarios, en su caso, a otros comerciantes.

b) Actuar de intermediarios en las condiciones de adquisición y suministro de productos o servicios por cuenta o encargo de otros comerciantes.

5. Son servicios complementarios de la actividad comercial los servicios, dependientes de esta actividad, vinculados de modo directo a la compraventa de un producto y que solo se prestan previa adquisición del producto.

6. Los servicios complementarios de una actividad comercial se consideran actividad comercial a todos los efectos.

Artículo 6. *Prestación de servicios.*

1. A efectos de la presente ley, se entiende por prestación de servicios la actividad empresarial consistente en poner a disposición del mercado la realización de trabajos que requieren conocimientos técnicos o artísticos y, en algunos casos, además, una titulación profesional, y que esencialmente constituyen trabajos intangibles, aunque para su realización puedan requerir la utilización o incorporación de bienes materiales.

2. La presente ley es aplicable a la prestación de servicios cuando así lo establezcan los correspondientes preceptos y no esté regulada por una normativa específica. En cualquier caso, quedan excluidas del ámbito de aplicación de la presente ley:

a) Las actividades de servicios cuyo ejercicio está exclusivamente reservado a las profesiones que requieren colegiación obligatoria.

b) Las actividades de servicios bancarios, de crédito, de seguros y otros de naturaleza análoga llevadas a cabo por entidades legalmente establecidas.

Artículo 7. *Acceso a la actividad comercial y la prestación de servicios.*

Para poder acceder al ejercicio de la actividad comercial y la prestación de servicios, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, deben cumplir las condiciones establecidas por la normativa mercantil, la presente ley y cualquier otra disposición de carácter general o sectorial.

Artículo 8. *Ejercicio de la actividad comercial y la prestación de servicios.*

1. Los titulares de cualquier actividad comercial o de prestación de servicios que la ejerzan en el ámbito territorial de Cataluña deben garantizar el cumplimiento de la normativa en materia fiscal, laboral, de seguridad social, sanitaria, de consumo, de accesibilidad y las correspondientes a cualquier otro ámbito que sea aplicable a la actividad específica que desarrollan, incluida la normativa de ámbito municipal, y son responsables de dicho cumplimiento.

2. Los titulares de cualquier actividad comercial o de prestación de servicios deben garantizar el cumplimiento de las disposiciones contenidas en la presente ley y en la normativa reguladora de la ordenación de los equipamientos comerciales, y son responsables de dicho cumplimiento.

3. Las personas que accedan a la actividad comercial y a la prestación de servicios, incluso aquellas que lo hagan en calidad de trabajadores asalariados, deben conocer las condiciones del ejercicio de la actividad comercial y de la prestación de servicios en Cataluña y deben estar en condiciones de poder atender a los consumidores cuando se expresen en cualquiera de las lenguas oficiales en Cataluña.

Téngase en cuenta que el inciso "y deben estar en condiciones de poder atender a los consumidores cuando se expresen en cualquiera de las lenguas oficiales en Cataluña" del apartado 3 no es inconstitucionalidad interpretado en los términos del fundamento jurídico 6, por Sentencia del TC 117/2022, de 29 de septiembre. Ref. BOE-A-2022-17973

4. Los precios de los productos y servicios que se ofrecen deben ser libremente determinados por el titular de la actividad o establecimiento, de acuerdo con lo establecido en la legislación de defensa de la competencia, salvo en los supuestos establecidos por las leyes especiales con relación a los precios que están sujetos a intervención administrativa y de acuerdo con las limitaciones establecidas en el capítulo III del título III.

5. El precio final de venta de todas las mercancías expuestas y de los servicios ofrecidos debe ser exhibido de forma clara e inequívoca, y debe incluir los impuestos, gastos de transporte, incrementos derivados de los regímenes de financiación y otros recargos que le sean de aplicación, así como todos los descuentos, que deben constar separadamente, sin perjuicio de que, por reglamento, pueda dispensarse de dicha obligación determinadas mercancías por razones objetivas de seguridad para el establecimiento.

Artículo 9. *Censo de empresas dedicadas a la actividad comercial y la prestación de servicios.*

El departamento competente en materia de comercio, junto con los ayuntamientos, las entidades representativas del sector y las cámaras de comercio, deben velar por la creación y el mantenimiento de un censo que permita conocer la realidad del comercio y de los servicios, así como la evolución de las principales magnitudes que les afectan, aplicando el principio de reusabilidad de la información, sin que en ningún caso suponga una carga para las empresas.

Artículo 10. *Compatibilidad entre actividad comercial minorista y otras actividades comerciales o de prestación de servicios.*

1. Las empresas que ejercen simultáneamente la actividad comercial minorista y la mayorista o cualquier otra actividad comercial o de prestación de servicios deben llevarse a cabo de forma diferenciada. Si dichas actividades son compatibles para que se lleven a cabo

en un mismo establecimiento, deben disponerse en secciones claramente diferenciadas y debidamente rotuladas para que el cliente tenga conocimiento de las mismas.

2. Los establecimientos, individuales o colectivos, donde se llevan a cabo de modo simultáneo actividades comerciales de tipos diferentes o prestación de servicios quedan sujetos, a todos los efectos, a lo que establecen la presente ley y la correspondiente normativa en materia de equipamientos comerciales para la actividad comercial minorista, sin perjuicio de las condiciones y obligaciones exigibles para el ejercicio de cada una de las actividades en concreto que se lleven a cabo en el mismo establecimiento.

Artículo 11. *Establecimiento comercial con zona de degustación.*

1. Son zonas de degustación los espacios que, dentro de los establecimientos destinados esencialmente a la venta de productos de alimentación, ofrecen productos propios para probar.

2. Las zonas de degustación son actividad comercial a todos los efectos si no superan el 33 % de la superficie de venta del establecimiento ni los 30 metros cuadrados. Los ayuntamientos, mediante ordenanzas municipales, pueden incrementar o reducir dichos límites hasta un 20 %. Si el establecimiento dispone de terrazas, la superficie de estas, a efectos de cómputo, también se considera zona de degustación.

3. Los establecimientos que por su actividad están sometidos a la regulación específica relativa a la producción artesanal, además de los requisitos establecidos en los apartados 1 y 2, pueden contar con zonas de degustación si el titular tiene el carné de artesano alimentario o maestro artesano, o si comercializan productos producidos por una empresa artesanal alimentaria. En ambos casos los titulares deben tener la acreditación emitida por la Generalidad.

4. En las zonas de degustación no está permitido servir ni consumir bebidas alcohólicas de alta graduación.

5. No se consideran actividad comercial las zonas de degustación que superan los parámetros establecidos por el presente artículo, que deben ajustarse a las condiciones establecidas por la correspondiente normativa de aplicación a bares, cafeterías, restaurantes y la que corresponda en cada caso, incluida la normativa municipal.

CAPÍTULO II

Modalidades de la actividad comercial y la prestación de servicios

Artículo 12. *Ejercicio de la actividad comercial y la prestación de servicios.*

La actividad comercial y la prestación de servicios pueden ejercerse:

a) En un establecimiento.
b) Fuera del establecimiento del vendedor o prestador del servicio.
c) Con estructuras o puestos desmontables o vehículos tienda.
d) Mediante sistemas en línea o cualquier medio técnico de comunicación a distancia.
e) Con máquinas automáticas.
f) Mediante subasta pública.

Artículo 13. *Condiciones de los establecimientos.*

Las condiciones para la exposición y la venta al público de mercancías deben ajustarse a las normas de seguridad, accesibilidad y salubridad que sean aplicables en cada caso, así como a las normas estrictamente necesarias que establezcan los municipios para garantizar la cohesión del paisaje urbano.

Artículo 14. *Venta o prestación de servicios fuera de establecimiento y actividad comercial o prestación de servicios efímeras.*

1. La actividad comercial o la prestación de servicios fuera de establecimiento y la actividad comercial o la prestación de servicios efímeras pueden llevarse a cabo de forma individual o colectivamente, de forma agrupada o estructurada.

2. Todas estas actividades y prestaciones de servicio están sometidas tanto a las condiciones formales, de información y desistimiento que establezcan las disposiciones que traspongan al ordenamiento jurídico interno la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2001, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE y la Directiva 1999/44/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, y se derogan la Directiva 85/577/CEE, del Consejo, y la Directiva 97/7/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, como a las determinaciones de la presente ley en general y específicamente del título IV.

3. Para llevar a cabo una actividad comercial o una prestación de servicios efímeras, la persona titular o la promotora, en caso de que se proyecte llevar a cabo la actividad de manera colectiva, deben presentar en cada ocasión en la ventanilla única empresarial, por los canales de comunicación que se habiliten en cada momento, una declaración responsable en la que manifiesten que la actividad se adecua a la normativa vigente en materia de comercio y en materia de seguridad de eventos de carácter público, sin perjuicio del cumplimiento de las demás obligaciones que establezcan las correspondientes normativas sectoriales o los municipios. La declaración responsable debe ir dirigida a la dirección general competente en materia de comercio y al ayuntamiento del municipio en el que se haya de realizar la actividad o la prestación de servicios efímeras.

Artículo 15. *Venta de mercancías y prestación de servicios mediante estructuras o puestos desmontables o vehículos tienda.*

1. La venta de mercancías y la prestación de servicios mediante estructuras o puestos desmontables o vehículos tienda pueden llevarse a cabo en espacios de titularidad pública o privada, de acuerdo con lo establecido en la presente ley y sin perjuicio de la normativa específica reguladora de la venta directa de productos agroalimentarios por los productores o agrupaciones de productores agrarios.

2. La venta de mercancías y la prestación de servicios mediante estructuras o puestos desmontables o vehículos tienda en espacios de titularidad privada debe ajustarse a lo que determinan la presente ley y la normativa reguladora de los equipamientos comerciales.

3. La venta de mercancías y la prestación de servicios mediante estructuras o puestos desmontables o vehículos tienda en espacios de titularidad pública pueden llevarse a cabo de acuerdo con las siguientes modalidades:

a) Alrededor de mercados fijos, en determinados lugares anexos, mediante instalaciones desmontables.

b) En mercados de venta ambulante en espacios o vías de titularidad pública, a cargo de un conjunto de profesionales de la venta y la prestación de servicios de forma no sedentaria, mediante instalaciones desmontables o transportables, o en vehículos tienda, dentro de los perímetros y en los lugares debidamente autorizados y ordenados por el ayuntamiento, de forma periódica y preestablecida a lo largo de todo el año.

c) En mercados ocasionales, de forma esporádica, agrupada y estructurada en lugares predeterminados, bajo una regulación específica, mediante instalaciones desmontables.

d) En puestos individualizados, sin ningún tipo de estructura conjunta con otros puestos, de forma singularizada o junto con un grupo muy reducido de puestos de forma periódica, ocasional o temporal mediante instalaciones desmontables.

e) Itinerante, en zonas previamente autorizadas y delimitadas por el ayuntamiento, en un espacio o en varios espacios, de acuerdo con unas fechas del calendario comunicadas previamente al ayuntamiento o autorizadas si se trata de espacios de titularidad pública.

4. Corresponde a los ayuntamientos, mediante una ordenanza municipal, autorizar la venta y la prestación de servicios mediante estructuras o puestos desmontables o vehículos tienda en espacios de titularidad pública, cualquiera que sea su modalidad, determinar las fechas y la periodicidad, delimitar el perímetro donde se celebren, y el número total de puestos, las dimensiones, la oferta y las condiciones de los vendedores ambulantes para acceder a los mismos. En el caso de que un ayuntamiento no disponga de ordenanza municipal reguladora de alguna de las modalidades de venta o prestación de servicios mediante estructuras o puestos desmontables o vehículos tienda, se entiende que el municipio en cuestión no autoriza esta modalidad de venta en espacios de titularidad pública.

5. Las autorizaciones para el ejercicio de la venta o la prestación de servicios de forma no sedentaria en los mercados de venta ambulante tienen una duración mínima de quince años para permitir la amortización de las inversiones y una remuneración equitativa de los capitales invertidos y prorrogables expresamente por períodos idénticos. Las autorizaciones solo pueden ser revocadas por el incumplimiento de la presente ley o de las ordenanzas municipales, así como cuando el ayuntamiento, por razones de interés público, acuerde cerrar el mercado o modificar su estructura. Los ayuntamientos deben comunicar la finalización de la autorización, así como las posibles prórrogas a los titulares de las autorizaciones. La revocación de las autorizaciones en ningún caso da derecho a indemnización ni compensación de ningún tipo.

6. Para facilitar la acreditación de los vendedores ambulantes, el consejero competente en materia de comercio debe establecer mediante una orden los instrumentos para simplificar el cumplimiento de los requisitos exigidos por los ayuntamientos.

7. Las autorizaciones para la venta y la prestación de servicios de forma no sedentaria en mercados de venta ambulante:

a) Son transmisibles por las siguientes causas:

1.ª Cese voluntario de la actividad profesional de venta o prestación de servicios de forma no sedentaria en todos los mercados, incluida la jubilación, de acuerdo con los plazos y condiciones establecidos reglamentariamente.

2.ª Situaciones sobrevenidas no atribuibles a la voluntad del vendedor ambulante.

3.ª Cesión a favor del cónyuge o pareja estable, o a favor de un familiar de hasta el segundo grado.

4.ª Muerte del titular, en los términos y con las limitaciones que las ordenanzas municipales establezcan.

b) Son transmisibles de acuerdo con el procedimiento de transmisión establecido por las ordenanzas municipales. En todo caso, las ofertas de transmisión por las causas detalladas en los apartados 1.º y 2.º de la letra a deben ser presentadas al correspondiente ayuntamiento, indicando los datos del puesto y el importe solicitado para la transmisión. El ayuntamiento debe trasladar estas ofertas, de forma prioritaria, a los vendedores ambulantes que, a pesar de reunir los requisitos para acceder a plazas de características similares en los mercados que se celebren en el municipio, hayan quedado excluidos por razón de puntuación en el último concurso de concurrencia competitiva convocado por el propio ayuntamiento. Si hay varios interesados, debe adjudicarse por sorteo.

c) Si no existen vendedores ambulantes que reúnan los requisitos adecuados para acceder a la plaza ofrecida, de acuerdo con la letra b, los ayuntamientos deben convocar una oferta pública, detallando las características de la plaza y el importe solicitado para la transmisión. Si existen varios interesados que reúnen las condiciones para optar a la plaza ofrecida en transmisión, debe adjudicarse por sorteo.

d) El ayuntamiento tiene derecho de tanteo sobre las ofertas que le sean presentadas en virtud de lo establecido en este apartado.

8. Deben establecerse por reglamento las condiciones mínimas comunes para la regulación municipal de la venta no sedentaria en mercados de venta ambulante en espacios de titularidad pública.

Artículo 16. *Venta de productos y prestación de servicios por Internet o a distancia.*

1. Las empresas que venden productos o prestan servicios o ideas por Internet o a distancia se rigen por su normativa específica y supletoriamente por la presente ley.

2. Los productos comercializados por Internet o a distancia deben cumplir la misma normativa que les es de aplicación cuando son adquiridos en establecimientos comerciales, y quedan sujetos al régimen de prohibición de la venta a pérdida y al cumplimiento de los plazos de pago a los proveedores a que se refiere el título III.

3. Las empresas que venden productos por Internet deben ofrecer, en lo posible, a los clientes la opción de recogida en un establecimiento físico de su entorno más cercano, y facilitar así los acuerdos entre compañías o plataformas en línea y el comercio de proximidad.

4. La distribución y el transporte de los productos comercializados por Internet o a distancia deben efectuarse de forma sostenible, con el menor impacto medioambiental posible, y deben garantizar la seguridad de las personas que trabajan en ello.

5. Los ayuntamientos deben regular y tasar mediante ordenanzas la distribución de los productos adquiridos por Internet o a distancia, de acuerdo con sus competencias en materia de movilidad, sostenibilidad y seguridad en su municipio.

6. Los ayuntamientos deben promover y regular la ubicación, la instalación y el uso de las consignas o puntos de recogida (drop box) para los productos comprados por Internet o a distancia, de acuerdo con los consejos locales de comercio, si existen.

Artículo 17. *Venta o prestación de servicios mediante máquinas automáticas.*

1. Los locales destinados esencialmente a la venta o prestación de servicios mediante máquinas automáticas tienen la consideración de establecimientos comerciales a todos los efectos y deben cumplir la normativa aplicable a los establecimientos comerciales en general y la normativa local de carácter general que les afecte.

2. No quedan sujetos al régimen general de horarios comerciales:

a) Los establecimientos comerciales o de prestación de servicios que llevan a cabo la venta mediante máquinas automáticas con carácter complementario o residual y si la compraventa puede materializarse desde la vía pública.

b) Los establecimientos dedicados esencialmente a la prestación de servicios mediante máquinas automáticas.

c) Los establecimientos de venta automática que se hallan en edificios administrativos, centros educativos, hospitales y otros equipamientos susceptibles de permanecer abiertos en un horario más amplio que el comercial y que tienen como finalidad configurar zonas de descanso y refrigerio para los usuarios y trabajadores de dichos equipamientos.

3. Por razones de orden público, los ayuntamientos pueden acordar la obligatoriedad de cerrar en horario nocturno los establecimientos destinados esencialmente a la venta o la prestación de servicios mediante máquinas automáticas a que se refiere el apartado 2, con la correspondiente comunicación al departamento competente en materia de comercio.

Artículo 18. *Venta en subasta pública.*

1. La venta en subasta pública puede llevarse a cabo de forma presencial o por sistema de comunicación a distancia. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de este artículo las subastas de títulos, así como las judiciales y administrativas, que se rigen por su normativa específica.

2. La oferta de venta en subasta debe contener una descripción veraz de los bienes que se ofrecen e indicar si las calidades son ciertas, supuestas o certificadas por un experto identificado.

3. Si se ofrece la venta en subasta de una imitación o de un artículo aparentemente valioso o precioso pero que en realidad no lo es, debe hacerse constar expresamente dicha circunstancia, tanto en los anuncios como en las invitaciones a las licitaciones.

4. Si se ofrece la venta en subasta de un objeto acompañado del nombre o de las iniciales de un autor determinado o firmado por él mismo, se considera que se vende como original de este autor.

5. La empresa subastadora no puede iniciar la subasta sin haberse asegurado previamente de la legítima procedencia de todos y cada uno de los objetos que se incluyen en la oferta.

6. La empresa subastadora es la responsable del cumplimiento de las obligaciones y prohibiciones establecidas en la presente ley, sin perjuicio de las responsabilidades solidarias o subsidiarias de cualquier tipo que puedan corresponder al titular del bien subastado.

7. La empresa subastadora debe anunciar de forma adecuada y suficiente la relación de precios, porcentajes y comisiones que percibe por la intermediación que ejerce.

8. La venta en subasta pública de bienes integrantes del patrimonio cultural catalán queda sujeta a los requisitos y condicionantes específicos establecidos por la normativa sectorial reguladora del patrimonio cultural catalán.

TÍTULO II

Actividades de promoción

CAPÍTULO I

Actividades de promoción con finalidad extintiva de existencias

Artículo 19. *Concepto y condiciones.*

1. Las actividades de promoción de ventas con finalidad extintiva tienen como objetivo dar salida a los stocks y se llevan a cabo mediante alguna de las siguientes modalidades: la venta en rebajas, la venta en liquidación, la venta de saldos y la venta de excedentes.

2. En ningún caso pueden utilizarse denominaciones que hagan referencia a algún tipo de venta con finalidad extintiva si la venta anunciada no se ajusta a los parámetros establecidos por esta ley para la correspondiente modalidad de venta con finalidad extintiva.

3. Independientemente de la denominación o la forma que el comerciante dé a las actividades de promoción de ventas, las actividades que se ajusten a las características establecidas por esta ley para cualquiera de las modalidades con finalidad extintiva tienen la consideración de venta en rebajas, venta en liquidación, venta de saldos o venta de excedentes, según proceda, y quedan sujetos al cumplimiento de los correspondientes requisitos.

4. Si el comerciante lleva a cabo, de forma simultánea, actividades de promoción de ventas diferentes y legalmente compatibles entre sí, las debe realizar en espacios claramente diferenciados y debidamente señalizados, y debe cumplir las condiciones propias de cada una de las actividades de promoción.

Artículo 20. *Venta en rebajas.*

1. Son ventas en rebajas las actividades de promoción que tienen por objeto dar salida a los stocks del establecimiento mediante una reducción de los precios aplicados anteriormente sobre los mismos productos.

2. Si la actividad de venta promocional reúne las características propias de las rebajas descritas en el apartado 1, debe realizarse siempre bajo la denominación de «rebajas».

3. Los productos destinados a la venta en rebajas deben haber sido puestos a la venta con anterioridad en el mismo establecimiento, durante un mes, como mínimo, justo antes de la fecha de inicio de dicha modalidad de venta.

4. No pueden venderse en rebajas productos defectuosos, deteriorados o desparejados o que sufran un deterioro grave de su valor comercial debido a la obsolescencia técnica o de la reducción objetiva de las posibilidades de su utilización.

5. No pueden destinarse a la venta en rebajas las unidades de un producto adquiridas con esta finalidad.

6. Las temporadas habituales para llevar a cabo la venta en rebajas son el invierno y el verano, en el que tradicionalmente se realiza este tipo de venta con finalidad extintiva. Anualmente, antes del 30 de septiembre, el consejo asesor de la Generalidad en materia de comercio debe recomendar las fechas de inicio y finalización de las temporadas del año siguiente, atendiendo, en cada momento, a las demandas del sector comercial.

Téngase en cuenta que se declara que el apartado 6 no es inconstitucionalidad interpretado en los términos del fundamento jurídico 3, por Sentencia del TC 117/2022, de 29 de septiembre. Ref. BOE-A-2022-17973

7. La venta en rebajas debe anunciarse con esta denominación y con el detalle del período durante el que se llevará a cabo este tipo de venta.

Artículo 21. *Venta en liquidación.*

1. Es venta en liquidación la venta de carácter excepcional y con finalidad extintiva de las existencias de productos del establecimiento afectado.

2. La venta en liquidación solo puede llevarse a cabo por ejecución de una decisión judicial o administrativa o en alguna de las siguientes circunstancias:

a) El cese total de la actividad de la empresa o el cierre de alguno de sus establecimientos.

b) El cambio de local comercial o la ejecución de obras cuya dimensión conlleva el cierre total o parcial del establecimiento durante un mínimo de una semana.

c) La transformación sustancial de la empresa o establecimiento comercial que conlleva un cambio de la estructura u orientación del negocio. Si el cambio de orientación implica dejar de comercializar una gama de productos, solo estos productos pueden ser objeto de liquidación.

d) La realización de obras ajenas al establecimiento que afectan directamente a su normal funcionamiento cuando la duración, real o prevista, de estas obras supera los tres meses.

e) La liquidación que decide hacer un comerciante que se hace cargo de un negocio traspasado o adquirido, según el caso, o la que deciden hacer los herederos de un comerciante difunto.

f) En caso de fuerza mayor que imposibilita el ejercicio normal de la actividad comercial.

3. Si la actividad promocional cumple las características propias de la venta en liquidación descritas en el apartado 2, esta actividad promocional debe realizarse siempre bajo la denominación de «venta en liquidación».

4. La duración máxima de la venta en liquidación es de un año.

5. Durante los tres años siguientes a la finalización de una venta en liquidación el vendedor no puede llevar a cabo en el mismo establecimiento una nueva liquidación de productos similares a la anterior, salvo que la nueva venta en liquidación deba llevarse a cabo en ejecución de una decisión judicial o administrativa, o esté motivada por una causa de fuerza mayor o por cese total en el ejercicio de la actividad.

6. Corresponde al comerciante acreditar, a requerimiento de la inspección, la concurrencia efectiva de alguno de los supuestos que justifican la venta en liquidación.

7. La venta en liquidación debe comunicarse al departamento competente en materia de comercio con quince días de antelación a la fecha en que se inicia y deben hacerse constar las causas que la motivan.

Artículo 22. *Venta de saldos.*

1. Debe identificarse como venta de saldos la venta de productos que se hallan en alguna de las siguientes circunstancias:

a) Productos defectuosos, deteriorados o desparejados, con relación al producto original puesto a la venta con anterioridad.

b) Productos tecnológicos que sufren una depreciación en su valor comercial por obsolescencia técnica, porque se han dejado de fabricar o debido a la reducción objetiva de las posibilidades de su utilización.

2. Los productos vendidos como saldos deben ser identificados de forma precisa y ostensible y deben exponerse claramente separados y diferenciados del resto indicando el motivo de su infravaloración comercial.

3. Si los productos objeto de una actividad promocional reúnen las características propias de los saldos detalladas en el apartado 1, esta actividad debe llevarse a cabo siempre bajo la denominación de «venta de saldos».

Artículo 23. *Venta de excedentes.*

1. La venta de excedentes de producción o de temporada, de stocks propios o ajenos, puede llevarse a cabo en los siguientes espacios:

a) En establecimientos de carácter permanente, dedicados exclusivamente a esta actividad.

b) En los puestos de los mercados de venta ambulante.

c) En espacios debidamente diferenciados y señalizados dentro de un establecimiento comercial, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

1.ª La venta de excedentes en un espacio de un establecimiento comercial no dedicado exclusivamente a la venta de este tipo de producto solo puede llevarse a cabo si los productos que se ofrecen proceden exclusivamente del stock de la misma empresa y han formado parte del mismo durante un mínimo de nueve meses.

2.ª Los espacios del establecimiento comercial donde se efectúe la venta de excedentes deben identificarse con un rótulo que contenga la denominación «venta de excedentes» o *«outlet».*

2. Los establecimientos dedicados de forma exclusiva a la venta de excedentes de producción o de temporada pueden ofrecer, además de los procedentes de la propia empresa, todo tipo de restos ya provengan de otras empresas minoristas como si lo hacen de empresas mayoristas o de excedentes de producción de fabricantes del espacio económico europeo, siempre que puedan acreditar que han formado parte del stock de un vendedor del espacio económico europeo durante un período mínimo de nueve meses o que proceden de excedentes de producción de un fabricante del espacio económico europeo. En estos establecimientos también pueden ofrecerse saldos, que deben estar debidamente identificados, de acuerdo con lo que determina el artículo 22.2.

3. Solo los establecimientos de carácter permanente dedicados exclusivamente a la venta de excedentes de producción o de temporada y los puestos de los mercados de venta ambulante pueden utilizar, en el rótulo exterior donde figura el nombre del establecimiento o el puesto, la denominación «venta de excedentes» o *«outlet».* En cualquier caso, estas denominaciones no pueden ser utilizadas por ningún otro establecimiento que no reúna todos los requisitos materiales y formales establecidos para este tipo de establecimientos y puestos.

4. Los precios de los productos ofrecidos en los establecimientos y espacios dedicados a la venta de excedentes de producción o de temporada deben ser inferiores al precio de venta en los circuitos comerciales convencionales y pueden ser reducidos sucesivamente desde el momento en que se pongan a la venta, pero en ningún caso pueden ser incrementados de nuevo.

5. En los establecimientos y espacios dedicados a la venta de excedentes de producción o de temporada no se pueden vender productos fabricados expresamente para ser distribuidos bajo la denominación «venta de excedentes» o *«outlet»* o cualquier otra de carácter similar.

6. El departamento competente en materia de comercio debe crear un registro de empresas y establecimientos dedicados de forma exclusiva a la venta de excedentes de producción o temporada.

CAPÍTULO II

Actividades de promoción con finalidad incentivadora

Artículo 24. *Concepto y condiciones.*

1. Son actividades de promoción con finalidad incentivadora las que ofrecen productos o servicios en unas condiciones más favorables de las habituales o previstas, con el objetivo de promover o incrementar su venta o dinamizar las ventas o la prestación de servicios en uno o más establecimientos.

2. La actividad de promoción con finalidad incentivadora, por su propia naturaleza, debe limitarse a un número determinado de productos del establecimiento, o, en su caso, de la correspondiente sección, sin perjuicio de los casos que establece el apartado 3.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 2, la actividad promocional con finalidad incentivadora puede llegar a abarcar la totalidad de productos de un establecimiento en los siguientes supuestos:

a) En el caso de actividades de carácter promocional, que tengan una periodicidad anual y una duración máxima de dos días, siempre que estas actividades sean una práctica común en todos los sectores comerciales o en alguno de ellos y estén directamente relacionadas con tradiciones culturales o se trate de eventos promocionales incorporados de forma generalizada a los usos comerciales.

b) En caso de inauguración de un nuevo establecimiento.

4. Con independencia de la denominación que utilice el comerciante, toda actividad promocional que cumpla las características correspondientes a una de las modalidades de promoción con finalidad extintiva es considerada como tal.

5. En los anuncios de ventas en promoción con finalidad incentivadora debe detallarse la duración, los productos que son objeto de los mismos y cualquier condición especial inherente a la promoción.

5 bis. En caso de que la actividad de promoción afecte a productos o servicios vendidos anteriormente en el mismo establecimiento en condiciones habituales, deber indicarse, como precio anterior a la promoción, el precio menor aplicado el mes anterior sobre productos o servicios idénticos.

6. Son actividades de promoción con finalidad incentivadora, entre otras, las ventas y la prestación de servicios con obsequio y las ofertas conjuntas, a que se refieren, respectivamente, los artículos 25 y 26.

Artículo 25. *Ventas de mercancías y prestación de servicios con obsequio.*

1. Son ventas de mercancías y prestación de servicios con obsequio:

a) Las que ofrecen la entrega de otro producto o servicio concreto sin incremento alguno del precio unitario del producto o servicio adquirido.

b) Las que ofrecen, con la adquisición de un determinado producto o servicio, la participación en un sorteo o concurso que debe ajustarse a la normativa que le sea de aplicación.

2. En ningún caso tienen la consideración de obsequios los cupones, cheques u otros documentos expresados en valor dinerario que pueden deducirse del importe de futuras adquisiciones de productos o servicios. Estos cupones, cheques y documentos son considerados, a todos los efectos, descuentos aplicados directamente sobre el producto o servicio inicialmente adquirido, independientemente de su efecto diferido sobre compras posteriores. Este mismo criterio es aplicable en el supuesto de que la aplicación efectiva del descuento esté condicionada a que se produzca una circunstancia de carácter aleatorio.

Artículo 26. *Ofertas conjuntas.*

1. Son ofertas conjuntas las que ofrecen de forma agrupada y como unidad de adquisición dos o más unidades de productos o servicios.

2. Las ofertas conjuntas solo pueden llevarse a cabo si con la venta o el servicio concurre, como mínimo, alguna de las siguientes circunstancias:

a) Si existe relación funcional entre los artículos o servicios ofrecidos conjuntamente.

b) Si es práctica comercial habitual vender determinados artículos en cantidades superiores a un determinado número mínimo.

c) Si la misma empresa ofrece simultáneamente la posibilidad de adquirir los artículos o servicios por separado y al precio habitual, de acuerdo con la normativa de aplicación relativa a la actividad comercial de la empresa y a la comercialización de los productos en cuestión.

d) Si se trata de lotes o grupos de artículos o servicios presentados conjuntamente por razones estéticas o para ser ofrecidos como regalo.

TÍTULO III

Restricciones a la actividad comercial y la prestación de servicios

CAPÍTULO I

Restricciones de carácter general

Artículo 27. *Restricciones de carácter general.*

1. La realización de la actividad comercial y la prestación de servicios deben cumplir las condiciones legalmente establecidas para su ejercicio, tanto si se llevan a cabo en espacios de titularidad pública como si se realizan en espacios de titularidad privada.

2. Las entidades de cualquier naturaleza jurídica que tengan por finalidad el suministro de productos o la prestación de servicios a colectivos determinados, con las ventajas que puedan ser inherentes, no pueden ofrecer ni vender estos productos al público en general, teniendo en cuenta los supuestos siguientes:

a) Cualquier persona que en el mismo establecimiento y en el mismo momento de hacer la compra o contratar la prestación del servicio pueda demostrar su pertenencia a alguno de estos colectivos puede beneficiarse de las ventajas sobre estos productos o servicios.

b) Las cooperativas, en cuanto a la posibilidad de operar con terceras personas no socias y con relación a las demás disposiciones del presente artículo, se rigen por lo establecido en la Ley, de 9 de julio, de cooperativas, y la normativa sectorial aplicable a este tipo de entidades.

3. Los proveedores y distribuidores no pueden imponer tratos discriminatorios a los comerciantes minoristas ni pueden negarse de forma injustificada al suministro de sus productos o servicios.

Artículo 28. *Condiciones para la venta de productos u oferta de servicios.*

1. No se pueden ofrecer ni vender productos o servicios a través de llamadas o mensajes telefónicos, tanto fijos como móviles y con independencia del lugar desde donde se realiza la llamada, o mediante visitas a domicilio que no hayan sido aceptados por los destinatarios. La persona o entidad responsable de la comunicación publicitaria o el vendedor o proveedor del producto o servicio están obligados a acreditar dicha aceptación.

2. Se incluyen en la limitación del apartado 1 el ofrecimiento mediante visitas a domicilio de servicios inherentes a un producto previamente adquirido y también de modificaciones y variaciones de un servicio previamente contratado.

3. Quedan excluidas de la limitación del apartado 1 las visitas relacionadas con el suministro de servicios básicos considerados legalmente como actividades de interés económico general y que tengan por objeto, únicamente, garantizar a los titulares o a los residentes el acceso a la red de distribución del suministro del servicio básico de que se trate. Esta exclusión no es aplicable a las empresas que comercializan estos servicios básicos.

4. No se pueden ofrecer ni vender productos o servicios a través de comunicaciones publicitarias distribuidas en buzones de particulares si estos han manifestado su oposición a recibirlas. Asimismo, en cada envío, los particulares deben ser informados de los medios, sencillos y gratuitos, que deben tener a su disposición para poder oponerse a seguir recibiéndolas.

5. No se pueden ofrecer ni vender productos o servicios a través de visitas a los domicilios o de llamadas o mensajes telefónicos, tanto fijos como móviles, si han sido previamente rechazados. A tal efecto, deben crearse los ficheros comunes de exclusión en que se pueden inscribir las personas que no desean recibir ofertas de productos o servicios mediante llamadas a teléfonos fijos y móviles o visitas a domicilio. La creación y el mantenimiento de estos ficheros deben adecuarse a la legislación en materia de protección de datos de carácter personal. Debe determinarse por reglamento la entidad responsable de los ficheros comunes de exclusión.

6. No se considera venta a domicilio, y por lo tanto no está sujeto a lo establecido en el presente artículo, el reparto de productos o la prestación de servicios solicitados o adquiridos previamente, mediante cualquiera de las modalidades de distribución comercial o de prestación de servicios. La acreditación de la solicitud o adquisición previa corresponde, en su caso, al vendedor o al proveedor del producto o servicio.

Artículo 29. *Prohibición de la venta en cadena o en pirámide.*

Queda prohibida la llamada venta en cadena o en pirámide, que consiste en ofrecer productos a precios reducidos, e incluso gratuitos, condicionando la oferta a que el consumidor consiga, directa o indirectamente, para el vendedor o para un tercero, un determinado volumen de venta o nuevos clientes.

Artículo 30. *Prohibición de determinadas prácticas comerciales.*

1. Los comerciantes no pueden limitar la cantidad de artículos que pueden ser adquiridos por el comprador, ni establecer precios más elevados o suprimir reducciones o incentivos para las compras que superen un volumen determinado. Solo excepcionalmente, la Administración pública competente en la materia, y siempre por motivos de interés público, puede limitar la cantidad de artículos que pueden ser adquiridos por el comprador.
2. Se prohíbe a las personas jurídicas la exposición, el ofrecimiento, la intermediación o la venta de mercancías, si su objeto social no ampara esta actividad, a menos que se trate de regalos cuya entrega no suponga coste alguno de ningún tipo, de forma directa o indirecta, para el cliente.
3. La actividad comercial está prohibida si el adquirente puede hacer pedidos, adquirir mercancías o contratar la prestación de servicios directamente en domicilios o establecimientos de personas jurídicas cuyo objeto social no ampara la actividad, o mediante cualquier herramienta que permita la venta a distancia.

CAPÍTULO II

Obligación de vender y rotura de stocks

Artículo 31. *Obligación de vender.*

La oferta pública de venta y la exposición de productos en establecimientos comerciales obliga al titular a su venta a favor de los demandantes que cumplan las condiciones de adquisición, salvo que se trate de artículos u objetos sobre los que se advierta expresamente que no están a la venta o que formen parte de la exposición o del decorado.

Artículo 32. *Rotura de stocks.*

1. La oferta pública de venta de un determinado producto o servicio conlleva la obligación de suministrarlo al precio anunciado a todos los demandantes que lo hayan solicitado dentro del plazo de vigencia y, en su caso, cumplan las condiciones de adquisición. En ningún caso el suministro del producto o servicio puede diferirse más allá de los quince días siguientes al día en que se haya formulado la solicitud. Quedan excluidos de estas obligaciones los productos alimenticios perecederos que se encuentren en una fecha próxima a su inutilización para el consumo.
2. La oferta pública de venta de un determinado producto o servicio a un precio determinado realizada por cualquier medio, incluidos los servicios de la sociedad de la información, debe incorporar obligatoriamente la concreción del plazo de tiempo de vigencia del precio anunciado y, en su caso, las condiciones específicas de adquisición y el número de unidades disponibles. El plazo de duración de la oferta del producto al precio anunciado en ningún caso puede ser inferior a un día natural, a contar desde el momento de la difusión publicitaria, por cualquier medio, de la promoción.
3. Quedan excluidos de las obligaciones establecidas por este artículo los productos incluidos y anunciados en el marco de una promoción de ventas con finalidad extintiva.

CAPÍTULO III

Venta a pérdida

Artículo 33. *Prohibición de la venta a pérdida.*

1. Está prohibido realizar ofrecimientos de venta o ventas al público con pérdida, de acuerdo con lo establecido por la Ley del Estado 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista.

2. La prohibición de vender a pérdida afecta no solo a los comerciantes minoristas, sino también a las entidades de cualquier naturaleza jurídica que se dediquen al comercio mayorista o a la realización de adquisiciones o a la prestación de servicios de intermediación para negociar las condiciones de adquisición por cuenta o encargo de otros comerciantes.

3. El precio de adquisición para el comerciante es el que consta en la factura, una vez deducida la parte proporcional de los descuentos que consten, incrementado con las cuotas de los impuestos indirectos que gravan la operación. En ningún caso se tendrán en cuenta para la determinación del precio de adquisición los elementos no recogidos y aplicados directamente en la factura, ni tampoco las retribuciones de bonificaciones de cualquier tipo que signifiquen una compensación por servicios prestados.

4. A efectos de lo establecido en el apartado 3, se consideran «servicios prestados» las prestaciones cuyo coste está incluido en el precio establecido por el proveedor debido a que son servicios prestados a su cuenta y cargo y que deben ser objeto de una compensación por haber convenido el comerciante el compromiso de que se hicieran de acuerdo con unos pactos específicamente establecidos. Dicha compensación, aunque aparezca especificada y cuantificada en la factura, no computa a efectos de determinar el precio de adquisición.

5. En ningún caso pueden usarse para evitar la prohibición de la venta a pérdida:

a) Las promociones consistentes en ofrecer descuentos, tanto si estos descuentos son aplicables inmediatamente en el mismo momento de la compra como si son de aplicación diferida instrumentada por cualquier medio. En este segundo supuesto, tampoco puede evitarse la prohibición de vender a pérdida haciendo depender la aplicación efectiva del descuento a la realización de una compra posterior, ni siquiera en los casos en que, adicionalmente, la aplicación del descuento esté condicionada a que se produzca en el futuro un determinado evento o circunstancia.

b) En el caso de ofertas conjuntas de una o más unidades de un mismo producto, en el que el precio de venta al público es el que resulta de dividir el precio de venta al público del conjunto por el número de unidades efectivamente vendidas. En el caso de ofertas conjuntas de una o más unidades de productos diferentes, se considera precio de adquisición el que resulta de la suma de los precios de adquisición que constan en la factura de cada uno de los productos ofrecidos conjuntamente. Para la determinación de la venta a pérdida, este precio conjunto de adquisición debe compararse con el precio de venta al público del conjunto.

c) Las ventas con obsequio, en las que el precio de adquisición para el comerciante es el que resulta de la suma de los precios de adquisición que constan en la factura de cada uno de los productos ofrecidos, tanto los vendidos como los obsequiados. Para la determinación de la venta a pérdida, este precio de adquisición debe compararse con el precio de venta al público del producto o productos cuya adquisición genera el derecho a obtener el obsequio.

Artículo 34. *Excepciones a la prohibición de la venta a pérdida.*

Quedan exceptuadas de la prohibición de la venta a pérdida:

a) Las ventas a pérdida realizadas por un comerciante con el objetivo de alcanzar los precios de uno o más competidores con capacidad para afectar significativamente a sus ventas. Para estimar la concurrencia de esta causa de justificación, el comerciante que la invoque debe acreditar todas las siguientes circunstancias:

1.ª La oferta del competidor ante la que se reacciona debe haber sido previa, públicamente conocida y realizada mediante el mismo canal de venta.

2.ª La comparación se ha establecido sobre productos idénticos. En el caso de que los productos lleven marca de distribuidor, para valorar que sean efectivamente idénticos deben

tomarse como referencia otros productos de marca de distribuidor comercializados por los competidores bajo el mismo formato.

3.ª La reacción es proporcionada, dado que el competidor, tanto por su peso empresarial como por el alcance de su acción, puede expulsar del mercado al que realiza la venta a pérdida.

b) Las ventas a pérdida realizadas sobre productos alimenticios en las fechas cercanas a la de caducidad o el límite del consumo preferente.

c) Las ventas a pérdida realizadas sobre productos cuyo precio de reposición es inferior al de adquisición. Para estimar la concurrencia de esta causa de justificación, es necesario que concurran todas las siguientes circunstancias:

1.ª El precio que consta en la factura de reposición debe ser inferior al que figura en la factura de adquisición.

2.ª La factura en la que consta el precio de reposición debe haber sido emitida previamente al momento en que se detecta la venta a pérdida.

3.ª La venta a pérdida debe obedecer a una bajada generalizada y públicamente conocida de los precios del producto en el mercado debido a cualquier circunstancia objetiva que lo justifique.

d) Las ventas a pérdida hechas sobre un producto fabricado por el mismo comerciante, cuyos costes de producción han experimentado una bajada generalizada y públicamente conocida con carácter previo al momento en que se produce la venta a pérdida.

e) Los productos incluidos por el comerciante en una venta en liquidación, tanto por circunstancias relativas a la empresa como por circunstancias relativas al producto, siempre que la modalidad de venta que corresponda se practique con estricta observancia de todos los requisitos formales y materiales legalmente establecidos.

f) Los productos puestos a la venta en establecimientos de venta de excedentes, siempre que reúnan todos los requisitos formales y materiales legalmente establecidos para poder ser considerados productos obsoletos y, en su caso, productos defectuosos, deteriorados, desparejados o con cualquier carencia con relación al producto original puesto a la venta.

CAPÍTULO IV

Pago a proveedores

Artículo 35. *Plazos para el pago a los proveedores.*

1. Los comerciantes deben realizar el pago de las mercancías dentro de los plazos legales y en las formas que establece la legislación vigente de aplicación en materia de morosidad en las operaciones comerciales, sin perjuicio que deban cumplirse las demás obligaciones establecidas en el presente artículo.

2. Los comerciantes están obligados a documentar, en el mismo acto de recepción de mercancías, la operación de entrega y recepción, con mención expresa de la fecha en la que se lleva a cabo. El comerciante debe conservar el documento acreditativo a disposición de la inspección, como mínimo, durante el período que establece la legislación mercantil.

3. El cese del titular en el ejercicio de su actividad no le exime del deber de documentar las operaciones de entrega y recepción de mercancías de acuerdo con el apartado 2. En caso de disolución de una sociedad, los obligados a su cumplimiento son los liquidadores.

4. La obligación de efectuar el pago a los proveedores dentro del plazo legalmente establecido incumbe tanto a los comerciantes minoristas como a los mayoristas, así como a los que efectúan adquisiciones o intermediaciones por cuenta o por encargo de otros comerciantes.

5. Los comerciantes no pueden eximirse de la responsabilidad que les incumbe en el cumplimiento de los plazos de pago a proveedores si la recepción o el pago de las mercancías lo efectúa un tercero que actúa por cuenta o por encargo suyo, o por haber acreditado ante la inspección la fecha de entrega y la fecha de pago de la mercancía.

6. La fecha de entrega a que se refiere este artículo es la fecha en la que se hace efectiva la entrega, aunque esta fecha sea diferente de la fecha que consta en el título de compraventa, siempre que las mercancías hayan sido, finalmente, adquiridas.

7. Si el proveedor efectúa la entrega de la mercancía en un almacén o plataforma logística de titularidad del mismo comerciante o de un grupo de empresas al que este pertenece, debe tomarse como referencia para la fecha de entrega la fecha de entrada en el almacén o plataforma logística de que se trate. A requerimiento de la inspección, es el comerciante quien debe aportar el documento acreditativo de la entrega.

TÍTULO IV

Horarios comerciales

Artículo 36. *Horario general.*

1. Los establecimientos comerciales y los dedicados a la prestación de servicios pueden establecer libremente el horario de su actividad, teniendo en cuenta la conciliación familiar, sin perjuicio de la legislación laboral y las condiciones y derechos de los trabajadores.

2. No obstante lo establecido por el apartado 1, los establecimientos comerciales de venta al público de mercancías pueden establecer el horario comercial de su actividad teniendo en cuenta que:

a) Los establecimientos comerciales no pueden permanecer abiertos ni llevar a cabo actividad de venta en los meses de octubre a mayo, ambos incluidos, entre las 21.00 h y las 6.00 h, y en los meses de junio a septiembre, ambos inclusive, de las 22.00 h a las 7.00 h.

b) **(Anulado).**

c) El número de domingos y festivos en los que pueden permanecer abiertos los establecimientos es de ocho al año. Cada ayuntamiento debe fijar dos festivos más para su ámbito territorial municipal, y deben comunicarse de acuerdo con lo que establezca una orden del departamento competente en materia de comercio.

d) Los establecimientos comerciales deben permanecer cerrados con carácter general en los días 1 y 6 de enero, el domingo y el lunes de Pascua, 1 de mayo, 24 de junio, 11 de septiembre y los días 25 y 26 de diciembre.

3. Los comerciantes, dentro del marco establecido por el apartado 2, pueden fijar libremente la distribución del horario general durante los días laborables de la semana, así como el horario correspondiente a los domingos y festivos de actividad autorizada.

4. La regulación establecida en los apartados 2 y 3 es aplicable a las actividades comerciales ocasionales o efímeras que se realicen en salas de hoteles, restaurantes, recintos feriales y similares.

5. El departamento competente en materia de comercio puede autorizar la modificación de la franja horaria establecida por la letra a del apartado 2 para los establecimientos situados en una zona determinada, para los establecimientos y áreas de establecimientos de un sector de actividad comercial concreto con motivo de un evento promocional o de impacto especial en el sector, o para todo un término municipal, previa solicitud motivada del correspondiente ayuntamiento, que debe aportar la delimitación de la zona afectada o concretar el sector de actividad comercial afectado por un evento promocional o de impacto especial, en su caso, siempre que la modificación no suponga el incremento del tiempo semanal autorizado de apertura en días laborables.

6. Los ayuntamientos pueden solicitar modificaciones del horario comercial general cuatro veces al año, como máximo. Cada modificación puede incluir un cambio en el horario comercial por un máximo de dos días laborables consecutivos. En el caso del municipio de Barcelona, este límite puede establecerse por distritos.

Artículo 37. *Exclusiones del horario comercial general.*

1. Las limitaciones que establece el artículo 36 no afectan a los siguientes casos:

a) Los establecimientos dedicados esencialmente a la venta de productos de pastelería, repostería, churrería, pan, platos preparados, prensa, flores y plantas, y las tiendas de conveniencia.

b) Los establecimientos instalados en puntos fronterizos y los que solo son accesibles desde el interior de las estaciones y medios de transporte terrestre, marítimo y aéreo.

c) La venta de combustibles y carburantes, sin que esta excepción afecte a los establecimientos comerciales anexos a las gasolineras, salvo que se limiten, esencialmente, a la venta de repuestos y otros productos complementarios de la automoción.

d) Los establecimientos situados en municipios turísticos, de acuerdo con lo establecido por el artículo 38.

e) La actividad comercial de venta no sedentaria autorizada en suelo de titularidad pública y la que se lleva a cabo en las ferias mercado.

f) Los establecimientos situados en el entorno inmediato de los mercados de venta ambulante, que pueden abrir durante el mismo horario en que se realiza el mercado. Los ayuntamientos, previa delimitación del área correspondiente, pueden autorizar la apertura de estos establecimientos, y la autorización acordada debe comunicarse al departamento competente en materia de comercio.

g) Las farmacias, que se rigen por su normativa específica.

h) Los establecimientos integrados en recintos de afluencia turística, como museos, exposiciones, monumentos, centros recreativos turísticos, parques de atracciones o temáticos, a los que están directamente vinculados por el producto comercializado.

i) Los establecimientos comerciales integrados en establecimientos hoteleros, siempre y cuando la actividad que lleven a cabo en los mismos tenga carácter permanente y no se pueda acceder a ellos directamente desde la calle.

j) Los establecimientos comerciales, de venta personalizada o en régimen de autoservicio, siempre que la superficie de venta no supere los 300 metros cuadrados, que tengan una oferta orientada esencialmente a productos de compra cotidiana de alimentación.

k) Los establecimientos comerciales, de venta personalizada o en régimen de autoservicio, cuyos titulares sean pequeñas o medianas empresas, de acuerdo con el criterio de clasificación europeo, siempre que la superficie de venta no supere los 300 metros cuadrados.

l) Los establecimientos dedicados esencialmente y de forma habitual a la venta de productos pirotécnicos, que pueden permanecer abiertos al público, además de los días laborables, todos los domingos y festivos del mes de junio durante un máximo de quince horas en la franja horaria comprendida entre las siete de la mañana y las diez de la noche.

m) Las actividades comerciales efímeras, solo si están directa y exclusivamente vinculadas por el producto comercializado a un evento cultural, deportivo o ferial con el que coincide en el tiempo, independientemente de la modalidad comercial en la que se lleve a cabo.

n) Los establecimientos dedicados esencialmente y de forma habitual a la venta de libros pueden permanecer abiertos al público los días 22 y 23 de abril, con motivo del día de Sant Jordi, si uno de estos dos días o ambos cae en festivo.

o) Los establecimientos comerciales dedicados esencialmente a la venta de productos culturales o de ocio cuyos titulares sean autónomos, microempresas o pequeñas empresas, de acuerdo con el criterio de clasificación europeo, con una superficie de venta que no supere los 300 metros cuadrados. Mediante orden del consejero del departamento competente en materia de comercio, debe establecerse la relación de actividades comerciales y los requisitos para la aplicación de la excepción establecida por esta letra.

2. **(Anulado).**

3. Por razones de orden público, de convivencia o medioambientales, los ayuntamientos pueden acordar la obligatoriedad de cierre en horario nocturno o la variación del horario de los establecimientos que quieren acogerse a cualquiera de las causas de exclusión del horario general establecido por este artículo, con la correspondiente comunicación al departamento competente en materia de comercio.

4. Los ayuntamientos, por razones de orden público, convivencia o salud pública, pueden prohibir la venta de bebidas alcohólicas en las tiendas de conveniencia en horario nocturno de conformidad con lo que determina la Ley 20/1985, de 25 de julio, de prevención y

asistencia en materia de sustancias que pueden generar dependencia, o la legislación que la sustituya, con la comunicación correspondiente al departamento competente en materia de comercio.

Artículo 38. *Determinación de los municipios turísticos.*

1. Los ayuntamientos pueden solicitar, a efectos de los horarios comerciales, acogerse a la condición de municipio turístico si cumplen alguno de los siguientes supuestos:

a) Si, por afluencia estacional, la población del municipio equivalente a tiempo completo anual (ETCA) es superior a la cifra oficial de población empadronada según el Instituto de Estadística de Cataluña y si, además, el número de alojamientos turísticos y segundas residencias es superior al número de viviendas de residencia primaria.

b) Si en el municipio concurre alguna de las siguientes circunstancias:

1.ª Dispone de algún bien declarado patrimonio de la humanidad, de algún inmueble de interés cultural integrado en el patrimonio histórico-artístico o de equipamientos culturales que generen una afluencia anual acreditada de visitantes que supere el número de habitantes del municipio.

2.ª Se celebra algún gran acontecimiento deportivo o cultural de carácter nacional o internacional.

3.ª Dispone de alguna área comercial con una oferta singular y claramente diferenciada de la que es común en los centros comerciales de las principales ciudades de Cataluña, que genera una afluencia anual acreditada de visitantes procedentes de fuera de Cataluña superior a un millón anual durante un período consecutivo de cinco años.

4.ª Tiene más de 100.000 habitantes y registra más de 600.000 pernoctaciones en el año inmediatamente anterior.

5.ª Dispone de zona portuaria donde operan cruceros turísticos y acredita la llegada de más de 400.000 pasajeros por este medio de transporte en el último año.

2. Los ayuntamientos de los municipios que reúnan alguna de las condiciones del apartado 1 pueden optar por acogerse a la excepción de municipio turístico, a efectos de los horarios comerciales, mediante la presentación de una propuesta fundamentada, aprobada por el pleno del ayuntamiento, que debe especificar si la excepción se pide para la totalidad del municipio o solo para una parte, e indicar el período del año en el que se circunscribe la solicitud, la franja horaria de apertura diaria solicitada **y el período de vigencia de la excepción, que no puede ser superior a cuatro años**. A dicha propuesta deben adjuntarse los siguientes informes:

a) Informe de la cámara de comercio del ámbito territorial afectado.

b) Informe de las organizaciones empresariales más representativas del sector del comercio, así como de las asociaciones o agrupaciones de comerciantes detallistas más representativas en el municipio o zonas afectadas. Si no existen asociaciones u organizaciones de comerciantes de carácter local pueden aportarse informes de entidades patronales de carácter supramunicipal, y, si tampoco existen, de entidades de carácter general.

c) Informe de las agrupaciones de consumidores y usuarios, en el ámbito territorial afectado.

d) Informe de las organizaciones sindicales en el ámbito territorial afectado.

Téngase en cuenta que se declara la inconstitucionalidad y nulidad del inciso destacado del apartado 2 por Sentencia del TC 117/2022, de 29 de septiembre. Ref. BOE-A-2022-17973

3. La determinación de un municipio como turístico, a efectos de los horarios comerciales, debe circunscribirse al período estacional del año en el que el municipio incrementa la población, de acuerdo con los parámetros del apartado 1. En la circunstancia a que se refiere el apartado 1.b.2.a, la determinación del municipio como turístico, a efectos de los horarios comerciales, se entiende referida a las fechas en las que se celebra el evento.

4. La dirección general competente en materia de comercio es el órgano al que corresponde aprobar o denegar la propuesta a que se refiere el apartado 2 y, en su caso, modificarla en los términos que considere pertinentes, previo informe preceptivo de la dirección general competente en materia de turismo. La resolución que aprueba, deniega o modifica la propuesta debe ser publicada en el boletín oficial de la provincia.

5. La propuesta a que se refiere el apartado 2 **se considera denegada** si no se adopta resolución expresa alguna en el plazo de tres meses, a contar desde la presentación de la propuesta.

Téngase en cuenta que se declara la inconstitucionalidad y nulidad del inciso destacado del apartado 5 por Sentencia del TC 117/2022, de 29 de septiembre. Ref. BOE-A-2022-17973

6. **(Anulado).**

Artículo 39. *Visibilidad del horario comercial.*

Los establecimientos comerciales deben exponer el horario adoptado de modo que la información sea visible al público, incluso con el establecimiento cerrado.

TÍTULO V

Actividades feriales

CAPÍTULO I

Conceptos, clasificación y publicidad del calendario de actividades feriales

Artículo 40. *Alcance y régimen jurídico de la actividad ferial.*

1. Se consideran actividades feriales, a efectos de la presente Ley, las manifestaciones comerciales que tienen por objeto la exposición de bienes o la oferta de servicios para favorecer su conocimiento, innovación y difusión, promover contactos e intercambios comerciales y acercar la oferta de las distintas ramas de la actividad económica a la demanda, si reúnen las siguientes características:

a) Tener una duración mínima de un día, mañana y tarde, y máxima de quince días consecutivos, con un máximo de dos ediciones al año.

b) Reunir una pluralidad de expositores, en un recinto identificable, ya sea cerrado o al aire libre, con los servicios adecuados para los expositores y los visitantes.

2. Quedan excluidos del ámbito de aplicación del presente título:

a) Las exposiciones universales, que se rigen por la Convención de París de 22 de noviembre de 1928.

b) Las actividades congresuales. En el supuesto de que se celebren junto con una feria, solo esta queda sujeta al ámbito de aplicación del presente título.

c) Las actividades que persigan fines de interés cultural, educativo, científico, artístico, cívico o social.

d) Las actividades promocionales o de venta de cualquier tipo organizadas por los establecimientos comerciales o por empresas especializadas dedicadas a la organización de este tipo de eventos. En todo caso, las empresas y las actividades comerciales están sujetas a la presente ley y, especialmente, a la normativa reguladora de los equipamientos y de los horarios comerciales.

e) Los mercados dirigidos al público en general cuya actividad sea la venta directa con retirada de mercancía, aunque reciban la denominación tradicional de feria.

3. Las actividades feriales quedan sometidas a las normas sectoriales específicas relativas al producto expuesto y comercializado, en su caso.

Artículo 41. *Conceptos de feria y feria-mercado.*

1. A efectos de la presente ley, se entiende por feria la actividad ferial de carácter periódico dirigida, principalmente, al público profesional.

2. A efectos de la presente ley, se entiende por feria-mercado la actividad ferial de carácter periódico dirigida al público en general, en la que también, de forma complementaria, pueden llevarse a cabo operaciones comerciales con retirada de mercancía, cuyo objeto principal se ajusta a lo que determina el artículo 40.1.

Artículo 42. *Clasificación de las actividades feriales.*

Las actividades feriales se clasifican en multisectoriales, si la oferta exhibida es representativa de distintos sectores, y monográficas si la oferta exhibida es representativa de un único sector.

Artículo 43. *Publicidad.*

El Gobierno debe hacer público anualmente el calendario de actividades feriales de Cataluña.

CAPÍTULO II

Intervención administrativa en las actividades feriales

Artículo 44. *Régimen de intervención administrativa.*

1. La celebración de las ferias queda sujeta a la previa comunicación al inicio de cualquiera de los trámites necesarios para la celebración de la feria, al departamento competente en materia de ferias. Dicha comunicación debe ser presentada por el organizador o, en su nombre, por el titular del recinto ferial.

2. La organización de ferias-mercado en espacios que no son de titularidad pública está sujeta a la previa comunicación al ayuntamiento del municipio donde debe tener lugar la feria-mercado antes del inicio de cualquiera de los trámites necesarios para su celebración. Si la actividad ferial pretende realizarse en espacios de titularidad pública, el organizador debe obtener la autorización previa del ayuntamiento.

3. Los ayuntamientos deben informar al departamento competente en materia de comercio sobre las ferias-mercado que les hayan sido comunicadas previamente o que hayan autorizado, con el objetivo de que puedan ser inscritas en el Registro de actividades feriales.

4. La previa comunicación a que se refieren los apartados 1 y 2 debe presentarse en la ventanilla única empresarial mediante los canales de comunicación que en cada momento se habiliten, que debe dar traslado de la misma al departamento competente en materia de comercio o al ayuntamiento, según corresponda. Dicha comunicación debe incluir, como mínimo, los datos de identificación de la parte organizadora y de la actividad ferial relativos al nombre, fechas de celebración, periodicidad, localidad, ubicación, oferta de productos y servicios que quieren exponerse y el público al que se dirige.

5. El departamento competente en materia de comercio debe velar porque se mantengan actualizados los datos correspondientes a cada edición de cada actividad ferial.

Artículo 45. *Seguridad y orden público.*

El organizador de una actividad ferial debe responsabilizarse del mantenimiento del orden público dentro del recinto ferial y garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable para la seguridad de las personas, productos, instalaciones industriales y medio ambiente, sin perjuicio de las competencias que la legislación otorga a las fuerzas y cuerpos de seguridad.

CAPÍTULO III

Registro de actividades feriales

Artículo 46. *Registro de actividades feriales.*

1. El departamento competente en materia de comercio custodia el Registro de actividades feriales, en el que se inscriben de oficio las ferias y ferias-mercado que han sido comunicadas, al objeto de poder elaborar y difundir anualmente el calendario de ferias de Cataluña, a efectos promocionales, así como en cumplimiento de lo establecido en el artículo 121.3 del Estatuto de autonomía de Cataluña, con relación a las ferias internacionales.

2. El Registro de actividades feriales debe contener un apartado específico, permanentemente actualizado, con las ferias y las ferias-mercado de relevancia especial en Cataluña.

3. El Gobierno debe establecer por reglamento los criterios objetivos para que las actividades feriales puedan acceder al apartado específico del Registro de actividades feriales a que se refiere el apartado 2.

Artículo 47. *Organización.*

1. Cualquier cambio de una actividad ferial que afecte a los datos que figuran en el Registro de actividades feriales debe comunicarse al departamento competente en esta materia para su actualización.

2. Los datos que figuran en el Registro de actividades feriales son públicos, de acuerdo con la normativa reguladora de la transparencia y el acceso a la información pública, y la protección de datos.

Artículo 48. *Ferias internacionales.*

El departamento competente en materia de actividades feriales ejerce las competencias en materia de ferias internacionales que se celebren en Cataluña, de acuerdo con el artículo 121.2 del Estatuto.

TÍTULO VI

Artesanía

Artículo 49. *Ordenación y promoción de la artesanía.*

El Gobierno debe velar por la ordenación del sector artesano y promover tanto el desarrollo, la modernización y la protección como la comercialización de sus productos y servicios a través de cualquiera de las modalidades de actividad comercial y prestación de servicios que establece la presente ley.

Artículo 50. *Eventos artesanos.*

1. Las instituciones y entidades públicas y privadas que tienen por objeto la exposición, la difusión y la venta de bienes deben impulsar la organización de eventos que promocionen la artesanía y la oferta de prestación de servicios de carácter artesano.

2. Cualquier actividad pública llevada a cabo por artesanos, en cualquiera de los distintos formatos, para que puedan ser incluidos en la denominación artesana, debe incluir productos elaborados por personas o empresas con la acreditación del carné de artesano o empresa artesana y con el distintivo de productos de artesanía.

3. Los eventos de promoción de la artesanía pueden adoptar las fórmulas de feria o de feria-mercado, con la denominación, en este último caso, de feria-mercado de artesanía si los expositores son artesanos, de acuerdo con la definición establecida por la normativa reguladora sobre la actividad artesanal, siempre que se ajusten a los parámetros establecidos por el título V.

4. Quedan excluidas de la consideración de acontecimiento artesano las actividades comerciales o de oferta de prestación de servicios cuya finalidad principal es la

comercialización de productos o la prestación de servicios destinada al público en general, independientemente de la denominación adoptada o de la modalidad comercial empleada.

5. En función de la fórmula adoptada es aplicable esta ley o cualquier otra de carácter general o sectorial que le sea de aplicación, independientemente de la denominación que se utilice para designar el evento artesano.

TÍTULO VII

Instrumentos de colaboración

Artículo 51. *Consejo Local de Comercio.*

1. Cada municipio o agrupación de municipios puede crear un consejo local de comercio, que actúa como órgano colegiado de participación, coordinación, cooperación y colaboración entre la Administración local y los agentes representativos del sector comercial.

2. El consejo comarcal puede asumir las funciones de Administración local en el consejo local de comercio en los municipios de menos de veinte comercios minoristas o que no tengan asociaciones de comerciantes y así lo decida el correspondiente consejo comarcal.

3. Forman parte del consejo local de comercio una persona en representación de cada una de las asociaciones de comerciantes y consumidores de ámbito local existentes en el municipio y el mismo número de representantes de la Administración local, así como, en su caso, una persona en representación de la Generalidad. Ejerce la secretaría la persona designada al efecto por la Administración local, que asiste al consejo local de comercio con voz pero sin voto.

4. En el caso de los consejos locales de comercio de las grandes ciudades, también pueden formar parte, además de las personas a que se refiere el apartado 2, una persona en representación de las federaciones de asociaciones de comerciantes de la demarcación territorial correspondiente y una en representación de la cámara oficial de comercio. En este supuesto, debe incrementarse el número de representantes de la Administración local hasta igualar el número de representantes del sector comercial presentes en el consejo local de comercio.

5. El consejo local de comercio se reúne al menos una vez al año, a iniciativa del ayuntamiento.

Artículo 52. *Formalización de convenios.*

La Administración de la Generalidad, la Administración local y las entidades públicas deben colaborar, dentro del ámbito de las competencias respectivas, para garantizar la aplicación de la presente ley. A tal fin pueden formalizar, en su caso, convenios de colaboración. Con la misma finalidad, por razones de agilidad y eficiencia, también pueden establecer convenios de colaboración con las entidades que representan a sectores profesionales y las que representan ámbitos territoriales de la distribución comercial y la prestación de servicios.

TÍTULO VIII

Fomento de la competitividad del comercio

Artículo 53. *Concepto, objeto y contenido.*

1. El departamento competente en materia de comercio, junto con las políticas de fomento que llevan a cabo los ayuntamientos en el marco de sus competencias, debe poner en práctica políticas de fomento de la competitividad del comercio urbano para contribuir a mejorar su eficiencia, competitividad y sostenibilidad, y poner al alcance del sector las herramientas que permitan a sus integrantes tener más capacidad de adaptación al entorno actual, de crecimiento e internacionalización. Estas políticas deben concretarse mediante planes que desarrollen objetivos y actuaciones para períodos determinados.

2. El Gobierno debe establecer programas anuales para:

a) Garantizar la continuidad de la actividad en las zonas comerciales existentes y facilitar su relieve, sin perjuicio del fomento de nuevas implantaciones, para mantener la vertebración urbana de los pueblos y ciudades de Cataluña.

b) Desarrollar planes de calles o áreas de interés económico desde el punto de vista de la actividad comercial y la prestación de servicios.

c) Establecer programas de apoyo a los planes estratégicos de las áreas de gestión de los centros comerciales urbanos.

d) Establecer programas para el fomento, el mantenimiento y la sostenibilidad del comercio en el entorno rural, sin perjuicio de nuevas implantaciones, con el objetivo de mantener la dinamización social que representa la continuidad de este comercio en las poblaciones pequeñas.

e) Fomentar la competitividad de las empresas de comercio y artesanía a medio y largo plazo, mediante la formación, la captación de talento, la innovación, el crecimiento y la internacionalización. Para la concreción de estos programas, el departamento competente en materia de comercio debe contar con la participación de las entidades comerciales y de artesanía, las universidades y las escuelas universitarias que trabajen en la materia.

f) Elaborar planes para promover el asociacionismo comercial y las alianzas estratégicas entre las diferentes formas de comercio y de prestación de servicios.

g) Elaborar programas de formación para incrementar la profesionalización y el impulso de la creatividad en el entorno comercial.

h) Establecer programas de apoyo a la digitalización masiva del comercio de proximidad y de avance en la robotización y la distribución.

3. Las políticas de fomento de la competitividad del comercio urbano deben incluir un tratamiento específico para el comercio con valor histórico.

4. Las corporaciones locales, de acuerdo con la legislación de régimen local, pueden llevar a cabo políticas de fomento de acuerdo con sus respectivas competencias.

5. Los requisitos y procedimientos para poder acogerse a los programas y los incentivos para el fomento de la competitividad del comercio urbano deben establecerse por reglamento.

Artículo 54. *Áreas de promoción económica urbana.*

1. Las políticas de fomento de la competitividad del comercio urbano deben tener en cuenta, de forma especial, la implantación y el desarrollo de áreas de promoción económica urbana, que tienen por finalidad la reactivación, el fomento y la mejora de la competitividad de la economía urbana en un área con una alta concentración comercial delimitada de un municipio y que potencian la cooperación de la Administración con los agentes socioeconómicos implicados en el desarrollo de los centros y los ejes comerciales urbanos.

2. Las finalidades de las áreas de promoción económica urbana son:

a) Conseguir mejoras específicas de carácter económico.

b) Complementar los servicios que prestan las administraciones.

c) Favorecer el asociacionismo y la participación en las políticas económicas públicas.

d) Conseguir realizar acciones que complementen la acción del gobierno local, que en ningún caso pueden implicar una privatización de la gestión del espacio público.

3. Las áreas de promoción económica urbana deben disponer de un plan estratégico para establecer las actividades promocionales más adecuadas y de una gerencia profesional para el cumplimiento de sus fines, y deben fundamentarse en la colaboración y en una financiación específica.

TÍTULO IX

Inspección y procedimiento sancionador

CAPÍTULO I

Inspección

Artículo 55. *Inspección en materia de comercio.*

1. La Administración de la Generalidad, mediante la dirección general competente en materia de comercio, y las administraciones locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben llevar a cabo las actuaciones de inspección y control necesarias para garantizar el cumplimiento de la presente ley y al resto de normativa aplicable en materia de comercio.

2. Las actuaciones de inspección y control deben ser proporcionadas, no discriminatorias, transparentes, objetivas, y estar claramente y directamente vinculadas a los preceptos de esta ley y al resto de normativa en materia de comercio.

3. La dirección general competente en materia de comercio, para garantizar el cumplimiento de la presente ley y demás normativa aplicable, debe establecer anualmente el plan de inspección en materia de comercio, que debe incluir los criterios para diseñar las actuaciones inspectoras de comprobación e investigación que deban llevarse a cabo, que tienen carácter reservado y no pueden ser objeto de publicidad.

4. El personal adscrito al departamento competente en materia de comercio y el personal adscrito a la Administración local que llevan a cabo las tareas de inspección deben ser funcionarios y tienen, en el ejercicio de sus funciones, la condición de autoridad pública, lo que les confiere la potestad de solicitar la colaboración o el auxilio de cualquier otra autoridad pública, incluidos los miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad.

5. La actividad inspectora se somete a los principios y normas generales establecidos por la Ley del Estado 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y por la Ley 26/2010, de 3 de agosto, de régimen jurídico y procedimiento de las administraciones públicas de Cataluña.

Artículo 56. *Obligaciones de los inspectores.*

El personal adscrito al departamento competente en materia de comercio y el personal adscrito a la Administración local que llevan a cabo tareas de inspección tienen, en el ejercicio de sus funciones, las siguientes obligaciones:

a) Identificarse como inspector, salvo los supuestos en que esta identificación pueda afectar negativamente a los objetivos de la inspección. El sistema de acreditación que identifica al personal que lleva a cabo la inspección debe definirse por reglamento.

b) Guardar secreto respecto a todos los asuntos de los que tenga conocimiento en el ejercicio de las funciones de inspección.

c) Tratar a la persona inspeccionada con respeto y deferencia, informarla de sus derechos y deberes, y facilitarle la información necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones.

Artículo 57. *Facultades de los inspectores.*

1. El personal adscrito al departamento competente en materia de comercio que lleva a cabo tareas de inspección tiene, en el ejercicio de sus funciones, las siguientes facultades:

a) Investigar y controlar los titulares de las actividades para verificar el cumplimiento de la normativa comercial de aplicación.

b) Acceder libremente y directamente, sin preaviso, a cualquier empresa o establecimiento comercial y sus anexos, con los límites que en cada caso establezca el marco normativo aplicable.

c) Requerir la documentación mercantil, contable, o de cualquier otro tipo, que considere relevante para la investigación, y tener acceso a la misma.

d) Advertir a las personas inspeccionadas de las irregularidades detectadas y requerirles que las enmienden y se adecuen a la normativa.

e) Solicitar información a cualquier administración.

f) Solicitar, tanto a entidades públicas como a entidades privadas, la información que considere necesaria para el ejercicio de su función inspectora, incluida la información que contenga datos de carácter personal de terceros, de acuerdo con la normativa reguladora de la protección de datos.

g) Requerir, de forma fehaciente, la presencia de las personas inspeccionadas o cualquier otra persona que sea necesaria a efectos de la inspección, o quien las represente, en las dependencias de la Administración pública, en el establecimiento público inspeccionado, en el domicilio social de la empresa, en las oficinas administrativas o en el lugar donde se almacenen, distribuyan o comercialicen los productos o se presten servicios, para llevar a cabo la inspección.

h) Practicar las pruebas pertinentes, efectuar las mediciones y tomar las muestras de los productos o mercancías de las empresas o establecimientos públicos objeto de la inspección. El procedimiento que debe seguir el personal que lleva a cabo las funciones de inspección para la práctica de las pruebas y la toma de muestras debe establecerse por reglamento.

i) Adoptar, en casos de urgencia, las oportunas medidas provisionales, que posteriormente deben ser ratificadas por el órgano competente, en el acuerdo de iniciación del procedimiento.

j) Solicitar, en su caso, la asistencia de los cuerpos y fuerzas de seguridad en el cumplimiento de las tareas de inspección.

k) Llevar a cabo tareas de análisis del mercado, orientadas a obtener información que permita profundizar en el conocimiento del sector comercial, a fin de incorporarla en las actuaciones propias de vigilancia y control.

2. En caso de que, en el transcurso de sus actuaciones de comprobación, la inspección de comercio detecte indicios de incumplimientos de la normativa del orden social, debe dar traslado de ello a la Inspección de Trabajo, a fin de que esta inicie en su caso las actuaciones encaminadas a verificar estos incumplimientos.

Artículo 58. *Deberes de las personas que atienden a los inspectores.*

Las personas que atienden a los inspectores, a su requerimiento, deben:

a) Identificarse mediante cualquiera de los documentos oficiales establecidos legalmente.

b) Suministrar toda la información requerida o copia íntegra de la documentación que se les solicite.

c) Permitir y facilitar la inspección, el acceso a los locales, establecimientos y empresas que son objeto de la misma, así como la toma de muestras o mercancías.

d) Atender a los inspectores con respeto.

Artículo 59. *Actas e informes.*

1. Los hechos constatados por el personal de la Administración que, en su condición de autoridad, cumpla tareas de inspección y que se formalicen en documento público observando los requisitos legales pertinentes, tienen valor probatorio y presunción de veracidad, salvo prueba en contrario.

2. El personal inspector, en el ejercicio de sus actuaciones de inspección y control, puede extender actos y emitir informes.

3. Las actas de inspección deben estar numeradas y recoger, como mínimo, los siguientes datos:

a) Identificación de la persona que lleva a cabo la inspección.

b) Fecha, hora y lugar de la inspección.

c) Nombre y apellidos o razón social y datos administrativos de identificación pública de la persona objeto de inspección. En el caso de que haya una o más personas

comparecientes, nombre y apellidos, datos administrativos de identificación pública y, en su caso, calidad de su representación.

d) Los hechos y los datos que el inspector considere relevantes en el ejercicio de sus funciones de inspección y control.

e) Las manifestaciones que haga la persona que comparece.

f) La solicitud de adopción de medidas provisionales, cuando corresponda.

g) Firma del inspector.

4. En caso de que se investiguen actividades o servicios canalizados a través de servicios de la sociedad de la información en que no sea posible extender el acta ante la persona responsable de la actividad o en el caso de que su presencia pueda frustrar la finalidad de la inspección, debe notificarse el contenido del acta a dicha persona para que aporte los datos requeridos y pueda hacer las manifestaciones pertinentes.

5. Los informes pueden emitirse cuando sean relevantes para el esclarecimiento de los hechos inspeccionados o bien cuando la constatación de la infracción dependa de la documentación entregada por la persona inspeccionada con posterioridad al acta de inspección.

6. Los informes deben estar numerados y recoger, como mínimo, los siguientes datos:

a) Identificación de la persona que lleva a cabo la inspección.

b) Fecha y hora de la inspección.

c) Nombre y apellidos o razón social y datos administrativos de identificación pública de la persona objeto de inspección.

d) Los hechos y datos que el inspector considere relevantes en el ejercicio de sus funciones de inspección y control.

e) La solicitud de adopción de medidas provisionales, cuando corresponda.

f) Firma del inspector.

7. El acta y el informe pueden recoger, en cualquier tipo de soporte, la documentación e información que la persona que lleva a cabo la inspección estime necesaria, que debe incorporarse en anexos debidamente diligenciados.

Artículo 60. *Efectos de las actuaciones de los inspectores.*

1. Las actas o los informes emitidos por los inspectores deben proponer:

a) La iniciación del procedimiento sancionador.

b) El archivo de las diligencias.

c) La inhibición a favor de otro órgano competente.

d) La prosecución de las actuaciones o cualquier otra medida que se considere adecuada.

2. Una vez analizada la propuesta formulada por la persona que ha llevado a cabo la inspección, el órgano competente debe decidir el destino de las actuaciones practicadas.

CAPÍTULO II

Procedimiento sancionador

Artículo 61. *Normativa de aplicación.*

El procedimiento sancionador debe ajustarse a lo establecido en la presente ley, la normativa que la desarrolle, el Decreto 278/1993, de 9 de noviembre, sobre procedimiento sancionador de aplicación a los ámbitos de competencia de la Generalidad, la Ley 26/2010, la Ley del Estado 39/2015, la Ley del Estado 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, y cualquier otra normativa que las sustituya o complemente.

Artículo 62. *Información y actuaciones previas.*

1. Con anterioridad al inicio del procedimiento, el órgano competente para iniciarlo puede abrir un período de información o actuaciones previas con el fin de conocer las circunstancias del caso concreto y la conveniencia o no de iniciar el procedimiento.

2. Las actuaciones previas deben orientarse a determinar, de la forma más precisa posible, los hechos susceptibles de motivar la iniciación del procedimiento, la identificación de la persona o personas que pueden ser responsables y las circunstancias relevantes que concurren.

3. Corresponde al personal competente en materia de comercio que cumple tareas de inspección efectuar las actuaciones previas a que se refiere el capítulo I.

Artículo 63. *Inicio del procedimiento.*

1. El procedimiento sancionador se inicia de oficio, por acuerdo del órgano competente, como consecuencia de una orden superior, a petición razonada de otros órganos o por denuncia.

2. El órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador es el que determina la normativa de organización y de estructura del departamento competente en materia de comercio.

3. En caso de que los hechos puedan ser constitutivos de presuntas infracciones penales, deben ser comunicados a la jurisdicción penal. Si, una vez iniciado el procedimiento, la Administración tiene constancia de la existencia de un proceso penal con identidad de sujeto, hecho y fundamento, el órgano competente para incoar el procedimiento administrativo sancionador acordará su suspensión hasta que se apruebe la correspondiente resolución judicial, y puede adoptar las medidas cautelares que estime necesarias, las cuales deben ser notificadas a los interesados. Si la resolución judicial firme aprecia la existencia de delito o falta, la Administración debe declarar concluso el procedimiento administrativo sancionador; de lo contrario, si la resolución judicial no aprecia la existencia de delito o falta, debe levantarse la suspensión y seguir la tramitación del procedimiento administrativo sancionador.

Artículo 64. *Instrucción.*

1. El órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador debe nombrar al instructor entre el personal funcionario adscrito a la unidad competente en materia de procedimiento de la dirección general competente en materia de comercio, que debe ser necesariamente una persona licenciada en derecho. En el mismo momento puede nombrarse al secretario del expediente.

2. El instructor debe efectuar los actos necesarios de instrucción para la determinación, conocimiento y comprobación de los hechos sobre los que debe pronunciarse la resolución.

3. Las funciones del instructor son las que establecen la Ley 26/2010 y la Ley del Estado 39/2015, o las normas que las sustituyan o complementen.

Artículo 65. *Práctica de las pruebas.*

1. El interesado en el procedimiento puede proponer en la fase de alegaciones al acuerdo de iniciación del procedimiento o, en su caso, en el pliego de cargos las pruebas que crea necesarias para su defensa. Asimismo, la Administración puede ordenar la práctica de las pruebas que considere pertinentes.

2. El instructor solo puede rechazar motivadamente las pruebas propuestas por el interesado cuando las considere manifiestamente improcedentes o innecesarias o cuando entienda que no pueden alterar la resolución final a favor del presunto responsable.

Artículo 66. *Potestad sancionadora.*

La potestad para adoptar las resoluciones sancionadoras corresponde al Gobierno, a los órganos del departamento competente en materia de comercio, de acuerdo con lo que se determine por reglamento, y los órganos correspondientes de los ayuntamientos en el ámbito de sus competencias.

Artículo 67. *Procedimiento sancionador abreviado.*

En el supuesto de infracciones que deban calificarse como leves, puede instruirse un procedimiento sancionador abreviado, si se trata de infracciones flagrantes y los hechos

hayan sido recogidos en el acta correspondiente o en la denuncia de la autoridad competente.

Artículo 68. *Caducidad.*

1. Transcurridos doce meses desde la fecha del acuerdo de iniciación del procedimiento sancionador sin haber notificado la resolución, se produce la caducidad del procedimiento, salvo el procedimiento sancionador abreviado, en el que el plazo de caducidad es de seis meses.

2. La caducidad puede ser declarada de oficio o alegada por los imputados. Si el órgano competente acepta la alegación, se declara concluido el expediente y se decreta el archivo de las actuaciones.

Artículo 69. *Prescripción de las infracciones y las sanciones.*

1. **Las infracciones muy graves prescriben a los cinco años**; las graves, a los dos años, **y las leves a los dieciocho meses.**

> Téngase en cuenta que se declara la inconstitucionalidad y nulidad de los incisos destacados del apartado 1 por Sentencia del TC 117/2022, de 29 de septiembre. Ref. BOE-A-2022-17973

2. Las sanciones muy graves prescriben a los tres años; las graves a los dos años, **y las leves al año.**

> Téngase en cuenta que se declara la inconstitucionalidad y nulidad del inciso destacado del apartado 2 por Sentencia del TC 117/2022, de 29 de septiembre. Ref. BOE-A-2022-17973

3. Los plazos de prescripción deben computarse de acuerdo con la legislación general aplicable a las infracciones y las sanciones.

Artículo 70. *Medidas provisionales.*

1. El órgano competente para resolver puede adoptar, por acuerdo motivado, las medidas de carácter provisional que considere necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que pueda adoptarse, de acuerdo con lo establecido en la Ley del Estado 39/2015 y la Ley 26/2010, o las normas que las sustituyan o complementen.

2. En la adopción de las medidas provisionales debe tenerse en cuenta:

a) La existencia de elementos de juicio suficientes que justifiquen la adopción.

b) La proporcionalidad e idoneidad de las medidas en atención a los hechos y circunstancias determinantes de la incoación y resolución del expediente sancionador.

c) La adopción de las medidas menos perjudiciales posibles para los afectados.

d) La imposibilidad de adoptar medidas que puedan causar perjuicios de difícil o imposible reparación o que impliquen la violación de derechos amparados por las leyes.

3. Durante la tramitación del procedimiento, las medidas provisionales, de oficio o a instancia de parte, pueden ser levantadas o modificadas por acuerdo motivado del órgano competente, en virtud de circunstancias sobrevenidas o que no se hayan podido tener en cuenta en el momento de la adopción. En cualquier caso, las medidas provisionales se extinguen cuando la resolución administrativa que pone fin al procedimiento produce sus efectos.

4. Antes de la iniciación del procedimiento, el órgano competente para iniciar o instruir el procedimiento, de oficio o a instancia de parte, en casos de urgencia inaplazables y para la protección provisional de los intereses implicados, puede adoptar de forma motivada las medidas provisionales que resulten necesarias y proporcionadas, de acuerdo con el apartado 2.

5. Las medidas provisionales adoptadas antes del inicio del procedimiento deben ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que debe aprobarse dentro de los quince días siguientes a su adopción, pudiendo ser objeto del recurso que proceda. En cualquier caso, las medidas provisionales quedan sin efecto si no se inicia el procedimiento en el plazo de quince días o si el acuerdo de iniciación no se pronuncia expresamente.

TÍTULO X

Infracciones y sanciones

CAPÍTULO I

Infracciones

Artículo 71. *Tipo de infracción.*

Las infracciones por incumplimiento de lo establecido por la presente ley se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 72. *Infracciones leves.*

1. Con relación al ejercicio de la actividad comercial y la prestación de servicios, son infracciones leves:

a) Incumplir las condiciones para el acceso a la actividad comercial y a la prestación de servicios que establece el artículo 7.

b) Incumplir las condiciones y los requisitos establecidos en el artículo 8 para el ejercicio de cualquier actividad comercial o de prestación de servicios en el ámbito territorial de Cataluña, sin perjuicio de otros tipos de infracciones que establezca la normativa sectorial específica.

Téngase en cuenta que se declara que el apartado 1.b) no es inconstitucionalidad interpretado en los términos del fundamento jurídico 6, por Sentencia del TC 117/2022, de 29 de septiembre. Ref. BOE-A-2022-17973

c) Ejercer la actividad comercial minorista simultáneamente con otras actividades, incumpliendo lo establecido en el artículo 10.

2. Es infracción leve no efectuar las comunicaciones que establece esta ley, así como no realizar las declaraciones responsables preceptivas.

3. Con relación a la estructura y las condiciones internas de los establecimientos comerciales, es infracción leve incumplir lo establecido en la presente ley y el resto de normativa catalana, estatal y local respecto a los productos que se comercializan o la naturaleza de los servicios que se prestan.

4. Con relación a la venta no sedentaria, son infracciones leves:

a) El ejercicio de la venta no sedentaria incumpliendo lo que establece la presente ley, los reglamentos que la desarrollan y las ordenanzas municipales que la regulan. También son responsables de la infracción las personas que participan en la misma, la que contribuyen a cometerla o que facilitan su comisión, así como las personas que adquieren los bienes o servicios ofrecidos.

b) El ejercicio de la venta no sedentaria fuera de las fechas, los horarios, del perímetro o el itinerario autorizados, así como la que incumpla las dimensiones o condiciones de acceso establecidas por la correspondiente ordenanza municipal.

c) El ejercicio de la venta no sedentaria sin tener visible la autorización del correspondiente ayuntamiento, que debe exhibir de forma permanente en el puesto de venta o en el vehículo tienda.

d) El ejercicio de la venta no sedentaria en espacios de titularidad privada incumpliendo lo establecido en la presente ley para los establecimientos comerciales en general.

5. Con relación a la venta a distancia, es infracción leve incumplir los requisitos establecidos en la presente ley y el resto de la normativa catalana, así como la normativa comunitaria, estatal y local aplicable.

6. Con relación a los locales destinados esencialmente a la venta automática, es infracción leve incumplir la normativa aplicable.

7. Con relación a la venta en subasta pública, son infracciones leves:

a) Incumplir las condiciones o requisitos para el ejercicio de la venta en subasta pública establecidos en el artículo 18.

b) Llevar a cabo la venta en subasta pública empresas que no se dedican exclusivamente a esta actividad.

8. Con relación a las actividades de promoción con finalidad extintiva, es infracción leve incumplir las condiciones generales establecidas en el artículo 19.

9. Con relación a la venta en rebajas, es infracción leve su realización incumpliendo lo establecido en el artículo 20.

10. Con relación a las ventas en liquidación, es infracción leve su realización incumpliendo lo establecido en el artículo 21.

11. Con relación a las ventas de saldos, es infracción leve incumplir lo establecido en el artículo 22.

12. Con relación a los establecimientos especializados en la venta de excedentes, es infracción leve incumplir las condiciones establecidas en el artículo 23 para el ejercicio de esta venta.

13. Con relación a las condiciones generales de las actividades de promoción con finalidad incentivadora, son infracciones leves:

a) Incumplir las condiciones establecidas por el artículo 24.

b) Con relación a las ventas y la prestación de servicios con obsequio, su realización incumpliendo lo dispuesto en el artículo 25.

c) Con relación a las ofertas conjuntas, su realización incumpliendo lo establecido en el artículo 26.2.

14. Con relación a las actividades prohibidas, son infracciones leves:

a) El ejercicio de la actividad comercial o la prestación de servicios en espacios de titularidad pública o privada sin las condiciones legalmente establecidas para su ejercicio.

b) El ofrecimiento o la venta, por parte de las entidades a que se refiere el artículo 27.2, de productos o servicios al público en general o incumpliendo las condiciones establecidas por este artículo.

c) La imposición a los comerciantes, por parte de los proveedores o distribuidores, de tratos discriminatorios respecto a otros, así como la negativa injustificada a suministrarles sus productos o servicios.

d) Incumplir lo establecido en el artículo 28 con respecto a la prohibición del ofrecimiento o la venta a domicilio de productos o servicios.

e) Incumplir lo establecido en el artículo 29 con respecto a la prohibición de la venta en cadena o en pirámide.

f) Incumplir la prohibición de determinadas prácticas comerciales a que se refiere el artículo 30.

15. Con relación a la obligación de vender y a la rotura de stocks, es infracción leve incumplir lo establecido en los artículos 31 y 32.

16. Con relación a los horarios comerciales, son infracciones leves:

a) Abrir el establecimiento comercial en horario no autorizado.

b) Incumplir el tiempo máximo de apertura establecido para el establecimiento comercial.

c) Abrir el establecimiento comercial en domingo o día festivo no autorizado.

d) No tener expuesto el horario de apertura del establecimiento comercial de forma visible al público, incluso con el establecimiento cerrado.

16 bis. En relación a los acontecimientos artesanos a los que se refiere el artículo 50, es infracción leve realizar actividades bajo la denominación de artesanas sin incluir productos elaborados por personas o empresas con la acreditación del carné de artesano o empresa artesana y con el distintivo de productos de artesanía.

17. Son infracciones leves las demás infracciones que no proceda calificar de graves.

Artículo 73. *Infracciones graves.*

1. Con relación a la venta en pública subasta, son infracciones graves:

a) No hacer constar en los anuncios y licitaciones que el artículo objeto de venta en subasta es una imitación o un artículo aparentemente valioso.

b) No hacer constar en los anuncios y licitaciones que el artículo objeto de una venta en subasta que se acompaña con el nombre, las iniciales o la firma del autor no es su original.

c) No cerciorarse, la empresa subastadora, previamente al inicio de la subasta, de la procedencia legítima de todos los objetos que se incluyen.

2. **(Derogado)**

3. Con relación a la venta en rebajas, son infracciones graves:

a) Llevar a cabo la venta en rebajas incumpliendo lo establecido en el artículo 20 cuando la empresa infractora haga publicidad en cualquier medio de comunicación, como mínimo, de alcance territorial de Cataluña.

b) Llevar a cabo la venta en rebajas de productos defectuosos, deteriorados, desparejados, que presenten cualquier carencia con relación al mismo producto original puesto a la venta o que se consideren manifiestamente obsoletos.

c) Llevar a cabo la venta en rebajas de unidades de un producto adquiridas expresamente con esta finalidad.

4. Con relación a la venta a pérdida, es infracción grave ofrecer productos o hacer ventas al público con pérdida.

5. Con relación a la venta no sedentaria, llevar a cabo este tipo de venta sin tener la autorización del correspondiente ayuntamiento.

6. Con relación al pago a proveedores, son infracciones graves:

a) Incumplir los plazos de pago a los que se refiere el artículo 35.1 de acuerdo con la legislación vigente en materia de morosidad en las operaciones comerciales.

b) Incumplir los comerciantes la obligación de documentar, en el momento de efectuar la entrega de la mercancía, la operación de entrega y recepción, con indicación expresa de la fecha en que se lleva a cabo, así como no conservar el documento acreditativo durante el período de un año.

7. Con relación a las infracciones a que se refiere el artículo 72.16 en materia de horarios comerciales, es infracción grave hacer publicidad de una apertura no autorizada en uno o más medios de comunicación de, como mínimo, alcance supramunicipal.

8. En relación con las infracciones del artículo 72.16 en materia de horarios comerciales, es infracción grave que la empresa infractora supere, dentro del área de influencia del establecimiento en cuestión, la cuota del 10% en un sector determinado de la actividad comercial.

9. Con relación a las acciones de inspección, información o investigación, son infracciones graves:

a) Negarse o resistirse a suministrar datos o facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes en cumplimiento de las funciones de inspección, información o investigación en las materias objeto de esta ley.

b) Suministrar información falsa, inexacta o parcial a las autoridades competentes o sus agentes en cumplimiento de las funciones de inspección, información o investigación en las materias objeto de esta ley.

c) Llevar a cabo acciones como la coacción, la resistencia, la represalia o cualquier otra forma de presión o tentativa contra los agentes facultados para el ejercicio de las actividades de inspección, información o investigación en las materias objeto de esta ley.

d) Limitar o imposibilitar a las autoridades competentes o sus agentes el acceso a los establecimientos comerciales o a los locales de las empresas objeto de las actividades de inspección, información o investigación en las materias objeto de esta ley.

10. Manipular, trasladar o hacer desaparecer las muestras depositadas o las mercancías intervenidas por los funcionarios competentes como medida cautelar.

11. No disponer de las correspondientes autorizaciones o licencias que establece esta ley.

12. Consignar datos falsos en las declaraciones responsables preceptivas o en cualquier otra documentación dirigida a la Administración a que se refiere esta ley.

13. Reincidir en la comisión de infracciones calificadas como leves en un período de dos años.

14. Cometer infracciones que no proceda calificar de muy graves.

Artículo 74. *Infracciones muy graves.*

Son infracciones muy graves:

a) Reincidir en la comisión de infracciones calificadas como graves en un período de cinco años, siempre y cuando no se produzcan como consecuencia de reincidencia en infracciones leves.

b) Cometer infracciones que puedan dar lugar a perjuicios que, por su importancia, puedan producir alteraciones graves de la actividad comercial.

c) Cometer una infracción que reporte un beneficio ilícito que supere el importe máximo de las infracciones calificadas como graves.

d) Superar, en materia de horarios comerciales, de acuerdo con el artículo 72.16, dentro del área de influencia del establecimiento, la cuota del 20 % en un sector determinado de la actividad.

CAPÍTULO II

Sanciones

Artículo 75. *Clases de sanciones.*

Los titulares de los órganos del departamento competente en materia de comercio pueden imponer las siguientes sanciones:

a) Multa.
b) Cierre temporal del establecimiento infractor.
c) Publicidad de las sanciones.

Artículo 76. *Cuantía de las sanciones.*

Las infracciones tipificadas en la presente ley se sancionan con las siguientes multas:

a) Por las infracciones leves, una multa de hasta 20.000 euros.
b) Por las infracciones graves: una multa de entre 20.001 y 100.000 euros.
c) Por las infracciones muy graves: una multa de entre 100.001 y 500.000 euros.

Artículo 77. *Graduación de las sanciones.*

1. La cuantía de las sanciones se fija teniendo en cuenta los siguientes criterios, que pueden convertirse en hechos atenuantes o agravantes:

a) La categoría del establecimiento en función de la superficie de venta.
b) El volumen de ventas.
c) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.
d) El nivel de intencionalidad en la comisión de la infracción.
e) El período durante el que se ha cometido la infracción.
f) La situación de predominio del infractor en el mercado, aunque no se trate de la primera empresa del sector en el mercado.

g) La reincidencia en la comisión de infracciones de la misma naturaleza.
h) El reconocimiento inmediato de la culpabilidad y la manifestación de la voluntad de enmienda de la infracción cometida.
i) La comisión de una infracción incumpliendo una resolución de advertencia.
j) La pertenencia a una gran empresa o grupo de empresas.

2. El órgano sancionador puede aplicar una sanción inferior a la que correspondería por el tipo de infracción si:

a) Aprecia una evidente disminución de la culpabilidad del imputado o de la antijuridicidad del hecho infractor como consecuencia de la concurrencia significativa de al menos dos de los criterios del apartado 1.
b) La entidad infractora ha subsanado inmediatamente los hechos constitutivos de la infracción cometida.

3. Excepcionalmente, el órgano sancionador, a propuesta del instructor y dada la naturaleza de los hechos y la concurrencia de al menos tres de los criterios atenuantes a que se refiere el apartado 1, puede acordar no imponer una sanción y, en su lugar, hacer una advertencia al sujeto responsable.
4. En ningún caso puede ser objeto de una advertencia la empresa que ya haya sido sancionada previamente por la comisión de la misma infracción, a menos que haya transcurrido un plazo de dos años desde que la resolución es firme.

Artículo 78. *Cierre temporal del establecimiento.*

1. En el caso de infracciones muy graves, en las que concurran circunstancias agravantes muy significativas, el órgano competente para la imposición de sanciones muy graves en materia de comercio puede acordar imponer la sanción de cierre temporal del establecimiento por un plazo máximo de un año.
2. La sanción de cierre temporal debe comunicarse al ayuntamiento del término municipal donde se encuentra ubicado el establecimiento.

Artículo 79. *Reincidencia.*

Se entiende que existe reincidencia si el infractor ha sido sancionado en el año inmediatamente anterior por la comisión de una infracción de la misma naturaleza, siempre que se haya declarado así por resolución firme en vía administrativa.

Artículo 80. *Cancelación de antecedentes.*

1. Se consideran cancelados los antecedentes infractores cuando han transcurrido:

a) Dos años, en el caso de las infracciones leves.
b) Tres años, en el caso de las infracciones graves.
c) Cinco años, en el caso de las infracciones muy graves.

2. Los plazos establecidos por el apartado 1 empiezan a contar al día siguiente del día en el que la resolución sancionadora deviene firme en vía administrativa.

Artículo 81. *Publicidad de las sanciones.*

1. En el caso de sanciones graves o muy graves, las resoluciones sancionadoras pueden acordar, como sanción accesoria, por razones de ejemplaridad, la publicación de las sanciones impuestas de conformidad con esta ley, publicación que debe efectuarse una vez la resolución sancionadora sea firme.
2. La publicidad de la sanción debe efectuarse, como mínimo, en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya y en dos medios de comunicación de alcance territorial de Cataluña, indicando el nombre de la persona responsable o razón social, la infracción cometida y la sanción impuesta. El coste de la publicación va a cargo de la persona o empresa sancionada.

Artículo 82. *Efectos de las sanciones.*

1. La imposición de sanciones graves o muy graves puede conllevar la limitación para contratar con la Administración de la Generalidad, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación sobre contratación del sector público.

2. La normativa reguladora de las subvenciones y ayudas públicas puede tener en cuenta en sus bases reguladoras las resoluciones sancionadoras firmes que hayan impuesto sanciones graves o muy graves en el ámbito del comercio, de los servicios y de las ferias.

Artículo 83. *Multa coercitiva.*

1. La multa coercitiva, como medio de ejecución forzosa, es un instrumento independiente de las sanciones impuestas y compatible con estas.

2. Las multas coercitivas se imponen si el requerimiento previo de cumplimiento de la sanción impuesta en el plazo previsto es desatendido. El órgano competente remite un escrito requiriendo a la persona sancionada para que, en el plazo indicado en el mismo escrito, que no puede superar los treinta días naturales, cumpla la sanción impuesta, advirtiéndole de las consecuencias del incumplimiento, especialmente de la cuantía de la multa que se impondría, que no puede superar los 10.000 euros.

3. Pueden emitirse tantos requerimientos e imponer tantas multas coercitivas como sean necesarias hasta que se cumpla el pago de la sanción o el requerimiento impuesto.

Artículo 84. *Cierre del establecimiento.*

1. Las infracciones por la realización de una actividad comercial o la prestación de servicios en espacios de titularidad pública o privada sin que el marco normativo aplicable permita el ejercicio se sancionan con el cierre del establecimiento.

2. La resolución sancionadora de acuerdo de cierre es adoptada por el consejero competente en materia de comercio, a propuesta del órgano competente para imponer la sanción, salvo que ya corresponda a dicho consejero la imposición de la sanción.

Artículo 85. *Competencia sancionadora de las corporaciones locales.*

1. Las corporaciones locales, en el ámbito de las competencias propias, según la legislación de régimen local, pueden imponer sanciones por la comisión de las infracciones leves tipificadas por el artículo 72:

a) Apartado 1, letras a y b, con relación al ejercicio de la actividad comercial y la prestación de servicios.

b) Apartado 3, con relación a la estructura y las condiciones internas de los establecimientos comerciales.

c) Apartado 4, en materia de venta no sedentaria, que es aplicable si no existe ordenanza municipal que establezca un régimen sancionador propio en esta materia, y sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 3.

d) Apartado 7, con relación a la venta en subasta pública.

e) Apartado 14, con relación a las actividades prohibidas.

f) Apartado 16, letra a, en caso de incumplimiento de los acuerdos establecidos por el artículo 37.3 y que puedan adoptar los ayuntamientos.

g) Apartado 17, en relación con los acontecimientos artesanos.

2. Las corporaciones locales, en el ámbito de sus propias competencias, según la legislación de régimen local, pueden imponer sanciones por las infracciones graves tipificadas por el artículo 73, apartados 5, 9 y 11, si no existe una ordenanza municipal que establezca un régimen sancionador propio de estas materias.

3. El ejercicio de la competencia sancionadora a que se refieren los apartados 1 y 2 conlleva la facultad de inspección y comprobación y la facultad para incoar, instruir y resolver los expedientes sancionadores.

4. La competencia sancionadora de las corporaciones locales puede ser ejercida subsidiariamente por el departamento competente en materia de comercio.

Disposición adicional primera. *Horarios comerciales.*

1. El departamento competente en materia de comercio, previa audiencia del consejo asesor de la Generalidad de Cataluña en materia de comercio, debe establecer, mediante orden, el calendario de los domingos y festivos en que pueden abrir los establecimientos comerciales, que debe ser publicada en el «Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya» antes del 31 de julio del año anterior al que haga referencia el calendario.

2. La orden del departamento competente en materia de comercio por la que se establece el calendario de los domingos y festivos con apertura comercial autorizada debe otorgar a los ayuntamientos la posibilidad de sustitución de dos fechas de este calendario.

3. La orden del departamento competente en materia de comercio por la que se establece el calendario de los domingos y festivos con apertura comercial autorizada debe otorgar a los ayuntamientos la facultad de añadir las dos fechas que determina la letra c del artículo 36.2 y debe establecer estas fechas para los casos en que el ayuntamiento correspondiente no las fije.

4. El departamento competente en materia de comercio debe establecer la apertura en un día festivo si se produce la coincidencia de dos o más días festivos de carácter general consecutivos, salvo cuando concurra alguna de las fechas a las que se refiere la letra d del artículo 36.2.

5. La orden del departamento competente en materia de comercio por la que se establece el calendario de festivos con apertura comercial autorizada debe determinar la aplicación de este principio en relación con las facultades de los ayuntamientos en virtud de los apartados 2 y 3.

Disposición adicional segunda. *Afectación de las sanciones.*

El Gobierno debe destinar íntegramente el importe de las sanciones económicas obtenido por infracciones de esta ley y del Decreto ley 1/2009, de 22 de diciembre, de ordenación de los equipamientos comerciales, a financiar los programas de fomento y promoción de la actividad comercial.

Disposición adicional tercera. *Fomento del modelo de economía circular en la actividad comercial.*

1. El Gobierno debe promover, junto con las asociaciones de comerciantes más representativas, la implantación de un modelo circular de actividad comercial que sirva para vertebrar a los pueblos, barrios y ciudades y contribuya al nuevo modelo de economía sostenible en los términos expresados por las instituciones correspondientes de la Unión Europea, y acordar con estas asociaciones las acciones de colaboración que se consideren pertinentes para la implantación efectiva de este modelo.

2. Las administraciones públicas concernidas deben cooperar para promover la elaboración de las disposiciones normativas necesarias para implantar el modelo de economía circular con relación a la actividad comercial, de acuerdo con el principio de colaboración y cooperación administrativas y con el pleno respeto al ámbito de sus competencias.

3. El Gobierno debe promover la puesta en funcionamiento de medidas temporales y pruebas piloto a efectos de evaluar la implantación definitiva de modelos de economía circular en la actividad comercial.

4. Los comercios y actividades comerciales que establezcan modelos de economía circular en su actividad deben adoptar las medidas necesarias para garantizar el retorno del producto para su reutilización o el retorno de los materiales para realizar su tratamiento, y ponerlos, en su caso, a disposición de los gestores autorizados de residuos. En este sentido, están obligados a:

a) Comunicar el circuito de retorno de los residuos a la Administración pública competente, antes de iniciar la práctica de la actividad comercial, de poner en funcionamiento las instalaciones o de iniciar la prestación de servicios.

b) Hacer público y poner en conocimiento de los consumidores, de forma inequívoca, veraz, suficiente y comprensible, el circuito de retorno para la valorización de los residuos.

c) Devolver, en su caso, los depósitos o garantías que hayan cobrado para la valorización de los residuos.

Disposición adicional cuarta. *Impacto de la venta de productos y prestación de servicios por Internet o a distancia.*

Debe constituirse un órgano de estudio y de seguimiento integrado por representantes del departamento competente en materia de comercio, los ayuntamientos, las entidades representativas del sector y las cámaras de comercio para estudiar los efectos de la venta de productos y prestación de servicios por Internet o a distancia en el territorio.

Disposición adicional quinta. *Lucha contra el desperdicio de alimentos y aprovechamiento de los excedentes alimentarios.*

1. El Gobierno, de acuerdo con el principio de colaboración y de cooperación administrativas y con pleno respeto al ámbito de sus competencias, debe establecer acuerdos con los ayuntamientos para elaborar programas de fomento del aprovechamiento de los excedentes alimentarios y acciones de control contra el desperdicio de alimentos.

2. Los programas a que se refiere el apartado 1 deben establecer los mecanismos para facilitar que productores, distribuidores, comerciantes, artesanos y restauradores realicen iniciativas para reducir residuos, especialmente orgánicos, impulsen la responsabilidad ambiental y social para reducir el desperdicio alimentario, e informen a los consumidores sobre hábitos de consumo.

3. Los programas a que se refiere el apartado 1 deben establecer los mecanismos para facilitar que productores, distribuidores, comerciantes, artesanos y restauradores establezcan convenios con entidades sociales para garantizar el aprovechamiento de los excedentes alimentarios por transferencia gratuita destinados al consumo humano mediante la acción social.

Disposición transitoria primera. *Excepciones en horarios comerciales de los municipios turísticos.*

(Anulada).

Disposición transitoria segunda. *Adecuación a la ley de los establecimientos con zonas de degustación.*

Los establecimientos comerciales que tengan zona de degustación en el momento de la entrada en vigor de esta ley pueden mantenerla si cumplen los requisitos establecidos por el artículo 11, y, en caso de que no los cumplan, disponen de un período transitorio de un año para su adecuación.

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas las siguientes normas:

a) El Decreto legislativo 1/1993, de 9 de marzo, sobre comercio interior, por el que se aprueba la refundición en un texto único de los preceptos de la Ley 1/1983, de 18 de febrero, y la Ley 23/1991, de 29 de noviembre.

b) La Ley 1/1983, de 18 de febrero, de regulación administrativa de determinadas estructuras comerciales y ventas especiales.

c) La Ley 23/1991, de 29 de noviembre, de comercio interior.

d) La Ley 1/1990, de 8 de enero, de disciplina de mercado y de defensa de los consumidores y usuarios.

e) La Ley 8/1994, de 25 de mayo, de actividades feriales.

f) Los artículos 53 y 55 de la Ley 21/2001, de 28 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas.

g) La Ley 8/2004, de 23 de diciembre, de horarios comerciales.

h) El artículo 5 de la Ley 15/2005, de 27 de diciembre, de reforma parcial de varios preceptos legales en materias de agricultura, ganadería y pesca, de comercio, de salud y de trabajo.

i) La Ley 17/2005, de 27 de diciembre, de modificación de la Ley 8/2004, de 23 de diciembre, de horarios comerciales.

j) El artículo 23 de la Ley 17/2007, de 21 de diciembre, de medidas fiscales y financieras.

k) Los artículos 28, 29, 30, 32 a 46 y 48 a 53 del Decreto legislativo 3/2010, de 5 de octubre, para la adecuación de normas con rango de ley a la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

l) Los artículos 71, 72, 106, 107 y 108 y la disposición transitoria primera de la Ley 9/2011, de 29 de diciembre, de promoción de la actividad económica.

m) La disposición adicional decimotercera y las disposiciones transitorias segunda y tercera de la Ley 7/2011, de 27 de julio, de medidas fiscales y financieras.

n) El artículo 46 de la Ley 10/2011, de 29 de diciembre, de simplificación y mejora de la regulación normativa.

o) La Ley 3/2014, de 19 de febrero, de horarios comerciales y de medidas para determinadas actividades de promoción.

p) El Decreto 154/1985, de 6 de junio, por el que se regulan los horarios comerciales en Cataluña.

q) El Decreto 41/1994, de 22 de febrero, de horarios comerciales.

r) El Decreto 118/1995, de 3 de abril, sobre la venta de productos culturales el día de Sant Jordi.

s) El Decreto 147/1995, de 3 de abril, de modificación del Decreto 174/1990, de 3 de julio, por el que se regula la capacidad sancionadora previsto en la Ley 1/1990, de 8 de enero, de disciplina del mercado y de defensa de los consumidores y de los usuarios.

t) Cualquier otra disposición de rango igual o inferior que contradiga las disposiciones de la presente ley.

Disposición final primera. *Modificación del Decreto ley 1/2009.*

1. Se añade un nuevo apartado, el 2, al artículo 6 del Decreto ley 1/2009, de 22 de diciembre, de ordenación de los equipamientos comerciales, con el siguiente texto:

> «2. Los mercados municipales se clasifican de acuerdo con las categorías que establece la letra a del apartado 1, en función de la superficie de venta de la que dispone el mayor local comercial que forma parte del mercado municipal.»

2. El antiguo apartado 2 del artículo 6 del Decreto ley 1/2009, de 22 de diciembre, de ordenación de los equipamientos comerciales, pasa a ser el apartado 3:

> «3. Por reglamento pueden establecerse otras clasificaciones de los establecimientos comerciales a efectos estadísticos.»

3. Se modifica el apartado 36 del Decreto ley 1/2009, de 22 de diciembre, de ordenación de los equipamientos comerciales, que queda redactado del siguiente modo:

> «El procedimiento administrativo para sancionar las infracciones tipificadas por este decreto ley es el establecido por la Ley de comercio, servicios y ferias, de acuerdo con los principios que en materia sancionadora establecen la Ley del Estado 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y la Ley del Estado 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.»

Disposición final segunda. *Régimen especial del municipio de Barcelona.*

1. La presente ley y las disposiciones que la desarrollan son aplicables en el municipio de Barcelona, sin perjuicio del carácter prevalente de su Carta municipal, aprobada por la Ley 22/1998, de 30 de diciembre, y de la normativa que configura el régimen especial de esta ciudad.

2. A efectos de lo establecido en el artículo 36.6, se entiende que las cuatro modificaciones en el horario comercial general, que, como máximo, se pueden autorizar, se aplican por distritos en el caso del municipio de Barcelona, sin perjuicio de aplicar el cómputo general establecido por el artículo 36.6 si se trata de modificaciones al horario comercial

general que afectan a todo el municipio o un sector de la actividad comercial en el conjunto del municipio.

3. Con relación a los establecimientos situados en la ciudad de Barcelona, no son de aplicación los criterios relativos a las zonas de degustación, a que se refiere el artículo 11.2 y 4, los cuales deben regularse mediante ordenanza municipal, de conformidad con lo establecido en la Carta municipal de Barcelona.

4. En el Ayuntamiento de Barcelona, en el ámbito de las competencias propias, y sin perjuicio de cualquier otra competencia que se le otorgue en aplicación de su régimen especial, le corresponde:

a) Solicitar al departamento competente en materia de comercio la modificación de la franja horaria establecida por la letra a del apartado 2 del artículo 36, para los establecimientos de un sector de actividad comercial concreto con motivo de un evento promocional o de impacto especial en el sector.

b) Acordar, por razones de orden público, la obligatoriedad de cierre en horario nocturno de los establecimientos destinados esencialmente a la venta o la prestación de servicios mediante máquinas automáticas a que se refieren los apartados 2 y 3 del artículo 17, con la correspondiente comunicación al departamento competente en materia de comercio.

c) Adoptar medidas de fomento de la competitividad del comercio urbano.

5. El Ayuntamiento de Barcelona, en el ámbito de las competencias propias, ejerce, además de las competencias sancionadoras establecidas por el artículo 85, también las derivadas de la comisión de las siguientes infracciones:

a) Infracciones leves:

1.ª No efectuar las comunicaciones que establece la presente ley, así como no realizar las declaraciones responsables preceptivas a que se refiere el artículo 72.2.

2.ª Incumplir la normativa aplicable a que se refiere el artículo 72.6 los locales destinados esencialmente a la venta automática.

3.ª Ejercer una actividad comercial o la prestación de servicios en espacios de titularidad pública o privada sin las condiciones legalmente establecidas para su ejercicio a que se refiere el artículo 72.14.a.

4.ª Incumplir las obligaciones en materia de horarios comerciales a que se refiere el artículo 72.16.

5.ª Incumplir las obligaciones a que se refiere el artículo 72.17, si no procede calificarlas como graves, respecto a las infracciones del artículo 73, apartados 9, 10, y 11, con relación a las obligaciones derivadas de cualquier título habilitante de competencia municipal, y apartado 12.

b) Infracciones graves:

1.ª Negarse o resistirse a suministrar los datos a que se refiere el artículo 73.9.a.

2.ª Suministrar información falsa con respecto a lo establecido en el artículo 73.9.b.

3.ª Coaccionar, resistirse o tomar represalias con relación a lo establecido en el artículo 73.9.c.

4.ª Limitar o imposibilitar el acceso de las autoridades competentes o sus agentes a los establecimientos comerciales o a los locales de las empresas objeto de las actividades de inspección, información o investigación en las materias objeto de la presente ley, a que se refiere el artículo 73.9.d.

5.ª Manipular, trasladar o hacer desaparecer las muestras depositadas o las mercancías intervenidas por los funcionarios competentes en la materia, como medida cautelar, a que se refiere el artículo 73.10.

6.ª No disponer de las correspondientes autorizaciones o licencias, a que se refiere el artículo 73.11.

7.ª Consignar datos falsos en las declaraciones responsables preceptivas o en cualquier otra documentación dirigida a la Administración, a que se refiere el artículo 73.12.

8.ª Reincidir en la comisión de infracciones leves respecto a las infracciones tipificadas por la letra a.

c) Infracciones muy graves: reincidir en la comisión de infracciones graves respecto a las infracciones tipificadas por la letra b.

6. La atribución al Ayuntamiento de Barcelona de las competencias sancionadoras a que se refiere el apartado 5 supone también la competencia para adoptar las medidas de cierre temporal, publicidad de las sanciones y cierre definitivo, en los términos establecidos en los artículos 78, 81 y 84. El ejercicio de estas competencias supone las facultades del Ayuntamiento de Barcelona de inspeccionar y comprobar, así como incoar, instruir y resolver los correspondientes expedientes sancionadores. Subsidiariamente las competencias sancionadoras pueden ser ejercidas por el departamento competente en materia de comercio.

Disposición final tercera. *Proyecto de ley de las áreas de promoción económica urbana.*

(Derogada)

Disposición final cuarta. *Programa de fomento de la contratación para la conciliación horaria.*

El Gobierno debe elaborar, mediante decreto, un programa de medidas de fomento de la contratación con el fin de incentivar medidas que garanticen una mejor conciliación horaria en el sector del comercio, dirigido a las microempresas, a las pequeñas y medianas empresas y a los autónomos.

Disposición final quinta. *Competencias.*

La presente ley se promulga de acuerdo con las competencias exclusivas en materia de comercio interior, ferias y artesanía que establecen los artículos 121 y 139.3 del Estatuto de autonomía de Cataluña.

Disposición final sexta. *Desarrollo.*

1. Se autoriza al Gobierno para que dicte las disposiciones necesarias para la aplicación de la presente Ley.

2. Se autoriza al consejero del departamento competente en materia de comercio para que específicamente apruebe las disposiciones necesarias para desarrollar y aplicar lo establecido en los artículos 8.4, 36.2.c, 37.1.o y 46.2 y 3.

3. El Gobierno, en el marco del desarrollo reglamentario de la Ley, debe aprobar una normativa específica para las plataformas de venta por Internet que forman parte de la llamada economía colaborativa y que conjugan la venta esporádica por parte de particulares con la venta profesionalizada, y una normativa específica para las plataformas de venta por Internet que incluyen el formato de subasta y que combinan la actividad esporádica por parte de particulares con la participación de establecimientos comerciales y profesionales del sector.

Disposición final séptima. *Entrada en vigor.*

La presente ley entra en vigor al día siguiente de su publicación en el «Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya».

§ 101

Decreto-ley 1/2009, de 22 de diciembre, de ordenación de los equipamientos comerciales. [Inclusión parcial]

Comunidad Autónoma de Cataluña
«DOGC» núm. 5534, de 28 de diciembre de 2009
«BOE» núm. 15, de 18 de enero de 2010
Última modificación: 26 de febrero de 2025
Referencia: BOE-A-2010-738

EL PRESIDENTE DE LA GENERALIDAD DE CATALUÑA

Sea notorio a todos los ciudadanos que el Gobierno ha aprobado y yo, en nombre del Rey y de acuerdo con lo que establece el artículo 67.6.a) del Estatuto de Autonomía de Cataluña, promulgo el siguiente Decreto-ley 1/2009, de 22 de diciembre, de Ordenación de los Equipamientos Comerciales.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

La actividad comercial ha sido un factor determinante en la configuración y crecimiento de las ciudades europeas, especialmente en nuestro ámbito mediterráneo. Los lugares donde tradicionalmente se ha implantado el comercio han configurado los centros históricos de nuestros pueblos, ciudades y barrios y han tenido y siguen teniendo una incidencia innegable y determinante en la ordenación física del territorio.

La implantación del comercio ha sido sometida a criterios racionales de ordenación basados en parámetros que tienen como objetivo la protección de determinadas necesidades dotacionales básicas, fundamentadas en el interés general. La consecuencia ha sido que las ciudades y pueblos se han convertido en núcleos más compactos, más autosuficientes y socialmente más cohesionados, en los que el comercio ha ejercido una innegable función aglutinadora. Unas ciudades compactas que contribuyen a reducir la movilidad y evitar desplazamientos innecesarios. Unas ciudades equilibradas en las que el uso residencial se combina de una manera armónica, entre otras, con las actividades comerciales y de servicios. Unas ciudades socialmente cohesionadas que garantizan que los ciudadanos y ciudadanas, independientemente que tengan, o no, posibilidades de desplazarse, puedan satisfacer sus necesidades a partir de servicios públicos accesibles.

En este sentido, para poder disfrutar de unas poblaciones mejores para todo el mundo hay que promover una gestión urbana sostenible en la que el suelo tiene que ser tratado como un recurso limitado que se ha de utilizar de la manera más eficiente posible, delimitando la localización de los grandes proyectos comerciales de manera estratégica, con el fin de asegurar la accesibilidad mediante los transportes públicos disponibles. De la misma

manera, la adopción de criterios de gestión urbana sostenible es necesaria con el fin de obtener el mejor partido posible de los beneficios de la proximidad y de la aplicación de estrategias adelantadas de ahorro de recursos, con la finalidad de evitar el incremento de los efectos nocivos sobre el medio ambiente que comportan determinadas implantaciones comerciales periféricas. Éste precisamente es el sentido de los planteamientos formulados por los representantes de los distintos Estados de la Unión en la reunión de Potsdam con respecto a la Estrategia Territorial Europea por un desarrollo equilibrado y sostenible, en los que ya se reconocía la necesidad de control sobre la expansión territorial urbana para poder garantizar el crecimiento sostenible de las ciudades. Por este motivo es necesario adoptar el concepto de compacidad como uno de los principales criterios que han de presidir el desarrollo urbanístico con el fin de poder alcanzar los objetivos de preservación medioambiental fijados.

La experiencia acumulada a partir de la ordenación de los equipamientos comerciales en Cataluña y más concretamente a partir de la Ley 18/2005 de equipamientos comerciales, permite afirmar que la normativa ha contribuido a configurar este modelo territorial y a potenciar los núcleos urbanos respecto de las periferias, en consonancia con los principios fundamentales del desarrollo urbanístico del país.

En definitiva, se ha reforzado el papel de las ciudades en el territorio, se ha contribuido a potenciar la actividad en los núcleos urbanos, evitando, a su vez, problemas de accesibilidad y contaminación.

II

Por otra parte, el artículo 121.1 del Estatuto de Autonomía atribuye a la Generalidad de Cataluña la competencia exclusiva en materia de comercio que, en todo caso, incluye la determinación de las condiciones administrativas para el ejercicio de la actividad comercial y, entre otras cuestiones, la clasificación y la planificación territorial de los equipamientos comerciales, la regulación de los requisitos y del régimen de instalación, ampliación y cambio de actividad de los establecimientos y la adopción de medidas de policía administrativa en relación a la disciplina del mercado.

Teniendo en cuenta esta competencia exclusiva de la Generalidad y lo que establece el artículo 113 del Estatuto de autonomía, es necesario adaptar la normativa reguladora de la ordenación de los equipamientos comerciales a lo que establece la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre, relativa a los servicios en el mercado interior. Esta adaptación debe preservar la prosecución de determinados objetivos fundamentados en razones imperiosas de interés general de tipo urbanístico, medioambiental y de preservación del patrimonio histórico-artístico, que ampara la propia Directiva y que se concretan al garantizar el ejercicio de la libertad de establecimiento y la libre prestación de servicios en el ámbito territorial de Cataluña; establecer las directrices a las que se deben adecuar los establecimientos comerciales con el fin de satisfacer las necesidades de la ciudadanía, e impulsar un modelo de urbanismo comercial basado en la ocupación y la utilización racional del territorio, con usos comerciales que permitan un desarrollo sostenible; contribuir al establecimiento de modelos de ocupación del suelo que eviten al máximo la dispersión en el territorio; reducir la movilidad y evitar desplazamientos innecesarios, tanto de personas como de mercancías que congestionen las infraestructuras públicas e incrementen la contaminación atmosférica derivada del tráfico de vehículos inherente a la dinámica de funcionamiento de determinados tipos de establecimientos comerciales; potenciar el modelo de ciudad en el cual el uso residencial se armoniza con las actividades comerciales y de servicios; garantizar el aprovisionamiento, la diversidad de oferta y la multiplicidad de operadores en un modelo de ciudad que ofrezca las mismas posibilidades para todos los ciudadanos y ciudadanas; favorecer el equilibrio territorial en todas las comarcas y zonas urbanas de los municipios, para que se pueda disponer de una red de servicios comerciales suficiente y adaptada a las demandas de las personas consumidoras y usuarias de todo el territorio; alcanzar un alto nivel de protección de las personas y del medio ambiente en conjunto, para garantizar la calidad de vida, mediante la utilización de los instrumentos necesarios que permitan prevenir, minimizar, corregir y controlar los impactos ambientales que la implantación de establecimientos y el ejercicio de las actividades comerciales comportan y favorecer un desarrollo económico sostenible, con

los mínimos condicionantes posibles, en coherencia con los objetivos establecidos de preservación del medio ambiente.

Además, atendiendo a la experiencia alcanzada, junto con la evolución constante inherente a la actividad comercial, es aconsejable adecuar los mecanismos necesarios para conseguir los objetivos mencionados adaptando los criterios de valoración y de planificación a la realidad actual del territorio, teniendo en cuenta las competencias atribuidas a la Generalidad de Cataluña en materia de ordenación del territorio y urbanismo por el artículo 149 del Estatuto de Autonomía. En esta línea, hay que introducir una distinción entre los establecimientos comerciales en función de su localización en el territorio, en concordancia con la planificación territorial y urbanística, teniendo en cuenta, especialmente, su incidencia sobre la movilidad, el medio ambiente y el patrimonio histórico-artístico.

Esta distinción se materializa, tanto en relación a la previsión de localización como en relación con el nivel de la intervención administrativa.

Con respecto a la localización de los establecimientos comerciales, en coherencia con los preceptos del Texto refundido de la Ley municipal y de régimen local de Cataluña, aprobado por el Decreto legislativo 2/2003, de 28 de abril, la posibilidad de implantarse está directamente relacionada con el catálogo de servicios del que han de disponer estos municipios. Así, se garantiza una respuesta adecuada a los impactos medioambientales –por lo que se refiere al tratamiento de residuos– y sobre la movilidad generada –por lo que se refiere a la disponibilidad de transporte urbano colectivo– que puedan generar las nuevas implantaciones comerciales. En esta línea, los municipios de menos de 5.000 habitantes pueden acoger establecimientos comerciales de hasta 800 metros cuadrados de superficie de venta, los municipios de entre 5.000 y 50.000 habitantes o asimilados y las capitales de comarca, pueden acoger establecimientos comerciales hasta 2.500 metros cuadrados de superficie de venta y son los municipios de más de 50.000 habitantes, o asimilados, y las capitales de comarca, los que pueden acoger los establecimientos de una superficie de venta igual o superior a 2.500 metros cuadrados.

Con respecto a la profundización de la intervención administrativa, a partir de los 1.300 metros cuadrados de superficie de venta, se requiere una comunicación dirigida al departamento competente en materia de comercio de la Generalidad, que será el organismo encargado de velar por el control y la verificación de los datos mediante el mecanismo de la declaración responsable.

Además, en base a los estudios previos realizados, los establecimientos comerciales que superan los 2.500 metros cuadrados de superficie de venta, están sometidos a una licencia comercial para el otorgamiento de la cual, se valoran, entre otras, cuestiones específicas relacionadas con el impacto que generan en el medio ambiente, en la movilidad y en el paisaje.

III

El uso comercial se puede materializar en diferentes categorías de establecimientos. En función de los argumentos expuestos, y en determinados casos excepcionales, deben someterse a sistemas de control previo para su implantación, ampliación y cambio de actividad, siempre buscando el objetivo de la compacidad, con el fin de alcanzar el equilibrio territorial, con el mínimo impacto medioambiental posible, teniendo en cuenta la disponibilidad y previsiones relativas a la red viaria, las infraestructuras y el transporte público. Asimismo, y dentro del marco de desarrollo de políticas medioambientales y de movilidad, este Decreto-ley hace referencia a criterios a tener en cuenta en el procedimiento para el análisis de las implantaciones comerciales, ya sea mediante mecanismos de declaración responsable o de informes vinculantes emitidos por otras administraciones, evaluados dentro del marco del procedimiento establecido para el otorgamiento de las licencias comerciales.

En este sentido, la idoneidad y proporcionalidad de este mecanismo de control previo al ejercicio de determinadas actividades comerciales, que se regula en este Decreto-ley y que se concreta en aquellos establecimientos con una superficie de venta superior a 1.300 metros cuadrados, se justifica por los perjuicios irreparables o de difícil reparación y cuantificación –tanto para los propios operadores como para terceros y para los bienes jurídicos a proteger–, inherentes a cualquier otro sistema de control a posteriori, vista la

magnitud del impacto comporta la ejecución y puesta en funcionamiento de los proyectos comerciales que están sujetos, con los correspondientes perjuicios añadidos que podría deriavarse del cese de una actividad económica de envergadura que ya se encuentre en funcionamiento.

Este mecanismo de control previo prevé examinar en primer lugar la adecuación del proyecto al planeamiento urbanístico vigente y a la localización adecuada en base a este Decreto-ley. Posteriormente, y de acuerdo con los correspondientes indicadores, se valora el impacto medioambiental del proyecto –a nivel de estructura y de funcionamiento del establecimiento– sobre el territorio, con especial atención a la incidencia que pueda tener sobre la red viaria, las infraestructuras públicas y el transporte público existente y previsible, teniendo en cuenta también las medidas encaminadas a favorecer la sostenibilidad ambiental, la protección de posibles afectaciones sobre el patrimonio cultural y a la respuesta a las demandas de las personas consumidoras y de la ciudadanía en general.

IV

La Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre, relativa a los servicios de mercado interior (DSMI) supone un punto de inflexión en las relaciones entre el sector empresarial y las administraciones públicas, y, en consecuencia, con la actividad comercial y la implantación de sus equipamientos. Efectivamente, la DSMI supone, con respecto a la actividad económica y comercial, un cambio conceptual que favorece el régimen de comunicación sobre el de autorización e impulsa la interoperabilidad y coordinación entre los diferentes niveles administrativos que intervienen. Asimismo, este cambio ofrece la oportunidad de realizar una mejora sustancial a nivel operativo y organizativo en el ámbito de la simplificación administrativa y la tramitación electrónica con la puesta en funcionamiento de la Ventanilla Única Empresarial que la propia Directiva impulsa.

Asimismo, la DSMI hace necesaria la adaptación normativa de una parte importante de la regulación existente en el sector empresarial, y efectivamente, la ordenación de los equipamientos comerciales no es una excepción, de manera que el contenido del presente Decreto-ley recoge unos cambios sustanciales respecto a la anterior regulación los cuales están en plena sintonía con los pilares fundamentales en los que se sustenta la DSMI. En primer lugar, la importante tarea de simplificación administrativa que supone la ampliación del régimen de comunicación versus el de autorización y la eliminación de aportación de documentación en especial aquélla que se genera en cualquiera de las administraciones públicas. En segundo lugar, el impulso de los medios electrónicos, que supone un incremento importante de la accesibilidad a las administraciones públicas, un acercamiento al sector comercial y, en definitiva, una importante supresión de barreras que debe servir para impulsar la actividad económica. Finalmente, la DSMI destaca la importancia de la implantación de la Ventanilla Única Empresarial, cuya finalidad es desarrollar un importante papel de apoyo al prestador o prestadora de la actividad empresarial, concentrando las informaciones que necesita, y facilitar la tramitación administrativa, sea cuál sea la autoridad administrativa que detenta las competencias. Todos estos aspectos fundamentales de la DSMI están reflejados en el presente Decreto-ley.

En estos últimos años las administraciones públicas en general y la Administración de la Generalidad de Cataluña en particular, han realizado especiales esfuerzos con el fin de mejorar sus relaciones con la ciudadanía, incorporando el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, modernizando su prestación de servicios y sobre todo obligándose a realizar las adaptaciones jurídicas, tecnológicas y organizativas necesarias que permitan garantizar los derechos de la ciudadanía a relacionarse por medios electrónicos. Por lo tanto, hace falta una adaptación tanto a la DSMI como al resto de la normativa vigente en materia de simplificación administrativa y de administración electrónica. En este sentido son destacables las aportaciones de tres normas, una de carácter estatal, pero básica para todas las administraciones públicas y dos de carácter reglamentario para la Administración de la Generalidad.

En primer lugar, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos. Esta Ley contiene muchos aspectos destacables relacionados con el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía a relacionarse con las administraciones públicas por medios electrónicos y en consecuencia las correspondientes obligaciones de las

administraciones públicas para garantizar el cumplimiento de estos derechos. Pero en relación con el presente texto normativo, hay que destacar los aspectos relacionados con la cooperación inter y intra administrativa (título IV) que se convierte en uno de los elementos fundamentales de este Decreto-ley de ordenación de los equipamientos comerciales. Efectivamente, del presente texto normativo destacan aquellos aspectos relacionados con la coordinación interna de las unidades administrativas de la Generalidad responsables de elaborar informaciones imprescindibles para la valoración en las licencias comerciales y que requieren una importante coordinación entre ellas con el fin de no imponer cargas innecesarias a la persona comerciante o promotora. Este aspecto tiene que ser impulsado necesariamente con el fin de poder hacer realidad la interoperabilidad de los sistemas de información y conseguir los propósitos de mejora en la tramitación que pretende este Decreto-ley. Pero también son destacables las necesidades de coordinación e interoperabilidad entre las diferentes administraciones públicas afectadas y en especial entre los ayuntamientos y la Administración de la Generalidad, que han de conseguir una importante fluidez en sus comunicaciones, mediante el uso de las plataformas tecnológicas corporativas existentes.

En segundo lugar, hay que destacar también la importante aportación al texto del presente Decreto-ley, de aquellos aspectos relacionados con la simplificación administrativa contenidos en el Decreto 106/2008, de 6 de mayo, de medidas para la eliminación de trámites y la simplificación de procedimientos para facilitar la actividad económica. La implantación de este Decreto ha permitido evaluar los importantes beneficios para la actividad económica que supone la aplicación de un modelo simple de relación con la ciudadanía, mediante el uso de las declaraciones responsables (capítulo II) y la comprobación a posteriori de los datos declarados, así como las actuaciones necesarias para facilitar y simplificar la relación entre la Administración de la Generalidad y las empresas (capítulo I). La aplicación de este modelo supone también la realización de determinados cambios organizativos que permitan incidir en acciones de comprobación, inspección y si procede en una sanción administrativa, posterior al inicio de las actividades y en menor medida en los controles previos al inicio de la actividad económica.

Finalmente y en tercer lugar, el Decreto 56/2009 de 7 de abril, para el impulso y desarrollo de los medios electrónicos a la Administración de la Generalidad, en relación en la organización administrativa de la Generalidad, incide por un lado en el impulso de la interoperabilidad (capítulo III) y en la necesaria coordinación entre las diferentes administraciones públicas catalanas; y por otro, en todo lo que implica la tramitación electrónica, en la importancia de la simplificación previa de los trámites: cumplimiento de requisitos, aportación de documentos y en especial la eliminación de pasos innecesarios en los procedimientos. La implantación de servicios electrónicos es un deber, una obligación de las administraciones públicas que aportan una mayor proximidad, accesibilidad y transparencia a las relaciones de las administraciones con la ciudadanía, y que convierten en imprescindible la realización de determinadas actuaciones que afectan a tres ámbitos: actuaciones jurídicas, de las cuales el presente texto normativo es una muestra; actuaciones tecnológicas, que implican el uso de todas aquellas herramientas de carácter corporativo que permiten realizar los trámites por medios electrónicos; y finalmente de carácter organizativo, tanto con respecto a la simplificación procedimental como con respecto a las adaptaciones y cambios estructurales y en las formas de trabajar de los empleados y empleadas públicas que la han de llevar a cabo. Este Decreto-ley de ordenación de los equipamientos comerciales, perfectamente influenciado por todos estos referentes normativos, tanto de carácter europeo, estatal como nacional, pretende regular y ordenar la implantación de los establecimientos comerciales en Cataluña, con un espíritu de mejora y de proximidad propio de nuestros tiempos.

V

De acuerdo con lo que prevé el artículo 38 de la Ley 13/2008, de 5 de noviembre, de la presidencia de la Generalidad y del Gobierno, en relación con lo que determina el artículo 64 del Estatuto de Autonomía de Cataluña esta disposición adopta la forma de Decreto-ley vista la extraordinaria y urgente necesidad de disponer de manera inmediata de un marco normativo regulador de los equipamientos comerciales adaptado a los principios y

prescripciones que establece la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (DSMI). Según determina el artículo 44.1 de la DSMI los estados miembros disponen hasta el día 28 de diciembre de 2009 para incorporar en su derecho interno, mediante las modificaciones e incorporaciones legales, reglamentarias y administrativas oportunas, con el fin de cumplir con lo que establece esta norma comunitaria, según obligación que dimana del artículo 249 del Tratado constitutivo de la Unión.

En este sentido, la adaptación de la normativa en el ámbito de la ordenación de los equipamientos comerciales se ha visto impelida a llevarse a cabo en estos momentos por la concurrencia de diversos factores y por su propia complejidad. Por una parte, ha sido aprobada recientemente la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, que incorpora al ordenamiento jurídico estatal la Directiva 2006/123/CE. Por otra parte, la DSMI y la mencionada Ley 17/2009, de 23 de noviembre, han evidenciado la necesidad de modificar la legislación estatal de ordenación del comercio minorista. Si bien, como se ha indicado anteriormente, la Generalidad de Cataluña ostenta competencia exclusiva para la regulación de los equipamientos comerciales, en los términos previstos por el artículo 121.1 del Estatuto de autonomía, también es cierto que no ha de ser ajena a las modificaciones en la referida normativa estatal y, en consecuencia, si se hubiera optado por adaptar la legislación de la ordenación de los equipamientos comerciales a la DSMI con carácter previo a la transposición efectuada por el legislador estatal, se podría haber propiciado una situación de inseguridad jurídica contraria al ordenamiento jurídico, que habría colocado a los operadores económicos de la distribución comercial que actúan en el territorio de Cataluña en la situación de disponer de un marco normativo autonómico adaptado a la Directiva y una normativa estatal todavía no traspuesta. La voluntad de evitar esta situación ha comportado que, al ser tan reciente el hecho de la aprobación de la legislación estatal mencionada y tan próxima la expiración del plazo para trasponer la Directiva, la adecuación de la normativa de ordenación de los equipamientos comerciales a la DSMI se convierta en una necesidad urgente que justifica la idoneidad del uso del Decreto-ley previsto en el artículo 64 del Estatuto de autonomía. Asimismo, el nuevo escenario legal, con la aplicación de la DSMI y las disposiciones estatales referidas anteriormente, igualmente aconsejan adoptar, con carácter de urgencia, esta medida legislativa extraordinaria con el fin de evitar situaciones que pueden comportar abundantes elementos de incertidumbre en relación con el marco legal aplicable a determinadas implantaciones comerciales, y las consecuencias que se puedan derivar del principio de efecto directo vertical que la jurisprudencia reconoce a determinados aspectos de las Directivas comunitarias.

Por lo tanto, la concurrencia de estas circunstancias justifican la necesidad extraordinaria y urgente de este Decreto-ley, de acuerdo con lo que prevé el artículo 38 de la Ley 13/2008, de 5 de noviembre, de la Presidencia de la Generalidad y del Gobierno.

VI

Este Decreto-ley se estructura en seis títulos (incluido el título preliminar), treinta y seis artículos, once disposiciones adicionales, nueve disposiciones transitorias, tres disposiciones derogatorias y cuatro disposiciones finales.

El título preliminar está dedicado al objeto y finalidad, ámbito de aplicación, y principios rectores de este Decreto-ley en el que figura también una relación de definiciones de determinados términos y conceptos a los efectos de lo que se establece en el articulado. En este apartado se especifican los elementos que determinan el alcance del Decreto-ley, los principios en los que se fundamenta y los objetivos que se persiguen de acuerdo con el marco jurídico establecido, tanto a nivel autonómico y estatal como comunitario.

En el título I se hace referencia a diversas fórmulas de clasificación de los establecimientos comerciales como herramienta para facilitar la interpretación y la aplicación del Decreto-ley. Así, en el artículo 6 se define detalladamente la clasificación por categoría de establecimiento dado que se determinan unos parámetros imprescindibles para articular y aplicar los mecanismos reguladores previstos en el Decreto-ley.

El título II está dedicado a la planificación y la ordenación del uso comercial. Consta de cuatro artículos donde se definen el concepto de trama urbana consolidada (TUC) y se

establecen los criterios y procedimientos para su delimitación. Asimismo, se relacionan las categorías de establecimientos con los diferentes ámbitos donde éstos son admitidos; y se regula como se incorporan los criterios de localización de los usos comerciales, previstos en este Decreto-ley, en los instrumentos de planificación urbanística.

En el título III se detallan los regímenes de intervención administrativa en la materialización del uso comercial. Además de los principios generales en que se fundamenta esta intervención administrativa, en este título también se establece cuáles son los criterios de valoración que de forma proporcionada y basados en razones imperiosas de interés general afectan al control de los establecimientos comerciales –localización, adecuación urbanística, movilidad generada, incidencia ambiental e impacto e integración paisajística–. También se regulan los procedimientos de los dos regímenes de intervención previstos –comunicación y licencia comercial– para nuevas implantaciones, ampliaciones, cambios de actividad, remodelaciones y cambios de titularidad, así como los órganos a los que corresponde la competencia para su tramitación. Finalmente, se detalla el régimen jurídico de las correspondientes resoluciones y su vigencia y caducidad.

En el título IV se hace referencia al Plan de Competitividad del Comercio Urbano como instrumento que tiene por objeto contribuir a la mejora de la eficiencia del comercio poniendo al alcance del sector determinadas herramientas.

En el título V se determina, por una parte, cuáles son los órganos a los que corresponde intervenir tanto en la supervisión del cumplimiento de los preceptos contenidos en este Decreto-ley como en el control de las empresas con respecto a la libre y leal competencia en el ejercicio de la actividad comercial atribuido, en exclusiva, a la Autoridad Catalana de la Competencia, y de otra se establece el marco jurídico en el que se debe desarrollar el ejercicio de las competencias del personal inspector adscrito al Departamento competente en materia de comercio, así como la relación de los tipos infractores, los diferentes niveles de calificación de las infracciones y las medidas accesorias aplicables. También se hace referencia y se identifican las administraciones públicas que deben ejercer la potestad sancionadora, así como la normativa a que se ha de ajustar el procedimiento administrativo para sancionar las infracciones previstas en el presente Decreto-ley.

En las disposiciones adicionales, se reconocen, entre otras, facultades específicas al Ayuntamiento de Barcelona, según las características que le son propias de acuerdo con su condición de capital, específicamente reconocidas en la Carta Municipal; también se reconoce la especial incidencia que en el ámbito de los equipamientos comerciales tiene la Ley 2/1989, de 16 de febrero, de centros recreativos turísticos.

En las disposiciones transitorias, se regulan, entre otras, las previsibles situaciones de interinidad relativas a las tramas urbanas consolidadas y al régimen jurídico aplicable.

Las disposiciones derogatorias dejan sin efecto las normas que sustituye el presente Decreto-ley, salvo las situaciones de transitoriedad previstas, y también deroga de manera específica el capítulo II del título VII del mencionado Texto refundido de la Ley de tasas y precios públicos de la Generalidad de Cataluña, dado que desaparece la tasa vinculada a la tramitación de expedientes de análisis del grado de implantación de las empresas de distribución comercial, inherente al sistema de control económico a priori que se suprime con la regulación contenida en este Decreto-ley.

En las disposiciones finales se modifica el capítulo correspondiente a la tasa para la tramitación de la licencia comercial de la Generalidad regulada en el Texto refundido de la Ley de tasas y precios públicos de la Generalidad de Cataluña aprobado por el Decreto legislativo 3/2008, de 25 de junio, con el fin de adaptarla al nuevo procedimiento establecido, pero sin modificar su estructura y contenido. Por último, se prevé la entrada en vigor inmediata del Decreto-ley.

Por todo ello, en uso de la autorización que deriva del artículo 64 del Estatuto de Autonomía de Cataluña, a propuesta del Consejero de Innovación, Universidades y Empresa y de acuerdo con el Gobierno, decreto:

TÍTULO PRELIMINAR

Objeto y finalidad, ámbito de aplicación, principios rectores y definiciones

Artículo 1. *Objeto del Decreto-ley.*

El objeto de este Decreto-ley es establecer el marco jurídico al que se han de adecuar los establecimientos comerciales de los municipios de Cataluña.

Artículo 2. *Finalidad.*

Este Decreto-ley tiene por finalidad regular la ordenación de los equipamientos comerciales en Cataluña y simplificar sus procedimientos de acuerdo con la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006 (DOUE de 27.12.06), relativa a los servicios en el mercado interior, y con la normativa de acceso electrónico de la ciudadanía a los Servicios Públicos, de eliminación de trámites y simplificación administrativa, y de impulso y desarrollo de los medios electrónicos en la Administración de la Generalidad.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

Quedan sometidos a este Decreto-ley los establecimientos en los que de manera regular se ejerce una actividad comercial.

Artículo 4. *Principios rectores del Decreto-ley.*

4.1 Este Decreto-ley se fundamenta en los principios siguientes:

a) El principio general de libertad de empresa en el marco de la economía de mercado, dentro de una libre y leal competencia, modulada por las condiciones y disposiciones específicas que regulan la actividad comercial, las cuales en todo caso se han de basar en las premisas siguientes:

No discriminación.
Responder a necesidades justificadas por razones imperiosas de interés general.
Proporcionalidad de las medidas adoptadas por las razones imperiosas de interés general que las motivan.
Objetividad, claridad y transparencia.
Publicidad y accesibilidad.

b) El principio de cooperación, coordinación e interoperabilidad entre las administraciones, con el fin de alcanzar el máximo nivel de simplificación en los trámites administrativos, mediante la implantación de fórmulas como la «ventanilla única» y los medios electrónicos que permitan la formalización de los diferentes trámites previstos en este Decreto-ley a través de la red de las oficinas de gestión empresarial (OGE).
c) En la planificación de los equipamientos comerciales se deben tener en cuenta las diversas necesidades y expectativas del conjunto de la ciudadanía, evaluando su posibilidad de desplazamiento, así como la perspectiva de género para valorar aspectos y condicionantes específicos que afectan de manera distinta a mujeres y hombres.

4.2 Bajo estos principios se persiguen los objetivos siguientes:

a) El favorecimiento de la cohesión social, entendido como uno de los elementos que, junto con la cohesión ecológica, económica e institucional, conforman de manera conjunta e indisoluble la sostenibilidad pretendida, la cual implica necesariamente la prosecución de equilibrios económicos en lugar del tradicional crecimiento lineal y acumulativo; para garantizar, en este contexto, el aprovisionamiento, la diversidad de oferta y la multiplicidad de operadores en un modelo de ciudad que ofrezca las mismas posibilidades para todos los ciudadanos y ciudadanas y todos los sectores sociales, incluyendo en este objetivo la integración de las situaciones de dependencia.
b) La consecución del equilibrio territorial que garantice el acceso de todos los ciudadanos y ciudadanas a la red de servicios comerciales que se adapte a sus necesidades y exigencias.

c) La potenciación de un modelo de ciudad compacta en que el uso residencial se armoniza con las actividades comerciales y de servicios, para fortalecer las estructuras comerciales como valores de la cultura mediterránea.

d) La reducción de la movilidad para evitar los desplazamientos innecesarios que congestionan las infraestructuras públicas e incrementan la contaminación atmosférica derivada del tráfico de vehículos.

e) Asegurar la adecuada protección de los entornos, incluidos los agrorurales y del medio ambiente urbano, rural y natural, reduciendo al máximo el impacto de las implantaciones sobre el territorio.

f) La preservación del suelo agrario, del patrimonio histórico-artístico y del paisaje de Cataluña, con el fin de evitar su destrucción, deterioro, sustitución ilegítima o transformaciones impropias, así como el impulso de su recuperación, rehabilitación y enriquecimiento, en concordancia con la normativa específica correspondiente.

Artículo 5. *Definiciones.*

A efectos de este Decreto-ley y de las disposiciones que la desarrollen se entiende por:

a) Establecimiento comercial: Los locales, construcciones, instalaciones o espacios cubiertos o sin cubrir en los cuales se desarrollen actividades comerciales, tanto si estas actividades se desarrollan de manera continuada, periódica u ocasional e independientemente que se realicen con intervención de personal o con medios automáticos.

Quedan excluidos de esta consideración los espacios situados en la vía pública en los cuales se desarrollen mercados de venta no sedentaria, periódicos u ocasionales, debidamente autorizados por el respectivo ayuntamiento.

Los establecimientos comerciales pueden ser individuales o colectivos y se pueden clasificar teniendo en cuenta su superficie, el régimen de venta, el surtido y su relación con otros establecimientos.

b) Establecimientos de carácter colectivo: los integrados por un conjunto de establecimientos situados en uno o en diversos edificios en un mismo espacio comercial, en los cuales se llevan a cabo diferentes actividades comerciales.

Se entiende que dos o más establecimientos comparten un mismo espacio comercial si se da cualquiera de las circunstancias siguientes:

Acceso común desde la vía pública, de uso exclusivo o preferente de los comerciantes o clientes de la zona comercial.

Aparcamientos compartidos o adyacentes de uso preferente para los clientes de la zona comercial.

Servicios comunes para los comerciantes o para los clientes de la zona comercial.

Denominación o existencia de elementos que conforman una imagen común.

En todo caso se consideran establecimientos comerciales colectivos:

1. Centros comerciales, entendiendo como tales los que estén conformados por establecimientos comerciales que se encuentren situados dentro de un mismo edificio o en dos o más que estén comunicados y que hayan sido concebidos, localizados y gestionados como una unidad.

2. Galería comercial, es el conjunto de establecimientos minoristas de pequeña dimensión e independientes que comparten espacios comunes de circulación y determinados servicios. Las galerías comerciales pueden constituir por sí mismas un establecimiento comercial colectivo o a su vez formar parte de uno mayor.

3. Mercado municipal, es un establecimiento comercial colectivo de titularidad pública, que dispone de servicios comunes y requiere una gestión de funcionamiento también común, según las fórmulas jurídicas establecidas en la legislación de régimen local. El mercado está formado por un conjunto de locales comerciales, fundamentalmente de alimentación perecedera en régimen de venta personalizada, sin que ninguna de las empresas o grupo de empresas que los explotan pueda ocupar más del 60% de la superficie de venta del conjunto del mercado.

4. Recintos comerciales, cuando dos o más establecimientos se agrupan en diversos edificios en un mismo espacio comercial.

No son recintos comerciales los establecimientos comerciales situados en los locales de los bajos de los edificios destinados a viviendas, hoteles u oficinas, siempre que estén ubicados dentro de la trama urbana consolidada.

c) Superficie de venta: Los espacios de los establecimientos comerciales en los que se exponen las mercancías, incluidos los espacios internos por los que puede transitar el público, los espacios en los que se efectúa el cobro de los artículos y/o servicios, y la superficie destinada a prestar servicios complementarios relacionados con los productos adquiridos y a la que puede acceder el público.

También se debe considerar superficie de venta la ocupada por las cajas, la superficie destinada a prestar servicios relativos a información, al pago, así como los espacios dedicados a la atención al público, y a servicios de reparación o manipulación, en general, de los productos adquiridos.

En los establecimientos comerciales que disponen de secciones de venta personalizada, se considera superficie de venta la zona ocupada por los vendedores detrás del mostrador, a la que no tiene acceso el público.

No constituyen superficie de venta, y por lo tanto se excluyen de su cómputo los espacios siguientes:

1) La superficie destinada a elaborar productos, cuando se haga exclusivamente en un lugar al que no tiene acceso el público.

2) Las superficies dedicadas exclusivamente a la restauración, a la comercialización de servicios, a actividades lúdicas en general, y específicas para niños y guarderías.

3) Las superficies de las zonas destinadas a carga, descarga y almacén, siempre que no sean accesibles al público.

4) La superficie de la zona destinada a oficinas.

5) La superficie de la zona destinada a aparcamiento siempre que en ella no se lleve a cabo ninguna actividad comercial.

6) Las superficies de las zonas destinadas a talleres, servicios técnicos y de personal a las que no tiene acceso el público.

7) Las superficies de todas las zonas en las que esté prohibido el acceso público.

8) En las nuevas implantaciones de establecimientos en formato supermercado, hipermercado y superficie especializada, la superficie comprendida entre las cajas y las puertas de salida, siempre que en esta zona no se desarrolle ninguna actividad comercial.

9) En los establecimientos comerciales de carácter colectivo, se excluyen, además, los espacios de libre circulación comunes al público en general, externos a los establecimientos individuales de los que forman parte. Este precepto no será de aplicación en el caso de los mercados municipales, donde sí computarán los espacios de libre circulación comunes al público en general.

10) Los lavabos para los clientes.

11) La zona ocupada por los surtidores de gasolina anexos a los establecimientos comerciales en que la actividad comercial se compagine con la venta de carburante.

d) Superficie edificada: La suma de todas las superficies cubiertas, correspondientes a las plantas que, de conformidad con las normas sobre ordenación urbanística, tengan la consideración de subterráneas, bajas y pisos. No computan las superficies en plantas subterráneas destinadas a aparcamiento o a carga y descarga.

e) Nueva implantación: El inicio de una nueva actividad comercial en un establecimiento determinado.

f) Ampliación: El aumento de la superficie de venta de un establecimiento determinado.

g) Cambio de actividad: El cambio o la modificación en el producto o gama de productos que esencialmente se ofrecen en un establecimiento determinado.

Se entiende que un establecimiento comercial se dedica esencialmente a la venta de un producto o gama de productos cuando destina, como mínimo, un 80% de su superficie de venta a estos productos.

h) Remodelación: cualquier modificación física, de la actividad o de las categorías de los establecimientos comerciales de un centro comercial o de una galería comercial que no implique una ampliación de la superficie de venta total autorizada.

i) Cambio de titularidad: El cambio del titular de la actividad comercial, sin ninguna otra modificación ni en la estructura del establecimiento ni en el producto o gama de productos que esencialmente se ofrecen.

j) Parcela aislada: la parcela que no tiene ninguna linde común con otra parcela de aprovechamiento privado y que está rodeada, en todo su perímetro, por sistemas urbanísticos públicos.

k) Usos residenciales: el uso residencial de renta libre y vivienda protegida en cualquier modalidad; el sistema urbanístico de viviendas dotacionales públicas, alojamiento dotacional (también el de iniciativa privada) y alojamiento con espacios comunes complementarios (públicos privados).

l) Ordenación detallada: incluye, como mínimo, el régimen urbanístico del suelo y las zonas y sistemas, con sus normas específicas. Las zonas deben contener los parámetros de ordenación, las condiciones de ordenación y edificación, las condiciones de los usos y el techo por usos de cada zona. Los sistemas deben contener el tipo, el ámbito, el objeto, el uso general y complementario, la titularidad, el sistema de ordenación, la ocupación y las condiciones de ordenación de la edificación.

TÍTULO I

Clasificación de los establecimientos comerciales

Artículo 6. *Tipos de clasificaciones.*

A los efectos de lo que establece este Decreto-ley los establecimientos comerciales se clasifican por categoría de establecimiento, en función de su superficie de venta y de su singularidad.

1. Clasificación por categoría de establecimiento.

a) En razón de la superficie de venta:

Pequeños establecimientos comerciales (PEC): establecimientos, individuales o colectivos, con una superficie de venta inferior a 800 metros cuadrados.

Medianos establecimientos comerciales (MEC): establecimientos, individuales o colectivos, con una superficie de venta igual o superior a 800 metros cuadrados e inferior a 1.300 metros cuadrados.

Grandes establecimientos comerciales (GEC): establecimientos, individuales o colectivos, con una superficie de venta igual o superior a 1.300 metros cuadrados e inferior a 2.500 metros cuadrados.

Grandes establecimientos comerciales territoriales (GECT): establecimientos, individuales o colectivos, con una superficie de venta igual o superior a 2.500 metros cuadrados.

b) Por razón de la singularidad del establecimiento.

Establecimientos comerciales singulares (ECS): los establecimientos de venta al por mayor, los establecimientos dedicados esencialmente a la venta de automoción y carburantes, de embarcaciones y otros vehículos, de maquinaria, de materiales para la construcción y artículos de saneamiento, de pirotecnia, y los centros de jardinería y viveros.

Los establecimientos comerciales singulares se clasifican en pequeños establecimientos comerciales (PEC), medianos establecimientos comerciales (MEC), grandes establecimientos comerciales (GEC) y grandes establecimientos comerciales territoriales (GECT), de acuerdo con los tramos de superficie que establece la letra a.

2. Los mercados municipales se clasifican de acuerdo con las categorías que establece la letra a del apartado 1, en función de la superficie de venta de la que dispone el mayor local comercial que forma parte del mercado municipal.

3. Por reglamento pueden establecerse otras clasificaciones de los establecimientos comerciales a efectos estadísticos.

[. . .]

TÍTULO III

Intervención administrativa en la materialización del uso comercial

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

[. . .]

Artículo 13. *Información pública y simplificación administrativa.*

1. Toda la información relativa a la comunicación y al procedimiento de otorgamiento de la licencia comercial, así como los documentos normalizados, han de estar al alcance de las personas interesadas por cualquier medio presencial y electrónico.

2. En general, las personas interesadas pueden obtener información en relación a:

a) Los trámites necesarios relativos al procedimiento de comunicación y de otorgamiento de la licencia comercial.

b) Las autoridades competentes para formalizar la comunicación, la tramitación y el otorgamiento de la licencia comercial.

c) Los medios y condiciones de acceso a los registros y bases de datos públicas.

d) Las vías de impugnación de las resoluciones que la administración adopte.

[. . .]

TÍTULO V

Control, inspección, infracciones y sanciones

[. . .]

CAPÍTULO IV

Potestad sancionadora

[. . .]

Artículo 35. *Publicidad de las sanciones.*

1. En caso de infracciones graves o muy graves, el órgano que haya resuelto el expediente puede acordar, por razones de ejemplaridad y en previsión de futuras conductas infractoras, la publicación de las sanciones impuestas de conformidad con el presente Decreto-ley, y con la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal, una vez sean firmes en vía administrativa.

2. Esta publicidad ha de dar referencias del nombre, la denominación o la razón social de las personas físicas o jurídicas responsables, y el tipo y la naturaleza de las infracciones cometidas, y ha de llevarse a cabo mediante el «Diario Oficial de la Generalidad de Cataluña» («DOGC»), los diarios oficiales de la provincia y del municipio y los medios de comunicación social que se consideren adecuados. En este caso, también debe comunicarse a las organizaciones de personas consumidoras y usuarias.

[. . .]

§ 102

Ley 3/2019, de 22 de marzo, del Estatuto de las Personas Consumidoras en Castilla-La Mancha

Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha
«DOCM» núm. 64, de 1 de abril de 2019
«BOE» núm. 110, de 8 de mayo de 2019
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2019-6772

Las Cortes de Castilla-La Mancha, han aprobado y yo, en nombre del Rey, promulgo la siguiente Ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

La Constitución Española establece en su artículo 51 que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo mediante procedimientos eficaces la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, promoverán la información y educación, fomentarán sus organizaciones y oirán a estas en las cuestiones que puedan afectarles. La norma estatal básica en la materia es el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Como título competencial en nuestra Comunidad Autónoma, el artículo 32.6 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, aprobado por la Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, establece que, en el marco de la legislación básica del Estado y, en su caso, en los términos que la misma establezca, es competencia de la Junta de Comunidades el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

En este marco competencial y en el ejercicio de la potestad legislativa de la región, conforme a lo dispuesto en el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía, las Cortes de Castilla-La Mancha, han dictado la Ley 3/1995, de 9 de marzo, y la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor, para establecer un marco normativo propio que desarrolle el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

Y así, transcurrida ya más de una década desde la promulgación de la hasta ahora vigente Ley 11/2005, son varios los motivos y razones que justifican la necesidad de un cambio normativo en aras de dotar a la normativa aplicable de una actualización necesaria que preserve su valor y eficacia, atendiendo tanto a la nueva realidad social como a la

ampliación del acervo jurídico en la materia acaecido en estos últimos años en los distintos ámbitos territoriales.

Asimismo, para la elaboración del nuevo texto legal se ha tenido en cuenta la normativa de la Unión Europea aprobada durante los últimos años en esta materia, y que se ha visto incrementada debido a una mayor incidencia del derecho de las personas consumidoras en el mercado de bienes y servicios. Debiendo destacarse entre otras, la de seguridad general de los productos, responsabilidad por productos defectuosos, sistemas de pago, comercialización a distancia de servicios financieros, pensiones, seguros e inversiones, ventas a domicilio, utilización de inmuebles en régimen de tiempo compartido, viajes combinados, acciones de cesación, cooperación administrativa, seguridad de los servicios y responsabilidad de los proveedores de servicios, comercio electrónico, servicios de interés general, prácticas comerciales desleales, publicidad comparativa y engañosa, indicación de precios, cláusulas abusivas en los contratos, venta y garantías de los bienes de consumo y venta a distancia.

En consecuencia, el texto se incardina de forma armónica dentro del ordenamiento jurídico español y de la Unión Europea, donde, con un respeto pleno a los derechos que en esas regulaciones se reconocen a las personas consumidoras, se profundiza en la competencia de desarrollo legislativo y ejecución de la Comunidad Autónoma en la defensa de las personas consumidoras, incidiendo en aspectos que potencien que los derechos que las personas consumidoras, ya tienen reconocidos puedan ser ejercidos de una manera real y efectiva, adaptándolo a su vez al marco jurídico organizativo autonómico.

Se contemplan, asimismo, en línea con los programas de políticas públicas de protección de las personas consumidoras impulsados por instituciones internacionales o comunitarias, nuevos derechos de las personas consumidoras que deben coadyuvar en el acceso y disfrute de unas condiciones de vida dignas, garantizando aquellos bienes y suministros que resulten precisos para la satisfacción de necesidades básicas como personas consumidoras. Igualmente, se garantizan los derechos de las personas con discapacidad, se procede de conformidad con el acta europea de accesibilidad y los objetivos de desarrollo sostenible 2030 respecto a los temas relacionados con los derechos de las personas consumidoras.

II

En definitiva, la necesidad de esta nueva norma encuentra justificación de una parte, en las principales aportaciones que conlleva, y de otra en la determinación de los objetivos que la sustentan.

Entre las aportaciones cabe destacar las siguientes:

Establecer un marco normativo transversal en materia de consumo que pretende dar cobertura a toda iniciativa o desarrollo que cualquiera de las áreas competenciales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha desee llevar a cabo y cuyas personas destinatarias sean castellano-manchegas en su calidad de personas consumidoras.

Dar una visión ética y creativa del consumo orientada a una toma de decisiones activa y crítica, comprometida y no vinculada exclusivamente a criterios económicos.

Incorporar contenidos innovadores de trascendencia económica, social y ambiental que enriquezcan el acervo competencial de consumo y fortalezcan su dimensión transversal y multidisciplinar.

Crear sinergias entre las distintas competencias concurrentes y recursos disponibles en relación con los derechos de las personas consumidoras de la región.

Elaborar un nuevo catálogo de derechos y responsabilidades de las personas consumidoras.

Armonizar la emergencia de nuevos espacios de relación en la secuencia producción-distribución-consumo de bienes, productos y servicios.

Optimizar las interacciones de la protección de los derechos de las personas consumidoras con una regulación económica eficiente que fomente la innovación y la competitividad, evitando distorsiones en el funcionamiento del mercado así como el falseamiento de la competencia.

Facilitar un consumo accesible e inclusivo, que toma en consideración a todas las personas y que tiene en cuenta las distintas discapacidades y limitaciones. El objetivo es que

todas las personas puedan ejercer su derecho a consumir productos y a usar servicios y entornos del modo más autónomo posible, accesible y seguro, sin que exista discriminación de ningún tipo que imposibilite el disfrute de ese derecho.

Por otra parte, se deben considerar los siguientes objetivos que se persiguen y que obran como auténticas premisas para su desarrollo:

Recuperar las políticas públicas de consumo en la región situando a las personas consumidoras en el centro de los ámbitos de decisión, con arreglo a su legítima interlocución económica y social.

Regular problemas no contemplados, o cuyas soluciones ofrecidas en la actualidad no sean suficientemente satisfactorias.

Adecuar la estructura administrativa para gestionar las competencias que se le atribuyen en este texto.

Adaptar la intervención administrativa en materia de consumo a los nuevos retos que plantea, en general, la sociedad actual y, en particular, los cambios producidos por el impacto de las tecnologías de la información y la comunicación.

Disponer de un marco jurídico con vocación de futuro y amplitud suficiente de modo que pueda extender la efectividad de su aplicación en el tiempo.

Promover un enfoque socio-ambiental orientado a la protección de los intereses colectivos.

Enfatizar en una propuesta basada en la corresponsabilidad ciudadana, la proactividad y el carácter preventivo, de anticipación a escenarios futuros.

Facilitar un contexto de mercado, en libre competencia y competencia regulada para los servicios públicos, basado en la simetría informativa y la transparencia, en la confianza y la reputación, que tiene como finalidad el bienestar de las personas consumidoras.

Articular un procedimiento sancionador propio en materia de consumo y saneamiento del mercado, así como un procedimiento sancionador en conductas prohibidas y abuso de posición dominante que tenga origen y efecto en la Comunidad Autónoma.

La cooperación administrativa con las autoridades estatales de competencia y de consumo.

Potenciar la participación ciudadana en el ámbito de la colaboración público-privada que permita converger las políticas públicas con la sensibilidad de las personas consumidoras.

Dar una respuesta específica y eficiente a las inquietudes, percepciones y expectativas que, de forma singular, expresen las personas consumidoras en la región.

Incorporar las nuevas directrices de producción normativa aplicando la perspectiva de género con un lenguaje accesible.

III

Esta ley ha sido concebida con la experiencia adquirida en los periodos de especial dificultad económica, en los que la ciudadanía se muestra especialmente vulnerable. En esta situación resulta preciso que se extreme la protección en su faceta de personas consumidoras, aplicando principios de racionalización y sostenibilidad, sobre todo en lo referido a las cargas competenciales de las administraciones públicas y que se haga más didáctico el texto que contiene el vigente Estatuto del Consumidor, entendiendo que es el primer paso para garantizar la protección del mismo, su derecho a la información y su protección jurídica.

En la redacción se han tenido en cuenta no solo los pronunciamientos del Tribunal Constitucional en lo relativo al reparto competencial entre el Estado y Comunidades Autónomas en materia de defensa de las personas consumidoras, sino también la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y los pronunciamientos de la jurisdicción española relativos a la aplicación de la normativa de defensa las personas consumidoras, recogiendo en muchos preceptos estas interpretaciones jurisdiccionales.

IV

La ley estructura sus 163 artículos en cuatro títulos, tres disposiciones transitorias, una derogatoria y cuatro finales, culminando un diseño estructural de la ley diferente al que

habitualmente se ha venido utilizando en este tipo de normas. Este cambio obedece a la consideración de que el diseño empleado se ajusta en mayor medida al esquema cognitivo construido sobre los tres ejes básicos de las políticas de consumo: demanda consumidora, oferta empresarial y tutela administrativa de la relación oferta-demanda; lo que objetiva y simplifica su estructura según la secuencia siguiente: contexto normativo (título I), enunciación declarativa referida a las personas consumidoras (título II), incorporación práctica de estos derechos y responsabilidades a su relación con el sector empresarial (título III), y actuación administrativa que garantice el cumplimiento de lo establecido (título IV).

En el primer título se recoge el objeto, el ámbito de aplicación, definiciones y los principios informadores de la ley, constituyendo éstos una novedad importante en la medida que reflejan el espíritu de la norma que en ellos se inspira y que guía, por tanto, su interpretación, aplicación y desarrollo.

En el título segundo se contemplan los derechos y responsabilidades de las personas consumidoras, suponiendo la introducción de estas una apuesta pionera por la corresponsabilidad en el ámbito normativo de consumo; a la vez que incorpora también de forma novedosa una serie de nuevos derechos de las personas consumidoras a las que pretenden amparar en los nuevos entornos y que deben configurar su protección en un contexto multifactorial y pluridisciplinar.

Y así, la amplitud, heterogeneidad o novedad que presenta la enumeración de los nuevos derechos de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha exige hacer un tratamiento pormenorizado en el desarrollo normativo de esta ley, en especial, en lo relativo a los derechos digitales de las personas consumidoras, en la forma que proceda y con arreglo al acervo legislativo estatal y europeo en materia de consumo.

Por otra parte, cabe destacar asimismo el nuevo enfoque dado a la protección de los colectivos vulnerables en la medida que no sólo se potencia sino que, además, lo hace en la dirección integradora que marcan las directrices de carácter específico que atañen a este sector de población. En cualquier caso, el texto en general se ve inmerso en una ola de sensibilidad hacia quienes se encuentren en circunstancias más desfavorables en su acceso y disfrute a los bienes, productos y servicios, y en particular, a los de uso y consumo básico, cotidiano y generalizado.

En el título tercero se abordan las relaciones de consumo a través de una serie de capítulos que permiten un tratamiento más pormenorizado de aquellas modalidades que por su complejidad o especificidad así lo requieren. En general, se pretende fomentar la formación del sector empresarial en materia de consumo, así como su compromiso de corresponsabilidad mediante la adopción, por ejemplo, de códigos de mejores prácticas como instrumento de autorregulación o, en su caso, a través de la participación en procesos de autocontrol y regulación compartida, que deberán implementarse progresivamente en el acervo legislativo de consumo, en aras de una gestión administrativa de los recursos más eficiente.

Finalmente, en este título se incluye un capítulo que pretende introducir el efecto que las nuevas tendencias de consumo y los nuevos modelos de economía emergentes provocan en el ámbito de los derechos y responsabilidades de las personas consumidoras, como pueden ser los casos relacionados con personas productoras-consumidoras, el consumo colaborativo o los mercados sociales.

La ley se completa con un cuarto título que versa sobre la intervención administrativa de consumo y que se desarrolla en sus cuatro ámbitos territoriales de actuación: europeo, estatal, autonómico y local.

A su vez, y en lo que se refiere a las actuaciones administrativas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en materia de consumo, estas se estructuran con arreglo a las dimensiones proactividad/reactividad e intensidad de intervención en cada una de las modalidades de actuación: preventivas, caracterizadas por su proactividad y alta intensidad de intervención; de protección y reparación, de carácter proactivo y reactivo, indistintamente, con una intensidad de intervención media; y de promoción, que son actuaciones reactivas y con baja intensidad de intervención.

En la práctica, estos tres tipos de actuación administrativa encuentran su correlato, respectivamente, en el control de mercado, la resolución amistosa de conflictos y la información, formación y educación. Esta triada de actuaciones se completa con una sección

específica destinada al procedimiento sancionador como mecanismo corrector de las desviaciones que se puedan producir respecto del cumplimiento de la ley.

Este título tiene una importante trascendencia en la ley, ya que supone ordenar el amparo administrativo que asegure alcanzar los objetivos propuestos en el cumplimiento de lo aquí establecido, máxime si se tiene en cuenta que la actuación administrativa debe tener una clara finalidad de restablecimiento de un equilibrio equitativo cada vez más difícil en el contexto actual de globalización de mercados con gran concentración de la oferta y una demanda cada vez más segmentada y fragmentada.

Por tanto, se comprende que esta difícil labor debe apoyarse, necesariamente, en una ágil y eficaz coordinación de competencias de las distintas administraciones públicas que participan y, a su vez, de sus distintos órganos gestores que intervienen de forma trasversal y concurrente.

Se puede concluir que todo el articulado converge en el afán común, como ya se ha referido, de lograr un mercado de bienes, productos y servicios cuyas relaciones comerciales se basen en el diálogo y la corresponsabilidad, en un contexto de transparencia, equilibrio, confianza y reputación.

TÍTULO I

Disposiciones generales. Objeto, ámbito de aplicación, definiciones y principios informadores

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. El objeto de esta ley es la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha, de acuerdo al mandato del artículo 51 de la Constitución Española y en el ejercicio de las competencias que le atribuye a la Junta de Comunidades el artículo 32.6 de su Estatuto de Autonomía.

2. La protección de las personas consumidoras se llevará a cabo en un marco de consumo y regulación económica eficientes.

3. Esta norma será de aplicación a todas las relaciones de consumo, incluidas aquellas con una regulación sectorial específica, la cual deberá respetar el nivel de protección contemplado en esta ley, así como, en lo relativo a la defensa de la libre competencia en la Comunidad Autónoma en la medida que pueda incidir en beneficio para las personas consumidoras, o evite las distorsiones del mercado y mitigue el impacto de sus externalidades negativas.

4. Las administraciones públicas garantizarán, mediante la adopción de medidas eficaces, la protección y el bienestar de las personas consumidoras en el ámbito de su competencia.

Artículo 2. *Definiciones.*

A los efectos de esta norma, se entiende por:

a) Persona consumidora.

Se considera persona consumidora a la persona física que actúe con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión. Lo son también las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial, empresarial o profesional.

b) Persona productora-consumidora o prosumidora.

Se considera persona prosumidora a la persona consumidora que desarrolla conjuntamente funciones de consumo y de producción o provisión de bienes, servicios, recursos y contenidos, en relaciones de consumo no monetarizadas, en el ámbito del autoconsumo, la economía colaborativa, la innovación social y tecnológica y la cocreación de valor compartido.

c) Persona empresaria.

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

d) Empresa productora.

Se considera empresa productora quien fabrica o importa un producto o un elemento integrado en un producto o una materia prima en el territorio de la Unión Europea. También se considera persona productora a quien presta un servicio o a la parte intermediaria. Asimismo, es empresa productora cualquiera que se presente como tal en el bien o en el servicio, ya sea en el envase, en la publicidad, o en cualquier otro elemento de protección o presentación, mediante marcas, nombres u otros signos distintivos.

e) Empresa proveedora.

Se considera empresa proveedora a toda persona física o jurídica que en el ámbito de su actividad empresarial suministra o distribuye productos, bienes o servicios, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realiza dicha distribución.

f) Empresa minorista.

Se considera empresa minorista a aquella que en el ámbito de su actividad empresarial desarrollada profesionalmente con ánimo de lucro, oferta y vende o presta cualquier clase de artículos, bienes o servicios a personas consumidoras, utilizando o no un establecimiento.

g) Relación de consumo.

Se considera relación de consumo, a efectos de esta norma, cualquiera establecida entre, por una parte, empresas, parte intermediaria o la Administración como prestadora de bienes y servicios y, por otra parte, las personas consumidoras. Esta relación comprende la información, la oferta, la promoción, la publicidad, la comercialización, la utilización, la venta, y el suministro de bienes y servicios, así como las obligaciones que se deriven.

h) Consumo responsable.

Se considera consumo responsable el que se realiza de forma moderada y reflexiva, y está basado en una toma de decisiones libre, consciente e informada, con arreglo a criterios económico, social, laboral y ambiental.

i) Consumo sostenible.

Se considera consumo sostenible cuando las necesidades de bienes y servicios de las generaciones presentes y futuras se satisfacen de modo tal que puedan preservarse desde el punto de vista económico, social y ambiental.

j) Colectivos en situación de vulnerabilidad.

Se consideran colectivos en situación de vulnerabilidad aquellos que precisan de una protección especial o diferenciada como personas consumidoras según determinadas circunstancias personales, sociales o de otro tipo, tanto con carácter crónico, temporal o sobrevenido. Se pueden considerar colectivos vulnerables, por razón, entre otras, de su edad, estado, capacidades, origen, etnia, idioma, religión, o cultura, los siguientes: infancia, adolescencia, personas mayores, personas alérgicas e intolerantes alimenticios, víctimas de violencia de género, personas con discapacidad, minorías étnicas, personas con carencias económicas, en riesgo de exclusión, ya sea social, financiera, digital o cualquier otra, personas con hipersensibilidad electromagnética, química o de cualquier otra naturaleza y todos aquellos que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección. Se desarrollará reglamentariamente el índice o protocolos de los colectivos de personas consumidoras necesitados de especial protección.

k) Bien o servicio identificado.

Se considera bien o servicio el que lleva o utiliza cualquier tipo de marca, símbolo, logotipo o signos externos que hacen creer a las personas consumidoras que el bien o servicio ha sido elaborado, distribuido o comercializado por una empresa determinada.

l) Obsolescencia programada.

Se considera obsolescencia programada el conjunto de técnicas aplicadas para reducir artificialmente el ciclo de vida o la durabilidad esperada de un producto con arreglo a su composición y fabricación, incluyendo el empleo de piezas, materiales o componentes de menor resistencia o durabilidad.

m) Información accesible.

Se considera información accesible el conjunto de medios, mecanismos y alternativas comunicativas y técnicas que posibilitan el acceso a la comunicación e información de toda la población y de un modo especial a las personas con limitaciones sensoriales, cognitivas y/o físicas y a las personas mayores.

n) Precios dinámicos.

Se consideran precios dinámicos aquellos que responden a una estrategia para la fijación, a través de las nuevas tecnologías, del precio personalizado, para un determinado producto o servicio, a cada cliente y en cada instante, en función de la oferta y la demanda.

ñ) Pobreza y vulnerabilidad energéticas.

Se considera pobreza energética la incapacidad de un hogar para satisfacer el mínimo de servicios energéticos y otros suministros vinculados a dichos servicios y, de esta forma, garantizar las necesidades básicas teniendo en cuenta los factores personales, geográficos y materiales que concurren. Se considera vulnerabilidad energética la situación de riesgo de pobreza energética que puede ser prevenida mediante la adopción oportuna de medidas adecuadas. En ambos casos, los parámetros han de ser objeto de desarrollo reglamentario.

o) Promoción de ventas.

Se entiende por promoción de ventas toda actividad que utiliza técnicas de comunicación persuasivas para acercar los bienes o servicios a las personas consumidoras. Tendrán la consideración de actividades de promoción de ventas, las ventas en rebajas, las ventas en oferta o promoción, las ventas de saldos, las ventas en liquidación, las ventas con obsequio y las ofertas de venta directa.

p) Invitaciones a comprar.

Se entiende por invitación a comprar cualquier comunicación comercial que indica las características del bien o servicio y su precio, y que permite su adquisición a la persona consumidora.

q) Soberanía alimentaria.

Se considera soberanía alimentaria el derecho a una alimentación nutritiva y culturalmente adecuada, accesible y producida de forma sostenible y ecológica, lo que implica la capacidad de decidir libremente un sistema alimentario y productivo propio.

r) Violencia económica ejercida contra la persona consumidora.

Se considera que este tipo de violencia económica es la producida en el momento de la contratación, debido a la situación de desequilibrio y subordinación en que se encuentra la persona consumidora, que afecta a su voluntad, al imponerle contratos que no hubiera celebrado o aceptado o cláusulas que contienen cargas desproporcionadas, que no hubiera aceptado de forma voluntaria en la adopción de sus decisiones.

s) Vigilancia de mercado.

Se considera vigilancia de mercado el conjunto de actividades llevadas a cabo y medidas tomadas por las autoridades públicas para velar por que los productos no pongan en peligro la salud y la seguridad o cualquier otro aspecto relativo a la protección del interés público y, en el caso de productos que entren en el ámbito de aplicación de la legislación de armonización de la Unión Europea, que se ajusten a los requisitos establecidos en dicha legislación.

Artículo 3. *Principios informadores.*

Esta ley se inspira en los siguientes principios de actuación:

1. Buena gobernanza, basada en los principios de apertura, participación, responsabilidad, eficacia y coherencia.

2. Sostenibilidad. La aplicación, desarrollo e interpretación de la norma debe estar orientada a la consecución de la eficacia y la eficiencia en la gestión de los servicios públicos en materia de consumo y su mantenimiento en el tiempo.

3. Subsidiariedad. Las administraciones públicas conforme al sistema de distribución competencial establecido, podrán articular, con arreglo a criterios de solidaridad interadministrativa, sinergias a través de la disposición compartida de recursos que, alícuota y territorialmente, contribuyan a hacer efectivos los derechos de las personas consumidoras con la máxima inmediatez y proximidad posible.

4. Igualdad. Las administraciones públicas deberán garantizar que esta ley afecte a toda la ciudadanía por igual, representando un instrumento de inclusión e integración económica y social, en la medida en que pueda hacerse efectiva la igualdad de acceso a bienes y suministros esenciales para satisfacer dignamente las necesidades básicas de las personas consumidoras.

5. Interpretación a favor de la persona consumidora. En los supuestos de oscuridad, confusión o diferencias interpretativas en la publicidad, la comunicación comercial, la oferta y la práctica o cláusula no negociada individualmente que sean de aplicación a una relación de consumo, se interpretarán a favor de la persona consumidora.

6. Solidaridad. Las administraciones públicas facilitarán la cohesión económica, social y territorial en la Comunidad Autónoma.

7. Protección frente a la vulnerabilidad y la pobreza energética. Las administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para evitar la exclusión social de las personas consumidoras, protegiéndolas frente a la vulnerabilidad y la pobreza energética, instando igualmente a todas las personas consumidoras a asumir responsabilidad en cuanto a la utilización de recursos energéticos, sostenibles y renovables.

8. Igualdad de acceso a los bienes de consumo y no discriminación. Las administraciones públicas adoptarán las medidas necesarias para garantizar la no discriminación por razón de sexo, discapacidad o cualquier otra situación de vulnerabilidad tanto en la información, el precio, la calidad o cualquier otra condición de comercialización y contratación.

9. Participación de las personas consumidoras. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo adoptarán las medidas adecuadas para la participación ciudadana en los distintos ámbitos territoriales con carácter sectorial en materia de consumo, disponiendo mecanismos que faciliten la iniciativa ciudadana al respecto y, en particular, su actividad en redes digitales de personas consumidoras como herramienta para la corresponsabilidad y el compromiso activo de las personas consumidoras en la protección de sus derechos y en el intercambio de información prescriptiva en entornos colaborativos.

10. Innovación compartida. Las administraciones públicas promoverán la participación de las personas consumidoras en los procesos de eco-diseño en el marco de la economía circular y en iniciativas de co-creación de valor y uso compartido, fomentando la innovación social y distribuida de consumo y el acceso a los avances tecnológicos.

11. Impulso de la economía funcional. Las administraciones públicas, adoptarán las medidas adecuadas para facilitar el tránsito de la producción de bienes a la comercialización de servicios, de forma que contrarresten los efectos perjudiciales de la sobre producción.

12. Protección frente a la disrupción tecnológica. Las administraciones públicas adoptarán las medidas adecuadas para garantizar la protección de las personas consumidoras en situaciones que pongan en riesgo el consumo o utilidad de bienes adquiridos con carácter previo; fomentando, asimismo, en colaboración con el sector empresarial, la gestión inteligente de la disrupción en materia de consumo.

13. Impulso de las tecnologías emergentes. Las administraciones públicas promoverán las medidas oportunas para erradicar o mitigar, en su caso, el impacto negativo que pueda causar el desarrollo aplicado de las tecnologías emergentes como la nanotecnología,

biotecnología, inteligencia artificial, o robótica entre otras, en la oferta a las personas consumidoras de bienes, productos y servicios.

14. Accesibilidad universal y diseño de bienes, productos o servicios de consumo para todas las personas.

15. Corresponsabilidad. La Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha promoverá un consumo responsable y sostenible. Asimismo, habilitará el desarrollo de mecanismos de resiliencia ante situaciones de emergencia o crisis que puedan derivar, de forma sobrevenida y ajena, en riesgos de exclusión en el conjunto de las personas consumidoras.

16. Buenas prácticas. La consejería competente en materia de consumo promoverá la adopción de códigos de mejores prácticas, como instrumento de autorregulación empresarial para mejorar la defensa de las personas consumidoras, la disciplina del mercado y el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de seguridad en los productos que comercialicen. En la elaboración de estos códigos deberán participar, garantizando la paridad, personas representantes de las organizaciones de personas consumidoras y de los sectores afectados.

TÍTULO II

Derechos y responsabilidades

CAPÍTULO I

Derechos

Sección 1.ª Aspectos generales

Artículo 4. *Derechos básicos.*

A las personas consumidoras en Castilla-La Mancha se les reconocen los siguientes derechos básicos:

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

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

3. La protección jurídica, administrativa y técnica mediante procedimientos eficaces, especialmente en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación; así como la compensación efectiva, reparación y resarcimiento de los daños y perjuicios sufridos, en su caso.

4. La información, educación y formación en materia de consumo que favorezca la simetría informativa y el equilibrio de mercado, y que contribuya al empoderamiento de las personas consumidoras.

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

6. El acceso a productos, bienes y servicios en condiciones de igualdad y plena accesibilidad, sin que pueda prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión, discapacidad, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Artículo 5. *Nuevos derechos.*

Además de los derechos básicos referidos en el artículo anterior, se reconocen los siguientes derechos que corresponden a necesidades legítimas de las personas consumidoras:

1. Derecho a la soberanía de la persona consumidora para la toma de decisiones de compra de forma libre y consciente.
2. Derecho a un medio ambiente saludable que promueva las condiciones necesarias para ejercer un consumo responsable que fomente el desarrollo sostenible.
3. Derecho a la soberanía alimentaria, vinculada al consumo de productos locales y de estación distribuidos en circuitos cortos de comercialización y a un consumo responsable basado en la prevención del desperdicio alimentario y de recursos básicos.
4. Derecho a la garantía de funcionalidad con arreglo al ciclo de vida útil esperado de todo producto, bien o servicio puesto a disposición en el mercado, de acuerdo con su desarrollo reglamentario.
5. Derecho a un trato correcto, considerado, digno y respetuoso en las relaciones de consumo, y no denigratorio en la oferta, publicidad y comercialización de productos, especialmente si va dirigida a colectivos vulnerables.
6. Derecho de acceso a la información y al conocimiento como bienes intangibles de uso y disfrute en el ámbito de la protección de las personas consumidoras.
7. Derecho a la seguridad y privacidad en las relaciones de consumo establecidas por cualquier canal de comercialización, y en particular, en lo que se refiere a las comunicaciones por vía telemática, en línea y a los dispositivos electrónicos y sensores biométricos y cualquier otro método o instrumento tecnológico que se utilice en el futuro para dicha finalidad.
8. Derecho de acceso a productos y bienes obtenidos y distribuidos según modelos de producción y consumo éticos y sostenibles, participando de forma activa en los procesos circulares de producción y consumo y también en la prevención de residuos y en el reciclaje que permita la transformación, de un objeto o producto sin uso o destinado a ser un residuo, a una nueva identidad y valor.
9. Derecho de acceso a los beneficios derivados del uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación como personas consumidoras.

Artículo 6. *Protección prioritaria de los derechos de personas consumidoras en general y en especial, de determinados colectivos vulnerables.*

1. A las personas consumidoras se les otorgará una protección prioritaria en relación con la adquisición y disfrute de aquellos productos y servicios de consumo y uso común, ordinario o generalizado de carácter esencial y, especialmente, con los de consumo fugaz.
2. Las administraciones competentes en el ámbito de sus competencias de consumo y defensa de la competencia llevarán a cabo actuaciones de vigilancia y control, en todo caso, sobre los servicios básicos o esenciales de interés general y de modo especial, sobre aquellos bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.
3. Los colectivos de personas que presenten algún tipo de vulnerabilidad gozarán de una protección específica que permita garantizar sus derechos con arreglo a su tipo de vulnerabilidad. Reglamentariamente se desarrollarán las condiciones para considerar situaciones de vulnerabilidad por causas provisionales o coyunturales, con arreglo a la reversibilidad de las condiciones y mientras se manifiesten.
4. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo adoptarán las medidas pertinentes para adecuar sus recursos y servicios a las características de las personas y colectivos vulnerables de modo que sus respectivas vulnerabilidades no supongan merma alguna en la efectividad de la protección ni mitigación de sus resultados.

Asimismo, promoverán políticas y actuaciones destinadas a remover las situaciones que generan vulnerabilidad, así como prever su emergencia, y en particular, las referidas a la prevención y reestructuración del sobreendeudamiento familiar, al acceso y permanencia en la vivienda o a la eficiencia energética.

Artículo 7. *Asistencia a personas consumidoras con dificultades o necesidades de apoyo para su autonomía personal.*

En el ejercicio de las competencias en materia de consumo, las administraciones públicas promoverán que los operadores de mercado y los establecimientos en régimen de autoservicio, especialmente en aquellas actividades relativas a la prestación de servicios de forma automatizada, garanticen la asistencia precisa a las personas consumidoras que carezcan de forma permanente, crónica o temporalmente de autonomía para la toma y ejecución de decisiones de compra así como para el ejercicio de sus derechos como tales.

Sección 2.ª Protección de la salud y la seguridad

Artículo 8. *Deber general de seguridad.*

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

2. A los efectos de adoptar las medidas que garanticen la seguridad de las personas consumidoras, la constatación de un riesgo en alguna unidad del producto puesto a disposición de las personas consumidoras, determinará el carácter inseguro del mismo y se presumirá que dicho incumplimiento afecta a toda su producción, salvo que el responsable acredite que el carácter inseguro afecta solo a un número determinado de unidades y garantice las condiciones de seguridad del resto de unidades de la producción.

3. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha adoptará las medidas pertinentes para garantizar, especialmente, la seguridad de los bienes y servicios destinados al consumo infantil en el ámbito escolar y en tiempo de ocio, así como a colectivos en situación de vulnerabilidad.

4. El concepto de seguridad de los productos o servicios podrá extenderse también a los riesgos de carácter medioambiental, laboral o social que puedan concurrir en su producción y distribución y cuyas circunstancias así lo determinen en la evaluación correspondiente con arreglo a la regulación sectorial vigente, que permita la adopción de medidas de reacción que procedan, lo que deberá ser desarrollado reglamentariamente.

La Junta de Comunidades promoverá la utilización de etiquetas informativas accesibles de carácter voluntario sobre el origen de los productos y sobre este tipo de riesgos e impulsará la autorregulación y regulación compartida en este ámbito. Se garantizará por parte de las administraciones públicas un uso adecuado y proporcionado de estos instrumentos, y en particular respecto de la participación del sector empresarial, preservando en todo caso el predominio del interés público sobre el privado.

Artículo 9. *Deber de información a las personas consumidoras sobre los riesgos de los bienes y servicios.*

1. Las empresas que pongan bienes o servicios en el mercado proporcionarán a las personas consumidoras, por medios apropiados y accesibles y dentro de los límites de sus respectivas actividades, información previa, clara y adecuada sobre sus riesgos inherentes y que no sean inmediatamente perceptibles. Para lo anterior se tendrá en cuenta su naturaleza, características, sus condiciones de duración y las personas a las cuales van destinados, aunque el suministro de esta información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en esta disposición y otras normas que sean de aplicación.

2. Los productos químicos y todos los bienes que en su composición incluyan sustancias clasificadas como tóxicas o peligrosas deberán ir envasados con las garantías de seguridad exigidas por la normativa de aplicación correspondiente y llevar de forma visible y accesible los oportunos pictogramas, marcajes en braille, advertencias y frases de riesgo.

3. Los bienes y servicios destinados al cuidado personal y estético, los productos dietéticos y los cosméticos, informarán sobre su composición, propiedades, condiciones y precauciones de uso, de conformidad con la normativa técnico-sanitaria aplicable.

4. Las sustancias y preparados tóxicos o peligrosos, se ajustarán a los requisitos de la comercialización, composición, envasado, y etiquetado, asegurando a las personas consumidoras, una adecuada información sobre la composición, propiedades, condiciones de utilización y conservación, advertencias de peligrosidad, así como las instrucciones para su eliminación o, en su caso, reciclaje.

5. Los productos manufacturados se ajustarán a las disposiciones de seguridad previstas en sus normas de calidad y reglamentación aplicable, en relación con su composición, propiedades, envasado, etiquetado, figurando además información sobre las instrucciones y advertencias de uso, con particular previsión en productos dirigidos a la infancia y en bienes de uso doméstico.

6. Si concurren circunstancias de las que se deriva la constatación de un posible riesgo a la salud de los consumidores, los servicios competentes de la Comunidad Autónoma serán autorizados a retirar cautelarmente dichos productos, y podrán ordenar la interrupción de su producción hasta que se adopten las medidas oportunas que garanticen la inocuidad de los mismos.

Artículo 10. *Obligaciones de las empresas en materia de seguridad de las personas consumidoras.*

1. Las empresas productoras e importadoras tienen el deber de poner en el mercado únicamente productos seguros y de probar dicha seguridad cuando la autoridad competente en la materia así se lo requiera. A este respecto, en la evaluación del riesgo de un producto se valorará positivamente la implantación de mecanismos de control interno que garanticen que las irregularidades que pudieran haberse detectado afectan únicamente a un determinado número de unidades producidas o importadas.

2. Las empresas distribuidoras tienen el deber de distribuir únicamente productos seguros, no suministrándolos cuando sepan o debieran saber, por la información que poseen y como profesionales, que no cumplen tal requisito.

A efectos de las obligaciones en materia de seguridad de los productos para las personas minoristas, estas serán las mismas que para las empresas distribuidoras.

3. Las empresas productoras o distribuidoras de productos, o prestadoras de servicios, que tengan o deban tener conocimiento de que un producto o servicio que han introducido en el mercado genera un riesgo para la salud o seguridad de los personas consumidoras en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles lo comunicarán de forma inmediata al órgano competente, salvo en el caso de que la normativa europea o la estatal básica establezca un sistema alternativo de comunicación.

En el supuesto descrito en el párrafo anterior, las empresas productoras o distribuidoras de productos, o prestadoras de servicios, adoptarán, dentro del límite de sus respectivas actividades, todas las medidas adecuadas para neutralizar el riesgo; en particular, aquellas dirigidas a informar a las personas consumidoras mediante, en su caso, la publicación de avisos especiales, a retirar los productos del mercado o a recuperarlos de las personas consumidoras, o incluso suspender la prestación del servicio que causa el riesgo. Todas estas actuaciones habrán de ser realizadas por los responsables sin necesidad de que sean requeridos para ello por las autoridades competentes y sin menoscabo de aquellas que, de forma expresa, les sean requeridas por dicha autoridad.

4. Las empresas productoras, importadoras y distribuidoras deberán colaborar con las distintas administraciones en todas las actuaciones emprendidas por estas, tanto de carácter material como jurídico, para evitar los riesgos que presenten los productos que hayan suministrado, exhibiendo y, en su caso, facilitando copia de toda la información que les sea requerida por la autoridad competente, incluyendo la mercantil, industrial o contable pertinente, aunque esté protegida por la normativa de protección de datos de carácter personal y asumiendo todos los costes de tales actuaciones. Se exceptuarán aquellos datos que sean de carácter estrictamente confidencial y reservados por su propia naturaleza.

A este respecto, cuando en varios productos fabricados o distribuidos por un mismo agente comercializador se haya demostrado su carácter inseguro, la autoridad competente podrá exigir a dicho agente que acredite la seguridad de otros productos similares antes de poder comercializarlos o de continuar con su distribución.

5. En el etiquetado y presentación de los bienes y servicios deberá constar la información que la legislación de aplicación en cada caso establezca como obligatoria, debiendo figurar, en todo caso, los datos de identificación de la empresa responsable y una dirección de contacto, así como, en el supuesto de bienes, su referencia y, si procede, el lote de fabricación, salvo en los casos en que la omisión de la citada información esté justificada.

6. Los servicios relacionados con el suministro de energía, telecomunicaciones, transportes públicos, agua potable, saneamiento y ascensores, deberán prestarse de manera que se observen los requisitos de seguridad y accesibilidad de las instalaciones y de los materiales, las condiciones de equipamiento y la capacidad técnica y requisitos exigibles por la normativa sectorial vigente en cada momento.

Artículo 11. *Responsabilidades de las empresas en materia de documentación.*

1. Los datos y documentos necesarios para que pueda comprobarse fácilmente y de forma veraz el origen y destino de los bienes, así como aquellos relacionados con el lote de fabricación, deberán mantenerse durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, al menos durante los tres años posteriores al cese de la producción, en el caso de la empresa productora, o del cese de la distribución o venta del producto en cuestión, en el caso de la importadora. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse al de un año a partir del final de esa fecha, siempre y cuando la normativa de aplicación no establezca plazos más amplios.

2. Los participantes en la cadena comercial que incluyan determinadas marcas en el etiquetado de los productos que comercialicen, en particular el marcado «CE», para acreditar que tales productos cumplen los requisitos mínimos de seguridad que les son de aplicación, deberán conservar la documentación que justifique dicha acreditación durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, un mínimo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos.

3. En el caso de las ventas realizadas a la persona consumidora final, las empresas tendrán la obligación de conservar únicamente durante los periodos señalados en los apartados anteriores, computados desde la fecha en que hubieran agotado las existencias de los productos, la documentación que acredite el origen de la mercancía y la identificación de las empresas que se la hayan suministrado o provisto.

4. En cualquier caso, cuando la autoridad competente en materia de seguridad de los productos solicite la documentación a que se refieren los apartados anteriores a una empresa de la cadena de producción o distribución comercial, esta deberá facilitarla, identificando de forma clara e inequívoca el producto o productos a que se refiera el requerimiento.

Artículo 12. *Obligación de comunicación de accidentes.*

1. Los servicios médicos públicos y privados, así como los órganos competentes en materia de seguridad en el trabajo, participarán activamente en los sistemas de comunicación que reglamentariamente se articulen, a efectos de transmitir la información de que dispongan a la autoridad competente en materia de seguridad de los productos, en los casos en que pueda existir un riesgo derivado del uso de un determinado producto no alimenticio o en el disfrute de un servicio.

2. Las organizaciones de personas consumidoras tienen el derecho y el deber de poner en conocimiento de la autoridad competente en materia de consumo los accidentes comprobados de los que tuviesen conocimiento, derivados de la existencia de un riesgo no perceptible en un producto de consumo. A su vez, las personas consumidoras podrán ejercer este mismo derecho a título individual.

Artículo 13. *Red de Alerta de Productos de Consumo.*

1. La Red de Alerta de Productos de consumo es un sistema basado en el intercambio rápido de información entre las administraciones encargadas del control de mercado, sobre un producto que pueda suponer un riesgo para las personas consumidoras, cuyo objetivo principal es el de garantizar que los productos puestos en el mercado sean seguros.

2. Con la finalidad de detectar productos tóxicos o peligrosos, la Inspección de Consumo llevará a cabo actividades de inspección y control de modo permanente y se recogerán las comunicaciones aportadas por las empresas productoras, distribuidoras y personas consumidoras.

3. La consejería competente en materia de consumo determinará reglamentariamente el punto de contacto y el organismo gestor de las notificaciones de productos inseguros que se incluyan en red de alerta y de aquellas otras notificaciones que se reciban del punto de contacto nacional, tanto si son de origen europeo como si provienen de otras autoridades autonómicas.

4. Asimismo, la consejería competente en materia de consumo promoverá mecanismos de intercambio de información para la notificación de productos que presenten riesgos de carácter medioambiental o social.

5. Las asociaciones de consumidores y usuarios válidamente constituidas, serán consideradas parte interesada en aquellos procedimientos que tengan por objeto la protección de las personas consumidoras, cuyos derechos e intereses puedan verse afectados como consecuencia de una situación de peligro, accidente o inseguridad de cualquier naturaleza y en el marco de lo previsto al respecto en la legislación procesal y en aquella otra de carácter específico de ámbito estatal.

Artículo 14. *Producto seguro.*

1. Se entenderá por producto seguro cualquiera que, en condiciones de utilización normal o razonablemente previsibles, incluidas las condiciones de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, habida cuenta, en particular, de los siguientes elementos:

a) Las características del producto, entre ellas su composición y envase.

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

c) La información que acompaña al producto, en particular: el etiquetado; los posibles avisos e instrucciones de uso y eliminación; las instrucciones de montaje y, si procede, instalación y mantenimiento, así como cualquier otra indicación o información relativa al producto.

d) La presentación y publicidad del producto.

e) Las categorías de las personas consumidoras que estén en condiciones de riesgo en la utilización del producto, en particular los niños, las personas con discapacidad y las personas mayores.

2. La posibilidad de alcanzar niveles superiores de seguridad o de obtener otros productos que presenten menor grado de riesgo no será razón suficiente para considerar que un producto es inseguro.

Artículo 15. *Producto inseguro.*

1. Se entenderá por producto inseguro cualquiera que no responda a la definición de producto seguro.

2. Se presumirá que un producto es inseguro cuando:

a) Cuando el producto sea derivado de una actividad productiva, o de distribución o comercialización carente de las autorizaciones generales y específicas preceptivas.

b) El producto o las instalaciones donde se elabore carezcan de las autorizaciones u otros controles administrativos preventivos necesarios establecidos con la finalidad directa de proteger la salud y seguridad de los consumidores y usuarios. En particular, cuando estando obligado a ello, el producto haya sido puesto en el mercado sin la correspondiente «declaración CE de conformidad», el «marcado CE» o cualquier otra marca de seguridad obligatoria estando obligado a ello, haya sido puesto en el mercado sin la correspondiente «declaración CE de conformidad», el «marcado CE» o cualquier otra marca de seguridad obligatoria.

c) Carezca de los datos mínimos que permitan identificar al productor o responsable del producto.

d) Pertenezca a una gama, un lote o una remesa de productos de la misma clase donde se haya descubierto algún producto inseguro.

Artículo 16. *Productos de imitación o falsificados.*

Los productos que no puedan acreditar su origen, o que éste haya sido utilizado indebidamente por imitación o falsificación se presumirán inseguros y, en virtud de tal consideración, serán objeto de las medidas correspondientes a un producto inseguro.

Artículo 17. *Actividades carentes de autorización, declaración responsable o comunicación.*

Siempre que no suponga restricción alguna al libre acceso a la prestación de servicio, toda actividad productiva, de distribución y comercialización o de prestación de servicios sin haberse emitido las declaraciones responsables o comunicaciones que correspondan, de los controles administrativos preventivos necesarios establecidos con la finalidad directa de proteger la salud y seguridad de las personas consumidoras, o carentes de las autorizaciones generales y específicas preceptivas, tendrán la consideración de inseguras así como también los productos y bienes derivados de las mismas, por lo que les serán de aplicación las medidas cautelares y de reacción previstas al respecto.

Artículo 18. *Responsabilidades de las empresas productoras.*

1. Dentro de los límites de sus respectivas actividades, las empresas productoras deben informar a las personas consumidoras, por medios apropiados y accesibles, de los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles con avisos adecuados y que sean susceptibles de provenir de una utilización normal o previsible de los productos, habida cuenta de su naturaleza, sus condiciones de duración y las personas a las que van destinados. La facilitación de esta información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en el siguiente apartado.

2. Dentro de los límites de sus respectivas actividades y en función de las características de los productos, las empresas productoras deberán:

a) Mantenerse informadas de los riesgos que dichos productos puedan presentar e informar convenientemente a las personas distribuidoras. Con este fin, registrarán y estudiarán aquellas reclamaciones de las que pudiera deducirse la existencia de un riesgo y, en su caso, realizarán pruebas por muestreo de los productos comercializados o establecerán otros sistemas apropiados. Cuando la forma de cumplir este deber esté determinada en reglamentos específicos, se estará a lo que estos prevean.

b) Adoptar, sin necesidad de requerimiento de los órganos administrativos competentes, las medidas adecuadas para evitar los riesgos, entre las que se incluirán las de informar a las personas consumidoras mediante, en su caso, la publicación de avisos en prensa, radio, internet, medios audiovisuales o cualesquiera otros que puedan cumplir eficazmente con dicho objetivo informativo y retirar los productos del mercado o recuperarlos de las personas consumidoras, cuando descubran o tengan indicios suficientes de que han puesto en el mercado productos que presenten para la persona consumidora riesgos incompatibles con el deber general de seguridad.

c) Indicar, en el producto o en su envase, los datos de identificación de su empresa y de la referencia del producto o, si procede, del lote de fabricación, salvo en los casos en que la omisión de dicha información esté justificada. Los datos que se relacionan con el lote de fabricación deberán conservarse por la empresa productora, para cualquier producto, durante tres años. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse a un año a partir del final de esa fecha.

Artículo 19. *Responsabilidades por la distribución, venta y prestación de servicios.*

1. Quienes se dediquen a la distribución, venta de productos y bienes y prestación de servicios, en su calidad de empresas o profesionales, deberán actuar con diligencia para evitar que estos sean inseguros. En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos y bienes que

comercialicen y de los servicios que presten, mediante la transmisión de información sobre los riesgos que presenten y la colaboración en las actuaciones emprendidas para evitarlos.

2. Las personas distribuidoras tienen el deber de comercializar solo productos seguros, por lo que no suministrarán productos cuando sepan, o debieran saber, por la información que poseen y como profesionales, que no cumplen tal requisito. Actuarán con diligencia para contribuir al cumplimiento de los requisitos de seguridad aplicables, en particular, durante el almacenamiento, transporte y exposición de los productos.

3. Dentro de los límites de sus actividades respectivas, las personas distribuidoras participarán en la vigilancia de la seguridad de los productos puestos en el mercado, en concreto:

a) Informando a los órganos administrativos competentes y a las empresas productoras las sobre los riesgos de los que tengan conocimiento.

b) Manteniendo, durante un plazo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos, la documentación necesaria para averiguar el origen de los mismos, en particular la identidad de la parte proveedora y, en caso de no ser minoristas, su destino, y proporcionando aquella, en su caso, a las autoridades que la soliciten.

c) Colaborando eficazmente sobre los riesgos de utilización de los bienes o servicios, conforme a la información proporcionada por las empresas productoras.

Artículo 20. *Responsabilidades comunes a la producción, la distribución, venta y prestación de servicios.*

1. Las empresas productoras y las distribuidoras comunicarán inmediatamente a la consejería competente en materia de consumo cualquier conocimiento que tengan o cualquier sospecha que alberguen sobre los riesgos incompatibles con el deber de seguridad que presente un producto puesto en el mercado. Deberán igualmente colaborar con las distintas administraciones en todas las actuaciones emprendidas por estas para evitar los riesgos que presenten los productos que hayan suministrado, tanto materiales como jurídicos, facilitando, en su caso, toda la información pertinente, aunque esté protegida por el secreto industrial, y asumiendo los costes de la actuación.

2. Si la empresa productora o distribuidora tienen su domicilio social en otra comunidad autónoma y el producto se ha distribuido en otras comunidades además de Castilla-La Mancha, la comunicación a que se refiere el apartado anterior se realizará conforme a lo dispuesto en la normativa estatal.

3. En los casos en que se trate de determinar el canal de comercialización de un producto que pueda poner en riesgo la seguridad de las personas consumidoras, la administración competente en materia de consumo podrá requerir al productor, distribuidor o responsable de la comercialización, la traducción, mediante intérprete jurado o asimilado, de la documentación técnica, factura u otros documentos que se aporten en idioma no oficial del Estado.

Sección 3.ª Protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 21. *Marco legal.*

Los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras deberán ser respetados en los términos establecidos en esta ley y en la legislación general y específica que afecte a los derechos de las personas consumidoras, de manera que en los casos de concurrencia entre esta normativa y las disposiciones generales y sectoriales y en lo referente al régimen de declaración responsable, comunicación o en su caso de autorización de cada producto o servicio, deberán ser resueltas de acuerdo con el principio de condición más beneficiosa para las personas consumidoras.

Artículo 22. *Empoderamiento financiero y digital de las personas consumidoras.*

1. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo promoverán cuantas medidas sean necesarias para asegurar el empoderamiento financiero y digital de las personas consumidoras en relación con sus legítimos intereses económicos y sociales.

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

Artículo 23. *Autenticidad de los productos.*

Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo, para proteger los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras, adoptarán medidas para evitar la comercialización de productos cuyas marcas puedan inducir a error o imiten o falsifiquen sus características o identificación, o bien, no puedan acreditar su origen o procedencia.

Artículo 24. *Acreditación de actividades económicas.*

Siempre que no suponga restricción alguna al libre acceso a la prestación de servicio, las administraciones públicas con competencias en materia de consumo podrán adoptar medidas cautelares o de restablecimiento de la legalidad para impedir la comercialización de productos o la prestación de servicios que carezcan de las oportunas declaraciones responsables, comunicaciones o autorizaciones, según corresponda, ya sean de carácter general o específico, para lo que actuarán de manera integral y coordinada con las autoridades correspondientes.

Artículo 25. *Revocación de autorización de actividades.*

Cuando se trate de la comercialización de un producto o servicio sometido al régimen de autorización previa, las administraciones públicas con competencias en materia de consumo podrán instar a las autoridades que corresponda la revocación de la autorización concedida si la actividad que se desarrolla por este régimen supone un claro perjuicio para las personas consumidoras, o bien, representa un riesgo para la protección de sus derechos por una práctica irregular grave o incumplimiento generalizado producidos de forma continuada.

Artículo 26. *Obsolescencia programada.*

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en el ámbito de sus competencias, adoptará reglamentariamente medidas informativas sobre la durabilidad y la reparación de los productos con objeto de prevenir y erradicar las prácticas de producción que tengan por objeto la reducción intencionada de la vida útil de los productos, pudiendo a su vez actuar cautelarmente sobre la comercialización de estos.

Artículo 27. *Información a la persona consumidora.*

Sin perjuicio de lo establecido en esta sección y en los artículos posteriores, la información debe corresponder a las necesidades reales y a las expectativas de las personas consumidoras por lo que su adecuación debe evaluarse en función de la finalidad del contenido, de la presentación del contexto y de la identificación del mensaje publicitario, cuyos parámetros fundamentales, deben ser los siguientes: accesibilidad universal, fiabilidad, actualidad, imparcialidad, exactitud, pertinencia, carácter sucinto, comprensibilidad, claridad, legibilidad, fácil acceso y no discriminación por razón de género, raza, religión, lugar de nacimiento o discapacidad.

Artículo 28. *Transparencia y simetría informativa.*

1. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo promoverán las medidas oportunas para garantizar la máxima trasparencia en las relaciones comerciales, siempre que dicha transparencia no provoque en modo alguno efectos contraproducentes sobre la competencia efectiva y, por tanto, sobre las propias personas consumidoras, favoreciendo en lo posible la simetría informativa tanto en relación con las características de los bienes y servicios ofertados, como en la formación de los precios a través de mecanismos e indicadores de trazabilidad en la composición de precios en destino y en

referencia a la cadena de valor como en lo que a las condiciones de contratación de la oferta se refiere, garantizando en todo momento la libre competencia, el secreto empresarial y profesional, y la confidencialidad de la información que pueda producir distorsión en el mercado.

2. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo velarán para que las personas consumidoras puedan acceder y disponer de aquella información que resulte relevante, veraz y suficiente para la adopción de decisiones informadas con arreglo a criterios de racionalidad en la atención de necesidades y deseos, elaborando indicadores de confianza y satisfacción de necesidades para conocer las percepciones y expectativas de las personas consumidoras.

Artículo 29. *Información del precio o contraprestación.*

1. Cualquier información sobre el precio o contraprestación que haya de ser satisfecho por la persona consumidora por la adquisición de un bien o la prestación de un servicio deberá cumplir, además con los demás requisitos legal o reglamentariamente establecidos.

En los casos en que se prevea el pago anticipado, se informará de tal circunstancia de modo visible y siempre antes de adquirir el producto o el servicio. Del mismo modo, deberá informarse por anticipado del precio. La información sobre estos aspectos deberá ajustarse igualmente a las previsiones legal o reglamentariamente establecidas.

Asimismo, cuando se prevean limitaciones en los medios de pago, deberá informarse de su existencia.

2. Solo podrá exigirse por parte de una empresa un precio o una contraprestación por la adquisición de un bien o la prestación de un servicio siempre que la información sobre el precio o contraprestación no dé lugar a confusión o sea suficientemente clara sobre cuál es el precio o contraprestación a satisfacer. En estos supuestos, solo podrá exigirse aquella parte no afectada por la confusión o falta de claridad. Ante una controversia de este tipo, la persona consumidora podrá interponer la correspondiente reclamación contra la empresa en la que expondrá el motivo del desacuerdo, en el momento mismo de la adquisición del bien.

3. En caso de contradicción respecto al precio o contraprestación por la adquisición de un bien o servicio que se realice en cualquier comunicación comercial se interpretará a favor de la persona consumidora.

4. Cuando por parte de una empresa se indique que una prestación de un servicio o la entrega de un bien es gratuita o se utilice algún tipo de publicidad o comunicación comercial en este sentido, no podrá exigirse por la misma ninguna contraprestación, ni directa ni indirectamente, salvo las permitidas normativamente, cuando por la persona consumidora se exija su entrega o la prestación. En este caso, la empresa, estará obligada a la efectiva entrega del bien o a la efectiva prestación del servicio. La empresa, en la publicidad o comunicación comercial, ha de advertir expresamente que a pesar del carácter gratuito se cobrarán ciertas contraprestaciones, debiendo identificarlas.

Artículo 30. *Información y marcado de precios en los establecimientos.*

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en el ámbito de sus competencias, adoptará las medidas que reglamentariamente se desarrollen, en materia de información y marcado de precios en los establecimientos comerciales. Todos los precios que marquen serán los correspondientes con impuestos incluidos.

Artículo 31. *Precios dinámicos.*

Siempre que no provoque efectos contraproducentes sobre la competencia efectiva y, por ende, sobre las propias personas consumidoras, las administraciones públicas con competencias en materia de consumo garantizarán la transparencia en las transacciones sujetas a precios dinámicos.

Artículo 32. *Fluctuación de precios.*

Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo, siempre que no provoque efectos contraproducentes sobre la competencia efectiva y, por tanto, sobre las propias personas consumidoras, desarrollarán reglamentariamente las garantías de

transparencia en la repercusión de la volatilidad de precios de distribución y venta sujetos a informaciones públicas y similares, evitando la comisión de prácticas comerciales desleales y el falseamiento de la competencia.

Artículo 33. *Cláusulas abusivas y prácticas comerciales desleales.*

1. Se considerarán cláusulas abusivas y prácticas comerciales desleales, las previstas en la normativa reguladora de las mismas.

2. Las cláusulas abusivas contenidas en las condiciones generales de los contratos y las prácticas abusivas que vulneren los derechos de las personas consumidoras serán sancionadas por las administraciones competentes en materia de consumo. Las administraciones públicas adoptarán las medidas que sean de su competencia para conseguir el cumplimiento de la legislación vigente, en especial con la finalidad de que las personas consumidoras estén protegidas contra las cláusulas y las prácticas abusivas ilegibles o de difícil comprensión en los contratos y en las transacciones.

Por su parte, las personas consumidoras tienen derecho a solicitar la eliminación y el cese de las cláusulas y prácticas abusivas o desleales. En el caso de los créditos o préstamos hipotecarios, puede preverse la aplicación de mecanismos tales como la dación en pago.

3. La administración autonómica competente en materia de consumo publicará en el portal web del Gobierno de Castilla-La Mancha, aquellas prácticas o condiciones consideradas desleales o cláusulas contractuales consideradas abusivas y que así hayan sido ratificadas por los órganos judiciales.

4. Las personas consumidoras tendrán derecho a una protección frente a las prácticas comerciales consideradas desleales por agresivas, abusivas o engañosas, ya sean por acción o por omisión, realizadas antes, durante y después de una transacción comercial, siempre que afecten a las personas consumidoras y usuarias.

5. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en el ámbito de sus competencias, actuará para adoptar medidas, especialmente, en materia sancionadora, tendentes a la supresión de las situaciones de violencia económica en la contratación de las personas consumidoras.

Sección 4.ª Protección jurídica, administrativa y técnica. Indemnización y reparación de daños

Artículo 34. *Garantía de servicio público.*

Las administraciones públicas tienen la obligación de garantizar, de forma directa o subsidiaria, la puesta a disposición de las personas consumidoras de cuantos recursos físicos o electrónicos sean precisos para la protección de los derechos previstos en esta ley y en la normativa correspondiente.

Artículo 35. *Actuaciones de protección.*

Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo desarrollarán las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas que sean precisas para la efectiva protección de las personas consumidoras y, entre otras, las siguientes actuaciones:

a) De regulación normativa.

b) De prevención, implementando programas de control de mercado y de seguridad de los productos.

c) De prevención y abordaje de conductas de consumo tales como la compra compulsiva, los comportamientos disfuncionales, las adicciones o los desórdenes alimentarios y de hábitos derivados del consumo y utilización de bienes, productos y servicios con una vida útil, impulsando la reparación de los productos y la existencia de las piezas de recambio.

d) De protección, activando mecanismos de resolución amistosa y extrajudicial de conflictos.

e) De promoción, desarrollando programas de información, formación y educación.

f) De restauración de la legalidad y de corrección de mercado, en este caso, a través del procedimiento sancionador.

g) De análisis y observación, elaborando o promoviendo la emisión de dictámenes, informes, indicadores, estudios e investigaciones.

h) De cooperación técnica y jurídica estableciendo alianzas estratégicas con entidades e instituciones públicas y privadas.

i) De fomento del asociacionismo y de la participación, a través de órganos colegiados y de representación.

j) De cooperación internacional, mediante la participación en programas de la Unión Europea y transnacionales.

k) De fomento de los acuerdos de las empresas en sistemas de autorregulación y regulación compartida en los distintos sectores económicos. Se garantizará por parte de las administraciones públicas un uso adecuado y proporcionado de estos instrumentos, y en particular respecto de la participación del sector empresarial, preservando en todo caso el predominio del interés público sobre el privado.

l) Aquellas otras que reglamentariamente se establezcan.

Artículo 36. *Servicios de atención a las personas consumidoras por parte de las empresas.*

1. Se facilitará que las personas consumidoras tengan garantizado un acceso fácil y universal a la información sobre sus derechos y deberes, debiendo favorecer la presentación, tramitación y, si procede, resolución de sus quejas, reclamaciones y denuncias a través de medios rápidos y eficaces, como los sistemas de comunicación electrónica.

2. En todo caso, será obligatoria la entrega a la persona consumidora del resguardo acreditativo o copia registrada de la queja o, reclamación y denuncia, inmediatamente cuando se efectúe físicamente y la remisión en el plazo de 24 horas cuando se hagan por medios electrónicos.

3. Las empresas deberán disponer de un número de teléfono atendido totalmente gratuito y un correo electrónico para poder presentar las reclamaciones y dar respuesta a las mismas cuando no existan establecimientos físicos de la empresa frente a la cual se pretende presentar una reclamación o de otras empresas a través de los cuales puedan presentarse reclamaciones, sin perjuicio de lo establecido en normas sectoriales reguladoras de un sector de actividad concreto o para determinadas formas de contratación en lo relativo a la presentación de reclamaciones o peticiones de información.

4. En los supuestos de servicios de carácter continuado, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en todo caso, de un teléfono de atención a las personas consumidoras cuyo coste se atenga a lo establecido en la normativa específica, que habrá de estar en funcionamiento las veinticuatro horas de todos los días del año.

5. Los teléfonos de atención a las personas consumidoras deberán disponer de atención personalizada a través de sistemas que no supongan esperas, salvo las que técnicamente estén justificadas como necesarias.

6. Reglamentariamente se procederá a desarrollar la regulación contemplada en el presente artículo.

Artículo 37. *Obligaciones de las empresas en la atención a las personas consumidoras.*

Las empresas están obligadas a:

1. Atender, facilitar y suministrar la información que les sea solicitada de forma personal y, si procede, presencial, por los medios adecuados.

2. Atender e informar, en cualquier caso, de forma inmediata y adecuada y, preferentemente de forma presencial, de cualquier incidencia, acontecimiento o circunstancia que afecte al funcionamiento normal de las relaciones de consumo y, por otra parte, minimizar y paliar los posibles daños y perjuicios que se deriven, y evitar las esperas excesivas e injustificadas. A tales efectos, si la empresa dispone de un teléfono o teléfonos de atención al cliente, debe informar y facilitar el número o números a las personas consumidoras y, en todo caso, el coste de su utilización no puede correr a cargo de la persona consumidora, ya sea de forma total o compartida.

3. Garantizar de forma fehaciente que la persona consumidora, para hacer valer el eventual ejercicio de sus derechos, tenga constancia, por escrito o en cualquier soporte duradero, de la presentación de cualquier tipo de queja o reclamación relativa a incidencias, acontecimientos o circunstancias que afecten al funcionamiento normal de las relaciones de consumo; y dar respuesta a las quejas y reclamaciones recibidas lo antes posible, en cualquier caso en el plazo de un mes desde que son presentadas. En el supuesto de que durante este plazo no se hubiese resuelto de forma satisfactoria la queja o la reclamación formuladas, la empresa que esté adherida a un sistema extrajudicial de resolución de conflictos debe proporcionar los medios adecuados para garantizar el acceso de las personas consumidoras al correspondiente sistema extrajudicial de resolución o, si procede, dirigirla a los servicios públicos de consumo.

4. Poner a disposición de las personas consumidoras, sea cual sea su lugar de residencia, en cualquier relación de consumo, información que debe incluir, en cualquier caso, la dirección postal, el número de teléfono de atención y el número de fax o la dirección de correo electrónico donde las personas consumidoras pueden solicitar cualquier tipo de asesoramiento o información sobre el bien o servicio adquirido o contratado, o pueden formular las quejas o reclamaciones sobre cualquier asunto que afecte al funcionamiento normal de las relaciones de consumo.

Las empresas facilitarán además su dirección legal cuando esta no coincida con la habitual para la correspondencia.

Artículo 38. *Administración electrónica.*

1. Se fomentará el uso de las nuevas tecnologías para la presentación por las personas consumidoras de las consultas, quejas, reclamaciones y denuncias, y su comunicación con ellos, estableciendo procedimientos seguros, accesibles y adecuados que garanticen la autenticidad de las mismas. Los recursos electrónicos de atención a las personas consumidoras deberán disponer de soluciones de operatibilidad compartida para la coordinación de comunicaciones a partir de una sede electrónica común de ámbito regional.

2. La administración competente en materia de consumo establecerá un sistema electrónico de hojas de reclamación. Las personas consumidoras podrán presentar sus reclamaciones a través de este sistema ante una entidad adherida al mismo, siempre que esta disponga del correspondiente certificado electrónico emitido por una entidad válidamente reconocida.

3. La consejería competente en materia de consumo regulará reglamentariamente el modelo de solicitud y procedimiento de tramitación y resolución electrónica de la hoja de reclamaciones.

Artículo 39. *Indemnizaciones y resarcimiento del daño.*

De acuerdo con la legislación vigente en materia de consumo, las personas consumidoras tienen derecho a la compensación efectiva, la devolución de las cantidades abonadas indebidamente, y a la reparación, resarcimiento e indemnización de los daños y perjuicios, en su caso, sufridos a consecuencia de la adquisición o utilización de bienes y servicios, sin perjuicio del derecho a la indemnización por daños morales que puedan plantear ante los órganos judiciales correspondientes, como consecuencia de la responsabilidad contractual, fundada en la falta de conformidad de los bienes o servicios o en cualquier otra causa de incumplimiento o cumplimiento defectuoso del contrato, o de la responsabilidad extracontractual a que hubiere lugar.

Sección 5.ª Información, educación y formación

Artículo 40. *Empoderamiento de las personas consumidoras.*

1. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo promoverán iniciativas y programas de información, educación y formación en materia de consumo de modo que favorezca la transparencia, la simetría informativa y el equilibrio de mercado, y contribuya al empoderamiento financiero y digital de las personas consumidoras en los términos establecidos en el artículo 22.

2. Las actividades informativas, formativas y educativas deberán estar orientadas a la adquisición y consolidación de hábitos, actitudes y conductas compatibles con un consumo inclusivo, sostenible, ético y creativo en lo personal, y activo, comprometido y corresponsable en lo social basado en valores, y que contribuya a acciones positivas para la mejora de la sociedad.

Artículo 41. *Información de los bienes, productos y servicios.*

1. Las administraciones públicas competentes en materia de consumo controlarán que la información que las personas consumidoras requieren para poder tomar decisiones informadas en sus actos de compra y contratación de los bienes, productos y servicios, y en especial los de uso básico y consumo generalizado, sea clara, veraz y transparente, sin que pueda dar lugar a confusión alguna.

2. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo velarán porque la información de los productos, servicios o actividades que aleguen propiedades de carácter ambiental, social o terapéutica se ajusten exclusivamente a propiedades probadas o demostrables científicamente sin que puedan darse interpretaciones con sesgos informativos al respecto. A tal efecto, las empresas anunciantes deberán acreditar, de forma fehaciente, la veracidad de sus afirmaciones.

3. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo llevarán a cabo las acciones informativas, formativas y educativas necesarias para facilitar la comprensión, legibilidad y transparencia de la información relativa a contratación y facturación de los servicios, especialmente cuando se trate de servicios básicos de interés general.

4. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo adoptarán las medidas oportunas para que la obligación de informar señalada en los puntos anteriores sea accesible para todas las personas consumidoras y especialmente adaptadas a los colectivos que presenten algún tipo de vulnerabilidad. Cuando la información sea relativa a la advertencia de riesgos para la salud o la seguridad de las personas vulnerables, o bien, haga referencia a la composición o las advertencias de uso, bien mediante texto o pictográficamente, las empresas envasadoras facilitarán sistemas de lectura de etiquetado a través de dispositivos táctiles o electrónicos tipo códigos de barras de respuesta rápida o cualquier otro que cumpla dicha finalidad de facilitar su lectura.

5. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo velarán por la protección de las personas consumidoras frente a todo tipo de comunicación comercial, como la publicidad, promoción y ofertas agresivas desleales o que incurran en cualquier otro tipo de ilicitud y que puedan menoscabar su libertad de decisión. Esta protección se llevará a cabo de forma especial si la publicidad, promoción y ofertas agresivas o ilícitas están dirigidas a colectivos de personas vulnerables.

Artículo 42. *Derecho de información sobre productos, servicios y actividades.*

1. Las comunicaciones comerciales dirigidas a la promoción, publicidad e información de los bienes y servicios destinados a las personas consumidoras, deberán reunir las siguientes características:

a) Debe ser concebida y llevada a cabo de modo que no pueda, por acción o por omisión, engañar o inducir a engaño sobre sus características o condiciones.

b) Debe hacerse de acuerdo con los principios de suficiencia, objetividad, veracidad autenticidad, accesibilidad universal y no discriminación por razón de género, raza, religión, lugar de nacimiento o discapacidad, y no puede, sea cual sea el soporte utilizado, inducir a error o a falsas expectativas a las personas destinatarias.

c) Debe hacerse sin difundir contenidos que justifiquen, banalicen o inciten a la violencia de género o que atenten a la dignidad de las mujeres.

2. La información que figura en los envases, embalajes y etiquetas de los productos debe ser veraz y suficiente, y fácilmente legible, y debe incluir, a fin de que sea posible hacer una elección racional entre bienes y servicios competitivos, los siguientes aspectos en cuanto a las características de los bienes:

a) La naturaleza, finalidad, denominación usual y comercial si la tuviesen, y la identificación del proveedor, así como el nombre del productor y su dirección completa.

b) La composición.

c) La cantidad, medida o peso.

d) La calidad y categoría, si la hubiere.

e) Instrucciones de uso y mantenimiento.

f) El riesgo que entraña su uso, si procede y las advertencias sobre estos riesgos y forma de prever, contrarrestar y reducir los efectos no deseables de los incidentes que, pese a las instrucciones, puedan producirse.

g) El origen. Debe informarse, si procede, sobre los procesos de producción, comercialización y adquisición de los bienes y servicios para comprobar su adecuación a los principios de consumo responsable y sostenible.

h) Fecha de producción o suministro y lote, en caso de ser reglamentariamente exigibles y fecha de duración mínima o caducidad.

i) La información obligatoria de los distintivos de calidad.

j) Las demás características relevantes de la oferta.

k) Aquellos otros requisitos que exija su normativa sectorial.

3. Las personas consumidoras tienen derecho a recibir información suficiente y fácilmente accesible sobre los precios, tarifas, condiciones de venta y todos los demás conceptos que conformen el precio final a pagar por la persona consumidora, antes de adquirir el bien o contratar el servicio.

4. Las personas consumidoras tienen derecho a recibir información suficiente, antes de contratar, sobre las compensaciones, los reembolsos o las indemnizaciones, y el método de determinación del importe, en caso de falta de conformidad del bien o servicio, especialmente en cuanto a los servicios básicos o esenciales.

Se entiende por información suficiente la que permite a la persona destinataria la comprensión de las características y condiciones del sistema de compensaciones, reembolsos o indemnizaciones en función del colectivo al que se dirige el bien o servicio. La empresa debe estar en disposición de facilitar la información complementaria que le sea requerida por la persona consumidora.

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha promoverá y fomentará el establecimiento de indemnizaciones automáticas y tasadas en determinados sectores económicos en los que pueda resultar fácilmente determinables, siempre que se haya producido un daño indemnizable determinado por un procedimiento previo.

5. Las personas consumidoras tienen derecho a conocer el horario de atención al público de los establecimientos, incluso cuando están cerrados.

6. Cuando las empresas utilicen contratos de adhesión tienen la obligación de entregar antes de contratar, si así lo solicita la persona consumidora, un modelo de contrato con las condiciones generales previstas, de acuerdo con los bienes que vendan o los servicios que presten de forma determinada.

7. Corresponde a los poderes públicos y a las empresas el deber de informar a las personas consumidoras, de los mecanismos de resolución de conflictos en las relaciones de consumo.

Artículo 43. *Actuaciones informativas y divulgativas en materia de consumo.*

1. Los poderes públicos deben velar por que los medios de comunicación social se ocupen de la información y educación de las personas consumidoras, así como de la creación y el desarrollo de programas y todo tipo de espacios y medios de comunicación dedicados al consumo y a la difusión de las actividades de las organizaciones de personas consumidoras.

2. Los medios de titularidad pública deben facilitar el acceso de las organizaciones de las personas consumidoras, a los espacios que programen y su participación en estos espacios.

3. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo llevarán a cabo actuaciones de divulgación en materia de protección de los derechos e intereses económicos de las personas consumidoras a través de los soportes y medios a su alcance, incluidos los electrónicos y las redes sociales y otros canales de comunicación social.

Igualmente, realizarán e impulsarán la difusión de la información a las personas consumidoras en colaboración con entidades públicas y privadas, y, de manera especial, con las organizaciones de personas consumidoras.

Artículo 44. *Educación y formación en materia de consumo.*

1. La Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, a través del órgano competente en materia de consumo, fomentará la formación y educación de las personas consumidoras, y de modo especial el conocimiento de sus derechos para que puedan ejercerlos de acuerdo con pautas de consumo responsable y sostenible en un mercado global, altamente tecnificado y cambiante. La formación y educación en materia de consumo estarán orientadas a la consecución de los fines siguientes:

a) El conocimiento de los derechos, así como de los instrumentos de protección y la forma adecuada de ejercerlos.
b) El conocimiento y prevención de los riesgos derivados del uso y consumo de los bienes y servicios.
c) El desarrollo de competencias que permitan el empoderamiento de las personas consumidoras.
d) El desarrollo de habilidades para ejercer una capacidad de elección libre, racional e informada de los bienes, productos y servicios ofertados en el mercado sin distorsiones ni falseamiento de la competencia.
e) La orientación hacia pautas de consumo responsables, impulsando la utilización de criterios de sostenibilidad medioambiental, económica y social, y de forma especial tales como la prevención del sobreendeudamiento, la promoción de hábitos saludables, y también del consumo solidario y el comercio justo.

2. Al respecto, las administraciones públicas con competencias educativas y en consumo promoverán la educación de las personas consumidoras en el contexto de la comunidad educativa, favoreciendo el aprendizaje colaborativo y el uso de las nuevas tecnologías estableciendo para ello la colaboración precisa entre los órganos competentes.
3. Las administraciones públicas con competencias educativas y en consumo adoptarán las medidas oportunas para facilitar la educación para un consumo responsable solidario e inclusivo, adaptadas a las necesidades de apoyo según la diversidad del alumnado.

Artículo 45. *Investigación.*

Las administraciones con competencias en materia de consumo promoverán la realización de estudios, informes y proyectos de investigación, así como, la disposición de fondos bibliográficos y documentales que faciliten el derecho a la información, formación y educación de las personas consumidoras.

Sección 6.ª Representación, consulta y participación

Artículo 46. *Audiencia, consulta y representación de las personas consumidoras.*

Sin perjuicio de las competencias de las administraciones competentes en materia de consumo, la audiencia, consulta, representación y participación para la defensa de los derechos e intereses generales de las personas consumidoras, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, corresponde exclusivamente a las organizaciones y asociaciones de personas consumidoras.

Artículo 47. *Las organizaciones de las personas consumidoras.*

1. De conformidad con la legislación vigente, las personas consumidoras tienen derecho a constituir o integrarse en asociaciones, o demás organizaciones, para la defensa, representación y consulta de sus derechos y legítimos intereses.
2. En Castilla-La Mancha, tendrán la consideración de organizaciones de personas consumidoras las siguientes entidades:

a) Las asociaciones sin ánimo de lucro constituidas legalmente de acuerdo con la normativa de asociaciones y de protección a las personas consumidoras que, según sus estatutos, tengan entre sus fines la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de los intereses colectivos de las personas consumidoras en sus relaciones de consumo, así como de sus miembros.

b) Las entidades constituidas de acuerdo con la normativa de aplicación en materia de cooperativas y de protección a las personas consumidoras que incluyan en sus estatutos, como objeto social, la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de las personas consumidoras, y que hayan constituido un fondo social mínimo de al menos el 10% de los excedentes netos de cada ejercicio económico con este objeto, todo ello, conforme a su legislación específica.

3. Será requisito imprescindible para que una entidad sea considerada como organización de personas consumidoras su inscripción en el registro correspondiente, teniendo en cuenta su implantación territorial, número de socios y actividades desarrolladas.

Artículo 48. *Derechos de las asociaciones de personas consumidoras.*

1. Los diferentes órganos y unidades administrativas de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha fomentaran en sus respectivos ámbitos el asociacionismo de las personas consumidoras y garantizarán su participación en los diferentes órganos colegiados de carácter participativo que se constituyan en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha siempre que, por razón de la materia, se debatan temas de interés para la protección de las personas consumidoras.

2. Las administraciones con competencias en materia de consumo promoverán actuaciones destinadas a la capacitación de las asociaciones de personas consumidoras, así como el apoyo técnico y económico de las mismas, con arreglo a lo establecido en materia de participación.

3. Independientemente de los derechos contemplados en la normativa básica vigente, las asociaciones de personas consumidoras, gozarán de los derechos de carácter participativo siguientes:

a) Colaborar en los sistemas de arbitraje y propiciar sistemas voluntarios de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

b) Representar a las personas asociadas y ejercer las acciones que procedan en los términos que establezca la legislación vigente.

c) Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública cuando reúnan los requisitos establecidos para ello.

d) Derecho a obtener información de interés para las personas consumidoras de los poderes públicos y derecho de audiencia en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los intereses de las personas consumidoras. Se entenderá cumplido este trámite cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición.

e) Ejercer las correspondientes actuaciones y acciones legales en defensa de sus socios y en defensa de los intereses colectivos de las personas consumidoras.

f) Integrarse en agrupaciones o federaciones con idénticos fines.

g) Proponer iniciativas y formular peticiones, en el marco de la legislación vigente, acerca del funcionamiento correcto y eficiente del mercado de nuestra región.

h) Establecer acuerdos de colaboración con entidades e instituciones sin ánimo de lucro que contribuyan a la búsqueda de fuentes de financiación siempre que se preserve que las actuaciones correspondientes cumplen con lo previsto en el siguiente artículo.

4. Las asociaciones de personas consumidoras que incurran en alguna de las prohibiciones previstas por la legislación que les resulte aplicable, perderán en todo caso y por un período no inferior a los cinco años siguientes desde que dejaron de concurrir tales circunstancias, su condición de asociación de personas consumidoras.

5. La pérdida de la condición de asociación de personas consumidoras se producirá mediante procedimiento instruido al efecto, en el que se garantizarán los principios de audiencia y contradicción.

Artículo 49. *Obligaciones de las asociaciones de personas consumidoras.*

1. Ajustar sus actuaciones a los principios de buena fe y lealtad, no pudiendo divulgar datos de productos o servicios cuando pudieran afectar a la salud, seguridad o derechos económicos de las personas consumidoras que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad realizados en centros oficiales o acreditados.

2. Colaborar con las administraciones públicas competentes en materia de defensa las personas consumidoras, proporcionándoles la información que les sea requerida cuando exista un riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras o se puedan conculcar sus legítimos intereses económicos y sociales.

3. Colaborar con las administraciones públicas en materia de consumo en la detección, localización y comunicación de actividades y prácticas irregulares que afecten a la protección de los derechos de las personas consumidoras y en general, participar en el desarrollo de programas de las políticas públicas de consumo en el marco de sus respectivas competencias.

4. Ofrecer a las personas consumidoras protección jurídica, en orden a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado, de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente.

5. Coordinar su actuación dentro de las políticas prioritarias de consumo establecidas por las administraciones públicas competentes.

6. Ejercer su actividad de forma profesional y autónoma, garantizando su independencia con respecto a cualquier poder u organización pública o privada.

Artículo 50. *Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Castilla-La Mancha.*

1. El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Castilla-La Mancha es el órgano colegiado de consulta y participación de las asociaciones de personas consumidoras en Castilla-La Mancha, y está adscrito al órgano con competencias en materia de consumo.

2. La sede del Consejo de las Personas Consumidoras y Usuarias de Castilla-La Mancha será la que corresponda al órgano con competencias en materia de consumo.

3. El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Castilla-La Mancha, en virtud de su representatividad, está legitimado para designar la representación de las personas consumidoras en los órganos colegiados, organismos y entidades públicas o privadas y de participación institucional en Castilla-La Mancha.

4. Su estructura, composición y funciones serán objeto de desarrollo reglamentario. El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias asumirá la interlocución con las administraciones públicas en aquellas cuestiones que afecten de forma exclusiva a las organizaciones de personas consumidoras.

Artículo 51. *Consejo Regional de Consumo de Castilla-La Mancha.*

1. El Consejo Regional de Consumo es el principal órgano de representación y consulta en materia de consumo de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

2. Su composición, estructura y funcionamiento serán objeto de desarrollo reglamentario.

3. Este Consejo se consultará preceptivamente en la tramitación de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a las personas consumidoras en los términos establecidos en el artículo 48.

Artículo 52. *Voluntariado de consumo.*

1. Las administraciones públicas competentes podrán promover el voluntariado social en materia de consumo en aquellos ámbitos de actuación que no supongan limitación alguna para la actividad de las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras ni entrar en conflicto con estas.

2. Al respecto, se fomentarán los programas de formación de voluntariado en materia de consumo. Asimismo, impulsarán el desarrollo de determinadas iniciativas de actuación en aquellos casos y situaciones que por sus características y ocasión así lo requieran.

3. Reglamentariamente, se desarrollarán fórmulas de promoción y fomento del voluntariado de consumo, como parte integrante del voluntariado social, medioambiental y comunitario, potenciando los programas y acciones de voluntariado como iniciativas en las que puedan participar las administraciones de consumo, cada una de ellas en el ámbito de su legislación correspondiente y las asociaciones de personas consumidoras con los requerimientos y obligaciones que se detallen en la normativa vigente sobre voluntariado.

CAPÍTULO II

Responsabilidades

Artículo 53. *Responsabilidad de las personas consumidoras.*

1. Es responsabilidad de las personas consumidoras el uso y disfrute adecuado de los recursos y bienes compartidos en el marco de las relaciones de consumo preservando la disponibilidad ajena y respetando los derechos de otras personas consumidoras.

2. La responsabilidad social de las personas consumidoras se extiende tanto a su participación en el ámbito de la responsabilidad social de las empresas como al ejercicio efectivo de un consumo responsable conforme a criterios de decisión de compra económicos, sociales y medioambientales, no basados exclusivamente en la relación calidad/precio. Dicha responsabilidad social comprenderá las siguientes manifestaciones:

a) Exigir el pleno reconocimiento y el ejercicio efectivo de sus derechos como personas consumidoras, en especial en materia de documentación relativa a contratación y facturación.

b) Evitar aquellos productos o servicios de los que se tenga constancia que se producen, distribuyen o comercializan mediante prácticas contrarias a la ética o concurran circunstancias de explotación laboral, de mano de obra infantil o discriminación por razón de género o explotación o utilización indebida de personas con discapacidad, así como de su imagen.

c) Hacer un uso adecuado de las instalaciones y equipamientos en el uso y disfrute de bienes y servicios.

d) Dispensar un trato cortés y respetuoso a aquellas personas que les prestan atención como clientes para obtener un trato recíproco.

e) Atender cuantas indicaciones y advertencias reciban como personas consumidoras en el uso y disfrute de bienes y servicios.

f) No interferir ni impedir el ejercicio de los derechos de otras personas consumidoras ni sus decisiones y actos de compra y uso de bienes y servicios.

g) Rechazar la oferta de bienes y servicios procedente de actividades que carezcan de autorización en caso de ser esta necesaria.

h) Poner en conocimiento de las administraciones competentes cualquier circunstancia que suponga un riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras, o pueda causar perjuicio o suponer una merma de sus derechos.

i) Evitar el desperdicio alimentario mediante el consumo responsable de alimentos y, en general, la obsolescencia de los productos mediante la selección de bienes reparables y sustituibles.

j) Adoptar comportamientos de consumo sostenible en lo que se refiere a la prevención de residuos y el reciclado, reutilización y recuperación.

k) No obstaculizar los procesos de economía circular y de ecodiseño e innovación compartida.

l) Colaborar en la sostenibilidad y en el uso inteligente y eficiente de los recursos naturales.

m) Evitar los costes derivados de conductas o hábitos no responsables y de usos inadecuados o irresponsables de los productos, bienes y servicios adquiridos, incluido lo relativo a su movilidad.

n) No recabar la protección de la administración de forma que genere un coste injustificado.

3. La corresponsabilidad de las personas consumidoras implica, asimismo, la obligación de colaborar con las administraciones; la denuncia de prácticas irregulares que afectan a terceros; la aceptación, facilitación y promoción del diálogo y el acuerdo amistoso en la resolución de conflictos; el ejercicio de la participación; y el aprovechamiento y uso adecuado de las actividades informativas, formativas y educativas que las administraciones públicas con competencias en materia de consumo desarrollen.

4. La obligación de colaborar con las administraciones por parte de las personas consumidoras, se extiende a la obligación de comunicar inmediatamente, a la unidad administrativa correspondiente, si han sido resarcidas en sus pretensiones por la empresa. Esta comunicación dará lugar al archivo del expediente que se estuviera tramitando.

TÍTULO III

Relaciones de consumo

CAPÍTULO I

Régimen general

Artículo 54. *Oferta, promoción y comunicación comercial.*

1. La oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios ha de ajustarse a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación.

2. No podrá exigirse ninguna contraprestación o generar gastos o disposición de dinero o de cualquier otro bien a las personas consumidoras, a consecuencia de la recepción de comunicaciones comerciales o de publicidad, con independencia del medio utilizado.

3. Cuando a través de cualquier comunicación se indique a la persona consumidora que ha sido agraciada con un premio o regalo, este será exigible por la persona consumidora sin que pueda exigirse contraprestación de ningún tipo por ello.

Artículo 55. *Constancia de las condiciones de las ofertas.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a que se les facilite de forma clara, accesible y comprensible, salvo que resulte manifiesta por el contexto, la información relevante, veraz y suficiente sobre las características principales del contrato, en particular sobre sus condiciones jurídicas y económicas. Igualmente, las personas consumidoras tienen derecho a que se refleje por escrito de forma inmediata cualquier oferta, condición o manifestación realizadas verbalmente por una empresa en la venta de bienes o prestación de servicios.

2. Las grabaciones con las personas consumidoras realizadas por las empresas solo se podrán realizar, en los términos previstos en la legislación protectora de los datos de carácter personal de la Unión Europea, si existe consentimiento previo y libre de las mismas, y así lo puedan acreditar aquellas.

3. Cuando por las empresas se utilicen grabaciones en las relaciones con las personas consumidoras, y sin perjuicio de lo dispuesto en las normas sectoriales de aplicación, dichas grabaciones serán facilitadas de modo gratuito a las personas consumidoras y deberán remitirse en el plazo máximo de quince días desde su solicitud.

4. Igualmente, las personas consumidoras tienen derecho a grabar esas conversaciones que mantengan con las empresas cuando estas utilicen grabaciones en las relaciones con las personas consumidoras en la oferta y contratación de bienes o servicios.

Artículo 56. *Promoción de ventas.*

Las empresas, en el ejercicio de la actividad de promoción de ventas, pueden utilizar todo tipo de medios, siempre y cuando sean aceptados por el ordenamiento jurídico, respetando los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras.

Artículo 57. *Invitaciones a comprar.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a escoger libremente entre las diversas invitaciones a comprar.

2. Las invitaciones a comprar que incorporen un bien o servicio complementario de modo habitual también deben incorporarlo en el supuesto de que ofrezcan condiciones más ventajosas y, por lo tanto, la empresa no puede exigir remuneraciones complementarias salvo que de su propia naturaleza se deduzca que no son compatibles.

Artículo 58. *Requisitos en materia de consumo para las ofertas o promociones.*

1. La comunicación comercial y la publicidad de condiciones especiales más beneficiosas para las personas consumidoras con relación a las practicadas habitualmente por la empresa o el establecimiento deberán indicar, al menos:

a) La fecha de inicio de la promoción u oferta.

b) La duración de la promoción u oferta, o bien el número de unidades disponibles en oferta o promoción o el número de personas consumidoras que pueden beneficiarse de la promoción.

c) Los requisitos que deben cumplir las personas consumidoras.

d) Las condiciones, calidad y prestaciones de los bienes o servicios en promoción, y las ventajas de la oferta o promoción.

e) La persona responsable de la promoción, con indicación del nombre o la razón social y la dirección del establecimiento o los establecimientos donde se pueden hacer efectivas las condiciones más beneficiosas, salvo que la promoción se refiera únicamente al propio establecimiento donde se ofrece.

2. Si se anuncian promociones u ofertas por un período de tiempo, este período debe ser siempre determinado y la empresa debe estar en condiciones de satisfacer la demanda de las personas consumidoras del bien o servicio ofrecido, sin perjuicio de la normativa relativa a los períodos de rebajas. Si no puede atenderse la demanda, debe informarse a las personas consumidoras del derecho de adquirir el bien o servicio ofrecido, o uno de condiciones parecidas, de acuerdo con los beneficios de la oferta o promoción. Esta medida debe hacerse efectiva por medio de la entrega de una hoja de encargo que dé derecho a obtener los bienes o servicios promocionados y en la que se indique la fecha en que se podrá hacer efectivo este derecho. Este precepto se entiende sin perjuicio de las responsabilidades administrativas derivadas del incumplimiento de la obligación que el presente apartado establece con relación al período de la promoción u oferta. En todo caso, no pueden hacerse promociones con un número de unidades manifiestamente insuficientes en función de la duración y publicidad de la promoción u oferta y en función de las ventas habituales.

3. Si la promoción u oferta está limitada al agotamiento de existencias, deberá indicarse el número de unidades ofertadas.

4. Si la promoción u oferta indica el número de unidades o de personas destinatarias que pueden beneficiarse, debe informarse del sistema de prioridad para atender a las demandas. Este sistema debe permitir la comprobación objetiva de que se han seguido las preferencias fijadas en la publicidad.

5. El contenido de la promoción u oferta es exigible durante todo el tiempo en que es pública y accesible, aun cuando no figure expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido.

6. Si se limitan las unidades de bienes o servicios en condiciones más beneficiosas para cada persona consumidora, debe informarse de esta limitación en la publicidad, mensajes o soportes, carteles o letreros del establecimiento donde se haga la oferta o promoción.

7. Si en un mismo establecimiento existen artículos o servicios en condiciones normales de venta y otros en condiciones más beneficiosas, se deben diferenciar o separar claramente, de modo que no pueda inducirse a error o confusión respecto a las ofertas y promociones, ni a su naturaleza.

8. Los bienes o servicios en condiciones más beneficiosas no pueden estar deteriorados o ser de peor calidad que los que la empresa o el establecimiento que hace la oferta o promoción ofrece habitualmente, excepto en las ventas de saldos y de otros tipos permitidos

de acuerdo con los requisitos establecidos por la normativa en materia de ordenación comercial.

Artículo 59. *Reducción en el precio de los bienes o servicios.*

1. Si las condiciones más beneficiosas o las ventajas para las personas consumidoras consisten en una reducción en los precios que los bienes o servicios hayan tenido con anterioridad, debe indicarse de forma clara esta reducción y debe informarse del precio normal o habitual del bien o servicio y del precio reducido.

2. La información prescrita por el apartado 1 puede sustituirse por el porcentaje de reducción de precios en cada bien o servicio. Pueden agruparse lotes de bienes o servicios que puedan considerarse como una unidad, en función de sus características y de la reducción de precios.

3. Se entiende por precio normal o habitual el que se haya aplicado en el mismo establecimiento sobre productos idénticos en los treinta días precedentes. Corresponde a la empresa probar el cumplimiento de este requisito respecto a los bienes o servicios a precio reducido.

4. En las ofertas de lanzamiento donde el bien o servicio no haya estado antes a la venta o a disposición de las personas consumidoras, debe indicarse en la publicidad y en los carteles y letreros esta condición, mediante la expresión «oferta de lanzamiento».

Artículo 60. *Obsequios.*

1. Si, en el marco de una relación de consumo, se ofrece un obsequio, debe informarse claramente en la publicidad y en el mismo establecimiento de los siguientes aspectos:

a) Las obligaciones que comporta la entrega, si procede, incluidas, especialmente, las de carácter fiscal.

b) Las condiciones de entrega, especialmente los gastos que comporta el envío o la puesta a disposición.

c) Las condiciones y limitaciones que deben cumplirse para obtener el obsequio.

d) Las instrucciones, en formato accesible, claras y precisas que deben seguirse para obtener el obsequio.

2. En cuanto a la duración y las existencias de los obsequios, es preciso atenerse a lo establecido por el artículo referido a los requisitos en materia de consumo para las ofertas o promociones.

3. Si la persona consumidora cumple los requisitos, la entrega efectiva o la puesta a disposición de los obsequios debe hacerse en el plazo de un mes desde el momento en que haya cumplido todos los trámites establecidos por las condiciones de la invitación a comprar. Cuando el ofrecimiento se haya hecho en los envases de los correspondientes productos, el derecho a obtener la prima ofrecida podrá ejercerse, como mínimo, durante los tres meses siguientes a la fecha de caducidad de la promoción.

Artículo 61. *Concursos y sorteos.*

1. Las empresas pueden utilizar sorteos y concursos como técnicas de promoción. Se entiende por sorteo la oferta de premios en que la selección de los ganadores es fruto del azar y por concurso la oferta de premios en que la selección de los ganadores depende de la habilidad o la pericia de los concursantes. La utilización de estas técnicas está sujeta al régimen establecido por la normativa de las rifas, tómbolas y combinaciones aleatorias.

2. Si una persona consumidora ha sido premiada en un sorteo en que no ha participado de forma voluntaria, la entrega del premio no puede condicionarse a la compra o contratación de bien o servicio alguno.

Artículo 62. *Presupuesto.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a la elaboración y entrega de un presupuesto previo en la adquisición y reparación de bienes, productos o servicios, cuando el precio no pueda ser determinado de forma directa o cuando así esté establecido en virtud de una normativa específica. En estos supuestos no podrá exigirse contraprestación alguna

por su elaboración, excepto en el caso de presupuestos no aceptados, que podrán cobrarse si se ha indicado así en la tarifa o en el cartel de precios o si se ha informado expresamente a la persona consumidora. En estos casos, el importe no puede sobrepasar lo que se ha indicado o el correspondiente al tiempo real utilizado para elaborar el presupuesto.

2. Cuando se elabore un presupuesto, este deberá formalizarse por escrito e indicar necesariamente, sin perjuicio de lo establecido en otra normativa específica o sectorial, su periodo de validez, que no será inferior a diez días, una descripción general de los servicios que se prestarán, así como la identificación de los bienes o productos que se entregan, el coste de los mismos, el de la mano de obra, cuando proceda, así como todos los demás conceptos, recargos e impuestos aplicables, debidamente desglosados.

3. No se podrán hacer recaer sobre las personas consumidoras los errores cometidos en la elaboración del presupuesto, sin perjuicio de posibilidad de la rectificación de los errores materiales o aritméticos.

4. Si por la naturaleza de los bienes o servicios el precio está sujeto a la elaboración de un presupuesto, en éste deben constar como mínimo los siguientes datos:

a) La identidad de la persona prestadora del servicio, con la indicación del nombre o la razón social, el número de identificación fiscal y la dirección completa de un establecimiento físico del mismo.

b) El motivo o el objeto del servicio, con la indicación de las actividades u operaciones que deben realizarse.

c) Los gastos que debe satisfacer la persona consumidora, de forma desglosada, y el importe de las piezas, los recambios, los accesorios y los bienes que se incorporan al servicio, así como las formas de pago admitidas.

d) El plazo de validez del presupuesto.

e) La fecha prevista para el inicio de la prestación y la duración del servicio.

f) La fecha del presupuesto y la firma de una persona responsable de la empresa prestadora.

g) La fecha de la aceptación o del rechazo del presupuesto por parte de la persona consumidora, con espacios reservados para firmar cada una de las dos opciones, del mismo tamaño.

5. Las copias de los presupuestos deben conservarse durante un plazo mínimo de seis meses desde la no aceptación del presupuesto o desde la finalización del servicio, según proceda.

6. Los precios presupuestados no pueden ser superiores en ningún caso a los anunciados, sea cual sea el concepto al que se apliquen.

7. El importe del presupuesto será vinculante y el precio final no deberá exceder lo allí consignado por la empresa.

8. Si durante la prestación del servicio aparecen nuevos conceptos que deben cobrarse a las personas consumidoras u otras modificaciones del presupuesto, el prestador debe hacer una ampliación o modificación, que debe comunicarse a la persona consumidora y que esta, si procede, debe aceptar de forma expresa, de modo que quede constancia de ello. En caso de no conformidad con la ampliación o modificación, el prestador deberá devolver el bien en las mismas condiciones en las que le fue entregado.

Artículo 63. *Resguardo de depósito.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en la normativa de aplicación, en caso de entrega de un bien a una empresa en el ámbito de una relación de consumo para que se haga por esta una verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otra intervención deberá entregarse un resguardo de depósito con identificación de los siguientes datos:

a) El depositario.
b) El bien depositado.
c) Una descripción de su estado.
d) La fecha de recepción.
e) El motivo del depósito.
f) La fecha aproximada de devolución del bien.

2. Se considerará que el bien se entrega en buenas condiciones, salvo que así se indique de forma detallada en el resguardo de depósito o sea incompatible con el motivo del depósito, sin que sean posibles declaraciones genéricas.

Artículo 64. *Documento justificativo de la contratación realizada.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a la entrega de una confirmación documental de la contratación realizada, que habrá de ajustarse a lo dispuesto en la normativa vigente, indicando la identificación de la empresa, con el nombre o razón social, identificación fiscal, domicilio social y dirección del establecimiento físico, en caso de que proceda, así como la fecha de la contratación. A solicitud de la persona consumidora, deberá realizarse el desglose de todos los bienes, productos, servicios, mano de obra, cuando proceda, y recargos e impuestos aplicables.

2. La obligación establecida en el apartado anterior se entenderá cumplida cuando los datos exigidos se incorporen a la factura o factura simplificada.

Artículo 65. *Manifestaciones o alegaciones de empresas.*

1. La administración competente en materia de consumo podrá exigir prueba de la exactitud de las manifestaciones o alegaciones que realicen las empresas en cualquier comunicación comercial, etiquetado o de cualquiera otra forma en que exista o pueda existir una relación de consumo, especialmente en el supuesto de publicidad comparativa.

2. En el supuesto de no presentar las pruebas previstas en el apartado anterior, o ser estas insuficientes, se considerará por la administración competente en materia de consumo que las manifestaciones o alegaciones realizadas constituyen una obstrucción a la actividad inspectora.

Artículo 66. *Requisitos formales de la documentación.*

1. La documentación que tenga carácter obligatorio debe cumplir los requisitos formales y de accesibilidad para facilitar su lectura y comprensión, sobre todo en cuanto a tamaño de letra y su contraste, que en cualquier caso deberán permitir y facilitar la lectura y comprensión del texto.

2. Reglamentariamente se establecerá el tamaño de la letra y las condiciones del contraste necesarias para su plena accesibilidad.

3. La información, precontractual y contractual, sobre condiciones generales, contratos de adhesión y cláusulas y condiciones no negociables individualmente debe documentarse de la forma establecida por el apartado anterior, según proceda.

Artículo 67. *Pago anticipado o anticipos de pago del precio y pagos parciales.*

El pago anticipado del precio, total o parcial de los bienes o servicios adquiridos por la persona consumidora, será posible, siempre que se cumplan los siguientes requisitos:

1. Que figure en el presupuesto o anunciado por escrito, de modo que las personas consumidoras conozcan esta condición antes del inicio de la prestación.

2. Que el pago anticipado no comporte el otorgamiento de la conformidad de la persona consumidora con la idoneidad de la prestación, ni ninguna renuncia a sus derechos.

3. Que la empresa haya concertado los negocios jurídicos adecuados con las entidades financieras o de seguros para garantizar la devolución de las cantidades anticipadas por la persona consumidora.

4. Si se hacen pagos parciales del servicio, en cada pago debe entregarse a la persona consumidora un recibo en que deben constar como mínimo los siguientes datos:

a) La identificación del prestador, con el nombre o la razón social, el número de identificación fiscal y la dirección del establecimiento.

b) El objeto del servicio y la indicación de si se trata de un pago a cuenta o de un pago parcial.

c) El importe pagado en el acto en cuestión.

d) El importe total pagado hasta aquel día y la cantidad total que queda por pagar.

e) La fecha y firma de una persona responsable del establecimiento prestador.

5. Aparte de los pagos parciales, una vez finalizado el servicio, debe cumplirse la obligación de extender una factura, una factura simplificada o un justificante de pago, de acuerdo con lo establecido por el apartado correspondiente.

6. La empresa, si por cualquier circunstancia no puede cumplir las obligaciones derivadas de las relaciones de consumo acordadas, debe garantizar que se cumplan por medio de su propia infraestructura o de una infraestructura ajena.

Artículo 68. *Hojas de reclamación o denuncia.*

Todas las empresas deben disponer de hojas de reclamación o denuncia, en los términos que se desarrollen por reglamento.

Artículo 69. *Derecho de desistimiento.*

El derecho de desistimiento se regirá por la normativa estatal vigente en la materia.

Artículo 70. *Requisitos sobre precios y condiciones de pago en los establecimientos.*

En materia de precios y servicios de pago se aplicará la normativa sectorial vigente con las siguientes especificaciones:

1. En los establecimientos debe informarse del precio completo, con tributos incluidos, de los bienes o servicios ofrecidos a las personas consumidoras. Esta información debe ser visible, accesible y comprensible, de modo que no induzca a error o engaño.

2. En las invitaciones a comprar, el precio debe ser completo y debe incluir los gastos y tributos.

3. Si se aceptan tarjetas u otros medios de pago de modo habitual, no puede limitarse su uso en determinados períodos o condiciones, siempre y cuando se cumplan los requisitos normales para estos medios de pago.

Artículo 71. *Información sobre el horario.*

En los establecimientos donde se pongan a la venta bienes o se ofrezcan servicios, debe informarse del horario de apertura al público. Esta información debe ser visible desde fuera, incluso cuando el establecimiento permanece cerrado, con las salvedades de la normativa sectorial aplicable.

CAPÍTULO II

Modalidades especiales de relaciones de consumo

Artículo 72. *Modalidades especiales de relaciones de consumo.*

Son modalidades especiales de relaciones de consumo las relaciones de consumo a distancia y relaciones de consumo fuera del establecimiento mercantil, las relaciones de consumo por venta automática, las relaciones de consumo por venta a domicilio, las relaciones de consumo por subasta pública y las relaciones de consumo por venta ambulante o no sedentaria.

Artículo 73. *Información a las personas consumidoras.*

En todas las modalidades especiales de relaciones de consumo, la empresa debe exhibir de forma clara e inequívoca y en formato accesible la siguiente información:

1. Los datos de identificación de la empresa, la dirección completa del establecimiento y el número de teléfono, número de fax y dirección de correo electrónico del mismo, cuando proceda, con objeto de que la persona consumidora pueda ponerse en contacto y comunicarse con la empresa de forma rápida y eficaz, así como, cuando proceda, la dirección completa y la identidad de la empresa por cuya cuenta actúa.

2. Si es diferente de la dirección facilitada en el apartado anterior, la dirección completa de la sede de la empresa y, cuando proceda, la correspondiente a la empresa por cuya cuenta actúa, donde la persona consumidora pueda dirigir sus reclamaciones.

3. Cuando exista un derecho de desistimiento, las condiciones, el plazo y los procedimientos para ejercer ese derecho.

Artículo 74. *Requisitos adicionales.*

1. Toda propuesta de contratación a distancia y fuera del establecimiento mercantil emitida en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha, debe incluir de forma clara e inequívoca, información sobre los aspectos contemplados en el artículo 97 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2. La información a que se refiere el apartado anterior debe suministrarse en un formato adecuado a la técnica de comunicación a distancia utilizada que permita su conservación a las personas consumidoras. Se entiende que este derecho se satisface si se entrega un documento informativo en papel o en otro soporte que permita el almacenaje electrónico y la posterior reproducción. Corresponde a la empresa acreditar el cumplimiento de este precepto.

3. Si la propuesta de contratación se hace por vía telefónica o por medios audiovisuales, debe enviarse la información a la persona consumidora en soporte duradero.

4. En caso de contratación por medios telemáticos, debe identificarse el acceso a la información de modo que no ofrezca dudas a la persona consumidora.

5. La empresa debe entregar a la persona consumidora toda la documentación acreditativa del contrato y del pago conforme a la normativa vigente.

CAPÍTULO III

Obligaciones en la prestación de servicios

Sección 1.ª Disposiciones generales

Artículo 75. *Empresas que prestan servicios.*

1. Las empresas que prestan en el ámbito territorial de nuestra Comunidad Autónoma, algún tipo de servicio, entre los que se incluyen los servicios en que se aporten materiales o bienes si la prestación del servicio tiene carácter principal, están sujetas a lo dispuesto por el presente capítulo, sin perjuicio de lo que establezca la normativa sectorial aplicable. No obstante, en el caso de los contratos con doble finalidad, si el contrato se celebra con una finalidad en parte relacionada y en parte no relacionada con la actividad comercial de la persona y el objeto comercial es tan limitado que no predomina en el contexto general del contrato, dicha persona deberá ser considerada como persona consumidora. Quedan excluidos los servicios accesorios a la venta de un bien.

2. Para determinar el carácter principal o accesorio del servicio, debe tenerse en cuenta la naturaleza de la prestación del servicio solicitado por la persona consumidora y el precio de los materiales o bienes respecto al precio de la mano de obra del servicio.

Artículo 76. *Clasificación de servicios.*

Los servicios se clasifican en los siguientes tipos:

1. Servicios a las personas: Servicios en que la prestación recae sobre las propias personas consumidoras de modo directo.

2. Servicios sobre los bienes o las cosas: Servicios en que la prestación se vincula de modo directo a un bien o una cosa, ya sea para su adecuación, mejora, reparación o instalación, o con relación a cualquier otro aspecto que les afecte.

3. Servicios básicos: Servicios de carácter esencial y necesario para la vida cotidiana o que tienen un uso generalizado entre las personas consumidoras. Se incluyen los suministros, los transportes, los medios audiovisuales de radiodifusión y de televisión, los de comunicaciones, los asistenciales y sanitarios, los educativos y sociales y los financieros y de seguros.

4. Servicios de tracto continuado: Servicios que la empresa no presta en una sola vez, sino que tienen continuidad en el tiempo, de forma periódica, habitual o en varios plazos.

5. Servicios de marca: Servicios en que se exhibe visiblemente el nombre comercial, la marca, el logotipo, el emblema o cualquier símbolo que los identifique con otra empresa, de modo que puedan hacer creer a la persona consumidora que tienen una vinculación jurídica especial con el propietario de la marca o el nombre comercial.

Artículo 77. *Precios de los servicios.*

1. Excepto en los casos en que sea necesaria aprobación o autorización previa, los precios, recargos y suplementos de los servicios son libres, si bien deben respetarse las obligaciones de información previa establecidas por la presente ley y las demás disposiciones aplicables.

2. Si para prestar correctamente el servicio tienen que incorporarse piezas, recambios, accesorios o bienes, debe disponerse de una lista con los precios e informar de la existencia de esta lista a la persona consumidora, o bien mostrar el albarán o factura que justifique el coste de adquisición, una vez finalizada la prestación del servicio.

Artículo 78. *Recargos y suplementos en el precio del servicio.*

Además de lo dispuesto en la normativa sectorial específica, en el caso de aplicarse recargos o suplementos en el precio del servicio habrán de tenerse en cuenta los siguientes requisitos:

a) Si se cobran recargos o suplementos en el precio del servicio, debe informarse a la persona consumidora por medio de una lista de precios o de un presupuesto previo por escrito.

b) Los recargos o suplementos en concepto de horario nocturno solo pueden cobrarse si el servicio se presta entre las 22 horas y las 6 horas del día siguiente.

c) Los recargos o suplementos en concepto de día festivo solo pueden cobrarse si el servicio se presta dentro de las veinticuatro horas del día festivo. A tales efectos, se consideran festivos los domingos y los días festivos de la localidad donde se presta el servicio. Como regla general, no se consideran festivos los sábados.

d) Los recargos o suplementos de horario nocturno y el de día festivo son incompatibles, por lo que solo puede cobrarse uno de los dos.

Artículo 79. *Garantía de los servicios.*

Los diversos tipos de servicios deben garantizarse de acuerdo con la normativa específica aplicable.

Artículo 80. *Información previa de las empresas prestadoras de servicios.*

1. Sin perjuicio de otras exigencias de información establecidas en la normativa general o sectorial, las empresas prestadoras de servicios deberán poner a disposición de las personas consumidoras de modo claro, inequívoco y accesible, antes de la celebración del contrato y, en todo caso, antes de la prestación del servicio, la información siguiente:

a) El nombre, razón social, estatuto y forma jurídica de la empresa prestadora, dirección geográfica en donde tiene su establecimiento y los datos que permitan ponerse rápidamente en contacto y comunicar directamente con ella y en su caso, por vía electrónica.

b) En caso de que la persona titular de la empresa prestadora esté inscrita en un registro mercantil u otro registro público análogo, deberá informar de dicho registro y su número de inscripción, o los medios equivalentes de identificación que figuren en el citado registro.

c) En los casos excepcionales de que la actividad esté sometida a un régimen de autorización, los datos de la autoridad competente o de la ventanilla única.

d) En caso de que la empresa prestadora ejerza una actividad sujeta al IVA, el número de identificación fiscal.

e) Por lo que se refiere a las profesiones colegiadas, el colegio profesional u organismo análogo en el cual esté inscrita la persona prestadora, así como el título profesional y el Estado miembro en que fue otorgado.

f) Las condiciones y cláusulas generales, en su caso, utilizadas por la empresa prestadora.

g) La existencia, en su caso, de cláusulas contractuales utilizadas por la empresa prestadora sobre la legislación de aplicación al contrato y/o sobre los órganos judiciales competentes.

h) La existencia de garantía legal, servicios posventa, y en su caso, garantía comercial.

i) El precio total del servicio, cuando la empresa prestadora fije previamente un precio para un determinado tipo de servicio, desglosando en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan a las personas consumidoras, y de los gastos adicionales por servicios accesorios y financiación, así como las modalidades de pago.

j) Las principales características del servicio.

k) El seguro o garantías exigibles, en particular, los datos de la empresa aseguradora o el garante y la cobertura geográfica.

l) La fecha de prestación del servicio.

m) La duración del contrato, o si el contrato es de duración indeterminada, las condiciones de la resolución.

n) La lengua o lenguas de contratación, cuando no sea aquella en la que se le ha ofrecido la información previa de la contratación.

ñ) El procedimiento para atender las reclamaciones de las personas consumidoras y la identificación de los responsables de las mismas.

2. La empresa tiene la obligación de documentar la información sustancial por escrito o en cualquier otro soporte accesible que permita su almacenaje y que tenga una duración equivalente al menos a la vida útil o la conformidad del bien o servicio. A tales efectos, se entiende por información sustancial la que se refiere a las características principales, el origen comunitario o no, la utilización o el mantenimiento, la justificación de la transacción efectuada y la conformidad del bien o servicio. Esta información debe entregarse a las personas consumidoras de forma gratuita y debe estar disponible, al menos, en soporte papel o en otro soporte accesible según las necesidades de la persona consumidora.

Artículo 81. *Garantías en el cumplimiento de la obligación de información previa.*

A elección de la empresa prestadora del servicio, se garantizará que los datos previstos en el artículo anterior:

a) Sean comunicados por la empresa prestadora directamente.

b) Sean de fácil acceso para la persona destinataria en el lugar de prestación o celebración del contrato.

c) Sean de fácil acceso para la persona destinataria por vía electrónica a través de una dirección comunicada por la empresa prestadora.

d) Figuren en todo documento informativo de la empresa prestadora que se facilite al destinatario y en el cual se presenten de forma detallada sus servicios.

Artículo 82. *Información suplementaria.*

Las empresas prestadoras de servicios, a petición de la persona destinataria, estarán obligadas a comunicarle la siguiente información suplementaria:

a) Cuando el precio no lo fije previamente la empresa prestadora para un determinado tipo de servicio, el precio del servicio o, si no puede indicarse el precio exacto, el método para calcular el precio, de forma que el destinatario pueda comprobarlo, o un presupuesto suficientemente desglosado.

b) En el caso de las profesiones reguladas, referencia a las normas profesionales de aplicación en el Estado miembro de establecimiento y los medios para acceder a las mismas.

c) La información relativa a sus actividades multidisciplinares y asociaciones que estén directamente vinculadas con el servicio en cuestión y sobre las medidas adoptadas para evitar conflictos de intereses. Esta información habrá de figurar en todo documento informativo de las empresas prestadoras en el cual se presenten de forma desglosada sus servicios.

d) Los posibles códigos de conducta a que esté sometida la empresa prestadora, así como la dirección en que dichos códigos pueden consultarse por vía electrónica y en que idiomas están disponibles, entendiéndose por código de conducta todo acuerdo o conjunto de normas fundamentado en criterios éticos y de buena práctica comercial, no impuesto por disposiciones legales, reglamentarias o administrativas, en que se define el comportamiento de las empresas que se comprometen a cumplirlo en sus relaciones de consumo.

e) Cuando una empresa prestadora esté sometida a un código de conducta o sea miembro de una asociación u organización profesional que prevea el recurso a medios extrajudiciales de resolución de litigios, la información correspondiente. Dicha empresa detallará cómo acceder a la información desglosada sobre las características y condiciones para hacer uso de los medios extrajudiciales de resolución de litigios.

Sección 2.ª Obligaciones según el tipo de servicio

Artículo 83. *Servicios a las personas.*

1. Deben cumplirse las disposiciones sobre seguridad, salud, higiene, intimidad personal, protección de datos y demás obligaciones establecidas por la normativa específica.

2. Si la prestación del servicio implica algún tipo de resultado, la persona consumidora o terceras personas expertas lo deben poder comprobar y verificar, sin la intervención de la prestadora.

3. Si la prestación del servicio pudiera entrañar riesgos para la salud o seguridad de las personas, deberá informarse de estos riesgos y hacer las advertencias pertinentes por medio de un cartel visible en el establecimiento, un soporte en formato accesible a todas las personas, o en su caso, mediante la entrega de un folleto a la persona consumidora.

Artículo 84. *Servicio sobre los bienes.*

1. Si para la prestación del servicio debe depositarse el bien, debe entregarse a la persona depositante un resguardo de depósito, en el que deben constar como mínimo, además de lo contemplado en el artículo 63, los siguientes datos:

a) La identificación del establecimiento, con el nombre o la razón social, la dirección y el número de identificación fiscal.

b) La identificación del depositante.

c) La descripción del servicio de la forma más detallada posible.

d) El plazo en que prescribe el derecho a recuperar el bien depositado.

e) La firma o cualquier otro medio que permita la acreditación de la persona responsable del establecimiento prestador.

2. La persona depositaria debe conservar una copia del resguardo de depósito al menos hasta que se agote el plazo establecido.

3. Si el bien se ha depositado en el establecimiento, para recogerlo debe presentarse el resguardo de depósito. Si la persona consumidora no lo tiene, debe acreditar la titularidad sobre el bien en cualquiera de las formas admitidas en derecho.

4. Si existe un presupuesto previo, este puede tener los efectos del resguardo de depósito, siempre y cuando haya sido aceptado por la persona consumidora y el documento indique esta condición.

Artículo 85. *Servicios básicos.*

1. Las personas o las empresas prestadoras de servicios básicos deben entregar a las personas consumidoras la información relevante de la prestación por escrito en formato accesible o de una forma adaptada a las circunstancias de la prestación y de la persona consumidora.

2. En los contratos y las facturas debe informarse del lugar donde las personas consumidoras pueden tramitar las quejas o reclamaciones ante el prestador del servicio básico, del procedimiento para hacerlo y del número de teléfono gratuito. También debe informarse de si el prestador del servicio está adherido a una junta arbitral de consumo y de

la posibilidad de la persona consumidora de dirigirse a estos organismos para resolver los conflictos.

3. En la información precontractual y contractual debe indicarse la existencia de compensaciones, reembolsos o indemnizaciones en caso de que la empresa incumpla la calidad del servicio básico fijada por el ordenamiento jurídico o por la propia empresa. También debe informarse sobre los mecanismos para llevar a cabo las medidas a que se refiere el apartado anterior.

4. Las empresas que presten servicios básicos deben velar por que los contratos de adhesión se faciliten, a petición de las personas con discapacidad o personas mayores por medio de un soporte que les sea accesible.

Artículo 86. *Pobreza energética y vulnerabilidad económica.*

1. Las empresas prestadoras deben informar, en cualquier aviso o comunicación referente a la falta de pago del servicio, de los derechos que afectan a la pobreza energética y de los demás derechos que tienen las personas consumidoras en situación de vulnerabilidad económica de acuerdo con la normativa vigente. Esta información debe redactarse de forma clara, transparente y adecuada a las circunstancias.

2. Las personas en situación de vulnerabilidad económica, si reciben un aviso de interrupción del suministro de agua, electricidad o gas, deben presentar, en el plazo de quince días hábiles desde la recepción del aviso, un informe de los servicios sociales básicos sobre su situación personal o, si procede, una copia de la solicitud registrada en que solicitan su emisión.

3. Las administraciones públicas responsables deben emitir este informe en el plazo de quince días a contar de la fecha en que se solicita. El informe, que debe acreditar el cumplimiento de los requisitos de vulnerabilidad, también puede ser emitido de oficio por los servicios sociales básicos y tiene una vigencia de seis meses a contar del día en que se emite, sin perjuicio del hecho de que pueda renovarse.

4. Las unidades familiares que no pueden cumplir los compromisos de pago de acuerdo con lo establecido por el presente artículo, una vez agotados los mecanismos de resolución de conflictos, deben disponer de los instrumentos de apoyo económico necesarios por parte de la administración o las empresas según corresponda de acuerdo con las previsiones establecidas en el Real Decreto 897/2017, 6 de octubre, por el que se regula la figura del consumidor vulnerable, el bono social y otras medidas de protección para los consumidores domésticos de energía eléctrica y la Orden ETU/943/2017, por la que se desarrolla el Real Decreto 897/2017, de 6 de octubre, o normativa que lo sustituya.

5. Las empresas suministradoras, de acuerdo con las administraciones públicas, deben habilitar los mecanismos de información necesarios para poner en conocimiento de los servicios sociales básicos y de las personas consumidoras la información actualizada sobre las tarifas sociales y las demás ayudas y medidas previstas para hacer frente a la pobreza energética u otras situaciones de exclusión social. Esta información debe redactarse de forma clara, transparente y adecuada a las circunstancias. Además, deben habilitarse mecanismos de diálogo, prevención e información entre las empresas suministradoras y los servicios sociales básicos sobre los impagos del servicio por parte de las personas consumidoras.

Artículo 87. *Servicios de tracto continuado.*

1. El procedimiento para darse de baja de un servicio de tracto continuado no puede contener más requisitos o ser más dificultoso que el procedimiento para darse de alta.

2. En el momento de la contratación de un servicio de tracto continuado, debe informarse del procedimiento de baja y de las indemnizaciones, penalizaciones o pagos que debe efectuar la persona consumidora si se da de baja del servicio. Si el servicio tiene la consideración de servicio básico, debe informarse del número de teléfono gratuito en cada uno de los recibos o facturas emitidos.

3. El prestador debe garantizar la continuidad y calidad en la prestación, de acuerdo con la información que se ha suministrado o la publicidad que se ha realizado, sin que pueda librarse de responsabilidad por conducto de terceros con quien la persona consumidora no

haya entrado en contacto. Pueden determinarse por reglamento los mecanismos de control y verificación de la calidad en la prestación de los servicios de tracto continuado.

4. El prestador de un servicio de tracto continuado debe garantizar una atención adecuada a la persona consumidora, sin demoras ni esperas.

5. No puede dejarse de prestar el servicio de tracto continuado por falta de pago de algún recibo o factura si la persona consumidora ha presentado alguna reclamación con relación al recibo o factura ante el mismo prestador o la misma prestadora, o por medio de los mecanismos judiciales o extrajudiciales de resolución de conflictos, sin perjuicio de la consignación del importe de las cantidades reclamadas en aplicación de la normativa sectorial específica.

6. Si alguna de las cláusulas de un contrato de prestación de servicios de tracto continuado es declarada abusiva judicialmente por sentencia, la empresa prestadora debe informar de ello a los clientes con contratos vigentes que la incluyan y debe comunicarles que esta cláusula dejará de aplicarse en los términos establecidos por la sentencia judicial. Esta comunicación debe hacerse constar, al menos, en la factura o liquidación inmediatamente posterior a la declaración de abusividad. La declaración de abusividad deberá estar inscrita en el Registro correspondiente.

Artículo 88. *Servicios de marca.*

1. Las empresas prestadoras de los servicios de marca están obligadas, con relación a la persona consumidora, a hacer todos los trámites, resolver las incidencias, dar información sobre bienes y servicios y responder de las garantías comerciales como si fuesen la misma empresa de la marca que exhiben.

2. En ningún caso pueden anunciarse marcas o logotipos que induzcan a las personas consumidoras a error o confusión sobre la naturaleza de la marca, del servicio o de la relación del establecimiento con la marca.

3. Si las empresas prestadoras de servicios de marca están facultadas para dar de alta a la persona consumidora en servicios de tracto continuado, también deben darla de baja, si lo solicita, con los mismos requisitos que para darla de alta. Debe entregarse a la persona consumidora un documento justificativo de la solicitud de baja.

4. Si las empresas prestadoras aplican precios o gastos autorizados o decididos por la empresa de la marca que representan, deben tener a disposición de la persona consumidora unas tablas o tarifas de precios y gastos elaboradas por la marca.

5. Las empresas prestadoras de servicios de marca están vinculadas por la publicidad y las ofertas que haga la empresa de la marca con relación a los bienes o servicios que comercializa, salvo que en el documento publicitario consten los establecimientos que comprende la promoción o la oferta y las empresas prestadoras no estén incluidas.

Artículo 89. *Servicios de naturaleza mixta.*

Si un mismo servicio tiene características de más de uno de los tipos establecidos en esta ley, deben aplicarse las obligaciones y los requisitos determinados para cada uno de los servicios que forman parte de él, siempre y cuando sean compatibles entre ellos.

Artículo 90. *Servicios de las empresas concesionarias de autopistas de peaje.*

Las empresas concesionarias de autopistas de peaje de pago directo por parte de la persona consumidora están obligadas a garantizar la seguridad de las instalaciones y a informar en los accesos a la concesión sobre las incidencias que afecten a la fluidez y la seguridad del tráfico.

CAPÍTULO IV

Información en materia de créditos o préstamos hipotecarios sobre viviendas

Artículo 91. *Información sobre la titulización de préstamos hipotecarios y de otro tipo.*

1. Las entidades que hayan cedido un crédito hipotecario u ordinario a un fondo de titulización deberán informar por escrito de esta cesión a la persona con la que hubieran

firmado el contrato de préstamos garantizado con hipoteca u otro tipo de préstamo, con distinta garantía o sin garantía. Esta notificación de la cesión, transmisión o titulización se realizará de oficio por parte de las entidades financieras en el momento de producirse o a petición de la persona consumidora interesada, en cualquier otro momento.

2. En caso de que la entidad conserve la titularidad del crédito se hará constar en la información proporcionada a la persona consumidora la manifestación de que continúa siendo el acreedor o acreedora.

El procedimiento de notificación y los plazos de comunicación de la información serán objeto de desarrollo reglamentario.

Artículo 92. *Información en la oferta para la venta o para el arrendamiento de inmuebles.*

La información en la oferta para la venta o el arrendamiento de bienes inmuebles se regulará por la normativa sectorial específica aplicable.

Artículo 93. *Accesibilidad a la información y a los documentos preceptivos.*

La información y los documentos que el prestamista debe dar a la persona consumidora para llevar a cabo el proceso de contratación en materia de créditos o préstamos hipotecarios sobre viviendas, conforme a la regulación sectorial específica aplicable deben ser plenamente accesibles, para las personas con discapacidad, mayores, inmigrantes y todas aquellas que se encuentren en situación de vulnerabilidad social, mediante el sistema o medio de soporte más adecuado a tal efecto.

TÍTULO IV

Intervención administrativa en materia de consumo

CAPÍTULO I

Marco europeo

Artículo 94. *Políticas europeas de consumo.*

1. La Administración Regional debe garantizar el acceso de las personas consumidoras a la información sobre consumo de los diferentes estados de la Unión Europea.

2. La Administración Regional promoverá la participación en organizaciones y proyectos de ámbito europeo en materia de consumo para garantizar la información a las personas consumidoras sobre las normativas y actividades de consumo de las instituciones y organizaciones europeas.

Artículo 95. *Centro Europeo del Consumidor.*

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha colaborará con la Red de Centros Europeos del Consumidor existentes en los Estados Miembros de la Unión Europea a través de su centro en España, con la finalidad de impulsar la gestión compartida de las reclamaciones transfronterizas que procedan, así como para promover la información y divulgación de la actividad de dicha Red de Centros.

CAPÍTULO II

Marco estatal

Artículo 96. *Políticas estatales de consumo.*

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha podrá participar en proyectos e iniciativas de ámbito supraautonómico y estatal en materia de consumo.

Artículo 97. *Coordinación de actuaciones de protección.*

Las administraciones públicas con competencias concurrentes o compartidas en materia de consumo en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha, coordinarán sus actuaciones para hacer más efectiva la protección de los derechos de las personas consumidoras, pudiendo llevar a cabo para ello la formalización de acuerdos, resoluciones, protocolos y convenios en los términos previstos en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, o con organizaciones y entidades del sector privado.

Artículo 98. *Colaboración con otras Comunidades Autónomas.*

1. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha promoverá la formalización de acuerdos y convenios de colaboración con otras Comunidades Autónomas para la cooperación en materia de consumo, especialmente con las limítrofes.

2. Dicha cooperación podrá desarrollarse para el intercambio de actuaciones, o bien, para la planificación y ejecución conjunta de programas interautonómicos de protección de los derechos de las personas consumidoras respectivas, siempre que no supongan merma alguna respecto de lo contemplado en esta ley.

CAPÍTULO III

Marco autonómico y local

Sección 1.ª Aspectos generales

Artículo 99. *Políticas públicas de consumo en Castilla-La Mancha.*

1. La consejería con competencias en materia de consumo estará obligada a presentar en cada legislatura un plan estratégico elaborado con participación de los grupos de interés y definido en sus correspondientes planes anuales de actuación. Todos los planes deberán ser sometidos a aprobación y publicación conforme a la normativa vigente. Igualmente serán objeto de consideración previa por parte del Consejo Regional de Consumo y Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de Castilla-La Mancha.

2. La programación de actividades y actuaciones diseñadas por la consejería competente en materia de consumo deberá prever evaluaciones periódicas con arreglo a indicadores que permitan actualizar el grado de cumplimiento de los objetivos correspondientes y, en su caso, adoptar las medidas pertinentes para corregir las desviaciones.

3. Para garantizar la adecuada coordinación en la gestión de las competencias concurrentes en materia de consumo y su transversalidad, se creará en el ámbito de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha una Comisión Regional de Coordinación interdepartamental en materia de consumo, cuya estructura, composición y funciones deberá desarrollarse reglamentariamente.

4. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha promoverá programas de actuación conjunta y se coordinará con otras administraciones públicas o entidades en las actuaciones relativas a la protección de la persona consumidora, dentro del marco de cooperación y condiciones que se establezcan en cada caso. Asimismo, actuará en lo que se refiera a la regulación de prácticas de competencia con impacto en la protección de los derechos e intereses de las personas consumidoras en la región.

5. La consejería con competencias en materia de consumo adoptará las medidas adecuadas para el diseño de procedimientos de comunicación administrativa relacionados con actividades empresariales con regulación específica en materia de consumo.

Artículo 100. *Recursos públicos de consumo.*

1. El ejercicio de las potestades públicas en materia de consumo se desarrollará a través de recursos públicos, conforme a las siguientes consideraciones:

a) Cualquier órgano u organismo de titularidad pública dependiente de una administración pública que lleve a cabo tareas de información, orientación y asesoramiento a

las personas consumidoras en Castilla-La Mancha tiene la consideración de recurso público de consumo en el ámbito de su demarcación territorial y de acuerdo con sus competencias. Estos recursos públicos de consumo podrán ejercer, entre otras, las siguientes funciones:

1.ª Recibir, tramitar y resolver en su caso, las quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras.
2.ª Informar, orientar y asesorar a las personas consumidoras sobre sus derechos y deberes y las formas de ejercerlos.
3.ª Realizar actuaciones de mediación en materia de consumo en los casos que proceda.
4.ª Desarrollar actuaciones de vigilancia de mercado y de seguridad de los productos.
5.ª Iniciar y, en su caso resolver, procedimientos sancionadores de consumo.
6.ª Fomentar el arbitraje de establecimientos comerciales y empresas como medio de resolución de los conflictos con las personas consumidoras.
7.ª Formar en consumo a las personas consumidoras, particularmente a los colectivos especialmente vulnerables, ya sea por medio de actuaciones directas o a través de los medios de comunicación de titularidad pública.
8.ª Promover actividades e iniciativas dirigidas a la educación de personas consumidoras en colaboración con la consejería competente en materia de educación.
9.ª Hacer difusión de las organizaciones de personas consumidoras y desarrollar programas y actividades de forma conjunta con ellas.

b) Los recursos públicos de consumo deben recibir, gestionar y resolver las quejas y reclamaciones de las personas consumidoras domiciliadas en su demarcación territorial, llevar a cabo la mediación y, si procede, dirigirlas al sistema arbitral de consumo. Se establece como competente el recurso público de consumo del municipio donde esté domiciliada la persona consumidora; si en el municipio no existe ninguna oficina, es competente la oficina supramunicipal que corresponda y, en su defecto, la de ámbito regional.

2. La consejería competente en materia de consumo elaborará un Directorio de recursos públicos de consumo con finalidades informativas.

Sección 2.ª Administración local

Artículo 101. *Competencias propias de las Entidades Locales.*

Corresponde a las Corporaciones Locales de Castilla-La Mancha, en su ámbito territorial, como competencia propia, promover y desarrollar la protección y defensa de las personas consumidoras, con el alcance y contenido que les atribuye esta ley y el resto del ordenamiento.

En concreto, las Entidades Locales podrán ejercer las siguientes competencias:

a) La información y educación de las personas consumidoras y el establecimiento de oficinas y servicios de información a las personas consumidoras.
b) El apoyo y fomento de las asociaciones de personas consumidoras radicadas en su territorio.
c) La promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.
d) La vigilancia de mercado y la Inspección de Consumo dentro de sus respectivos ámbitos territoriales, en coordinación con el organismo competente en materia de consumo de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.
e) La imposición de sanciones pecuniarias, con el límite máximo de la cuantía establecida para las faltas graves, por la comisión de infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras, cuando se trate de empresas radicadas en su término municipal o la infracción se hubiera cometido en el mismo. A efectos de la necesaria coordinación respecto a la consideración de antecedentes y para evitar una duplicidad de las sanciones, darán conocimiento a la Administración Regional de los procedimientos que inicien y de las sanciones que impongan.
f) Asumir la gestión y tramitación de reclamaciones de las personas consumidoras.

Artículo 102. *Oficinas Municipales de Información de Consumo.*

Los servicios que se presten en el ámbito de las administraciones locales serán llevados a cabo por Oficinas Municipales de Información de Consumo (OMIC), cuyas actuaciones deberán estar sujetas a los principios de coordinación y cooperación administrativa en el marco de esta ley y de las políticas públicas de consumo en la región. Será objeto de desarrollo reglamentario el catálogo de competencias y funciones que prestan las Oficinas Municipales de Información de Consumo.

Artículo 103. *Convenios de colaboración.*

La coordinación de actuaciones entre la Administración Regional y la local con competencias en materia de consumo se desarrollará a través de la formalización de convenios singulares de colaboración en los que quedaran explicitados los compromisos correspondientes y los mecanismos empleados para garantizar su eficacia y la eficiencia de los recursos públicos empleados.

Asimismo, se determinarán los programas objeto de colaboración y gestión compartida, así como en lo referente al acceso, comunicación e intercambio de datos e información en soporte electrónico y de acuerdo a soluciones de operabilidad compartida que permitan la integración en su conjunto con ámbito regional.

Artículo 104. *Red Pública de Recursos Locales.*

La articulación de los distintos mecanismos de coordinación entre la Administración Autonómica y Local en materia de consumo se sistematizará mediante la creación de una Red de Recursos Locales cuya estructura y funcionamiento se desarrollará reglamentariamente.

Artículo 105. *Mapa regional de consumo.*

La consejería con competencias en materia de consumo llevará a cabo propuestas de racionalización y diseño territorial de recursos públicos que garantice una cobertura distribuida y adecuada mediante la configuración de un mapa regional de consumo con arreglo a las áreas y zonas correspondientes que será desarrollado, igualmente, de forma reglamentaria, con arreglo al uso de tecnologías de información geográfica.

Artículo 106. *Registro.*

Se creará un registro de las distintas modalidades de servicio local que presten en cada caso las Oficinas Municipales de Información de Consumo.

Reglamentariamente se establecerán las normas de funcionamiento del registro de las diferentes categorías de oficinas que deban integrarse en el mismo. Al respecto se considerarán:

a) Los criterios relativos al tipo de personal técnico y administrativo.

b) Las características de los servicios que prestan, sean de inspección y seguridad en los productos, atención a reclamaciones y mediación u otros.

c) Su ámbito territorial, municipales o mancomunadas y en función de tramos de población, diferenciando las de ámbito inferior a 1.000 habitantes, entre 1.000 y 10.000, o de más de 10.000 habitantes.

Artículo 107. *Atención básica interdisciplinar.*

Las Oficinas Municipales de Información de Consumo podrán configurarse también como recurso de atención básica interdisciplinar en políticas concurrentes en materia de consumo tales como, entre otras, la intermediación hipotecaria, la vulnerabilidad energética o la atención al ciudadano. Al respecto, las actuaciones a desarrollar deberán estar sujetas a los oportunos principios de coordinación y cooperación con las administraciones concurrentes.

Sección 3.ª Prevención: Vigilancia de mercado

Artículo 108. *Vigilancia del mercado.*

1. Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias en materia de defensa de las personas consumidoras, realizarán actuaciones de inspección, vigilancia y control de mercado para comprobar que las empresas o establecimientos que producen, distribuyen o comercializan bienes o servicios cumplen con la legislación vigente con relación a los derechos e intereses de las personas consumidoras.

2. Las administraciones públicas podrán realizar, directamente o en colaboración con otras entidades públicas o privadas, estudios, controles, ensayos, análisis y comprobaciones sobre los productos, bienes, servicios y establecimientos en donde estos se comercialicen y se presten, así como requerir a los implicados toda la información que se estime necesaria.

3. Las actuaciones de vigilancia del mercado en el ámbito de consumo se llevarán a cabo por la Inspección de Consumo, que estará compuesta por el personal inspector y por el personal de la inspección. El personal de la inspección estará compuesto por todo aquel personal de la Junta de Comunidades que participe en alguna de las tareas administrativas previas o derivadas de la actividad inspectora o que tenga relación jerárquica con el personal inspector de consumo.

4. Las actuaciones de vigilancia podrán recaer sobre todos los bienes y servicios ofertados o puestos a disposición de las personas consumidoras, así como también sobre los elementos, condiciones e instalaciones utilizados para su producción, distribución y comercialización, con especial énfasis en aquellos destinados a las personas consumidoras vulnerables, con arreglo a lo establecido en la presente ley y también con las normas relativas a la seguridad de los productos y servicios.

5. Las actuaciones de la Inspección se llevarán a cabo en cualquier lugar del territorio de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Cuando sea necesario efectuar una actuación de la Inspección fuera de la Comunidad Autónoma, y sin perjuicio de la posibilidad de realizar directamente los requerimientos que procedan, la autoridad competente en materia de consumo de Castilla-La Mancha podrá solicitar la colaboración de las autoridades en ese otro territorio si fuese necesario para el esclarecimiento o comprobación de los hechos. En estos casos, el personal inspector de esta Comunidad podrá acompañar presencialmente al personal de otras administraciones en las actuaciones que tengan que llevar a cabo.

6. El órgano competente de la vigilancia de mercado en materia de consumo de la Junta de Comunidades actuará coordinadamente con las corporaciones locales que hayan asumido competencias de inspección, para lo cual se publicará anualmente un Plan de Inspección.

7. El órgano competente en materia de consumo de la Junta de Comunidades se coordinará con otros órganos de inspección de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, para lo cual participará en los órganos de coordinación y participación que existan o se establezcan al efecto.

Artículo 109. *El personal inspector.*

1. Las referencias, potestades y obligaciones del personal inspector de consumo se aplicarán tanto para los inspectores e inspectoras de consumo al servicio de la Administración Autonómica como para los inspectores e inspectoras de consumo al servicio de la Administración Local.

2. Tanto el personal inspector al servicio de la Administración Autonómica como el que presta su servicio a la Administración Local deberá disponer de la condición de funcionario y estar acreditado como «Inspector/a de Consumo» por la autoridad competente en materia de consumo de su respectiva administración. Esta acreditación se ha de publicar en un medio oficial y deberá informar como mínimo de la identidad de la persona inspectora, de la autoridad que le acredita, del ámbito territorial para el que se da tal acreditación y de la referencia legal donde se contemplen los derechos y deberes de la parte inspectora y de la inspeccionada.

3. El personal inspector se identificará como tal cuando se encuentre en el ejercicio de su función inspectora, salvo en aquellos casos en que la finalidad de la inspección pudiera

frustrarse por tal motivo. En estos supuestos, se determinarán por escrito las causas que justificaron dicha actuación, bien en el acta o bien en el expediente administrativo.

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

Artículo 110. *Funciones del personal inspector.*

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

a) Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar a los derechos de las personas consumidoras en la comercialización de bienes, productos y prestación de servicios.

b) Investigar y comprobar los hechos de los que tenga conocimiento la administración competente en materia de consumo, por presuntas infracciones o irregularidades en materia de defensa de la persona consumidora.

c) Realizar la vigilancia de mercado de productos y servicios.

Artículo 111. *Potestades del personal inspector.*

El personal inspector tendrá, en el ejercicio de sus funciones, las potestades que se les reconoce en esta ley y habrán de ejercerlas con la debida proporcionalidad y de manera que se perturbe solo en la medida necesaria el desarrollo de la actividad inspeccionada y la de los sujetos privados que deban colaborar. A tales efectos podrá:

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

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

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

d) Requerir al comerciante o a su representante o miembro del personal del comerciante de que se trate la comparecencia, incluida la declaración correspondiente, para que dé explicaciones sobre los hechos, informaciones o documentos relativos al objeto de la inspección, y grabar las respuestas. Se deberá levantar acta de dicha comparecencia, que podrá realizarse en el lugar de la inspección o en las dependencias de la Inspección de Consumo.

e) Adquirir bienes o servicios como compras de prueba con el fin de detectar infracciones y obtener pruebas, con arreglo a la presente ley y la normativa nacional y europea.

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

g) Adoptar provisionalmente, de forma inmediata y proporcionada, en el curso de sus actuaciones, las medidas cautelares, motivando su adopción en la correspondiente acta de inspección, en aquellos casos en que la urgencia o existencia de indicios racionales de presencia de un riesgo para la seguridad, la salud o los intereses económicos de las personas consumidoras aconsejen tal adopción para evitar posibles perjuicios irreparables a las personas consumidoras. Estas medidas deberán ser ratificadas o levantadas por medio de un acuerdo del órgano competente en el plazo de quince días y que deberá ser notificado a la persona inspeccionada.

h) Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras.

i) Emitir informes requeridos por los órganos competentes en materia de consumo o procedimiento sancionador conforme a la normativa vigente.

j) Estudiar, conocer y ejecutar las campañas de inspección, así como cualquier otra actuación para el correcto desarrollo de sus funciones.

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

l) Participar en el estudio de los sectores de mercado, con el fin de obtener información para determinar productos, servicios o actividades de los que pudieran derivarse riesgos para la seguridad y los intereses económicos de las personas consumidoras, con el fin de incluirlos como objetivos prioritarios de las actividades de vigilancia y control.

m) Estar acompañado en su actuación de personal técnico, especialistas o personal funcionario experto en la materia objeto de actuación cuando las circunstancias así lo aconsejen.

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

ñ) Cualquier otra que se establezca reglamentariamente.

Artículo 112. *Obligaciones de la parte inspeccionada.*

1. Las personas físicas o jurídicas que de cualquier forma intervengan en la producción, importación o suministro de productos, bienes y servicios, sus representantes legales o quienes estén a cargo del establecimiento, estarán obligadas, previo requerimiento de los órganos competentes en materia de defensa de la persona consumidora o de los funcionarios de la Inspección de Consumo, a:

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

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

c) Exhibir la documentación, libros y registros, cualquiera que sea su soporte, que sirva de justificación de las transacciones efectuadas o contrataciones realizadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se desglosan los mismos.

d) Facilitar copia o reproducción de la referida documentación, con cargo a la parte inspeccionada, incluida aquella que contenga datos de carácter personal.

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

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

g) En las actas de toma de muestras es obligatoria la firma del compareciente, sin perjuicio de lo previsto en los artículos correspondientes de esta ley.

2. En la inspección de los productos y bienes objeto de venta o de la prestación de servicios, el compareciente habrá de justificar, en ese momento, el cumplimiento de los requisitos exigidos por la legislación vigente para su venta o prestación.

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

Artículo 113. *Actas de la actuación inspectora.*

1. Con carácter general, las actuaciones de la Inspección de Consumo se documentarán mediante actas. Las actas de inspección son documentos redactados por el personal inspector los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa de defensa de la persona consumidora. En el acta, se harán constar, como mínimo, los siguientes datos:

a) Identificación, con su domicilio, del establecimiento o servicio inspeccionado, así como la identificación de la persona física o jurídica titular de la actividad inspeccionada y su domicilio social si es diferente al de la actividad.

b) Identificación del personal inspector actuante.

c) Identificación del compareciente a la inspección, en su propio nombre o en representación del interesado, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación identificativa.

d) Lugar, fecha y hora de inicio y finalización de la actuación inspectora.

e) Indicación de los motivos de actuación.

f) Los hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular los comparecientes.

g) Las diligencias practicadas, si las hubiere, tales como: controles de documentos, retirada de muestras, mediciones, pruebas practicadas, verificaciones, comprobaciones, medidas cautelares, así como los requerimientos de documentación o citaciones. Para la realización de estas diligencias, los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas.

h) La relación de documentos adjuntos, en los cuales se identificará el acta a la que acompañan.

i) Las manifestaciones que voluntariamente haga la persona inspeccionada.

j) La firma de la persona inspectora actuante, así como la de la compareciente. La negativa a la firma del acta por parte de la compareciente hará constar expresamente en el acta y no invalidará la misma. La firma solo será a efectos de reconocer los datos de los apartados a), b), c) y d) anteriores y se hará constar este extremo. No obstante, en el caso de que el acta sea para tomar una muestra y la parte compareciente se niegue a firmarla, o se realice en el entorno de comercio a distancia, mediante el método del pedido anónimo, será necesario para validar esta acta la firma de la persona inspectora actuante y la de una persona que actúe como testigo.

2. Cuando la toma de muestras se haya realizado sin identificarse, al tratarse de productos puestos a la venta por medios de comunicación a distancia, el acta de la toma de muestra se facilitará al operador inspeccionado una vez que las muestras estén en poder del personal inspector, informándole además de que se ha realizado en el marco de un control oficial y de que serán sometidas a análisis o ensayos a efectos de dicho control oficial.

Artículo 114. *Diligencias.*

Las diligencias son los documentos que redacta el personal de la Inspección de Consumo para hacer constar cualquier hecho, circunstancia o manifestación con relevancia para la inspección. La diligencia será válida con la firma únicamente del personal actuante en aquellos casos en los que no se requiera la presencia de un compareciente o esta no sea posible, o bien cuando su presencia pueda frustrar la acción inspectora. Los requisitos mínimos que deben contener las diligencias son:

a) Identificación del establecimiento comercial o servicio con su domicilio.

b) Identificación del personal que realiza la diligencia.

c) Motivo de la actuación.

d) Los hechos apreciados y circunstancias concurrentes.
e) Lugar, fecha y hora en que se cumplimenta la diligencia.

Artículo 115. *Disposiciones comunes a actas y diligencias.*

1. Las diligencias y las actas de inspección que observen los requisitos legales pertinentes tendrán naturaleza de documento público. Los hechos constatados por la Inspección de Consumo en el desempeño de sus funciones de inspección, reflejados en diligencias y actas de inspección, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios interesados.

2. La empresa inspeccionada obtendrá de los agentes de la inspección copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora. Cuando los medios técnicos empleados por la Inspección de Consumo no permitan proporcionar una copia del acta al inspeccionado en el momento de la visita, se le deberá facilitar la misma a posteriori en un plazo máximo de tres días hábiles, pudiéndose utilizar para ello cualquier medio permitido en derecho, incluido los electrónicos.

En todo caso se debe garantizar el derecho que le asiste a realizar cuantas manifestaciones considere oportunas a la actuación llevada a cabo por la inspección.

Artículo 116. *Actuaciones administrativas en materia de seguridad de las personas consumidoras.*

1. Las administraciones públicas competentes en materia de consumo contribuirán a la correcta aplicación de las normas sobre protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras, para lo cual llevarán a cabo las actuaciones que se recogen en el Título II. A estos efectos, en situaciones de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras, podrán adoptar cualquier medida necesaria y proporcionada para neutralizar dichos riesgos, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas. En estos supuestos, todos los gastos que se generen serán a cuenta de quien con su conducta los haya originado, con independencia de las sanciones que, en su caso, puedan imponerse. La exacción de tales gastos podrá llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio.

2. En caso necesario, para evitar lesiones graves a los derechos a la salud y seguridad de las personas consumidoras, los órganos competentes podrán poner en conocimiento de las personas consumidoras potencialmente afectadas los riesgos y las irregularidades, así como las precauciones necesarias para que las puedan evitar. También comunicarán al resto de administraciones potencialmente afectadas las citadas irregularidades a través de los procedimientos establecidos.

3. De las consecuencias negativas que las condiciones de inseguridad de un producto puedan causar a las personas consumidoras serán responsables, dentro de los límites de sus actividades respectivas, cualquiera de los agentes de la cadena comercial que intervengan en la puesta en el mercado o la comercialización del producto, sin perjuicio de las actuaciones previstas en los apartados anteriores.

4. Cuando el riesgo detectado exceda los límites de la Comunidad Autónoma, se comunicarán a la autoridad nacional utilizando el sistema previsto para tal fin.

Artículo 117. *Compras de prueba, tomas de muestras y pruebas analíticas.*

1. En el curso de las actuaciones inspectoras se podrán adquirir bienes o servicios como compras de prueba con el fin de detectar infracciones y obtener pruebas, con arreglo a la presente ley y la normativa nacional y europea.

2. También se podrán practicar las tomas de muestras o cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de su comercialización, incluso en la venta a distancia, a fin de comprobar la adecuación a la normativa que les sea de aplicación en lo que respecta a su funcionalidad, composición, etiquetado, presentación, publicidad y a los niveles de seguridad que ofrecen a la persona consumidora.

En aquellos casos en los que, tras realizarse los ensayos pertinentes, no se detectasen incumplimientos de la normativa vigente, la administración indemnizará a quien se le hubiese realizado la toma de muestras por el valor del coste del producto muestreado.

Esta obligación no será de aplicación en los siguientes supuestos:

a) Cuando la toma de muestras se lleve a cabo sobre productos que estén sujetos a medidas provisionales que limiten su fabricación, distribución o venta, mientras estas estén en vigor.

b) Cuando la toma de muestras se realice en instalaciones o sobre productos que sean propiedad del responsable del producto investigado.

3. En cualquier caso, y sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, en el supuesto de que en los ensayos se constate cualquier irregularidad, los gastos derivados de la realización de los mismos serán por cuenta de la persona o entidad infractora o del responsable del producto, respectivamente. Se entiende por responsable del producto envasado, la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta, salvo que se demuestre su falsificación o mala conservación del producto por el tenedor, siempre que se especifiquen en el envase original las condiciones de conservación y responsable del producto a granel es el tenedor del mismo, excepto cuando se pueda identificar la responsabilidad de manera cierta, de un tenedor anterior.

4. Las irregularidades que se detecten en el marco de estas actividades serán objeto de las actuaciones administrativas y de las acciones judiciales que, en su caso, procedan, sin perjuicio de que puedan ponerse en conocimiento de los responsables para que adopten las medidas adecuadas y las corrijan inmediatamente.

5. Cuando a consecuencia de un ensayo analítico se detecte una irregularidad, se presumirá que dicho incumplimiento afecta a toda la producción, salvo en el caso de que el responsable del producto pueda acreditar que puede limitarse a un lote, a un número determinado de unidades o se trata de un fallo puntual del control de calidad, mediante la aportación, en el plazo de un mes desde la recepción de la notificación de los resultados analíticos, de la documentación o cualquier otro medio de prueba que acredite esos extremos.

No obstante lo anterior, podrá entenderse que la irregularidad solo afecta a un determinado lote o grupo de fabricación del producto cuando el responsable acredite, de forma fehaciente, que tiene implantado un sistema de control de la calidad que asegure que el problema detectado no afecta a otras unidades del producto.

6. La consejería competente en materia de consumo establecerá con recursos propios o concertados las unidades analíticas precisas para llevar a cabo los ensayos y pruebas previstas en la vigilancia de mercado y en los programas de control de calidad de bienes y productos, contando para ello con el equipamiento y la dotación básica necesarios para su desarrollo.

7. El procedimiento para la toma de muestras, así como el depósito de las mismas y la práctica de pruebas analíticas se realizará de acuerdo a la normativa general que resulte de aplicación.

Cuando el motivo de la toma de muestras sea la realización de ensayos analíticos sobre productos sometidos a certificación u homologación, que se sometan a investigación para determinar su seguridad o aptitud funcional, o en los supuestos en que no sea posible su obtención por triplicado en el momento de la toma de muestras, el resultado de las pruebas o ensayos podrá quedar acreditado con un único ensayo analítico obtenido en un laboratorio oficial de una muestra compuesta de un único ejemplar.

En estos casos, la realización de las pruebas o ensayos se notificará previamente a las partes interesadas de las que se tenga conocimiento, al objeto de que puedan personarse y efectuar cuantas alegaciones estimen oportunas.

Artículo 118. *Medidas administrativas para la corrección del mercado.*

1. El órgano autonómico competente en materia de consumo podrá adoptar las medidas de corrección del mercado dirigidas a la neutralización de los riesgos que puedan comprometer la seguridad de las personas consumidoras, así como a esclarecer las responsabilidades que en cada caso pudieran concurrir.

2. Las medidas a que se refiere el presente artículo podrán afectar tanto a los responsables de la prestación del servicio como, en su caso, a los responsables de la producción, distribución o comercialización del producto, bien o servicio, o a cualquier otra persona que esté contribuyendo al riesgo o de la cual dependa la efectividad de las medidas adoptadas.

3. Las medidas provisionales pueden tener una o varias personas destinatarias concretas o una pluralidad indeterminada de personas.

4. Los gastos que se deriven de la adopción y ejecución de las medidas previstas en este artículo serán por cuenta de quienes con sus conductas los hayan originado.

5. Ninguna de las medidas a que se refieren los apartados anteriores tiene carácter sancionador y, salvo en el supuesto de que se levanten de oficio, se mantendrán mientras no recaiga resolución. En todo caso, se extinguirán cuando surta efectos la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente.

6. La adopción de cualquiera de las medidas anteriores es compatible con la iniciación previa, simultánea o posterior de un procedimiento sancionador.

Artículo 119. *Tipos de medidas de corrección del mercado.*

Sin perjuicio de que pueda emprenderse cualquier otra actuación que se considere oportuna, las medidas previstas en el artículo anterior consistirán en una o varias de las siguientes:

a) Para todo producto sobre el cual existan indicios razonables de que pueda ser inseguro se podrá prohibir temporalmente que se comercialice mientras se efectúen las inspecciones o verificaciones necesarias para clarificar de forma suficiente las condiciones de seguridad del producto.

b) Acordar la inmovilización, la retirada del mercado e incluso la recuperación de la persona consumidora de un producto inseguro, asegurándose, si fuera preciso, de su posterior destrucción.

c) Cuando se haya comprobado de forma suficiente el carácter inseguro de un producto o el incumplimiento de la normativa que le sea de aplicación en una actividad de prestación de servicios se podrá prohibir la puesta en el mercado del producto o la prestación de dichos servicios.

d) Imponer condiciones previas a la comercialización de un producto o a la prestación de un servicio en los casos en que los incumplimientos normativos puedan ser corregidos o el posible riesgo disminuya de forma ostensible mediante la inclusión de advertencias adecuadas.

e) Suspender o prohibir la actividad, oferta, promoción o venta de bienes o la prestación de servicios, incluidos los que se presten a través de los servicios de la sociedad de la información.

f) Disponer, incluso mediante la publicación de avisos especiales, que las personas expuestas al riesgo o cuyos intereses económicos o sociales pudiesen haber resultado perjudicados sean informadas convenientemente.

g) En casos excepcionales y si ninguna otra medida de las contempladas en el presente artículo puede limitar el riesgo para la seguridad de las personas consumidoras, la autoridad competente podrá imponer la clausura temporal de establecimientos o instalaciones.

Artículo 120. *Procedimiento de adopción de medidas cautelares.*

1. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, podrá acordarse la tramitación de urgencia del procedimiento administrativo. En cualquier fase del mismo, el órgano competente podrá ordenar la práctica de las inspecciones y controles necesarios para la clarificación de los hechos.

2. El responsable deberá asumir los gastos derivados de la adopción de las medidas provisionales cuando sean definitivas por una resolución administrativa firme.

3. Al objeto de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá aportar justificación documental que acredite el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, estas se practicarán en presencia del personal de la Inspección de Consumo.

4. Cuando el procedimiento de adopción de medidas haya sido iniciado por motivos relacionados con la seguridad de un producto, no será necesaria la realización de los trámites de audiencia y prueba cuando hayan sido realizados ante el mismo supuesto de hecho y ante idéntica medida en el procedimiento administrativo que haya sido tramitado por otra Administración Autonómica, la Administración del Estado u otra de ámbito superior. En este caso, en el expediente administrativo se incluirá una identificación del procedimiento y del órgano donde se realizaron dichos trámites, así como toda la documentación que se haya recibido al respecto. Tampoco se realizará el trámite de audiencia en aquellos casos en que fuese imposible la localización o identificación de las personas productoras o distribuidoras del producto o prestadoras del servicio de que se trate, causantes del riesgo.

Artículo 121. *Advertencias y requerimientos.*

El personal inspector, las personas titulares de los servicios o unidades en que estos se integran, así como la autoridad competente en materia de consumo, en su caso, podrán advertir a quienes incumplan alguna norma que pueda afectar directa o indirectamente a los derechos de las personas consumidoras e instarles a su cumplimento. También podrán realizar aquellos requerimientos que se estimen convenientes, todo ello sin perjuicio de la adopción de otras medidas de las contempladas o la exigencia de las responsabilidades administrativas o de otro orden que, en su caso, procedan.

La existencia de advertencias o requerimientos previos no impedirá la iniciación de un procedimiento sancionador por las irregularidades detectadas.

Artículo 122. *Multas coercitivas.*

1. La imposición de una multa coercitiva irá precedida del preceptivo requerimiento de ejecución de la resolución por la que se adoptó la medida provisional, advirtiendo a la persona destinataria del plazo de que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que puede serle impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado ha de ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa proporcionada a la gravedad y alarma social generada, no pudiendo exceder nunca de 3.000 euros.

2. Si la administración comprobara el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por periodos que no pueden ser inferiores a lo indicado en el primer requerimiento.

3. Estas multas serán independientes de las que puedan imponerse en concepto de sanción y son compatibles con las mismas.

Sección 4.ª Protección: Resolución extrajudicial

Artículo 123. *Actuación de las administraciones públicas de Castilla-La Mancha en la protección de los derechos de las personas consumidoras.*

1. Las administraciones, en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha, velarán para hacer efectivos los derechos de las personas consumidoras consagrados en la presente ley y en la legislación general o sectorial, recurriendo, cuando sea preciso, al ejercicio de las acciones judiciales oportunas para poner fin a la vulneración de estos derechos.

2. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo promoverán las medidas oportunas de prevención y afrontamiento de los riesgos de exclusión de las personas consumidoras.

3. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en el ámbito de sus respectivas competencias en materia de protección y defensa de las personas consumidoras, se personará, en la forma que establezca la legislación procesal del Estado, en procedimientos penales siempre y cuando afecten a una pluralidad de personas consumidoras y usuarias necesitadas de especial protección y residentes en Castilla-La Mancha.

Artículo 124. *Protección de las personas consumidoras en las relaciones comerciales en línea.*

Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo promoverán las medidas adecuadas para asegurar que la protección de los derechos de las personas consumidoras en las relaciones comerciales en línea se corresponda con las previstas para el comercio tradicional y, en especial, en lo que se refiere a la protección de datos de carácter personal y la seguridad en las transacciones en red.

Artículo 125. *Reclamaciones de las personas consumidoras.*

1. Las personas consumidoras reclamantes, una vez que se hayan dirigido a la empresa o profesional reclamado para intentar resolver de forma amistosa el litigio en cuestión, cuando lo soliciten, tendrán derecho a la entrega de una hoja de reclamaciones por parte de la empresa o profesional reclamado. Asimismo, tienen derecho a interponer una reclamación en materia de consumo en una unidad administrativa de atención a las personas consumidoras. La hoja de reclamaciones también deberá estar disponible por vía telemática.

2. Reglamentariamente se regularán las hojas de reclamaciones y los supuestos concretos de su entrega, los requisitos y los procedimientos que se exijan para la presentación y tramitación de una reclamación de la persona consumidora frente a una empresa, así como el modo en que pueda entenderse debidamente cumplimentado el requisito del apartado 1.

3. En todo caso, todo establecimiento abierto al público en donde se comercialicen productos y bienes o se presten servicios en el territorio de la Comunidad Autónoma deberá disponer de las hojas de reclamaciones establecidas reglamentariamente y del cartel anunciador de la existencia de las mismas. Estas hojas podrán utilizarse tanto para presentar una reclamación frente al titular del establecimiento como respecto a otras empresas, siempre que la contratación de servicios o la adquisición de productos de estos últimos se realice en dicho establecimiento. Ambas empresas serán responsables del cumplimiento de lo establecido en el presente artículo.

4. En los supuestos de prestación de servicios a domicilio, el prestador de los mismos deberá tener a disposición de la persona consumidora las hojas de reclamación.

5. En el caso de los bienes ofertados o servicios prestados de forma no presencial por entidades o empresas sin establecimiento abierto al público, estas deberán informar suficientemente de los procedimientos de reclamación, haciendo constar al menos una dirección postal o correo electrónico a los que la persona consumidora pueda dirigir sus reclamaciones.

6. La administración competente en materia de consumo establecerá un sistema de hojas de reclamación electrónicas. Las personas consumidoras, podrán presentar sus reclamaciones a través de este sistema ante una entidad adherida voluntariamente al mismo, siempre que esta disponga del correspondiente certificado electrónico emitido por una entidad válidamente reconocida.

Artículo 126. *Resolución extrajudicial de conflictos.*

Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha propiciarán la puesta a disposición de empresas y personas consumidoras de mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo, especialmente la mediación y el arbitraje de consumo.

Artículo 127. *Mediación.*

1. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha impulsarán la mediación en el procedimiento de tramitación de reclamaciones de las personas consumidoras presentadas ante las Asociaciones de personas consumidoras, oficinas de información a las personas consumidoras, así como ante las administraciones con competencia en materia de consumo, sin perjuicio de las actuaciones inspectoras y sancionadoras que pudieran corresponder.

2. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha impulsarán que, en los casos de ejecución hipotecaria de la vivienda habitual como consecuencia del incumplimiento del deudor, pueda llevarse a cabo un procedimiento de mediación destinado a la resolución

extrajudicial de conflictos previo a cualquier otro procedimiento judicial o a la intervención notarial.

El procedimiento de mediación debe tener por objeto buscar acuerdos entre las partes que hagan viable que la persona consumidora conserve la propiedad de la vivienda o, subsidiariamente, la posibilidad de mantener su uso y disfrute.

3. En situaciones de sobreendeudamiento derivado de relaciones de consumo, las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha y, especialmente, la administración competente en materia de consumo, impulsarán la mediación como procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos, previo a cualquier otro procedimiento judicial o a la intervención notarial.

El procedimiento de mediación debe tener como objeto llegar a acuerdos para el desarrollo de medidas que puedan dar lugar a la reestructuración de la deuda.

4. Se fomentará la formación en materia de mediación en el ámbito de los derechos de las personas consumidoras a fin de crear una red de mediación.

5. Los acuerdos adoptados entre las partes en el curso de un procedimiento de mediación se documentarán por escrito y vincularán a las dos partes a atenerse a lo acordado dentro de dicho procedimiento.

6. Las empresas que presten o suministren servicios básicos de interés general estarán obligadas a aceptar el proceso de mediación para la resolución de los conflictos que presenten las personas consumidoras.

Artículo 128. *Arbitraje de Consumo.*

1. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha ejercerá de acuerdo con la legislación vigente, las funciones de fomento, gestión y desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha.

2. La Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha podrá crear en determinados sectores órganos arbitrales especializados, de acuerdo con lo dispuesto en la normativa general de arbitraje de consumo.

3. Las Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha promoverán la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de las Asociaciones de personas consumidoras, de empresas, profesionales y sus respectivas organizaciones, pudiendo suscribirse convenios a tal fin.

4. La consejería competente en materia de protección a las personas consumidoras impulsará la actividad de la Junta Arbitral de Consumo de Castilla-La Mancha, dotándola de los medios materiales y humanos necesarios para el ejercicio de sus funciones. Asimismo, promoverá la formación de las personas que integran los órganos Arbitrales.

5. Las empresas o establecimientos que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo lo anunciarán mediante el correspondiente distintivo.

Artículo 129. *Arbitraje de Consumo y Sector Público.*

1. Las empresas públicas y las sociedades mercantiles autonómicas de carácter público deberán formalizar su adhesión al Sistema Arbitral de Consumo para la resolución de conflictos derivadas de su actividad de prestación de servicios en una relación de consumo.

2. La Administración Autonómica promoverá que las empresas o entidades privadas que gestionen servicios públicos o servicios de carácter general mediante concesión administrativa y aquellas que reciban fondos públicos, se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo.

3. Los órganos de contratación de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha considerarán la Adhesión al Sistema Arbitral de Consumo como criterio objetivo en aquellos casos en los que el contrato suponga una prestación a las personas consumidoras.

Sección 5.ª Promoción: Información, formación y educación

Artículo 130. *Campañas informativas y actividades de difusión en materia de consumo.*

1. La Administración Regional debe llevar a cabo y fomentar campañas informativas y actividades de difusión con el objetivo de promover en las personas consumidoras el conocimiento de sus derechos. Estas campañas y actividades deben realizarse a través de

los medios más adecuados en cada caso. Especialmente, se debe impulsar y fomentar la difusión de:

a) La información y la prevención en el uso de los bienes y servicios del mercado, si pueden entrañar un riesgo para la salud y la seguridad de las personas. Al respecto, se llevarán a cabo actividades relacionadas con la percepción y comunicación de riesgos en la población.

b) La información sobre el uso de nuevos bienes y servicios que aparezcan en el mercado y que puedan afectar a los intereses económicos de las personas consumidoras.

c) Las nuevas normativas que se aprueben que afecten a los derechos y deberes de las personas consumidoras.

d) Las políticas informativas, formativas y educativas que fomenten el consumo responsable, reflexivo, solidario, inclusivo y sostenible de los bienes y servicios; así como en el marco del cooperativismo de consumo, la economía social y solidaria, los circuitos cortos de comercialización y el consumo de alimentos locales producidos de forma ecológica y estacional. Todo ello, siempre que no suponga discriminación que pueda generar comportamientos anticompetitivos.

e) Información a las personas consumidoras sobre las huellas ambientales y sociales de los productos y servicios ofertados, así como por su consumo y utilización.

2. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en el ámbito de sus competencias, fomentará las medidas adecuadas para la utilización de la «huella ecológica» de los productos, como herramienta para conocer la trazabilidad de los mismos.

3. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, en el ámbito de sus competencias, promoverá campañas de visibilización y difusión de los establecimientos que no apliquen diferentes precios sobre un producto cuya única diferenciación está en el hecho de que la persona destinataria sea hombre o mujer. Este precepto se considerará como mérito para la concesión de un distintivo a las mejores prácticas de consumo, con arreglo al decreto correspondiente, a aquellos establecimientos que cumplan con el mismo.

4. La consejería competente en materia de consumo adoptará las iniciativas y acciones precisas para incorporar las fases de percepción y comunicación al proceso de gestión de riesgos establecido, con especial énfasis en lo relativo a las actividades de información, formación, educación e investigación.

Artículo 131. *Estudios y encuestas sobre hábitos de consumo de las personas consumidoras.*

1. La Administración Regional debe promover e impulsar la elaboración de estudios técnicos y encuestas sobre las dinámicas y los hábitos de consumo en Castilla-La Mancha con los objetivos de planificar las políticas de consumo más adecuadas y de fijar los instrumentos que permitan a las personas consumidoras tomar mejores decisiones de compra con arreglo a sus necesidades y exigencias. Estos estudios y encuestas, siempre y cuando sea técnica y jurídicamente viable, deben presentarse con datos desagregados por sexos y deberán incorporar el estudio sobre el impacto por razón de género, así como un estudio sobre el impacto por razón de discapacidad.

2. Asimismo, la Administración Regional podrá crear observatorios, foros y cualesquiera otros espacios para la reflexión, el análisis y la investigación orientada a la prospectiva, predicción y anticipación de escenarios y medidas de prevención.

Artículo 132. *Educación en materia de consumo.*

1. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo promoverán programas y actividades educativos en relación con el derecho que las personas consumidoras tienen al respecto y con arreglo a los siguientes objetivos:

a) Contribuir a la formación integral de la persona, atendiendo al desarrollo de la conciencia individual y colectiva de la infancia y la juventud en los hábitos del consumo responsable, crítico y activo, buscando la información, reflexión, solidaridad y sostenibilidad en el consumo de bienes y servicios.

b) El desarrollo de la capacidad de ejercer una elección libre, racional, crítica y saludable de los bienes y servicios ofrecidos, así como de hacer un uso correcto y responsable de ellos.

c) El conocimiento de sus derechos y deberes, y de la forma de ejercer los derechos con responsabilidad.

2. El Gobierno regional deberá garantizar el acceso de las personas consumidoras a la educación en materia de consumo y deberá adoptar las medidas adecuadas para alcanzar los siguientes objetivos:

a) Desarrollar transversalmente la educación en consumo en los diferentes niveles de la enseñanza reglada en que se considere más eficaz.

b) Impulsar la formación permanente en materia de consumo del personal docente, de las asociaciones de padres y madres de alumnos y alumnas y de los demás miembros de la comunidad educativa.

c) Promover el reconocimiento de créditos al profesorado por la participación en actividades e iniciativas en materia de consumo.

d) Fomentar la publicación de material didáctico, soportes, herramientas y recursos de apoyo a la educación en consumo y que sean igualmente accesibles a la población escolar con necesidades educativas especiales.

e) Establecer colaboraciones con los organismos o entidades públicos con competencias en materia de consumo, con las instituciones competentes en materia de educación y con las organizaciones de personas consumidoras para el desarrollo de la educación en consumo.

f) Desarrollar programas y actuaciones educativas y formativas en el ámbito extraescolar, y en relación con la población adulta y con la formación del personal formador y mediador en colectivos y organizaciones. Para estos fines, se promoverá la creación y dinamización de Centros de Formación de Consumo (CFC), dotados de estructuras y equipamientos fijos, móviles o itinerantes, que permitan un aprendizaje aplicado complementario al impartido curricularmente en las aulas o en cualquier otro ámbito de formación comunitario.

Artículo 133. *Formación en consumo.*

Se desarrollarán iniciativas formativas en áreas de conocimiento, relacionadas con el consumo, en el ámbito socioeducativo y comunitario, como herramientas de carácter preventivo frente al riesgo de exclusión y pobreza, así como también en relación con el desarrollo de capacidades para el manejo en situaciones de crisis económica y el fortalecimiento de la resiliencia en dichos tiempos de crisis.

Asimismo, el Gobierno regional deberá garantizar la formación continua y permanente de las personas consumidoras con el impulso y fomento de los siguientes tipos de formación:

a) La formación permanente de jóvenes y adultos como personas consumidoras, con especial atención a los colectivos especialmente protegidos, vulnerables y con necesidades específicas.

b) La formación continua de los profesionales del consumo de las administraciones públicas y de las organizaciones de personas consumidoras que realizan tareas en materia de consumo.

c) La formación de los agentes económicos que ponen en el mercado los bienes y servicios y de sus asociaciones empresariales y profesionales y sus gremios sobre los requisitos de su actividad relacionados con los derechos y deberes de las personas consumidoras, con especial incidencia en las características y necesidades de apoyo de las personas con discapacidad.

d) La formación de las personas que actúen como árbitros de los colegios arbitrales de consumo que se constituyan en Castilla-La Mancha.

e) La formación en el cooperativismo de consumo.

Artículo 134. *Nuevos modelos económicos emergentes.*

1. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha promoverá los derechos de las personas consumidoras ante los nuevos modelos económicos emergentes de modo que no

suponga el establecimiento de traba alguna sobre los operadores en el desarrollo de nuevos productos y servicios. A tal efecto:

a) Las administraciones con competencias en materia de consumo, no obstante, facilitarán la información, formación y educación que sea necesaria para que la transición a los nuevos mercados no afecte al empoderamiento de las personas consumidoras.

b) Las relaciones de consumo derivadas del desarrollo de la economía colaborativa, en las que la persona consumidora desarrolla igualmente funciones de productor de bienes y servicios sin carácter profesional, se someterán a la regulación sectorial específica que corresponda para el ejercicio de la actividad en función de la materia, determinándose con carácter previo la exacta influencia que las nuevas tecnologías, en su caso, desplieguen en la configuración de las actividades desarrolladas, sin perjuicio de la aplicabilidad directa de la regulación de carácter general en materia de consumo y la incardinación de los ingresos derivados de las actividades colaborativas en los gravámenes fiscales correspondientes.

c) Asimismo, deberán ser objeto de análisis las distintas variantes de relaciones comerciales resultantes no sólo de la relación entre pares, sino también de la relación entre personas consumidoras entre sí, tanto de forma individual o colectiva.

2. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo promoverán la participación de las personas consumidoras en los procesos de eco-diseño en el marco de la economía circular y en iniciativas de co-creación de valor y uso compartido, fomentando la innovación social y distribuida de consumo y el acceso a los avances tecnológicos.

3. Asimismo, las administraciones públicas con competencias en materia de consumo impulsarán el tránsito de la producción de bienes a la comercialización de servicios para contrarrestar los efectos perjudiciales de la sobre producción, en el marco de la economía funcional.

4. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo promoverán las medidas adecuadas para garantizar la protección de las personas consumidoras en situaciones de disrupción tecnológica que pongan en riesgo el consumo o utilidad de bienes adquiridos con carácter previo; fomentando, asimismo, en colaboración con el sector empresarial, la gestión inteligente de la disrupción en materia de consumo. Las actuaciones de las administraciones públicas irán encaminadas a prevenir consecuencias adversas para las personas consumidoras derivadas de una obsolescencia temprana y con arreglo al principio de sostenibilidad de la economía circular. Asimismo, las prevenciones se extenderán a garantizar la seguridad y la privacidad de las personas consumidoras en lo que se refiere a la disrupción digital.

5. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo promoverán las medidas oportunas para mitigar y, erradicar, en su caso, el impacto negativo que pueda causar el desarrollo aplicado de las tecnologías emergentes como la nanotecnología, biotecnología, inteligencia artificial, robótica entre otras, en la oferta a las personas consumidoras de bienes, productos y servicios.

Artículo 135. *Actuaciones de promoción.*

1. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo promoverán la calidad y la competitividad en la actividad de las empresas a través de instrumentos de autocontrol, de iniciativas y códigos de mejoras prácticas, y de procesos de autorregulación y regulación compartida, que podrán ser reconocidos con distintivos que acrediten dichas circunstancias.

Asimismo, podrán ser objeto de este reconocimiento la colaboración con las administraciones públicas de consumo y otros méritos en el marco de la corresponsabilidad empresarial con arreglo al desarrollo normativo.

2. Las administraciones públicas adoptarán medidas adecuadas para la prevención y abordaje de conductas de consumo desadaptativas, a través de programas y actividades de carácter específico y en colaboración con los colectivos correspondientes.

3. Asimismo, la Administración Regional de consumo promoverá el desarrollo de programas con carácter singular en áreas de actividad específicas con arreglo a los derechos reconocidos en esta ley, y en especial, aquellas que vayan dirigidas a personas consumidoras y los colectivos vulnerables.

4. Las administraciones públicas con competencias en materia de consumo promoverán iniciativas de impulso y regulación en el ámbito de las compras colectivas y los grupos de autoconsumo como fórmula reequilibradora de la oferta y la demanda, y como forma de manifestación del consumo social y compartido.

5. La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha promoverá e impulsará todo tipo de acciones e iniciativas voluntarias que garanticen, tanto la fiabilidad de los productos de las empresas, como una duración mínima de los productos adquiridos por las personas consumidoras. A tal efecto, se fomentará:

a) La posibilidad de que las personas consumidoras puedan aprovisionarse de piezas de recambio durante un período de cinco años a partir de la adquisición del producto.

b) Que en el momento de la compra se entregue a la persona consumidora un manual en el que se detallen las posibilidades de reparación y las instrucciones para realizarla.

c) Las iniciativas voluntarias de certificación para que la garantía de reaprovisionamiento de piezas de repuesto de diez o veinte años, sea un argumento de venta.

d) El compromiso de los fabricantes de publicar datos sobre las averías más frecuentes, almacenando las piezas de repuesto necesarias o comprometiéndose a fabricarlas por encargo o a buscar proveedores de la marca que pudieran producirlas.

e) Un etiquetado sobre la duración de la vida o el número estimado de utilizaciones de los productos para que la persona consumidora pueda escoger en el momento de la adquisición con pleno conocimiento de causa.

f) Cualquier otra medida que ayude a conocer la duración de la vida mínima de los productos adquiridos.

Sección 6.ª Régimen sancionador

Artículo 136. *Competencias en materia sancionadora.*

1. Corresponde al órgano autonómico competente en materia de consumo la potestad para sancionar las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse.

2. El órgano autonómico competente en materia de consumo sancionará las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras cometidas en su territorio.

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

Artículo 137. *Actuaciones u omisiones infractoras.*

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

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

Artículo 138. *Carácter de las infracciones en materia de disciplina de mercado.*

Las infracciones en materia de disciplina de mercado se considerarán en todo caso infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y se sancionarán como tales.

Artículo 139. *Clasificación de las infracciones.*

Las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras se clasifican como leves, graves y muy graves, de acuerdo con lo establecido en los artículos siguientes.

Artículo 140. *Infracciones leves.*

Se consideran infracciones leves las siguientes:

1. La incorrección, falta de consideración o respeto a las personas consumidoras que pueda suponer una situación de inferioridad de la persona consumidora en cuestión, o bien, impedir el ejercicio de sus derechos o lesionar estos.
2. El mero incumplimiento de las disposiciones sobre salud o seguridad de los productos o servicios, cuando este no pueda ser considerado grave o muy grave.
3. No disponer de hojas de reclamaciones o no exhibir, de modo visible, el cartel anunciador de su existencia, así como negar la entrega de las mismas a las personas consumidoras que lo soliciten, aunque estas no hayan realizado ningún negocio con la empresa que debe entregarlas.
4. No acusar recibo de una reclamación o hacerlo con incumplimiento de lo exigido reglamentariamente.
5. No dar respuesta a las reclamaciones de las personas consumidoras o realizarlo fuera del plazo establecido o atenderlas a través de sistemas telefónicos no personalizados o que ocasionen esperas injustificadas.
6. La negativa injustificada a satisfacer las demandas de las personas consumidoras, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades de la empresa vendedora o prestadora de un servicio, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas, siempre y cuando no se demuestre que tal discriminación fue en razón de género, raza, religión, lugar de nacimiento o discapacidad en el acceso, porque en esos casos la infracción deberá ser tipificada conforme a lo estipulado en el artículo 141.15.
7. Exigir alguna contraprestación o generar gastos o disposición de dinero o cualquier otro bien a una persona consumidora, a consecuencia de la recepción de comunicaciones comerciales o publicidad, si la contratación no es fuera de establecimiento mercantil, a distancia o mediante uso de medios de la sociedad de la información, así como por bienes o servicios o la realización de cualquier clase de gestión que deba prestarse gratuitamente.
8. Exigir alguna contraprestación o generar gastos o disposición de dinero o cualquier otro bien a una persona consumidora por la parte que da lugar a confusión o falta de claridad en la adquisición de un bien o la prestación de un servicio.
9. No formalizar por escrito las ofertas, condiciones o manifestaciones cuando así se exija en la normativa de aplicación.
10. El incumplimiento de las disposiciones relativas a la normalización, tipificación o prestación de bienes o servicios que se produzcan, comercialicen o existan en el mercado.
11. El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización o tipificación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios.
12. El incumplimiento de las normas relativas a instalaciones, información de horarios, accesibilidad, documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio, para el control de la trazabilidad de los productos y como garantía para la protección de la salud, la seguridad o los intereses económicos de las personas consumidoras.
13. El incumplimiento de obligaciones formales, documentales o de información en materia de seguridad de los productos o de los servicios.
14. El incumplimiento de los códigos de mejores prácticas, en los supuestos de haberse acogido a ellos, cuando ello no conlleve algún otro tipo de infracción tipificada.
15. El incumplimiento de los autocontroles de la empresa si estos resultan obligatorios por la legislación vigente y si no son constitutivos de algún otro tipo de infracción tipificada.
16. No entregar resguardo de depósito a las personas consumidoras en caso de depósito de un bien para cualquier tipo de intervención u operación. No elaborar presupuesto previo si resulta preceptivo por la normativa en vigor. No extender la correspondiente factura

o factura simplificada o documento justificativo de la relación de consumo, o entregarlos sin cumplir con los requisitos mínimos establecidos.

17. El incumplimiento de la normativa de precios o contraprestaciones, siempre y cuando no tengan el carácter de grave o muy grave.

18. No informar, en su caso, de las limitaciones en los medios de pago en los establecimientos, así como del pago por anticipado o aplazado con antelación a la constitución del contrato o compra del bien o prestación del servicio, o hacerlo no ajustándose a lo establecido normativamente.

19. La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar la información o a permitir la toma de muestras requerida por las autoridades competentes o sus agentes para el cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, inspección, tramitación y ejecución, así como el incumplimiento de las obligaciones en materia de existencia y conservación de documentación.

20. El incumplimiento de las disposiciones y régimen sobre garantía o conformidad de los productos de consumo, así como la insuficiencia de la asistencia técnica o de la existencia de repuestos con relación a la ofrecida o exigible por las personas consumidoras en la adquisición de tales bienes.

21. La omisión de la información necesaria en la publicidad, oferta comercial o exhibición en los establecimientos de bienes y servicios.

22. El incumplimiento de las medidas de cualquier naturaleza de corrección del mercado adoptadas por la administración en el ejercicio de las potestades atribuidas por esta ley.

23. Utilizar en la publicidad comercial los resultados de los estudios de mercado realizados por la administración directamente o a través de entidades colaboradoras u organizaciones y asociaciones de personas consumidoras.

24. Los incumplimientos de los requisitos, obligaciones o prohibiciones contempladas en la presente ley u otras normas de protección de las personas consumidoras que no tengan la calificación de infracción grave o muy grave.

Artículo 141. *Infracciones graves.*

Constituyen infracciones graves las siguientes:

1. La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de presión al personal inspector o al resto del personal de la administración encargado de la función inspectora en cualquiera de sus fases, así como la tentativa de ejercitar tales actos.

2. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de las personas consumidoras, ya sea de forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

3. La ausencia de corrección, consideración o respeto a las personas consumidoras con actuaciones ofensivas.

4. El fraude en la prestación de servicios de instalación o reparación de bienes y de asistencia en el domicilio por la sustitución innecesaria de piezas para conseguir un aumento del precio, la facturación de trabajos no realizados, la aplicación de precios superiores a los repuestos o piezas sustituidas o la facturación de trabajos efectuados con accesorios de peor calidad que los indicados a la persona consumidora o no acordes al modelo reparado.

5. La venta al público de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos.

6. La realización de actos de competencia desleal y el acaparamiento o detracción injustificada al mercado de materias o productos destinados directa o indirectamente al suministro o venta, cuando tales actos y prácticas vayan dirigidos a las personas consumidoras, o aun cuando esto no sea así estos actos afecten a los derechos reconocidos de las personas consumidoras.

7. La realización de prácticas comerciales desleales por engañosas con las personas consumidoras, incluida la publicidad, o también prácticas que puedan ser consideradas prácticas señuelo, o que se consideren de venta piramidal, o que sean engañosas por confusión o por omisión, o por ser prácticas comerciales encubiertas o por ser consideradas

prácticas desleales por agresivas o abusivas; así como lo establecido en el artículo 41.2 de la presente ley.

8. El fraude en cuanto al origen, presentación, calidad, marca, composición, cantidad, peso o medida, duración, así como la elaboración, distribución o venta de bienes a los cuales se les haya añadido o sustraído cualquier sustancia o elemento o condición o prestación para variar su composición, estructura, peso, volumen o valor con fines fraudulentos, o cuando su composición, calidad, presentación o duración no se ajusten a las declaradas o contratadas por cualquier medio o a lo que pudiese esperar la persona consumidora. La obsolescencia programada podrá considerarse fraude en materia de calidad cuando así se desarrolle reglamentariamente.

También se considerará fraude el uso de envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información que induzca a engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto. En particular la comercialización, distribución o venta de productos sin marcado CE o con el marcado CE falsificado o sin documentar.

A efectos de todas las circunstancias contempladas en este apartado, se considerará fraude el mero incumplimiento de los requisitos exigibles sin necesidad de que exista ánimo específico.

9. La alteración, adulteración o fraude en bienes o servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de productos de naturaleza duradera y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio.

10. Manipular de forma fraudulenta los aparatos y sistemas de medición de los bienes o servicios suministrados a las personas consumidoras.

11. El incumplimiento de las disposiciones o actos administrativos sobre prohibición de elaborar o comercializar determinados productos o servicios y la comercialización, distribución, venta o prestación de aquellos que en su caso precisen autorización administrativa y en especial su inscripción en registros administrativos preceptivos.

12. La prestación de servicios incumpliendo las condiciones para la apertura del establecimiento o para la actividad o de las obligaciones impuestas en la presente ley o en las leyes sectoriales en materia de consumo.

13. No constituir avales, seguros o garantías a favor de las personas consumidoras establecidos en la normativa sectorial o de consumo.

14. Causar cualquier perjuicio, directo o indirecto a la persona consumidora a consecuencia de la presentación por esta de una denuncia o reclamación, así como la no satisfacción a las personas consumidoras de las indemnizaciones, compensaciones o reparaciones establecidas reglamentariamente.

15. Las conductas discriminatorias en razón de género, raza, religión, lugar de nacimiento o discapacidad en el acceso a bienes y a la prestación de servicios.

16. La exigencia de cualquier contraprestación por una empresa aprovechándose de una posición de poder respecto a una persona o en una situación en que se encuentre mermada o limitada la libertad de elección de la persona consumidora por cualquier circunstancia o en el supuesto en que se vincule la ejecución de otro contrato a la satisfacción de dicha contraprestación, siempre que no tenga el carácter de muy grave.

17. La realización de transacciones en las cuales se imponga injustificadamente a la persona consumidora la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima o productos no solicitados o la de prestarle o prestar él un servicio no pedido o no ofrecido.

18. Exigir alguna contraprestación o generar gastos o disposición de dinero o cualquier otro bien a una persona consumidora a consecuencia de la recepción de comunicaciones comerciales o publicidad si la contratación es fuera de establecimiento mercantil, a distancia o mediante uso de medios de la sociedad de la información.

19. El incumplimiento o no acreditación de haber facilitado a la persona consumidora la información previa al contrato exigida reglamentariamente.

20. Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho de la persona consumidora de poner fin a los contratos de prestación de servicio o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho de las personas

consumidoras mediante negativa expresa o tácita o a través del procedimiento pactado, o la falta de previsión de este o la falta de comunicación a las personas consumidoras del procedimiento para darse de baja en el servicio.

21. La introducción de cláusulas abusivas de forma unilateral por la empresa, tanto en contratos realizados con las personas consumidoras, como en documentos establecidos como «contrato tipo» o bien en las condiciones generales de la contratación en relación con la oferta de bienes y servicios, especialmente si estos son de agua, electricidad, calefacción mediante sistemas urbanos o de contenido digital.

22. El incumplimiento del régimen establecido para los contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, los de contratación a distancia, contratación telefónica o de contratación con medios de la sociedad de la información, salvo que suponga la comisión de una infracción muy grave. Si tales contrataciones conllevan pago mediante tarjeta, será considerada infracción grave la no anulación inmediata del cargo exigido a la persona consumidora con las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas de la empresa y de la persona consumidora titular de la tarjeta.

23. En la contratación telefónica o mediante el uso de medios de la sociedad de la información, no facilitar a requerimiento de la administración las grabaciones o las pruebas de las conversaciones o comunicaciones con las personas consumidoras en el plazo establecido o concedido al efecto, o hacerlo sin cumplir con los requisitos mínimos exigibles.

24. No disponer o no atender el correspondiente teléfono de atención a las personas consumidoras o dirección de correo electrónico cuando tal obligación esté recogida en la normativa sectorial o de consumo.

25. La suspensión del servicio de carácter continuado con posterioridad a la presentación de una reclamación mientras no se dé respuesta a la misma si esta está relacionada con el motivo de la suspensión.

26. El incumplimiento por parte de los proveedores de servicios de acceso a redes de telecomunicaciones y titulares de medios de pago utilizados en las transacciones electrónicas, de las obligaciones impuestas en la presente ley o leyes sectoriales en materia de consumo.

27. La imposición injustificada a las personas consumidoras del deber de personarse para ejercer sus derechos o realizar cobros, pagos o trámites similares, o exigirles de forma abusiva la cumplimentación de impresos y la aportación de datos que impongan molestias desproporcionadas, así como obstaculizar, impedir o dificultar que las personas consumidoras puedan ejercer sus derechos.

28. El incumplimiento de las disposiciones en materia de créditos al consumo.

29. La actuación unilateral de una empresa en perjuicio de la persona consumidora motivada por la demora en los pagos que esta debería haber efectuado, sin posibilidad de que la persona consumidora pueda defenderse.

30. La exhibición o introducción en cualquier comunicación del distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo sin encontrarse adherido al mismo o el de adhesión sin limitaciones a dicho sistema cuando existieran.

31. La exhibición de un sello de confianza o de calidad diferenciada o de un distintivo equivalente sin haber obtenido la necesaria autorización en su caso, o la exhibición de distintivos o menciones que evoquen directa o indirectamente un sello de confianza, de calidad diferenciada o un distintivo equivalente que es objeto de regulación.

32. Facilitar información falsa, inexacta o engañosa a las administraciones con relación a la defensa de los derechos de las personas consumidoras.

33. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de mercancía cautelarmente intervenida o retirada del mercado.

34. La coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de presión a las personas consumidoras u organizaciones de personas consumidoras que hayan promovido o pretendan promover cualquier clase de acción legal, denuncia, reclamación o participación en procedimientos ya iniciados, así como la tentativa de ejercitar tales actos, cuando no tengan la consideración de delito.

35. La obstrucción o negativa a suministrar las condiciones generales de la contratación.

36. El incumplimiento o transgresión de los requisitos previos que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar

contaminaciones, circunstancias o conductas nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.

37. El incumplimiento de la obligación de informar por las entidades que hayan cedido un crédito hipotecario u ordinario a un fondo de titulización.

38. La realización de campañas publicitarias que fomenten la violencia, la prostitución o la transmisión de mensajes estereotipados de subordinación o de desigualdad entre mujeres y hombres.

Artículo 142. *Infracciones muy graves.*

Vendrá siempre a calificarse como muy grave la infracción consistente en no disponer de oficinas físicas de atención personal a las personas consumidoras, cuando tal obligación esté recogida en la normativa sectorial o de consumo.

Artículo 143. *Infracciones muy graves por concurrir determinadas circunstancias.*

Además se calificarán como muy graves, las infracciones graves en que concurran las circunstancias siguientes:

1. Que produzcan una alteración social grave que origine alarma o desconfianza en las personas consumidoras o que les perjudique con carácter general con relación a un sector económico.

2. Que se hayan cometido valiéndose las personas infractoras de situación de dominio en un sector. A efectos de conseguir averiguar tal información las autoridades en materia de competencia vendrán obligadas expresamente a colaborar con la autoridad de consumo.

3. Que se hayan cometido valiéndose de situaciones de especial desequilibrio o indefensión de determinadas personas consumidoras o de colectivos especialmente protegidos o que se hayan cometido valiéndose de situaciones de necesidad de determinadas personas o de bienes o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado.

4. Que provoquen situaciones de necesidad en las personas consumidoras o que causen situaciones de desabastecimiento de un sector o una zona.

5. El corte de suministro de servicios básicos de tracto sucesivo o continuado, sin constancia efectiva de recepción previa por la persona consumidora de una notificación concediendo plazo suficiente para alegar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte, y en su caso, sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que pudieran proceder.

6. Que la cuantía del beneficio ilícito obtenido como consecuencia directa o indirecta de la actuación infractora, supere el importe máximo establecido para las sanciones aplicables a las infracciones calificadas como graves.

7. El incumplimiento del régimen establecido en materia contratos fuera de los establecimientos mercantiles, de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de información y documentación, que se debe suministrar a la persona consumidora, de los plazos de ejecución y devolución de las cantidades abonadas, el envío con pretensión de cobro de envíos no solicitados por la persona consumidora y el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición de la persona consumidora, cuando no concurra la circunstancia correspondiente, contratación telefónica o de contratación con medios de la sociedad de la información, se clasificarán como infracciones muy graves cuando exista reincidencia o el volumen de facturación realizada a que se refiere la infracción sea superior a 601.012,10 euros.

A efectos de conseguir averiguar tal información las autoridades fiscales vendrán obligadas expresamente a colaborar con la autoridad de consumo.

8. La imposición de diferentes precios sobre un producto cuya única diferenciación está en el hecho de que la persona destinataria sea hombre o mujer.

9. El incumplimiento de la obligación de informar por las entidades que hayan cedido un crédito hipotecario u ordinario a un fondo de titulización cuando la omisión de informar sobre la titulización de una hipoteca afecta a la capacidad de la deudora o deudor hipotecario para defenderse en un procedimiento de ejecución hipotecaria.

Artículo 144. *Sanciones.*

1. Las sanciones han de imponerse de modo que la comisión de la infracción no resulte más beneficiosa para la persona infractora que el cumplimiento de las normas infringidas.

2. Por la comisión de infracciones en materia de defensa de la persona consumidora se podrán imponer las siguientes sanciones:

a) Por infracción leve:

1.º Amonestación por escrito o multa hasta 150 euros.
2.º Multa de hasta 5.000 euros, con los siguientes tramos:

Grado mínimo: desde 151 hasta 1.000 euros.
Grado medio: desde 1.001 euros hasta 3.000 euros.
Grado máximo: desde 3.001 hasta 5.000 euros.

b) Por infracción grave:

1.º Multa de 5.001 euros hasta 100.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción. Los tramos serán los siguientes:

Grado mínimo: desde 5.001 euros hasta 6.000 euros.
Grado medio: desde 6.001 euros hasta 20.000 euros.
Grado máximo: desde 20.001 euros hasta 100.000 euros.

2.º Las infracciones del artículo 141, puntos 11 y 12, irán acompañadas de la imposición del cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio, hasta el máximo de un año.

c) Por infracción muy grave:

1.º Multa de 100.001 euros hasta 1.000.000 euros., pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción. Los tramos serán los siguientes:

Grado mínimo: desde 100.001 euros hasta 300.000 euros.
Grado medio: desde 300.001 euros hasta 600.000 euros.
Grado máximo: desde 600.001 euros hasta 1.000.000 euros.

2.º Cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio, por un plazo máximo de cinco años.

Aquellas empresas que sean sancionadas por infracciones muy graves, no podrán recibir ayudas de ninguna clase, ni directas ni indirectas, de la Administración Autonómica durante el plazo de cuatro años desde que la sanción sea firme en vía administrativa o, en su caso, judicial.

Todas las infracciones muy graves deberán ser publicadas en los medios de difusión regionales y en los medios oficiales de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

3. Otras medidas sancionadoras:

a) La autoridad a la que corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta no identificada o que pueda suponer riesgo para la persona consumidora, siendo de cuenta del infractor los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, comiso, transporte, distribución y destrucción de la mercancía.

b) Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo para la salud, seguridad, reincidencia en infracciones análogas o acreditada intencionalidad, la autoridad que adopte la resolución del procedimiento podrá acordar la publicidad de las sanciones impuestas en el plazo de tres meses desde que la resolución sea firme. Dicha publicación incluirá el nombre de la empresa o personas naturales o jurídicas responsables y la clase o naturaleza de las infracciones, tanto en el «Diario Oficial de Castilla-La Mancha» o boletines oficiales de la provincia o municipio, como en los medios de comunicación social que se consideren adecuados para la prevención de futuras conductas infractoras.

c) Se podrán dictar sanciones accesorias con finalidad pedagógica en casos reincidentes, mediante la realización de acciones que promuevan una práctica empresarial corresponsable.

d) Igualmente, se podrán dictar sanciones accesorias con finalidad pedagógica en relación con el artículo 53, mediante la realización de actividades que faciliten la adquisición, consolidación y refuerzo de pautas de comportamiento corresponsable como personas consumidoras y usuarias. El incumplimiento de cada sanción accesoria podrá ser objeto de multa de 150 euros.

Artículo 145. *Graduación de las sanciones.*

Para determinar la cuantía de la sanción dentro de los límites mínimos y máximos establecidos, deben tenerse en cuenta las circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas contempladas en los artículos siguientes, sin que estas circunstancias puedan, en ningún caso, suponer un cambio en la calificación de la infracción.

Artículo 146. *Circunstancias agravantes.*

Son circunstancias agravantes las siguientes:

1. La continuidad o persistencia en la conducta infractora.
2. La existencia de advertencias o requerimientos previos formulados por la administración para que se subsanen las irregularidades detectadas.
3. La posición relevante de la empresa infractora en el mercado.
4. El hecho de aprovecharse de que las personas afectadas pertenezcan a colectivos especialmente protegidos.
5. El incumplimiento generalizado dentro de un sector.
6. La utilización de métodos, sistemas de contratación o interpretaciones normativas a fin de eludir la aplicación de una norma de protección a las personas consumidoras.
7. La voluntad manifiesta de no reparar los perjuicios causados a las personas consumidoras.
8. El grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad.
9. Aprovecharse de una posición de poder respecto a una persona consumidora o a una situación en que se encuentre mermada la libertad de elección de las personas consumidoras por cualquier circunstancia.
10. La existencia de riesgo para la salud.
11. La naturaleza de los perjuicios causados.
12. La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando haya sido declarado por resolución firme en vía administrativa.

Artículo 147. *Circunstancias atenuantes.*

Son circunstancias atenuantes las siguientes:

1. La reparación de los perjuicios producidos a la persona consumidora y que originaron la incoación del procedimiento sancionador.
2. El acuerdo de reparación con la persona consumidora.
3. La simple inobservancia de las normas por error o ignorancia.
4. Estar adherido al Sistema Arbitral de Consumo.
5. Estar en posesión de un distintivo de mejores prácticas acreditado por la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en materia de consumo.
6. Llevar a cabo programas e iniciativas de responsabilidad social en lo que se refiere a la protección de los derechos de las personas consumidoras y, especialmente, a colectivos vulnerables.
7. Colaborar con las administraciones públicas en materia de consumo.
8. La trayectoria de la actividad empresarial en el ámbito de consumo.

Artículo 148. *Circunstancias mixtas.*

Son circunstancias mixtas las siguientes:

1. El volumen de negocio o facturación en relación a los hechos objeto de la infracción y la capacidad económica de la empresa.
2. La cuantía del beneficio obtenido.
3. Los daños o perjuicios causados a las personas consumidoras.
4. El número de personas consumidoras afectadas.
5. El grado de intencionalidad.
6. El periodo durante el cual se cometió la infracción.

Artículo 149. *Resolución y eficacia de las sanciones.*

En aquellos casos en que se haya incoado un procedimiento administrativo sancionador en materia de consumo, como consecuencia de reclamación de las personas consumidoras, o sus representantes, la resolución del mismo podrá contemplar expresamente como medio para la ejecución de la resolución, la compulsión sobre las personas, a efectos de que se restituyan cantidades indebidamente cobradas o se realicen actos por parte de la persona infractora para resarcir a la reclamante, conforme al art. 104 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. En caso de que la persona infractora no las restituya en plazo y modo acordado en la resolución, se le sancionará por cantidad similar y en su caso se iniciará el cobro de la multa por la vía de apremio.

Una vez cobrada la administración restituirá de oficio esa cantidad a la persona consumidora.

Este procedimiento estará limitado a cantidades que se determinen reglamentariamente y que no hayan sido reclamadas por la vía arbitral de consumo.

Artículo 150. *Prescripción de las infracciones.*

1. Las infracciones tipificadas como leves prescriben al año, las graves a los tres años y las muy graves a los cinco años. El plazo de prescripción empieza a contar desde el día en que se cometió la infracción, o desde la finalización de la conducta infractora si se tratara de infracciones continuadas o permanentes y se interrumpe por la iniciación, con conocimiento de la presunta persona infractora, del procedimiento sancionador, reiniciándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

2. Cuando exista toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial. No obstante, no se considerará análisis inicial el resultado de los ensayos realizados sobre una muestra tomada con carácter indicativo. Las solicitudes de pruebas técnicas o análisis contradictorios y dirimentes que fuesen necesarios suspenderán el plazo máximo legal para resolver y notificar la resolución del procedimiento ya iniciado, durante el tiempo necesario para la incorporación de los resultados al expediente.

Artículo 151. *Prescripción de las sanciones.*

Las sanciones impuestas en aplicación de esta ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las leves al año, las graves a los tres años y las muy graves a los cinco años. El plazo de prescripción empieza a contar desde el día siguiente a aquel en que sea ejecutable la resolución por la que se impone la sanción o haya transcurrido el plazo para recurrirla. Interrumpe la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la parte infractora. En el caso de desestimación presunta del recurso de alzada interpuesto contra la resolución por la que se impone la sanción, el plazo de prescripción de la sanción comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que finalice el plazo legalmente previsto para la resolución de dicho recurso.

Artículo 152. *Responsabilidad por infracciones cometidas en bienes envasados e identificados.*

En las infracciones cometidas en bienes envasados e identificados, se considera responsable la firma o razón social en cuyo nombre se comercialice el producto y que figura

en la etiqueta o identificación, salvo que se demuestre que se falsificó o que es responsable algún otro integrante de la cadena de distribución o comercialización.

Artículo 153. *Responsabilidad por infracciones cometidas en bienes envasados y no identificados.*

Si el bien no lleva los datos necesarios para identificar al responsable de la infracción, de acuerdo con lo establecido por la normativa, se consideran responsables los que comercializaron el bien, sin perjuicio de su derecho de repetición.

Artículo 154. *Responsabilidad por infracciones cometidas en bienes no envasados.*

Si el bien no está envasado, se consideran responsables los que comercializaron el bien, sin perjuicio de su derecho de repetición.

Artículo 155. *Responsabilidad por infracciones cometidas en la prestación de servicios.*

En las infracciones cometidas en la prestación de servicios, la empresa o razón social obligada a prestarlos, legalmente o por medio de un contrato con la persona consumidora, será considerada responsable.

Artículo 156. *Otros sujetos responsables.*

1. Cuando se desconozca el domicilio de la parte responsable o este no disponga de ninguno en territorio español, las actuaciones que, en su caso, procedan, podrán dirigirse a cualquier persona que actúe como representante o en nombre de dicho responsable en territorio español, de hecho o de derecho, o que haga ostentación pública de esta condición o que actuase como si la tuviera, y también podrá ser considerado responsable de las actividades de la empresa, sin perjuicio de su derecho de repetición frente a esta.

2. Cuando una empresa o cualquier persona se presente en el mercado como representante, actúe en nombre de otra empresa o haga ostentación pública de esta condición o actuase como si la tuviera, será responsable solidaria de las actividades de la empresa de la que aparece como representante, salvo que por parte de esta se acredite la ausencia de vinculación con ella y justifique la interposición de acciones frente a la misma.

Se considerará que existe vinculación si en cualquier comunicación comercial de la empresa representada se hace referencia a la representante como parte de la estructura empresarial de hecho o de derecho de la empresa representada.

Artículo 157. *Responsabilidad del receptor de la contraprestación.*

Sin perjuicio de lo establecido en los preceptos anteriores, quien reciba una contraprestación de una persona consumidora derivada de una relación de consumo será responsable del cumplimiento de la normativa de defensa de la persona consumidora y de la sectorial de aplicación derivada de esa relación de consumo, sin perjuicio de su derecho de repetición frente a quien considere responsable.

Artículo 158. *Especialidades en la iniciación del procedimiento.*

1. Cuando se presente una denuncia, se deberá comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento cuando tenga la condición de interesado conforme a la Ley Reguladora del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. Una vez notificado el acuerdo de iniciación, las personas interesadas dispondrán de un plazo de quince días para presentar cuantas alegaciones, documentos o informaciones estimen convenientes y, en su caso, proponer prueba concretando los medios de que pretendan valerse. En la notificación del acuerdo de iniciación se indicará a las personas interesadas dicho plazo, así como la puesta de manifiesto del procedimiento y la posibilidad de obtener copia de los documentos que consten en el mismo, indicando el lugar para ello.

Artículo 159. *Especialidades en la instrucción del procedimiento.*

1. La persona designada para la instrucción del procedimiento podrá realizar de oficio cuantas actuaciones resulten necesarias para el examen o valoración de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidades susceptibles de sanción.

2. Si a consecuencia de la instrucción del procedimiento resultara modificada la determinación inicial de los hechos, su posible calificación, las sanciones imponibles o las responsabilidades susceptibles de sanción se notificará todo ello a la persona inculpada en la propuesta de resolución.

3. Para el caso de tomas de muestras, a la práctica de prueba consistente en la realización de pruebas analíticas le será de aplicación lo establecido al respecto.

4. Cuando, a consecuencia de una reclamación o por cualquier otra circunstancia, el objeto de valoración o comprobación sea una unidad concreta de un producto, las pruebas analíticas o periciales que procedan se realizarán con arreglo a la normativa vigente.

5. Corresponderá a la empresa probar el cumplimiento de sus obligaciones establecidas reglamentariamente, así como las manifestaciones realizadas de acuerdo con lo establecido en esta ley.

6. No será necesaria la prueba de aquellos hechos notorios o que la persona inculpada haya reconocido.

Artículo 160. *Alegaciones a la propuesta de resolución y comunicación de la resolución al denunciante.*

1. La propuesta de resolución se notificará a las personas interesadas, concediéndose un plazo de quince días para formular alegaciones y presentar los documentos e informaciones que consideren pertinentes ante la persona designada para la instrucción del procedimiento.

2. La propuesta de resolución se remitirá al órgano competente para resolver el procedimiento, junto con todos los documentos, alegaciones e informaciones que consten en el mismo.

3. Cuando se presente una denuncia, se deberá comunicar al denunciante su resolución cuando tenga la condición de interesado conforme a la Ley Reguladora del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Artículo 161. *Caducidad del procedimiento.*

1. Si no hubiese recaído resolución transcurridos nueve meses desde la iniciación, teniendo en cuenta las posibles interrupciones de su cómputo por causas imputables a la parte interesada o por la suspensión del procedimiento, se producirá la caducidad. En estos casos, la resolución que declare la caducidad ordenará el archivo de actuaciones conforme a lo establecido en la Ley de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

2. La práctica de pruebas, la solicitud de informes o la realización de análisis deben adecuarse a los requisitos establecidos con carácter básico por el artículo 22.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

3. Suspenderá los plazos de caducidad, una vez iniciado el procedimiento, el tiempo necesario solicitado por la empresa para llegar a un acuerdo con la persona consumidora, que no podrá ser superior a dos meses. A estos efectos, la persona inculpada deberá solicitar la suspensión y justificar la propuesta de resolución extrajudicial del conflicto realizada a la persona consumidora, indicando el plazo propuesto para llegar a un acuerdo.

Si, solicitada la suspensión por la persona inculpada, no se justifica simultáneamente a ella la propuesta a la persona consumidora de resolución extrajudicial del conflicto, se considerará que existe una voluntad manifiesta de no reparar los perjuicios causados al mismo, lo cual supondrá la continuación del procedimiento.

4. Una vez producida la caducidad de un procedimiento y declarada esta, podrá iniciarse otro en tanto no haya prescrito la infracción.

Artículo 162. *Notificaciones.*

Cuando proceda la notificación por medio de anuncios o la publicación de un acto, esta se realizará mediante la publicación en el «Diario Oficial de Castilla-La Mancha» de una somera referencia sobre el contenido del acto y la indicación del lugar en donde los interesados podrán comparecer, en el plazo de diez días, para conocimiento del contenido íntegro del mencionado acto y la constancia de tal conocimiento.

Artículo 163. *Fondo para acciones de interés general.*

1. Los ingresos derivados de la imposición de las sanciones establecidas en esta ley deberán ser destinados a la atención y protección de las personas consumidoras.

2. Reglamentariamente, se desarrollará el mecanismo para el retorno de las cuantías que serán objeto del fondo para acciones de interés general, de forma que garantice el cumplimiento de tal fin.

Disposición transitoria primera. *Régimen transitorio.*

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

Disposición transitoria segunda. *Procedimientos sancionadores.*

Esta ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor.

Disposición transitoria tercera. *Principio de norma más favorable.*

Lo previsto en la disposición transitoria segunda no será de aplicación a los procedimientos sancionadores en los que la presente ley resulte más favorable para las partes presuntamente infractoras.

Disposición derogatoria. *Estatuto del Consumidor.*

Queda derogada la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor, así como todas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo establecido en la presente ley.

Disposición final primera. *Desarrollo reglamentario.*

Se autoriza al Consejo de Gobierno para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de esta ley.

En el plazo máximo de tres años desde la entrada en vigor, el Consejo de Gobierno deberá completar el desarrollo reglamentario.

Disposición final segunda. *Actualización de las cuantías de las sanciones.*

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

Disposición final tercera. *Modificación del Decreto de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad.*

Se faculta al Consejo de Gobierno para que en el plazo de tres meses desde la entrada en vigor de esta ley se modifique el vigente Decreto 83/2015, de 14 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad, para su adaptación a lo dispuesto en ella.

Disposición final cuarta. *Entrada en vigor.*

Esta ley entrará en vigor al mes de su publicación en el «Diario Oficial de Castilla-La Mancha».

- Téngase en cuenta que el Consejo de Gobierno, mediante disposición publicada únicamente en el "Diario Oficial de Castilla La Mancha", podrá revisar y actualizar las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias, según se establece en la disposición final 2.

§ 103

Ley 2/2010, de 13 de mayo, de comercio de Castilla-La Mancha

Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha
«DOCM» núm. 97, de 21 de mayo de 2010
«BOE» núm. 178, de 23 de julio de 2010
Última modificación: 3 de diciembre de 2014
Referencia: BOE-A-2010-11731

Las Cortes de Castilla-La Mancha han aprobado y yo, en nombre del Rey, promulgo la siguiente Ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 31.1.11.ª del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, tras la modificación operada por la Ley Orgánica 3/1997, atribuye competencia exclusiva a la Comunidad Autónoma en materia de comercio, ferias y mercados interiores. Paralelamente, el artículo 32.6 del mencionado Estatuto, otorga a la Comunidad Autónoma la competencia de desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor y usuario.

El ejercicio de estas competencias debe realizarse conforme a las bases fijadas por el Estado para la planificación de la actividad económica general, en aras de un desarrollo regional y sectorial equilibrado y armónico, en los términos establecidos, por la Constitución Española en sus artículos 131, y 149.1.1.ª, 13.ª y 18.ª. Por otro lado, es preciso señalar que la competencia exclusiva autonómica en materia de comercio coexiste con la competencia exclusiva del Estado en lo que se refiere a la legislación mercantil y civil, de acuerdo con lo establecido por la Constitución Española en su artículo 149.1, reglas 6.ª y 8.ª.

Por ello, el desarrollo normativo que constituye la nueva Ley de Comercio de Castilla-La Mancha, estará determinado por la existencia de una pluralidad de títulos competenciales concurrentes con el de comercio interior y por la normativa a que ha de ajustarse su regulación, recogida en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista y conforme a la interpretación recogida en la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

La Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista sienta las bases para una armonizada legislación que permita a todos los actores de este sector concurrir en condiciones de libertad y lealtad al mercado, tal y como establece nuestro texto constitucional en sus artículos 38 y 139.2, garantizando siempre los derechos de los consumidores y usuarios conforme al artículo 51 de nuestra Carta Magna.

Es preciso señalar que la forma jurídica de este instrumento normativo viene determinada por el principio de reserva de ley que establece la Constitución para el ejercicio de la libertad de empresa y para la regulación del comercio interior y el régimen de autorización de productos comerciales.

Sobre esta base jurídica, las Cortes Regionales aprobaron la Ley 7/1998, de 15 de octubre, de Comercio Minorista de Castilla-La Mancha, que ha constituido hasta la fecha el marco jurídico regulador de la actividad comercial minorista en Castilla-La Mancha, adaptado éste al ámbito territorial, marco estatutario, estructura organizativa y competencias asumidas por la Comunidad Autónoma. Esta norma ha sido objeto de ulteriores modificaciones, a través de la Ley 13/2000, de 26 de diciembre, y de la Ley 1/2004, de 1 de abril, que incorporaban las modificaciones operadas en la legislación básica estatal y los cambios operados por el dinamismo de la actividad y la evolución de las prácticas y usos comerciales.

En este mismo sentido, es preciso señalar el establecimiento del nuevo marco jurídico comunitario, resultado de la aprobación de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, que contiene una serie de disposiciones que obligan a los estados miembros a identificar y remover, con carácter general, de toda su legislación, todos aquellos requisitos y formalidades excesivamente gravosos que obstaculicen la libertad de establecimiento y la libre prestación de servicios en el ámbito del mercado interior. Esta circunstancia afecta particularmente al régimen de autorizaciones administrativas, de manera que dicha autorización se reserva exclusivamente a los supuestos en que esté justificada por una «razón imperiosa de interés general», y el objetivo perseguido no pueda ser logrado mediante una medida menos restrictiva.

Por otro lado, la ley, también, responde a una necesidad desde el punto de vista macro y microeconómico. La promoción de las condiciones favorables para el progreso social y económico, así como la atención a la modernización de los diferentes sectores económicos son responsabilidades constitucionalmente atribuidas a los poderes públicos. La norma suprema también reconoce en su artículo 38 la libertad de empresa y la obligación de los poderes públicos de garantizar y proteger su ejercicio. Teniendo en cuenta estas circunstancias, no pueden ser desatendidos el diagnóstico y las recomendaciones de diversos organismos internacionales, como el Fondo Monetario Internacional (FMI) o la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), que señalan las numerosas barreras a la competencia existentes. En este mismo sentido, la Comisión Europea, a través de sus informes anuales de evaluación del plan nacional de reformas español en el marco de la Estrategia de Lisboa, ha instado a las autoridades de nuestro país a centrarse en el objetivo de incrementar la competencia de los mercados minoristas. Por último, el Banco de España, en su reciente documento de trabajo sobre la evolución de la regulación del comercio minorista en España, se ha referido a la numerosa literatura económica que ha puesto de manifiesto el impacto que las restricciones impuestas por la normativa comercial tienen sobre distintas variables económicas como el empleo, los salarios, la productividad del sector, o incluso los precios.

Castilla-La Mancha, al igual que en el resto de España, ha experimentado a lo largo de los últimos años un notable desarrollo del comercio en general y del comercio minorista en particular. Gracias al desarrollo que produjo el crecimiento sin precedentes de nuestra economía, los niveles de consumo experimentaron un incremento que, tanto cuantitativa como cualitativamente, permitieron una expansión del comercio en toda la geografía nacional a la que Castilla-La Mancha no ha sido ajena.

Castilla-La Mancha necesita, para asegurar el fortalecimiento de su economía, de su sociedad, que la labor que desempeñan los comerciantes se encuentre regulada dentro de unas normas claras y precisas que permitan a todos concurrir en igualdad al mercado conforme al principio de la leal y libre competencia. Unas normas que deben recoger los cambios que se han producido en nuestra sociedad así como anticiparse a las necesidades futuras del sector y a las innovaciones que vayan demandando los consumidores y usuarios.

Teniendo en cuenta todas estas consideraciones, la nueva Ley tiene por objeto el establecimiento de un nuevo marco jurídico para el desarrollo de la actividad comercial en Castilla-La Mancha, con el fin de contribuir de manera decisiva a la modernización de los procesos, infraestructuras, equipamientos, prácticas y estrategias comerciales. El modelo resultante pretende fomentar una oferta comercial vertebrada, amplia, diversa y evolutiva, capaz de adaptarse a la dinámica y cambiante realidad que impone una economía abierta y global y al empleo creciente de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación,

al mismo tiempo que busca corregir los desequilibrios que pudieran existir entre los diferentes actores del sector, así como el mantenimiento de la libre y leal competencia.

El modelo que incorpora la ley contempla la cohabitación de los diferentes formatos comerciales, independientemente de su tamaño o morfología, al tiempo que se busca garantizar que las necesidades de los consumidores sean satisfechas adecuadamente y se minimicen los potenciales impactos negativos que, sobre el territorio, el patrimonio histórico-artístico y el medioambiente, pueda suponer la implantación de una gran superficie comercial; para ello se plantea la exigencia de un informe autonómico comercial, que desde una visión global e integradora analice estos proyectos, dentro de los parámetros fijados en la legislación estatal y comunitaria. En definitiva, la presente Ley pretende asegurar la complementariedad de los sistemas de distribución, así como las buenas prácticas comerciales, en un escenario de libre competencia, con el firme propósito de prestar el mejor servicio, en las mejores condiciones al consumidor y permitirle las mejores condiciones para que pueda realizar la mejor elección de acuerdo con sus intereses y prioridades. De esta manera, los consumidores y usuarios podrán acceder de manera inmediata a una mejora continuada de los precios, de la calidad de los productos, de la atención y servicio dispensado en los establecimientos así como en las demás condiciones de la oferta y servicio.

Para lograr los objetivos marcados, la ley contempla la simplificación de diversos procedimientos y suprime aquellas trabas administrativas que se han considerado redundantes o innecesarias, buscando reducir la carga administrativa en términos de tiempo y coste efectivo. La eliminación de barreras de entrada en el mercado, con el subsiguiente incentivo de la competencia, ha de reportar beneficios tanto al consumidor, a través de los precios, como al progreso económico y social, mediante el incremento de la productividad y del empleo.

En cuanto al contenido propiamente dicho, la ley se articula a través de seis títulos.

En el Título I se delimita el objeto de esta Ley, la regulación administrativa del comercio, así como su ámbito de aplicación, con exclusión de aquellas actividades comerciales sometidas a legislaciones específicas, y se realiza la definición normativa de varios conceptos relativos al sector, como son la actividad comercial, minorista y mayorista, y los establecimientos comerciales.

Asimismo, se pretende potenciar la colaboración de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha con entidades públicas y privadas para la consecución de la reforma, modernización, mejora de la competitividad, racionalización y creación de empleo en el sector.

En el Título II se define el concepto de gran establecimiento comercial y el informe preceptivo vinculante que emite en materia de comercio la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha para su instalación, ampliación o traslado.

En cumplimiento de la citada Directiva de Servicios y de lo previsto en el artículo 6.1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, que tiene carácter básico, queda justificada la participación preventiva de la Administración Autonómica, a través de un informe preceptivo y vinculante integrado en un único procedimiento, para la apertura, traslado o, en su caso ampliación de aquellos establecimientos comerciales que dispongan de una superficie útil para la exposición y la venta superior a 2.500 m², y ello es así, porque desde un punto de vista científico a partir de dicho umbral estos establecimientos comerciales tiene un efecto supramunicipal y generan impacto ambiental y territorial que debe ser objeto de evaluación por la Consejería competente en materia de comercio.

Queda pues justificado que este mecanismo de control responde al impacto supramunicipal que produce la implantación de este tipo de establecimientos comerciales, ya que lo que los singulariza frente al resto de los equipamientos comerciales es, sin duda, la superficie y la trascendencia de sus efectos, de difícil reversibilidad en su caso. Su implantación genera un impacto ambiental y territorial, tanto por la atracción poblacional que genera, como por su repercusión en el tráfico e infraestructuras de la red viaria, el paisaje, los ecosistemas de la zona o la ordenación del territorio en términos generales.

Y teniendo en cuenta que el informe comercial ha de versar sobre las repercusiones medioambientales, urbanísticas, de ordenación del territorio y de protección del patrimonio histórico artístico, se ha introducido la creación de un órgano multidisciplinar en el que se

integren representantes de las Consejerías con competencia sustantiva en materia del territorio, patrimonio histórico-artístico, medio ambiente y medio natural, capacitado para pronunciarse sobre las «razones imperiosas de interés general» y que presentan un interés supramunicipal que transciende las posibilidades de control del correspondiente ayuntamiento.

Así, el objetivo fundamental de esta regulación es evitar o reducir su potencial impacto desfavorable en su ámbito de influencia, permitiendo su integración en el territorio, dentro del tejido comercial existente en los núcleos de población, y respetando las exigencias urbanísticas y medioambientales, así como las ligadas a la libertad de empresa y libre competencia.

En el Título III se regula el régimen de horarios comerciales, manteniéndose a grandes rasgos la regulación sustantiva establecida, en la Ley 10/2005, de 15 de diciembre, de Horarios Comerciales de Castilla-La Mancha, dada la amplia aceptación de la misma por los sectores implicados y la experiencia positiva que ha supuesto su aplicación.

En el Título IV se regulan las denominadas ventas promocionales, definidas en el Capítulo I, como son: las rebajas, los saldos, las liquidaciones y las ventas con precio reducido o prima, introduciendo algunos aspectos para dar mayor seguridad jurídica a los actores intervinientes, e incidiendo especialmente, en la protección del consumidor y su derecho a la información, considerando que una información veraz y correcta es imprescindible para el conocimiento exacto del alcance y características del bien, producto o servicio que se contrata.

En el Título V se regulan una serie de modalidades de venta o prácticas comerciales efectuadas fuera de establecimientos comerciales que se denominan ventas especiales. Se elimina la exigencia de autorización y se sustituye por el sistema de comunicación posterior al inicio de la actividad y mediante un solo acto.

En consonancia con lo anterior, se simplifica y actualiza la regulación de las ventas a distancia y su comunicación al registro de ventas a distancia establecido en el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, de acuerdo con lo declarado en la sentencia 124/2003, de 19 de junio, del Tribunal Constitucional.

Asimismo se regula el régimen de franquicias y la coordinación con el registro constituido a tal efecto en la Administración General del Estado. En todo caso, se sustituye la inscripción en dichos registros por una obligación de comunicación a posteriori de la actividad que se realiza.

Es necesario señalar que la regulación de las diversas modalidades especiales de venta, tanto las ventas celebradas fuera de establecimiento como las promocionales, no supone configurar modalidades contractuales distintas del contrato de compraventa contemplado en las leyes civiles o mercantiles, pues en nada afecta a los elementos estructurales básicos ni introducen ningún tipo de modificación, sustancial o accidental, al citado contrato de compraventa.

Dentro de este Título, el capítulo VI se dedica al comercio ambulante, que por su importancia y por tratarse de una actividad que ha continuado creciendo y diversificándose a lo largo de estos años, hace necesario abordar una nueva regulación adaptada a las exigencias de la Directiva 2006/123/CE, de 12 de diciembre de 2006. El ejercicio del comercio ambulante, por su propia naturaleza, se desarrolla en suelo público, por lo que será necesario disponer de la previa autorización de los ayuntamientos en cuyo término se vaya a llevar a cabo esta actividad. Este régimen de autorización previsto en la ley y que es competencia de los ayuntamientos, viene plenamente justificado por razones de orden público, protección de los consumidores, protección civil, salud pública, protección de los destinatarios de los servicios, del medio ambiente y del entorno urbano. Respetando el principio de subsidiariedad, la potestad para otorgar la autorización se atribuye al propio municipio, y de acuerdo con el principio de proporcionalidad, la autorización no se podrá otorgar por tiempo indefinido.

Por último, en el Título VI, se regula el régimen sancionador en materia de comercio minorista, se introducen algunas modificaciones respecto de la anterior regulación, con el objeto de garantizar de una manera más eficiente el cumplimiento de las disposiciones que se contienen en la presente Ley. De este modo se incrementa el importe de las sanciones, con la finalidad de buscar una mayor consonancia con la actual realidad económica, y lograr

que este tipo de sanciones tengan un efecto disuasorio. Además, se introducen criterios de graduación para la imposición de las sanciones; concretamente se incluye como nuevo criterio la capacidad o solvencia de la empresa, lo que permitirá sin duda tener en cuenta la situación de la empresa a la hora de graduar la sanción correspondiente.

En el procedimiento de consulta abierto con ocasión de la elaboración de esta norma han participado los agentes económicos y sociales de la región.

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. *Objeto.*

La presente Ley tiene por objeto regular la actividad comercial minorista, el régimen de los horarios comerciales, las actividades de promoción comercial y determinadas ventas especiales en Castilla-La Mancha.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente Ley será de aplicación a las actividades comerciales que se realicen en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.

2. Quedan excluidas del ámbito de la presente Ley aquellas actividades comerciales que, por razón de su objeto, sujeción a un régimen de concesión administrativa, o por estar reservado su ejercicio a determinadas profesiones, se encuentren reguladas por una legislación específica.

CAPÍTULO II

De la actividad comercial

Artículo 3. *Actividad comercial minorista.*

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 1.2 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, o precepto que lo sustituya, se considera actividad comercial minorista aquélla desarrollada profesionalmente con ánimo de lucro consistente en ofertar la venta de cualquier clase de artículos a los destinatarios finales de los mismos, utilizando o no un establecimiento.

2. Las ventas al público por las entidades cooperativas u otras formas jurídicas análogas, en los casos en que lo autoriza la legislación vigente en la materia, se realizarán de manera convenientemente diferenciada respecto de las operaciones efectuadas con los socios, atendiendo al lugar de distribución, la identificación de los productos y otras condiciones de la transacción, sin que pueda producirse simultáneamente la oferta discriminada a los socios cooperadores y al público en general de los productos obtenidos por la entidad y de los artículos adquiridos a terceros.

Artículo 4. *Actividad comercial mayorista.*

1. Se considera actividad comercial de carácter mayorista, a los efectos de esta Ley, el ejercicio profesional de la actividad de adquisición de productos para su reventa que tiene como destinatarios a otros comerciantes, empresarios o artesanos que no sean consumidores finales.

2. La actividad comercial mayorista no podrá ejercerse simultáneamente con la minorista en un mismo establecimiento, salvo que se mantengan debidamente diferenciadas y se respeten las normas específicas aplicables a cada una de estas modalidades de distribución.

Artículo 5. *Establecimientos comerciales.*

De conformidad con lo establecido en el artículo 2 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, o precepto que lo sustituya, tendrá la consideración de establecimiento comercial toda instalación inmueble de venta al por menor en la que el empresario ejerce su actividad de forma permanente; o toda instalación móvil de venta al por menor en la que el empresario ejerce su actividad de forma habitual.

CAPÍTULO III

Régimen administrativo

Artículo 6. *Régimen administrativo de la actividad comercial.*

El ejercicio de la actividad comercial en Castilla-La Mancha se desarrollará de acuerdo con los principios de libertad de empresa, libre competencia, libertad de establecimiento y libre circulación de bienes y servicios, en el marco de una economía de mercado, en virtud de lo dispuesto en los artículos 38 y 139.2 de la Constitución, la legislación de aplicación general del Estado y la legislación autonómica sobre la materia.

Artículo 7. *Obligación de facilitar información.*

Los titulares de establecimientos y actividades comerciales están obligados a cumplir con los requerimientos e inspecciones que efectúe la Administración competente y sus agentes, de acuerdo con las prescripciones legales que regulen el ejercicio de la actividad comercial de que se trate.

Artículo 8. *Prohibición de limitar la adquisición de artículos.*

Los comerciantes no podrán limitar la cantidad de artículos que puedan ser adquiridos por cada comprador, ni establecer precios más elevados o suprimir reducciones o incentivos para las compras que superen un determinado volumen. Cuando en un establecimiento abierto al público, no se dispusiera de existencias suficientes para cubrir la demanda, se atenderá a la prioridad temporal en la solicitud.

Artículo 9. *Prohibiciones y restricciones al comercio.*

Serán de aplicación las prohibiciones y restricciones al comercio establecidas en el artículo 8 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, o precepto que lo sustituya.

CAPÍTULO IV

Reforma de las estructuras comerciales

Artículo 10. *Promoción y fomento de la actividad comercial.*

1. La Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, a través de la Consejería competente en materia de comercio, desarrollará cuantas actuaciones persigan una reforma de las estructuras comerciales en el territorio de la Comunidad Autónoma, especialmente las encaminadas a la modernización, creación de empleo, racionalización y mejora técnica y financiera de la pequeña y mediana empresa comercial.

2. Para la realización de tales objetivos, la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha colaborará con otras entidades públicas o privadas, especialmente con las Administraciones Locales en la forma que resulte más adecuada a la consecución de los fines propuestos.

3. Con estos fines, la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha dirigirá su actuación especialmente a:

a) Facilitar la reforma y modernización de los establecimientos de la pequeña y mediana empresa comercial.

b) Promover el conocimiento y difusión de nuevas formas de comercialización que contribuyan a la mejora de la productividad en el sector.

c) Fomentar la formación profesional de los comerciantes y empleados en el sector, en colaboración con los diversos agentes económicos y sociales.

d) Realizar estudios e investigaciones que permitan un mejor conocimiento de las estructuras de comercialización.

e) Potenciar los movimientos asociativos en el sector del comercio.

f) Impulsar y potenciar la aplicación y el uso de las nuevas tecnologías.

g) Fomentar los mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos que afecten a las relaciones entre los agentes del mercado en el comercio minorista, de acuerdo con los mismos y conforme a la legislación estatal vigente en cada momento.

TÍTULO II

Grandes establecimientos comerciales

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 11. *Grandes establecimientos comerciales.*

Tendrán la consideración de gran establecimiento comercial, los establecimientos comerciales individuales y los de carácter colectivo que, destinados al comercio al por menor de cualquier clase de artículos, tengan una superficie útil para exposición y venta al público igual o superior a los 2.500 metros cuadrados.

Artículo 12. *Concepto de superficie útil para la exposición y venta al público.*

1. A los efectos de la presente Ley, se entenderá por superficie útil para la exposición y venta al público de los establecimientos comerciales la superficie total, esté cubierta o no, de los espacios destinados a exponer los productos con carácter habitual u ocasional, así como los espacios destinados al tránsito de personas y a la presentación, dispensación y cobro de los productos, incluyendo los escaparates internos, los mostradores y las zonas de cajas y la comprendida entre éstas y la salida. El cómputo se realizará desde la puerta o acceso al establecimiento.

2. En ningún caso tendrán la consideración de superficie útil para la exposición y venta al público los espacios destinados exclusivamente a almacén, aparcamiento, ni los lugares exteriores, salvo que se expongan productos para su venta.

3. En los establecimientos de carácter colectivo se excluirán del cómputo las zonas destinadas exclusivamente al tránsito común que no pertenezcan expresamente a ningún establecimiento. Si existiera algún establecimiento que delimitara parte de su superficie por una línea de cajas, el espacio que éstas ocupen se incluirá como superficie útil para la exposición y venta al público.

Artículo 13. *Cambio de titularidad.*

Cualquier cambio en la titularidad de un gran establecimiento comercial deberá ser comunicado a la Consejería competente en materia de comercio en un plazo no superior a quince días desde que se produce la cesión o transmisión, indicando los datos identificativos de dicha transmisión, concretamente los referidos a las partes intervinientes y al establecimiento objeto de transmisión, sin perjuicio de lo establecido en materia de defensa de la competencia.

CAPÍTULO II

Informe comercial

Artículos 14 a 16.

(Sin contenido)

TÍTULO III

Horarios comerciales

CAPÍTULO I

Régimen general de horarios comerciales

Artículo 17. *Horario global.*

1. El horario en el que los establecimientos comerciales podrán desarrollar su actividad durante los días laborables de la semana será, como máximo, de noventa horas. No obstante, cuando los días 24 y 31 de diciembre sean laborables, el horario de cierre de los establecimientos comerciales podrá prolongarse, como máximo, hasta las 20,00 horas.

2. Cada comerciante, dentro del límite máximo establecido en este artículo, determinará libremente el horario de apertura y cierre.

3. En todos los establecimientos comerciales deberá figurar la información a los consumidores de los horarios de apertura y cierre, exponiéndolos en lugar visible desde el exterior, incluso cuando el local esté cerrado.

Artículo 18. *Régimen de domingos y días festivos.*

1. Los domingos y días festivos en los que los establecimientos comerciales podrán permanecer abiertos al público serán doce al año.

2. Cada comerciante determinará libremente el horario correspondiente a cada domingo o día festivo en que ejerza su actividad.

3. Los domingos y festivos de apertura serán determinados para cada período anual mediante orden de la Consejería que ostente las competencias en materia de comercio, que se publicará en el «Diario Oficial de Castilla-La Mancha», antes del 15 de diciembre del año anterior al de su aplicación, previa audiencia al Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha, al Consejo de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de Castilla-La Mancha, a la Confederación Regional de Empresarios de Castilla-La Mancha y demás organizaciones empresariales y sindicales más representativas de la región.

4. Cualquier Ayuntamiento, por acuerdo del Pleno, podrá sustituir un día de los festivos de apertura comercial autorizada según el apartado anterior. Dicho cambio deberá ser comunicado a la Consejería competente en materia de comercio, en el plazo que se establezca reglamentariamente.

CAPÍTULO II

Régimen especial de horarios comerciales

Artículo 19. *Establecimientos con libertad horaria.*

1. Tendrán plena libertad para establecer los días y horas de apertura al público:

a) Los establecimientos dedicados principalmente a la venta de pastelería y repostería, pan, platos preparados, prensa, combustibles y carburantes, floristería y plantas, establecimientos instalados en estaciones de transporte terrestres y aeropuertos y las denominadas tiendas de conveniencia.

b) Los establecimientos comerciales ubicados en zonas de gran afluencia turística, de acuerdo con lo que establece el artículo 21 de esta Ley.

c) Los establecimientos comerciales, distintos de los definidos en la letra a) del presente apartado, que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados, excluidos los pertenecientes a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa según la legislación vigente.

d) Los establecimientos dedicados en exclusiva a la venta de productos típicos y productos de artesanía popular.

2. Las oficinas de farmacias y los estancos se regirán por su normativa específica, aplicándose en su defecto las disposiciones de esta Ley.

Artículo 20. *Tiendas de conveniencia.*

De acuerdo con el artículo 5.3 de la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales, o precepto que lo sustituya, se entenderá por tiendas de conveniencia aquellas que, con una superficie útil para exposición y venta no superior a 500 metros cuadrados, permanezcan abiertas al público al menos dieciocho horas al día y distribuyan su oferta, en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, discos, vídeos, juguetes, regalos y artículos varios.

Artículo 21. *Declaración de zonas de gran afluencia turística.*

1. La declaración de zona de gran afluencia turística corresponderá a la Consejería competente en materia de comercio, a propuesta de cada municipio interesado, y se publicará en el «Diario Oficial de Castilla-La Mancha». En la solicitud, se podrá pedir la declaración con carácter indefinido o por plazo determinado de vigencia, y para todo o parte del municipio, pero no podrá discriminar entre tipos de establecimientos en función de su superficie o volumen de facturación.

2. La solicitud de declaración de zona de gran afluencia turística deberá fundamentarse en la concurrencia de algunas de las siguientes circunstancias en las áreas coincidentes con la totalidad o parte del municipio:

a) Existencia de una concentración suficiente, cuantitativa o cualitativamente, de plazas en alojamientos y establecimientos turísticos o bien en el número de segundas residencias respecto a las que constituyen residencia habitual.

b) Que haya sido declarado Patrimonio de la Humanidad o en el que localicen bienes declarados de interés cultural conforme a la normativa reguladora del Patrimonio Histórico.

c) Que se celebren grandes eventos deportivos o culturales de carácter nacional o internacional.

d) Que constituya área cuyo principal atractivo sea el turismo de compras.

e) Cuando concurran circunstancias especiales que así lo justifiquen.

3. El acuerdo municipal por el que se solicite la declaración de zona de gran afluencia turística deberá adoptarse por mayoría absoluta del Pleno de la Corporación, indicando las circunstancias en que se fundamenta, el período y la zona del municipio para la que se solicita la declaración.

4. La Consejería competente en materia de comercio resolverá la petición en el plazo de dos meses, después de oír al Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla-La Mancha, al Consejo de Cámaras Oficiales de Comercio e Industria de Castilla-La Mancha, a la Confederación Regional de Empresarios de Castilla-La Mancha y demás organizaciones empresariales y sindicales más representativas de la región, previo informe de la Dirección General con competencias en materia de turismo.

El transcurso de dicho plazo máximo sin haberse notificado la resolución expresa, legitima a los interesados para entender estimada la solicitud.

5. Si desaparecieran las causas que motivaron la declaración de zona de gran afluencia turística, la Consejería competente en materia de comercio podrá proceder a la revocación de la misma, previa audiencia de las organizaciones que se señalan en el número anterior, así como del Ayuntamiento interesado.

CAPÍTULO III

Establecimientos comerciales de venta de bebidas alcohólicas

Artículo 22. *Limitación de venta de bebidas alcohólicas.*

Los ayuntamientos, en el ámbito de su término municipal, podrán acordar de manera singularizada, por razones de orden público:

a) El cierre de establecimientos que vendan bebidas alcohólicas.

b) Imponer a los establecimientos comerciales que incluyan en su oferta bebidas alcohólicas, la prohibición de expender este tipo de bebidas desde las 22 horas hasta las 7 horas del día siguiente, con independencia del régimen de apertura que les sea aplicable.

TÍTULO IV

Promociones de ventas

CAPÍTULO I

Normas generales

Artículo 23. *Actividades de promoción de ventas.*

1. Tendrán la consideración de actividades de promoción de ventas, las ventas en rebajas, las ventas de saldos, las ventas en liquidación y las ventas de precio reducido o prima.

2. En todo lo no regulado en el presente Título, será de aplicación lo establecido en la legislación estatal de comercio, que tendrá carácter supletorio.

Artículo 24. *Pertenencia previa al inventario.*

1. Los artículos podrán ser adquiridos con el fin exclusivo de ser incluidos en las promociones comerciales, excepto lo dispuesto para la venta en rebajas y las liquidaciones.

2. En toda promoción o publicidad de promoción de ventas, el comerciante deberá contar con las existencias suficientes para satisfacer la demanda previsible de los consumidores, salvo que se trate de una venta en liquidación.

3. En cualquier caso, se considerará que la promoción no satisface la demanda previsible si las existencias no son suficientes para atender la demanda originada durante un día completo de apertura comercial.

Artículo 25. *Medios de pago.*

El comerciante está obligado a admitir en las promociones de venta que realice los mismos medios de pago que acepte habitualmente.

Artículo 26. *Concurrencia de promociones.*

1. Las actividades de promoción de ventas podrán simultanearse en un mismo establecimiento comercial, excepto en los supuestos de venta en liquidación, siempre y cuando exista la debida separación entre ellas y se respeten los deberes de información.

2. Está prohibida la realización de cualquier tipo de promoción comercial que, por las circunstancias en que se practica, genere confusión entre sus modalidades.

Artículo 27. *Requisitos generales.*

1. Las ventas promocionales deberán ir precedidas o acompañadas de información al consumidor final que, como mínimo, contendrá el producto objeto de promoción, sus características, el precio, las fechas de inicio y de terminación de la oferta.

2. **(Sin contenido)**

3. En los envases de los productos en que se promocionen regalos deberá indicarse la duración de la promoción.

4. En el supuesto anterior, el fabricante o el comerciante, en su caso, estarán obligados a la entrega de la prima si el consumidor adquirió el derecho a ella mientras los productos han estado expuestos a la venta, aunque hubiera caducado la promoción.

5. La prohibición de la venta a pérdida se considerará en los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

Artículo 28. *Artículos promocionados.*

1. Cuando la oferta no sea suficiente para satisfacer toda la demanda, no se podrán establecer criterios discriminatorios de preferencias entre los compradores.

2. Cuando las promociones no comprendan, al menos, la mitad de los artículos puestos a la venta, la modalidad de promoción de que se trate no se podrá anunciar como una medida general, sino referida exclusivamente a los artículos o rama de productos a los que realmente afecte.

3. Los artículos promocionados deberán estar claramente separados del resto de los artículos y del resto de las promociones que puedan concurrir en el establecimiento.

Artículo 29. *Constancia del doble precio.*

1. Toda forma de promoción de ventas, o de publicidad de esta, que transmita al consumidor un mensaje sugestivo sobre la diferencia de precio de determinados productos respecto de los precios ordinarios anteriormente practicados obligará al comerciante a hacer constar en cada producto el precio anterior y el precio actual.

Se entenderá por precio anterior, el menor que hubiese sido aplicado sobre productos idénticos en los treinta días precedentes.

2. La Administración podrá exigir en todo momento al comerciante, que demuestre la veracidad del precio anterior o la de cualesquiera otros datos que acrediten la veracidad de su oferta.

Artículo 30. *Prohibición de ventas en pirámide.*

1. Se prohíbe la venta realizada por el procedimiento llamado «en cadena o piramidal» y cualquier otro análogo, consistente en ofrecer productos o servicios al público a un precio inferior a su valor de mercado o de forma gratuita, a condición de que se consiga la adhesión de otras personas.

2. Se prohíbe proponer la obtención de adhesiones o inscripciones con la esperanza de obtener un beneficio económico relacionado con la progresión geométrica del número de personas reclutadas o inscritas.

3. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 23.3 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista las condiciones contractuales contrarias a lo previsto en este artículo serán nulas de pleno derecho.

CAPÍTULO II

Venta en rebajas

Artículo 31. *Concepto.*

1. De conformidad con lo establecido en el artículo 24 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, o precepto que lo sustituya, se considera que existe venta en rebajas cuando los artículos objeto de la misma se ofertan, en el mismo establecimiento en el que se ejerce habitualmente la actividad comercial, a un precio inferior al fijado antes de dicha venta.

2. No cabe calificar como venta en rebajas la de aquellos productos no puestos a la venta en condiciones de precio ordinario con anterioridad, así como la de los productos deteriorados o adquiridos con objeto de ser vendidos a precio inferior al ordinario.

Artículo 32. *Requisitos.*

1. No podrá presentarse una promoción de ventas como rebajas si no se ofrecen a precio reducido al menos la mitad de los artículos existentes, sin perjuicio de que pueda anunciarse la de cada producto o artículo en concreto.

2. Tampoco podrán ofrecerse en rebajas artículos obsoletos, sin perjuicio de que se ofrezcan en el mismo establecimiento como saldos.

3. Los artículos objeto de la venta en rebajas deberán haber estado incluidos, con anterioridad a la fecha de inicio de la misma y durante el plazo mínimo de un mes, en la oferta habitual de ventas.

4. En todo caso, las reducciones de los precios se consignarán exhibiendo junto al precio habitual el precio rebajado de los mismos productos comercializados en el establecimiento, sin perjuicio de lo establecido con carácter general de las actividades de promoción de ventas en el artículo 29.2 de la presente Ley.

Artículo 33. *Temporada de rebajas.*

1. Las ventas en rebajas podrán tener lugar en los periodos estacionales de mayor interés comercial según el criterio de cada comerciante.

2. La duración de cada periodo de rebajas será decidida libremente por cada comerciante.

3. Las ventas en rebajas deberán anunciarse en el exterior del establecimiento con esta denominación.

CAPÍTULO III

Venta de saldos

Artículo 34. *Venta de saldos.*

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 28 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, o precepto que lo sustituya, se considera venta de saldos la de productos cuyo valor de mercado aparezca manifiestamente disminuido a causa del deterioro, desperfecto, desuso u obsolescencia de los mismos, sin que un producto tenga esta consideración por el sólo hecho de ser un excedente de producción o de temporada, no pudiendo consistir en la venta de productos que impliquen riesgo de cualquier naturaleza, fraude o engaño al comprador, ni la de aquéllos que no se vendan realmente por precio inferior al habitual.

Artículo 35. *Información.*

1. Las ventas de saldos deberán anunciarse en el exterior del establecimiento con esta denominación o con la de venta de restos.

2. Si se ofrecen como saldos artículos defectuosos o deteriorados deberá constar expresamente esta circunstancia, de forma que tales extremos sean susceptibles de ser identificados por el comprador.

CAPÍTULO IV

Ventas en liquidación

Artículo 36. *Venta en liquidación.*

1. Se entiende por venta en liquidación, de conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, o precepto que lo sustituya, aquélla de carácter excepcional y finalidad extintiva de determinadas existencias de productos que, anunciada con esta denominación u otra equivalente, tiene lugar en ejecución de una decisión judicial o administrativa, o es llevada a cabo por el comerciante o por el adquirente por cualquier título del negocio de aquél en alguno de los casos siguientes:

a) Cesación total o parcial de la actividad de comercio. En el supuesto de cese parcial tendrá que indicarse la clase de mercancías objeto de liquidación.

b) Cambio de ramo de comercio o modificación sustancial en la orientación del negocio.

c) Cambio de local o realización de obras de importancia en el mismo.

d) Cualquier supuesto de fuerza mayor que cause grave obstáculo al normal desarrollo de la actividad comercial.

2. No podrán ser objeto de este tipo de actividad comercial aquellos productos que no formaran parte de las existencias del establecimiento, o aquéllos que fueron adquiridos por el comerciante con objeto de incluirlos en la liquidación misma. Si se liquidan productos deteriorados, se deberá advertir claramente esta circunstancia.

3. En todo caso deberá cesar la venta en liquidación si desaparece la causa que la motivó o si se liquidan efectivamente los productos objeto de la misma.

4. Los anuncios de las ventas en liquidación deberán indicar la causa de ésta.

Artículo 37. *Duración.*

1. La duración máxima de la venta en liquidación será de un año.
2. No procederá efectuar una nueva liquidación en el mismo establecimiento de productos similares a la anterior en el curso de los tres años siguientes, excepto cuando esta última tenga lugar en ejecución de decisión judicial o administrativa, por cesación total de la actividad o por causa de fuerza mayor.

Artículo 38. *Información.*

1. El comerciante que practique una liquidación, deberá comunicar este hecho a la Consejería competente en materia de comercio, con una antelación de diez días a su inicio efectivo, expresando la causa de la liquidación, la duración prevista y el lugar donde se realiza.
2. La venta en liquidación deberá anunciarse con esa denominación indicando la causa de ésta.

CAPÍTULO V

Ventas con precio reducido o prima

Artículo 39. *Ventas con precio reducido.*

1. Se consideran ventas con precio reducido aquéllas en las que los productos se ofrecen a un precio inferior al precio anterior exigido por el comerciante, ya sea a través de un determinado descuento porcentual o de una reducción directa sobre el mismo, con el fin de regularizar existencias, dar a conocer un nuevo producto o artículo, conseguir el aumento de venta de los existentes, o el desarrollo de uno o varios comercios o establecimientos.
2. En el caso de que la promoción sea presentada mediante la entrega de dos o más unidades de producto por un precio global inferior al que correspondiera, antes de la reducción del precio, al número total de unidades incluidas en la oferta, el comerciante estará obligado a anunciar el precio anterior y el precio reducido por unidad de producto.
3. Cuando se trate de una promoción limitada a un número de unidades de uno o varios artículos, el comerciante habrá de informar claramente sobre el número total de unidades objeto de la promoción en el establecimiento comercial y deberá tener en existencias la cantidad de artículos anunciada en la oferta.

Artículo 40. *Plazo de entrega de los obsequios.*

De acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, o precepto que lo sustituya, los bienes o servicios en que consistan los obsequios o incentivos promocionales deberán entregarse a los compradores en el plazo máximo de tres meses, a contar desde el momento en que el comprador reúna los requisitos exigidos. Cuando el ofrecimiento se haya hecho en los envases de los correspondientes productos, el derecho a obtener la prima ofrecida podrá ejercerse, como mínimo, durante los tres meses siguientes a la fecha de caducidad de la promoción. En el caso de que los obsequios ofrecidos formen parte de un conjunto o colección, la empresa responsable de la oferta estará obligada a canjear cualquiera de aquéllos por otro distinto, a no ser que en la oferta pública del incentivo se haya establecido otro procedimiento para obtener las diferentes piezas de la colección.

Artículo 41. *Prohibiciones y limitaciones.*

1. Todo sorteo, apuesta o concurso en que se exija al participante un desembolso inicial estará sujeto a la legislación del juego, salvo que el sorteo o concurso se ofrezca como prima con la compra de productos.
2. La comunicación a una o más personas de que han sido agraciadas con un premio o la promesa de entrega de un obsequio no condicionada a la adquisición de un producto o servicio, impedirá que el comerciante pueda exigir la adquisición de un producto o servicio como condición para la entrega del obsequio.

3. Las bases de los sorteos o concursos deberán ponerse en conocimiento de los compradores o anunciarse que están depositadas notarialmente y no podrán ser modificadas durante el período de vigencia de la oferta.

TÍTULO V

Ventas especiales y del régimen de la franquicia

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 42. *Modalidades.*

Se consideran ventas especiales, a los efectos de esta Ley, las ventas a distancia, las ventas automáticas, las ventas domiciliarias, las ventas en subasta pública y las ventas ambulantes.

CAPÍTULO II

Ventas a distancia

Artículo 43. *Concepto.*

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 38.1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, o precepto que lo sustituya, para la calificación de las ventas a distancia se estará a lo dispuesto en el artículo 92 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado mediante Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

2. Las empresas de venta a distancia que tengan el domicilio social en Castilla-La Mancha, con independencia de que las propuestas de contratación se difundan por el territorio de otras Comunidades Autónomas, comunicarán el inicio de su actividad, en el plazo de tres meses, a la Consejería competente en materia de comercio, que facilitará los datos suministrados al registro de ventas a distancia del Ministerio competente en materia de comercio, en los términos que establezca la legislación básica del Estado.

Artículo 44. *Garantías.*

1. En todos los casos, se garantizará que el producto real remitido sea de idénticas características que las del producto ofrecido.

CAPÍTULO III

Ventas automáticas

Artículo 45. *Concepto.*

De acuerdo con lo establecido en el artículo 49.1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, o precepto que lo sustituya, es venta automática aquella forma de distribución detallista, en la cual se pone a disposición del consumidor el producto o servicio para que éste lo adquiera mediante el accionamiento de cualquier tipo de mecanismo y previo pago de su importe.

Artículo 46. *Requisitos de las máquinas expendedoras.*

1. Los distintos modelos de máquinas para la venta automática deberán cumplir la normativa técnica que les sea de aplicación.

2. En todas las máquinas de venta deberán figurar con claridad:

a) La información referida al producto y al comerciante que lo ofrece: el tipo de producto que expenden, su precio, la identidad del oferente, así como una dirección y teléfono donde se atiendan las reclamaciones.

b) La información relativa a la máquina que expende el producto: el tipo de monedas que admite, las instrucciones para la obtención del producto deseado, la acreditación del cumplimiento de la normativa técnica aplicable y, en todo caso, deberán contener un sistema automático de recuperación de monedas para los supuestos de error, inexistencia de mercancías o mal funcionamiento, así como de devolución para el caso de exceso sobre el importe del producto.

3. No se podrán comercializar productos alimenticios que no estén envasados y etiquetados conforme a la normativa aplicable.

4. A efectos informativos, la empresa que tenga el domicilio social en Castilla-La Mancha, comunicará a la Consejería competente en materia de comercio el comienzo de su actividad, en el plazo máximo de tres meses, a contar desde su inicio.

CAPÍTULO IV

Ventas domiciliarias

Artículo 47. *Concepto.*

1. Son ventas domiciliarias aquéllas en las que la oferta se produce en domicilios privados, lugares de ocio o reunión, centros de trabajo y similares que no sean el establecimiento del vendedor, con presencia física de ambas partes.

2. No se consideran comprendidas en el concepto anterior:

a) Las entregas a domicilio de mercancías adquiridas por cualquier otro tipo de venta.

b) La función de representación en la actividad comercial mayorista, sea mediante agentes libres o por medio de empleados del comerciante.

3. No podrán ser objeto de ventas a domicilio aquellos productos o bienes cuya normativa reguladora prohíba expresamente su puesta en el mercado mediante este sistema de venta, especialmente los productos alimenticios, medicamentos y aquellos que, por su forma de presentación durante una venta a domicilio, no cumplan las normas técnico-sanitarias o de seguridad que les sean aplicables.

Artículo 48. *Requisitos.*

Para la práctica de la venta domiciliaria los comerciantes deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Cumplir con la normativa específica reguladora del producto que se venda.

b) Remitir a la Consejería competente en materia de comercio la relación de vendedores que emplean en las visitas domiciliarias, haciendo constar sus datos de identificación personal, con una antelación mínima de diez días a la fecha en que vaya a tener lugar.

Artículo 49. *Publicidad.*

1. La publicidad de la oferta, que deberá ser entregada al consumidor, incluirá los siguientes extremos:

a) Los datos esenciales del producto de forma que permitan su identificación inequívoca en el mercado.

b) Precio, forma y condiciones de pago, gastos y plazo de envío.

2. El vendedor deberá mostrar al comprador la documentación en la que conste, además de su propia identidad, la de la empresa, así como el carácter con el que actúa.

3. Sin perjuicio de lo establecido anteriormente, y de acuerdo con lo dispuesto en el los artículos 69 y 71 del texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 noviembre, el contratante deberá informar al consumidor y usuario por escrito en el

documento contractual, de manera clara, comprensible y precisa, del derecho de desistir del contrato, para lo que dispondrá de un plazo mínimo de catorce días naturales.

CAPÍTULO V

Ventas en subasta pública

Artículo 50. *Concepto.*

1. Son ventas en subasta pública, de conformidad con lo establecido en el 56.1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, o precepto que lo sustituya, aquellas consistentes en ofertar, pública e irrevocablemente, la venta de un bien o servicio a favor de quien ofrezca, mediante el sistema de pujas y dentro del plazo concedido al efecto, el precio más alto por encima de un mínimo, ya se fije éste inicialmente o mediante ofertas descendentes realizadas en el curso del propio acto, que estará obligado a comprarlo.

2. Las subastas de títulos, así como las subastas judiciales y administrativas, se regirán por su normativa específica.

Artículo 51. *Requisitos.*

La venta en subasta pública deberá ser puesta en conocimiento de la Consejería competente en materia de comercio con una antelación mínima de diez días a la fecha en que vaya a tener lugar.

CAPÍTULO VI

Ventas ambulantes o no sedentarias

Artículo 52. *Concepto, modalidades y régimen jurídico.*

1. De acuerdo con lo establecido en el artículo 53 de la de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, o precepto que lo sustituya, se considera venta ambulante o no sedentaria la realizada por comerciantes, fuera de un establecimiento comercial permanente cualquiera que sea su periodicidad y el lugar donde se celebre.

2. El ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria se podrá realizar en alguna de las siguientes modalidades:

a) Venta en mercadillos.
b) Venta en mercados ocasionales o periódicos.
c) Venta en vía pública.
d) Venta ambulante en camiones-tienda.

3. La autorización para el ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria corresponderá a los ayuntamientos.

4. La actividad comercial desarrollada bajo alguna de las modalidades de venta ambulante o no sedentaria deberá efectuarse con sujeción a esta Ley y al régimen general de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, sin perjuicio del cumplimiento de otras normas que resulten de aplicación.

Artículo 53. *Régimen administrativo.*

1. El procedimiento para la autorización del ejercicio de la venta ambulante deberá garantizar su imparcialidad y transparencia y, en concreto, la publicidad adecuada del inicio, el desarrollo y la finalización del mismo. De acuerdo con lo estipulado en los artículos 12.2 y 13.2 de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, el procedimiento no dará lugar a una renovación automática de la autorización, ni se otorgará ningún tipo de ventaja para el prestador cesante o personas que estén especialmente vinculadas con él. Los gastos que se ocasionen a los solicitantes deberán ser razonables y proporcionales a los costes del propio procedimiento de autorización, y no exceder, en ningún caso, el coste del mismo.

2. El número de autorizaciones estará limitado por el suelo público habilitado por los ayuntamientos para la referida actividad y la duración de las mismas no podrá ser por tiempo indefinido, debiendo permitir, en todo caso, la amortización de las inversiones y una remuneración equitativa de los capitales invertidos.

3. En las autorizaciones expedidas por los ayuntamientos se hará constar:

a) La persona física o jurídica titular de la autorización para el ejercicio del comercio ambulante y, en su caso, las personas con relación familiar o laboral que vayan a desarrollar en su nombre la actividad.

b) La duración de la autorización por un periodo máximo de quince años.

c) La modalidad de comercio ambulante autorizada.

d) La indicación precisa del lugar, la fecha y horario en que se va a ejercer la actividad.

e) El tamaño, ubicación y estructura de los puestos donde se va a realizar la actividad comercial.

f) Los productos autorizados para su comercialización.

g) En la modalidad de comercio itinerante, el medio transportable o móvil en el que se ejerce la actividad y los itinerarios permitidos.

4. Los ayuntamientos deberán verificar que las personas físicas o jurídicas que hayan solicitado la autorización municipal están dadas de alta en el correspondiente epígrafe del impuesto de actividades económicas y en el régimen de la seguridad social que corresponda. Además, en el caso de que los objetos de venta consistan en productos para la alimentación humana, deberán estar en posesión del certificado correspondiente acreditativo de la formación como manipulador de alimentos.

5. Los ayuntamientos entregarán a las personas físicas o jurídicas que hayan autorizado para el ejercicio del comercio ambulante dentro de su término municipal, una placa identificativa que contendrá los datos esenciales de la autorización.

Artículo 54. *Ordenanzas municipales.*

1. Los ayuntamientos en cuyo espacio público se autorice el ejercicio del comercio ambulante deberán contar con una ordenanza reguladora de la actividad que desarrolle los preceptos recogidos en la presente Ley.

2. Las ordenanzas municipales podrán establecer el régimen interno de funcionamiento de los mercadillos y, en todo caso, habrán de contemplar:

a) Las modalidades de comercio ambulante que se puedan realizar en los espacios públicos de su municipio.

b) La duración de la autorización y que no será automáticamente renovable.

c) Los lugares donde se puede realizar la actividad.

d) Las fechas y horarios autorizados.

e) El número, tamaño, estructura y localización de los puestos.

Artículo 55. *Ejercicio de la actividad comercial.*

1. Las personas físicas o jurídicas titulares de la autorización municipal, en el ejercicio de su actividad comercial, deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Cumplir con las condiciones exigidas en la normativa reguladora de los productos objeto de comercio, en especial de aquéllos destinados a alimentación.

b) Tener expuesto al público, en lugar visible, la placa identificativa y los precios de venta de las mercancías.

c) Tener a disposición de la autoridad competente las facturas y comprobantes de compra de los productos objeto de comercio.

d) Tener a disposición de las personas consumidoras y usuarias las hojas de quejas y reclamaciones, de acuerdo con el modelo establecido en la normativa aplicable.

2. No se podrán vender alimentos por quien carezca del carné de manipulador de alimentos.

3. La delimitación de los perímetros de los mercadillos se realizará por los ayuntamientos. No obstante, no podrá autorizarse la venta ambulante en instalaciones fijas

no desmontables, ni en calles peatonales comerciales, ni en aquellos lugares en que cause perjuicio al comercio establecido, en particular, no podrá autorizarse la venta ambulante en el acceso a los establecimientos comerciales, junto a sus escaparates, o en accesos a edificios públicos.

CAPÍTULO VII

De la actividad comercial en régimen de franquicia

Artículo 56. *Regulación del régimen de franquicia.*

1. La actividad comercial en régimen de franquicia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 62.1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, o precepto que lo sustituya, es la que se lleva a efecto en virtud de un acuerdo o contrato por el que una empresa, denominada franquiciadora, cede a otra, denominada franquiciada, el derecho a la explotación de un sistema propio de comercialización de productos o servicios.

2. Las personas físicas o jurídicas que pretendan desarrollar la actividad de franquiciadores a que se refiere el apartado anterior únicamente en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, comunicarán el inicio de su actividad, en el plazo de tres meses, a la Consejería competente en materia de comercio.

TÍTULO VI

Infracciones y sanciones

CAPÍTULO I

Procedimiento sancionador

Artículo 57. *Competencias.*

1. La competencia sancionadora en materia de comercio corresponde a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, siendo de aplicación a las infracciones que recoge esta Ley las reglas y principios sancionadores contenidos en la legislación general sobre Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en particular el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento para el ejercicio de la Potestad Sancionadora, en tanto no exista una norma autonómica que regule tales aspectos, y demás normativa que resulte aplicable.

2. Los ayuntamientos que autoricen la venta ambulante o no sedentaria dentro de su propio término municipal deberán vigilar y, en su caso, sancionar el cumplimiento de lo preceptuado en esta Ley y en otras normas que resulten de aplicación. No obstante, en ausencia de ordenanza o normativa local propia, la competencia sancionadora sobre venta ambulante será ejercida por los órganos competentes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Artículo 58. *Inicio del procedimiento sancionador.*

1. El procedimiento sancionador se inicia y se tramita de oficio por el órgano administrativo competente, en virtud de las actas levantadas por los servicios de inspección, por comunicación de alguna autoridad u órgano administrativo, o por denuncia formulada por los particulares sobre algún hecho o conducta que puedan ser constitutivos de infracción. Con carácter previo a la incoación del expediente, podrá ordenarse la práctica de diligencias preliminares para determinar si concurren circunstancias que justifiquen la iniciación del procedimiento.

2. La carencia de toda o parte de la documentación reglamentaria exigida o su defectuosa llevanza, cuando afecte fundamentalmente a la determinación de los hechos imputados o a la calificación de los mismos, se estimará como presunción de infracción.

3. La Administración apreciará la prueba practicada en el expediente sancionador, valorando en su conjunto el resultado de la misma.

Artículo 59. *Órganos competentes para resolver.*

Los órganos competentes para resolver el procedimiento sancionador e imponer las sanciones, dentro del ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, son:

a) La persona titular de la delegación provincial del órgano del Consejo de Gobierno que tenga atribuidas las competencias en materia de comercio, respecto a las infracciones leves.
b) La persona titular de la dirección general que tenga atribuidas las competencias en materia de comercio, en las infracciones graves.
c) La persona titular de la Consejería competente en materia de comercio, en las infracciones muy graves.
d) El Consejo de Gobierno, respecto a las infracciones muy graves que conlleven el cierre de establecimientos comerciales.

Artículo 60. *Responsables.*

Incurrirán en las sanciones previstas en esta Ley, quienes por acción u omisión hubieren cometido las infracciones tipificadas en el ámbito territorial de Castilla-La Mancha.

Artículo 61. *Concurrencia de actuaciones con el orden jurisdiccional penal.*

1. En los casos en que las infracciones a que se refiere la presente Ley pudieran ser constitutivas de ilícito penal, la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha lo pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal y suspenderá la tramitación del expediente administrativo, hasta tanto se proceda al archivo o recaiga resolución firme en aquéllas instancias, interrumpiéndose el plazo de prescripción de la infracción administrativa o, de existir ya resolución sancionadora, de la sanción acordada.
2. Los hechos declarados probados por resoluciones judiciales penales firmes vincularán a las Administraciones Públicas respecto de los procedimientos sancionadores que se sustancien.

Artículo 62. *Infracciones y sanciones en materia de consumo y defensa de la competencia.*

1. Las infracciones y sanciones tipificadas en la presente Ley son independientes de las que puedan recaer en materia de consumo, a las que se aplicará el régimen previsto para esta materia, y particularmente, el de la Ley 11/2005, de 15 de diciembre, del Estatuto del Consumidor de Castilla-La Mancha.
2. En relación con las conductas que puedan ser constitutivas de prácticas desleales o contrarias a la competencia, se estará a lo establecido en la normativa sobre defensa de la competencia.

CAPÍTULO II

Infracciones

Artículo 63. *Infracciones.*

1. Sin perjuicio de las responsabilidades que de otro orden pudieran derivarse, constituyen infracciones administrativas en materia de comercio, las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley.
2. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 64. *Infracciones leves.*

Se consideran infracciones leves las siguientes:

a) La imposición al consumidor de prohibiciones o limitaciones en el ejercicio del derecho de desistimiento.

b) El incumplimiento del plazo de entrega de obsequios y regalos o la limitación de los derechos del consumidor en este tipo de promociones.

c) Las ofertas de ventas a domicilio y a distancia sin la inclusión o suministro de los datos legalmente exigidos.

d) El envío de productos no solicitados.

e) El incumplimiento de las obligaciones relativas a la ejecución y pago en los contratos celebrados fuera del establecimiento comercial.

f) La realización de actividades o prácticas comerciales prohibidas, o fuera de los casos permitidos por la ley, o que estuvieran reservadas a sujetos distintos de quienes las practican.

g) Incumplimiento de la obligación de vender, o la imposición de limitaciones o gravámenes cuantitativos a la venta en contra de lo dispuesto en la legislación aplicable.

h) Incumplimiento de las obligaciones impuestas por la ley en la realización de promociones de ventas y ventas especiales, salvo que por su carácter esencial, los daños generados o intencionalidad deba considerarse infracción grave.

i) Incumplimiento de los deberes legales de información o publicidad frente a los adquirentes, así como del deber de exhibir la información o comunicación exigida, salvo que causen un perjuicio de carácter económico en cuyo caso se calificará como infracción grave.

j) Cursar información errónea o claramente insuficiente cuando ésta hay sido solicitada de conformidad con la normativa de aplicación, salvo que por su carácter esencial, los daños generados o intencionalidad deba considerarse infracción grave.

Artículo 65. *Infracciones graves.*

1. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 65.1 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, o precepto que lo sustituya, tendrán la consideración de infracciones graves las siguientes:

a) Ejercer una actividad comercial sin previa autorización en el caso de que ésta fuera preceptiva, o sin haber realizado la comunicación en plazo al Registro de ventas a distancia, o no realizar las comunicaciones o notificaciones a la administración comercial exigidas por la normativa vigente.

b) Exigir precios superiores a aquéllos que hubiesen sido objeto de fijación administrativa.

c) Realizar ventas con pérdida, con excepción de los supuestos señalados en la Ley, e incumplir las normas sobre facturas que recoge el artículo 14 de la citada Ley 7/1996.

d) La realización de actividades comerciales en domingos y días festivos en los casos de prohibición.

e) El incumplimiento de los plazos máximos de pago que contempla el apartado 3 del artículo 17 de la citada Ley 7/1996, así como la falta de entrega por los comerciantes a sus proveedores de un documento que lleve aparejada ejecución cambiaria, y la falta de entrega de un efecto endosable a la orden en los supuestos y plazos contemplados en el apartado 4 del artículo 17 de la citada Ley 7/1996.

f) **(Sin contenido).**

g) El incumplimiento por parte de quienes otorguen contrato de franquicia de la obligación de comunicación del inicio de la actividad al Registro de Franquiciadores en el plazo a que se refiere el artículo 62.2 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, así como la falta de actualización de los datos que con carácter anual deben realizar.

h) Cursar información errónea o claramente insuficiente cuando ésta haya sido solicitada de conformidad con la normativa de aplicación y tenga carácter esencial, se generen graves daños o exista intencionalidad.

2. Asimismo tendrá la consideración de infracciones graves las siguientes:

a) La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes, y por el personal al servicio de la Consejería con competencia en materia de comercio, en el ejercicio de sus funciones de comprobación, cuando sean reiteradas o se ejerzan mediante acciones o expresiones que lesionen la dignidad de las personas o con violencia física.

b) No dejar constancia documental de la fecha de entrega de mercancías por los proveedores o falsear este dato.

c) El falseamiento de la publicidad de la oferta, en las ventas promocionales y las ofertas comerciales engañosas.

d) Modificar al alza, durante el período de duración de la oferta, el precio del producto, o disminuir la calidad del mismo.

e) La oferta y realización de operaciones comerciales en pirámide.

f) La apertura de establecimiento comercial sujeto al régimen general de horarios durante un período superior al horario semanal que esté permitido en virtud de la normativa de aplicación.

g) **(Sin contenido)**

h) Estar afectados los objetos ofertados en las ventas con prima, en rebaja o en liquidación, por alguna causa que reduzca su valor de mercado.

i) El anuncio por el comerciante de una venta a precio rebajado sin disponer de existencias suficientes de productos idénticos para ofrecer al público, en las mismas condiciones prometidas.

j) La calificación como venta en rebajas de artículos deteriorados o adquiridos con objeto de ser vendidos a un precio inferior al ordinario.

k) La venta en rebajas de artículos que no estuvieran incluidos, con anterioridad a la fecha de inicio de la misma y durante el plazo mínimo de un mes, en la oferta habitual de ventas.

l) La oferta como saldos de objetos cuyo valor de mercado no se encuentre manifiestamente disminuido como consecuencia de su deterioro, desperfecto, pérdida de actualidad o cualesquiera otras circunstancias que afecten a su naturaleza o a su utilidad.

ll) La reincidencia en la comisión de infracciones leves.

Artículo 66. *Infracciones muy graves.*

Son infracciones muy graves:

a) Aquéllas que serían calificadas como graves cuando el volumen de facturación sea superior a los 600.000 €.

b) La reincidencia en la comisión de infracciones graves.

Artículo 67. *Reincidencia.*

De conformidad con lo establecido en el artículo 67 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, o precepto que lo sustituya, se entenderá que existe reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme en vía administrativa. No obstante, para calificar una infracción como muy grave, sólo se atenderá a la reincidencia en infracciones graves y la reincidencia en infracciones leves sólo determinará que una infracción de este tipo sea calificada como grave cuando se incurra en el cuarto supuesto sancionable.

Artículo 68. *Prescripción de las infracciones.*

Las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves a los seis meses. Estos plazos se contarán a partir de la producción del hecho sancionable o de la terminación del período de comisión si se trata de infracciones continuadas.

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 69. *Sanciones.*

1. Por la comisión de infracciones a que se refiere la presente Ley en materia de comercio se impondrán las sanciones siguientes:

a) Las infracciones leves se sancionarán con amonestación por escrito o multa de hasta 5.000 euros.
b) Las infracciones graves se sancionarán con multa de hasta 60.000 euros.
c) Las infracciones muy graves se sancionarán con multa de hasta 1.000.000 euros.

2. Las cuantías señaladas en este artículo para las sanciones podrán ser revisadas y actualizadas por el Consejo de Gobierno, en función de la evolución del índice de precios al consumo.
3. La sanción económica no podrá ser en ningún caso inferior al beneficio económico que el infractor hubiere obtenido con la infracción.

Artículo 70. *Graduación de las sanciones.*

La cuantía de la sanción se graduará de conformidad con los siguientes criterios:

a) El volumen de la facturación a la que afecte.
b) La cuantía del beneficio obtenido.
c) El grado de intencionalidad.
d) El plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción
e) La reincidencia.
f) La capacidad o solvencia económica de la empresa.
g) El efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios, el consumo, la competencia o el uso de un determinado producto o servicio o sobre el propio sector productivo.

Artículo 71. *Sanciones accesorias.*

1. La autoridad a la que corresponda resolver el expediente podrá acordar como sanción accesoria el decomiso de la mercancía falsificada, fraudulenta o no identificada, o comercializada con incumplimiento de los requisitos exigidos, siendo de cuenta del infractor los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, comiso y destrucción de la mercancía.
2. En el caso de tercera reincidencia en infracciones calificadas como muy graves, podrá decretarse el cierre temporal de la empresa, el establecimiento o la industria infractora, por un período máximo de un año.

Artículo 72. *Prescripción de las sanciones.*

Las sanciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves a los seis meses. Estos plazos se contarán a partir de la firmeza de la resolución sancionadora.

Artículo 73. *Restablecimiento de la legalidad.*

1. No tendrá carácter de sanción la clausura o cierre de instalaciones que no cuenten con las autorizaciones o licencias preceptivas, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos.
2. Estas medidas podrán tomarse con carácter cautelar por el órgano instructor o por la autoridad competente para imponer la sanción. Podrán ser también tomadas al margen del procedimiento sancionador que, en su caso, se incoe. Estas medidas se mantendrán en vigor mientras dure la situación ilegal.
3. Estas medidas se tomarán mediante resolución motivada y audiencia previa del infractor y deberán serle notificadas. Si la defensa del interés público no permitiese la demora, podrán ser tomadas sin audiencia previa, en cuyo caso se dará al interesado un plazo de audiencia ulterior, antes de decidir su mantenimiento o levantamiento.
4. En circunstancias de excepcionalidad y siempre que no pueda retrasarse la adopción de las medidas contempladas en el apartado anterior, podrán ser tomadas de manera inmediata por la autoridad que realice la inspección.

CAPÍTULO IV

La función inspectora

Artículo 74. *Inspección.*

1. Corresponde a la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, la inspección de productos, actividades, instalaciones y establecimientos comerciales, así como solicitar cuanta información resulte precisa.

2. El control del cumplimiento de la normativa reguladora de los horarios comerciales corresponderá a los agentes de la autoridad municipal.

3. La Junta de Comunidades coordinará sus funciones de inspección con las que desarrollen las Administraciones Locales en el ámbito de su competencia.

4. Los funcionarios adscritos a los servicios de inspección, en el ejercicio de su función inspectora, tendrán la consideración de agentes de la autoridad a todos los efectos, y ejercerán la comprobación, vigilancia y control del cumplimiento de las disposiciones vigentes en las materias, disfrutando como tales de la protección y facultades que a éstos les dispensa la normativa vigente.

5. Las actas de inspección levantadas por el personal inspector deberán hacer constar, además de los datos identificativos del establecimiento o actividad, del interesado y de los inspectores actuantes, los hechos constatados, con expresión del lugar, fecha y hora, destacando, en su caso, los hechos relevantes a efectos de tipificación de la infracción, de su posible calificación, de la sanción que pudiera corresponderles, así como las alegaciones o aclaraciones efectuadas en el acto por el interesado.

6. Las actas de la inspección, debidamente formalizadas, tendrán valor probatorio respecto a los hechos reflejados en ellas constatados personalmente por el inspector actuante, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de sus derechos e intereses puedan señalar o aportar los interesados.

Disposición adicional primera. *Normas de accesibilidad.*

Los establecimientos comerciales incluidos en el ámbito de esta Ley deberán observar las normas sobre condiciones de accesibilidad y no discriminación en el acceso y utilización de los mismos, de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable.

Disposición adicional segunda. *Composición de la Comisión de grandes establecimientos comerciales.*

El Consejo de Gobierno podrá adecuar la composición de la Comisión establecida en el artículo 15 de esta Ley a la estructura de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Disposición transitoria primera. *Autorización de grandes establecimientos comerciales.*

Las solicitudes de licencia comercial específica para la implantación de un gran establecimiento cuya tramitación se hubiese iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley y que se encuentren pendientes de resolución, se tramitarán de acuerdo con lo establecido en la presente Ley.

Disposición transitoria segunda. *Autorizaciones de establecimientos comerciales que tengan una superficie útil para exposición y venta al público inferior a los 2.500 metros cuadrados.*

Las solicitudes de autorización para la implantación de establecimientos comerciales que tengan una superficie útil para exposición y venta al público inferior a los 2.500 metros cuadrados, presentadas con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley y pendientes de resolución, se archivarán, comunicándole al solicitante dicha circunstancia sobrevenida.

Disposición transitoria tercera. *Función inspectora.*

Hasta tanto no se apruebe la relación de puestos de trabajo correspondientes a la inspección de comercio, previos los trámites procedentes, las funciones propias de la inspección en materia de comercio continuarán desempeñándose por la inspección de consumo, independientemente de las inspecciones que en materia de defensa de los consumidores y usuarios le atribuye la normativa vigente a ésta última.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

1. A partir de la entrada en vigor de esta Ley quedan derogadas las siguientes disposiciones:

a) La Ley 7/1998, de 15 de octubre, de Comercio Minorista de Castilla-La Mancha.
b) La Ley 10/2005, de 15 de diciembre, de Horarios Comerciales de Castilla-La Mancha.

2. Asimismo, quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Ley.

Disposición final primera. *Ordenanzas de venta ambulante.*

Los ayuntamientos de Castilla-La Mancha deberán adaptar sus ordenanzas de venta ambulante a lo dispuesto en esta Ley en el período de tres meses a contar desde su entrada en vigor.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Diario Oficial de Castilla-La Mancha».

§ 104

Ley 7/2019, de 29 de noviembre, de Economía Circular de Castilla-La Mancha

Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha
«DOCM» núm. 244, de 12 de diciembre de 2019
«BOE» núm. 28, de 1 de febrero de 2020
Última modificación: 19 de enero de 2022
Referencia: BOE-A-2020-1534

Las Cortes de Castilla-La Mancha, han aprobado y yo, en nombre del Rey, promulgo la siguiente Ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La economía circular es aquella en la cual se optimiza el valor de los productos, materiales y los recursos reduciendo al mínimo la generación de residuos, logrando por ello ser una economía sostenible, hipocarbónica, eficiente en el uso de los recursos y competitiva.

La Comisión Europea en su Comunicación al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones de 2 de diciembre de 2015, titulada Cerrar el círculo: un plan de acción de la UE para la economía circular, justifica un ambicioso paquete de medidas sobre la economía circular para ayudar a las empresas y los consumidores europeos en la transición a una economía más circular, al considerar que una transición de este tipo brinda la oportunidad de transformar nuestra economía y de generar nuevas ventajas competitivas y sostenibles.

Las últimas directivas comunitarias también abogan por los principios de economía circular, como la Directiva (UE) 2018/849 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, por la que se modifican la Directiva 2000/53/CE relativa a los vehículos al final de su vida útil, la Directiva 2006/66/CE relativa a las pilas y acumuladores y a los residuos de pilas y acumuladores y la Directiva 2012/19/UE sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos; la Directiva (UE) 2018/850 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, por la que se modifica la Directiva 1999/31/CE relativa al vertido de residuos; la Directiva (UE) 2018/851 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, por la que se modifica la Directiva 2008/98/CE sobre los residuos; y la Directiva (UE) 2018/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 30 de mayo de 2018, por la que se modifica la Directiva 94/62/CE relativa a los envases y residuos de envases.

Conscientes de la importancia de los principios y objetivos de la economía circular y de la necesidad de los mismos para un cambio social y de modelo productivo, económico y de consumo, estos deben tener fuerza coactiva para que puedan imponerse como principios rectores de toda la política económica y social de la región, lo que hace necesario la aprobación de una norma con rango de ley que tenga carácter transversal. Hasta ahora, no ha habido una legislación estatal ni autonómica que con carácter integral asumiera los

postulados de la economía circular, puesto que las iniciativas normativas han estado centradas en políticas ambientales de la fase final del ciclo económico, como la Ley 22/2011 de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados, que contiene regulación relativa a la gestión de los residuos.

A nivel regional, se aprobó la Ley 1/2007, de 15 de febrero de fomento de las Energías Renovables e Incentivación del Ahorro y Eficiencia Energética en Castilla-La Mancha y, en línea con el marco estratégico nacional, con el objeto de conseguir los máximos niveles de protección ambiental, una economía baja en carbono y un desarrollo sostenible, el 29 de diciembre de 2016 se publicó el Decreto 78/2016, de 20 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Integrado de Gestión de Residuos de Castilla-La Mancha. Asimismo, recientemente se ha aprobado la Estrategia sobre biomasa forestal de Castilla-La Mancha asumiendo e incorporando las medidas expresadas a lo largo de la Estrategia Regional de Mitigación y Adaptación frente al Cambio Climático y se está trabajando en una Estrategia de gestión de biorresiduos que definirá la política del gobierno de Castilla-La Mancha en biorresiduos fijando las líneas y objetivos clave y orientando las medidas que deben establecerse para cumplir los objetivos y obligaciones marcados a nivel europeo, nacional y autonómico.

Las estrategias anteriores resultan actualmente insuficientes. Por ello, se trata de impulsar la adaptación del conjunto de la sociedad castellanomanchega a las nuevas realidades, donde las directrices de la lucha contra el cambio climático y el uso eficiente de los recursos serán ejes vertebradores de todas las políticas públicas y de los nuevos sectores económicos. También pretende fomentar el impulso de la competitividad y de la protección de las empresas contra la escasez de recursos, la creación de nuevas oportunidades empresariales basadas en la innovación, el ahorro, la eficiencia energética y el uso de energías renovables, favoreciendo la creación de puestos de trabajo, y facilitar por tanto la integración y cohesión social, en el marco de los compromisos mundiales de la UE establecidos en la Agenda de Desarrollo Sostenible 2030 de las Naciones Unidas.

A nivel ambiental, el impacto se traducirá en una reducción del consumo de materias primas, así como de los impactos asociados a su producción unido a una reducción de la generación de residuos e impactos negativos derivados, mitigando las externalidades negativas para el medio ambiente, el clima, la diversidad biológica y la salud humana.

El objetivo principal es conseguir el máximo valor y uso de todos los recursos, productos y residuos, fomentando la gestión racional y sostenible de los recursos, promoviendo la reducción de la generación de residuos, su reciclaje, reutilización y valorización, el ahorro energético y reduciendo las emisiones de gases contaminantes y de efecto invernadero. Para ello, es imprescindible abarcar la totalidad del ciclo de vida, desde la producción hasta el consumo, pasando por la gestión de residuos y el mercado de materias primas secundarias. También es un factor clave el comportamiento de las personas consumidoras, dentro de la cual se debe fomentar un consumo consciente por las implicaciones que tienen las decisiones diarias. Asimismo, una labor fundamental es la de la Administración a través de los mecanismos de gestión e intervención sobre los diversos ámbitos de sus competencias y el papel ejemplarizante que ejerce. Es decir, conseguir «cerrar el círculo», actuar sobre productos y servicios desde su concepción, empezando desde su propio diseño, el uso que se hace de los recursos, su transporte y comercialización o puesta en marcha, y fomentando el reciclado y reutilización al final del proceso. De esta manera, se generarán beneficios económicos y ambientales para el conjunto de la sociedad castellanomanchega.

El proceso hacia una economía circular debe abarcar cambios en los sistemas de producción-consumo que afectan al medio ambiente. Por tanto, este cambio afectará a los mecanismos de financiación, a las decisiones de las personas consumidoras, y debe disponer de mecanismos de intervención, a través de la política de gestión administrativa, tributaria, y las políticas de fomento de la innovación social y económica.

Por ello, el ámbito de aplicación de esta Ley abarca todas las fases del ciclo de vida de un bien, producto o servicio, ya que no sólo se refiere a la gestión y reciclaje de residuos, sino que implica la gestión racional de todos los recursos que son necesarios para su producción y distribución. Entre éstos destacan los recursos materiales y energéticos, el agua y el uso del suelo, tanto en el ámbito de la producción, distribución y consumo como en

la gestión de residuos, en el mercado de materias primas secundarias y, asimismo, en los aspectos de innovación e inversión.

Para facilitar la transición hacia una economía circular, primando la reducción de insumos materiales, energéticos y emisiones, el aumento del reciclado y la valorización en la gestión de los residuos, reduciendo lo máximo posible el vertido, se establecerán elementos incentivadores de orden económico que vayan modificando y consolidando actitudes que favorezcan la economía circular. Así, por un lado se incentivará la implantación y la permanencia en territorio regional de empresas y actividades empresariales cuyo objeto se encuadre en el ámbito de la economía circular mediante la adecuada baremación en las subvenciones o ayudas públicas y mediante la contratación del sector público regional. Y, por otro, se introduce la obligación de establecer un tributo que grave el depósito de residuos en vertedero que deriven en una desincentivación de la eliminación de residuos y el uso de vertederos frente a su reciclado y valorización promoviéndose la reinversión de su recaudación en mejorar la gestión de los residuos y en llevar a cabo actuaciones contempladas en el Plan Integrado de Gestión de Residuos de Castilla-La Mancha.

Las competencias en virtud de la cual se adopta esta norma son, por un lado, la exclusiva de planificación de la actividad económica y fomento del desarrollo económico de la región, dentro de los objetivos marcados por la política económica nacional y del sector público económico de Castilla-La Mancha, atribuida a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha por el artículo 31.1.12.ª del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha y, por otro lado, la competencia para el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de protección del medio ambiente y ecosistemas. Normas adicionales de protección, recogida en su artículo 32.7

Así la norma pretende cumplir con los objetivos generales que el Estatuto de Autonomía establece en su artículo cuatro y de entre los cuales cabe poner de manifiesto el de fomento de la calidad de vida, mediante la protección de la naturaleza y del medio ambiente y el desarrollo de los equipamientos sociales, con especial atención al medio rural.

Artículo 1. *Objeto y finalidad de la Ley.*

El objeto de esta ley es incorporar al ordenamiento jurídico de la región los principios de la economía circular con la finalidad de favorecer un crecimiento económico, la creación de empleo y la generación de condiciones que favorezcan un desarrollo sostenible desacoplado del consumo de recursos no renovables y de la producción de externalidades negativas que permita luchar contra el cambio climático y avanzar hacia una economía hipocarbónica en la región, con la consiguiente mejora del medio ambiente y, por ello, de la vida y el bienestar de las personas.

Artículo 2. *Economía circular y ámbito de aplicación.*

1. A los efectos de la presente ley, se entiende por economía circular, un modelo económico que se incluye en el marco del desarrollo sostenible y que optimiza el uso de los recursos naturales, cierra los ciclos de agua, energía y materia, minimiza los impactos ambientales, y fomenta la eficacia al conseguir que los productos y recursos mantengan su utilidad y valor el mayor tiempo posible, con el fin de cambiar los mecanismos de producción, distribución y consumo de bienes y servicios, reduciendo el consumo de materias primas, energía y recursos, y a su vez evitando emisiones y pérdidas materiales.

2. El ámbito de aplicación de los principios de esta ley abarca todas las fases del ciclo de vida de un bien, producto o servicio e incide en los sectores relacionados con el agua, energía, industria, economía, comercio, consumo, educación, suelo y ordenación del territorio.

Artículo 3. *Principios.*

El desarrollo de la economía circular, que tiene como principio general preservar el conjunto de los recursos de la tierra, extrayendo menos materias primas y energía y usando los recursos de manera más eficiente, se basa en los siguientes principios específicos:

a) Optimizar el uso de los recursos mediante la prevención en el uso de materia y energía, y de la eco-concepción, que considera los impactos medioambientales a lo largo del ciclo de vida de un producto, de un bien o de un servicio y los integra desde su concepción.

b) Preservar y mejorar el estado de los recursos naturales, mediante la desmaterialización de la economía y valorando la máxima eficiencia global en la toma de decisiones.

c) Fomentar la eficacia en el sistema social y económico tomando en consideración y revelando las externalidades que se generan en el conjunto de actuaciones humanas.

Artículo 4. *Objetivos de la economía circular.*

Esta Ley persigue los siguientes objetivos:

a) Promover un desarrollo económico sostenible en Castilla-La Mancha capaz de generar empleo de calidad, y propiciar las condiciones para un nuevo modelo económico en Castilla-La Mancha basado en los postulados de la Economía Circular.

b) Fomentar la transición hacia una economía hipocarbónica vinculada con el desarrollo sostenible, contribuyendo a la lucha contra el cambio climático y la transición energética, mediante la reducción del consumo de recursos y materias primas.

c) Reducir la generación de residuos y su carga contaminante, fomentando la prevención en origen, tratando de desmaterializar la economía y desvinculando el crecimiento económico del consumo de recursos.

d) Promover la valorización de los residuos como fuente de materias primas secundarias y desincentivar la generación de residuos que no puedan ser valorizables o integrados en el ciclo productivo.

e) Reducir las pérdidas y el desperdicio de alimentos en la cadena de producción y consumo promoviendo prácticas eficientes y de consumo responsable.

f) Favorecer la convergencia hacia el «mínimo vertido», disminuyendo progresivamente la cantidad de residuos que se generan y se dirigen a mecanismos de eliminación o vertido.

g) Minimizar los riesgos para la salud humana y el medio ambiente por medio de una gestión eficiente y sostenible de los recursos.

h) Favorecer el cálculo de los servicios ecosistémicos que se ven envueltos en cada proceso productivo evitando la degradación o pérdida de los mismos.

i) Fomentar la investigación, el desarrollo y la innovación en los ámbitos de la economía circular, sobre todo en aquellos sectores prioritarios de la economía castellanomanchega.

j) Promover la información, la participación y la concienciación, fomentando una cultura de corresponsabilidad ambiental en el comportamiento diario de las personas consumidoras y de las administraciones.

k) Mejorar la calidad, transparencia y la accesibilidad de la información de las personas.

l) Aumentar la durabilidad de los productos, haciendo que su uso se mantenga durante el mayor tiempo posible, mediante la reutilización de los bienes o ciertas partes de los mismos, la reparación, dando una segunda vida a los productos y bienes deteriorados y la refabricación, cuando no sea posible utilizar el producto en su uso original.

m) Fomentar la valorización de los residuos, mediante el reciclaje, aprovechando los materiales que se encuentran en los mismos o aprovechando energéticamente los que no se puedan reciclar, cumpliendo la jerarquía en la gestión de residuos.

n) Optimizar el modo de organización industrial mediante una gestión eficaz de los stocks y de los flujos de materiales, energía y servicios.

o) Incentivar el cálculo de la huella de carbono, la huella hídrica y la huella ecológica en las todas las actividades económicas.

Artículo 5. *Líneas generales de actuación dentro de la economía circular.*

Los postulados de la economía circular en Castilla-La Mancha se desarrollarán conforme a las siguientes líneas de actuación:

a) Regenerar y restaurar. Usar materiales y energías renovables. Restaurar la salud de los ecosistemas. Retornar los recursos biológicos a los ecosistemas.

b) Compartir e incrementar. Fomentar el uso cooperativo y compartido de servicios. Fomentar la reutilización de los bienes. Prolongar la vida útil de los bienes de consumo y de las infraestructuras.

c) Optimizar. Incrementar la eficiencia de los productos y servicios. Reducir el consumo de materias primas y recursos, reduciendo generación de residuos en las cadenas de producción. Calcular los costes de los procesos y servicios en periodos de tiempo largos.

d) Reciclar, reparar e incorporar. Fomentar la recuperación y reutilización del conjunto de los residuos. Reciclar los materiales y los recursos. Reparar aquellos bienes que sean susceptibles de ser reincorporados al mercado. Incorporar al sistema productos y recursos mediante la trasformación de los residuos.

e) Virtualizar. Apostar por los medios interactivos que no requieren materiales físicos para su reproducción. Fomentar la virtualización de documentos y trámites. Fomentar la actividad virtual frente a la presencial.

f) Cambiar. Reemplazar tecnologías y servicios antiguos por otros más eficientes. Aplicar nuevas tecnologías. Apostar por nuevos productos y servicios más eficientes.

g) Calcular los servicios ecosistémicos. Desarrollar métodos de cálculo del valor de los recursos, sobre todo aquellos que suelen ser menos considerados en la economía como los servicios ecosistémicos, es decir el valor no tangible de la biodiversidad.

h) Concienciar a personas consumidoras, productores y administraciones locales de la importancia de las líneas anteriores fomentando cambios de comportamiento y mentalidad a favor de una economía más circular.

Artículo 6. *Estrategia de Economía Circular de Castilla-La Mancha.*

1. La Consejería competente en materia de medio ambiente, en el plazo máximo de doce meses desde la entrada en vigor de esta Ley, elaborará en coordinación con las Administraciones implicadas y las consejerías que ostenten competencias de agua, energía, industria, economía, hacienda, comercio, consumo, educación, suelo y ordenación del territorio la Estrategia de Economía Circular de Castilla-La Mancha (en adelante la Estrategia).

2. La Estrategia deberá ser aprobada por el Consejo de Gobierno mediante Decreto.

3. En la elaboración de la Estrategia se contará obligatoriamente desde el principio con la participación de la ciudadanía, de conformidad con lo estipulado en la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, así como en su evaluación ambiental. No obstante, resultará, además, preceptivo el trámite de información pública e informe del Consejo Asesor de Medio Ambiente.

4. La Estrategia será objeto de evaluación ambiental estratégica en los términos marcados por la Ley 21/2013, de 9 de diciembre, de evaluación ambiental, y su legislación de desarrollo.

5. La Estrategia incluirá un informe de la Oficina de Cambio Climático de Castilla-La Mancha que analice el impacto de dicho plan sobre la consecución de los objetivos establecidos en la Estrategia de Cambio Climático.

6. La Estrategia abarcará al menos las áreas relacionadas con la gestión eficiente de los recursos, la producción, el consumo, los residuos y la innovación y deberá elaborar los mecanismos de aplicación para conseguir los objetivos que se establecen en la presente Ley. Contemplará medidas transversales específicas relacionadas con la administración y el buen gobierno, especialmente con el fomento de la compra pública verde y la contratación pública circular, los recursos naturales (hídricos, suelo y biodiversidad), la investigación, el desarrollo y la innovación y la concienciación, formación y divulgación (educación para la sostenibilidad, consumo responsable y empleo verde) y medidas sectoriales específicas, relacionadas con la sostenibilidad local, la gestión de residuos, el sector agroalimentario y silvícola y el energético, industrial y turístico.

7. Asimismo la Estrategia deberá establecer mecanismos de planificación y actuaciones definiendo el calendario de acciones previstas y los recursos necesarios procedentes preferentemente de fondos europeos y, adicionalmente, mecanismos de medición y evaluación mediante indicadores que desarrollen un seguimiento anual de las actuaciones que se implementen. A tal efecto la Estrategia deberá usar un conjunto de indicadores

específicos para cada fase, que permitan realizar un seguimiento de su implantación y desarrollo, y fijar objetivos a alcanzar por instalación, producto, sector o grupo social. Estos indicadores estarán relacionados con las diferentes temáticas implicadas como son agua, suelo, calidad del aire, biodiversidad, energía, producción, consumo, gestión de residuos, investigación e innovación y desarrollo socioeconómico.

Artículo 7. *Actores implicados.*

Se consideran actores implicados de la economía circular, las administraciones públicas, las empresas, y las personas consumidoras y usuarias de bienes, productos y servicios tanto a nivel individual como a través de sus organizaciones.

Artículo 8. *Comisión de coordinación y colaboración.*

1. En el mes siguiente a la entrada en vigor de esta ley se creará una Comisión de coordinación y colaboración, compuesta por representantes de las Consejerías de la Administración de la Junta de Castilla-La Mancha cuyas competencias estén afectadas por el ámbito de la Estrategia para la aplicación de esta Ley, así como, por los representantes de los actores implicados.

2. La Comisión estará adscrita a la Consejería con competencias en materia de medio ambiente y se reunirá al menos una vez al año.

3. La función de esta Comisión será la de coordinar y colaborar en la adopción de medidas para el cumplimiento de los objetivos de la ley.

4. Esta comisión en cuanto a su funcionamiento se rige por lo dispuesto en la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

Artículo 9. *Incentivos económicos.*

1. La Administración regional promoverá la creación de incentivos económicos directos o indirectos, financiados preferentemente con fondos europeos, para la reducción del despilfarro alimentario, insumos materiales y energéticos, incentivando también patrones de eficiencia y sostenibilidad en la fase de producción y de consumo.

2. Se incentivará la implantación y la permanencia en territorio regional de empresas y actividades empresariales cuyo objeto se encuadre en el ámbito de la Economía Circular, mediante la adecuada baremación en las subvenciones o ayudas públicas y mediante la contratación del sector público regional.

Disposición final primera. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Diario Oficial de Castilla-La Mancha».

Disposición final segunda. *Moratoria sobre explotaciones ganaderas de porcino.*

1. Hasta el 31 de diciembre de 2024 no se admitirán solicitudes ni se concederán nuevas Autorizaciones Ambientales Integradas para la instalación de explotaciones ganaderas de porcino. Tampoco se admitirán nuevas solicitudes de modificaciones de las Autorizaciones Ambientales Integradas concedidas a instalaciones de explotaciones ganaderas de porcino, que supongan ampliación de capacidad.

2. Con el fin de estimular la necesaria transformación del sector, los trabajos de I+D+i y la consecución de productos de valor añadido, se estudiará la aprobación, por la autoridad competente, de la construcción de nuevas explotaciones ganaderas de porcino o modificación de las existentes que incorporen sistemas tecnológicos apropiados para el tratamiento, valorización y separación de sólidos - líquidos de purines, toda vez que estos sistemas propuestos cumplan la Decisión de Ejecución (UE) 2017/302 de la Comisión, de 15 de febrero de 2017, por la que se establecen las conclusiones sobre las mejores técnicas disponibles (MTD) en el marco de la Directiva 2010/75/UE del Parlamento Europeo y del Consejo respecto a la cría intensiva de aves de corral o de cerdos.

Disposición final tercera. *Fianzas.*

En el plazo de un año de la entrada en vigor de esta ley, la Consejería con competencias en medio ambiente aprobará las correspondientes normas técnicas para la determinación de las cuantías de las fianzas que se deban constituir cuando así lo exijan las normas que regulan la gestión de residuos peligrosos, otros específicos o las que regulan operaciones de gestión y/o eliminación de residuos.

Disposición final cuarta. *Adaptación normativa sectorial.*

En el plazo de dos años de la entrada en vigor de esta ley, las Consejerías con competencias dentro del ámbito de aplicación de esta ley deberán revisar su normativa de aplicación y promover la adaptación de la misma a los principios y objetivos que se contienen en esta ley.

§ 105

Ley 2/2015, de 4 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto del Consumidor de Castilla y León

Comunidad de Castilla y León
«BOCL» núm. 49, de 12 de marzo de 2015
«BOE» núm. 74, de 27 de marzo de 2015
Última modificación: 27 de abril de 2018
Referencia: BOE-A-2015-3280

Sea notorio a todos los ciudadanos que las Cortes de Castilla y León han aprobado y yo en nombre del Rey y de acuerdo con lo que se establece en el artículo 25.5 del Estatuto de Autonomía, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente Ley

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

La Constitución Española en su artículo 51 ordena a los poderes públicos garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos. Asimismo, prescribe que los poderes públicos promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, y fomentarán sus organizaciones, que serán oídas en las cuestiones que les puedan afectar.

Igualmente, el artículo 53 del texto constitucional dispone que los principios contenidos en su Capítulo III, en el que se ubica el artículo 51, informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

Por su parte, la Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, en su artículo 16.16 establece, como principio rector de la política pública de Castilla y León, la protección de los consumidores y usuarios, incluyendo el derecho a la protección de la salud y la seguridad, así como la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales. Por otro lado, en su artículo 71.1.5 atribuye a la Comunidad de Castilla y León, en el marco de la legislación básica del Estado, la competencia de desarrollo normativo y ejecución en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

La consagración, pues, de la protección de los consumidores y usuarios como uno de los principios rectores de la política social y económica que informarán la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, fue tenida en cuenta por el legislador para dictar la primera norma autonómica específica en esta materia, la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

Teniendo en cuenta la evolución social y técnica acaecida desde la aprobación de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, así como las nuevas necesidades surgidas en las relaciones entre consumidores y empresarios, se plantea la necesidad de mejorar la protección que regula estas relaciones, lo que hace conveniente la aprobación de esta nueva Ley, la cual

deberá incorporar la legislación del Estado español y las Instituciones Comunitarias Europeas, en esta materia, en especial, la promulgación del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, modificada por la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

El Tratado de la Unión Europea establece como objetivo de la actuación comunitaria el fortalecimiento y elevación del nivel de protección de los consumidores y usuarios. En cumplimiento de este objetivo, con fecha 22 de noviembre de 2011, se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea la Directiva 2011/83/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores.

Además de la anterior, en la redacción de esta norma se han tenido en cuenta, entre otras, la derogada Directiva 2005/29/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, la cual tiene por objetivo fijar una legislación común en todo el ámbito de la Unión Europea que defina y clarifique qué se entiende por práctica comercial desleal, transpuesta al derecho español a través de la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, que modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección para los consumidores y usuarios, y la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, incorporada parcialmente al derecho español a través de la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.

La técnica legislativa ofrece dos posibilidades para la modificación de una norma con rango de ley, modificación parcial o derogación total. Se ha considerado más acertada esta última por la envergadura de las modificaciones que es necesario llevar a cabo en la anterior norma, promulgando en consecuencia una nueva ley, sin perjuicio de que puedan reproducirse alguno de los contenidos de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre.

II

Esta nueva Ley adquiere, por lo tanto, el carácter de un verdadero estatuto del consumidor, enumerando y desarrollando los derechos que como tal le asisten y desplegando un amplio elenco de mecanismos de protección de dichos derechos.

Se ha omitido la regulación de garantías, ventas a distancia y fuera del establecimiento por tratarse de materias en las que el Estado tiene competencias legislativas exclusivas, establecidas por el artículo 149.1.6.ª y 8.ª de la Constitución Española.

La Ley consta de cuatro títulos y cincuenta y un artículos, junto con una disposición adicional, dos disposiciones transitorias, dos disposiciones derogatorias y tres disposiciones finales.

El Título I contiene el objeto y ámbito de aplicación de la Ley, los conceptos de consumidor y usuario y de empresario, y los supuestos especiales.

A los efectos de la norma tendrán la consideración de consumidores y usuarios y de empresarios las personas físicas y jurídicas que tengan reconocida tal condición en la legislación básica del Estado, reproduciéndose en esta Ley lo que en ella se dispone a tal efecto.

Los supuestos especiales hacen referencia a aquellas personas que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección, con especial atención a los menores de edad, ancianos y personas con discapacidad, o a los derechos de los consumidores que guardan relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

El Título II está dedicado a los derechos de los consumidores y usuarios, comprendiendo cinco capítulos, dedicados a los derechos básicos y principios generales, derecho a la protección de la salud y seguridad, derecho a la protección de los intereses económicos y sociales y a la calidad de los bienes y servicios, derecho a la información en materia de consumo y derecho a la educación y formación en materia de consumo, respectivamente.

En este título se introduce también la irrenunciabilidad de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios.

Dentro del Capítulo II, relativo a la protección de la salud y la seguridad, se introduce un deber general de seguridad de los bienes y servicios puestos en el mercado, así como un deber de información por parte de los empresarios y profesionales de los riesgos que provengan de una utilización previsible de los bienes.

Se concretan en este capítulo las obligaciones generales que afectan a los empresarios, así como aquellas más específicas en materia de documentación, orientadas a garantizar la seguridad de los consumidores y usuarios. Igualmente se determinan las actuaciones a llevar a cabo por parte de la Administración en orden a la protección de la salud y seguridad.

El Capítulo III, dedicado al derecho a la protección de los intereses económicos y sociales y a la calidad de los bienes, recoge entre otros el derecho a un adecuado servicio técnico y suministro de piezas de repuesto, a un presupuesto previo, a la entrega de un resguardo de depósito.

El derecho a la información en materia de consumo se regula en el Capítulo IV, recogiendo los principios generales así como las actuaciones administrativas necesarias para asegurar el cumplimiento de este derecho.

El Capítulo V recoge el derecho a la educación y formación en materia de consumo, establece entre sus principios generales el derecho del consumidor a recibir una educación y formación adecuada, de forma que le permita conocer sus derechos y la forma de ejercerlos. Por otro lado se desarrollan actividades tales como fomentar en los empresarios los conocimientos en consumo, potenciar la formación del personal de las organizaciones de consumidores y de las Administraciones Públicas con competencias en la materia o divulgar el conocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios.

Dentro de las actuaciones de protección, recogidas también en este capítulo, se establecen medidas destacadas para el ejercicio eficaz del derecho de educación y formación, entre las cuales destacan, la organización y coordinación de programas y campañas formativas y como novedad, la promoción entre las empresas regionales del fomento del etiquetado «braille» a favor de los consumidores afectados por deficiencias visuales.

El Título III «Mecanismos de protección de los derechos de los consumidores y usuarios» establece unos principios generales de manera que se desarrollen por parte de la Administración las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas precisas para que la protección de los consumidores sea efectiva en su respectivo territorio.

Dentro de este título se indica quiénes ejercerán el derecho de representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios en los asuntos que puedan afectarles, mencionándose las asociaciones de consumidores y usuarios y el Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

También en este título se fijan, dentro del derecho a la protección jurídica y administrativa, unos principios generales, abordando las funciones de las oficinas públicas de información y protección al consumidor, la mediación y el arbitraje, las hojas de reclamaciones, la inspección de consumo y las medidas cautelares.

En cuanto a los mecanismos extrajudiciales de solución de conflictos, el arbitraje de consumo responde a la demanda de sistemas más rápidos y menos costosos de resolución de conflictos que, en muchos casos, no se formalizan por esos inconvenientes inherentes a la actuación judicial ya que, en numerosas ocasiones, el objeto del conflicto es de escasa cuantía.

En otro orden de cosas, la inspección de consumo, como agentes de la autoridad, disponen de una serie de prerrogativas que, de conformidad con la legislación vigente, les facilita su misión de velar por el cumplimiento de las normas en aras a la defensa de los intereses del colectivo de consumidores y usuarios.

El requerimiento de subsanación de deficiencias se configura como un mecanismo previsto para el caso de que se detectaran en el transcurso de la inspección meras irregularidades administrativas subsanables, siempre que las mismas no constituyan perjuicio directo alguno para los consumidores y usuarios.

Se trata de algo novedoso mediante el cual el inspector puede requerir inicialmente en el acta al sujeto inspeccionado para que, en el plazo que conceda al efecto, proceda a la subsanación de tales defectos. Transcurrido dicho plazo, y de comprobarse el incumplimiento de lo requerido, se continuará la oportuna tramitación administrativa.

Por otra parte, se precisan las condiciones de los laboratorios para la realización de pruebas periciales analíticas de ensayos y de control de calidad sobre los productos de uso y consumo.

El nuevo Estatuto potencia la actuación administrativa en materia de inspección, control y vigilancia, extendiéndola incluso a la adopción de medidas cautelares en situación de extraordinaria y urgente necesidad.

Menciona el sistema de intercambio rápido de información, como procedimiento para poner en conocimiento del resto de las Administraciones una situación de riesgo que rebasase el interés regional. Asimismo regula la retirada de mercancías, como medida a adoptar en los casos previstos por la norma y la obligación de las empresas responsables de bienes que entrañen un riesgo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios de reparación o sustitución de dichos productos.

El Título IV se centra en la potestad sancionadora de la Administración de Castilla y León en materia de consumo.

En el campo del procedimiento sancionador se apuesta por un sistema de clasificación de las infracciones mediante la enumeración de las infracciones administrativas en materia de consumo, en función de su calificación, con el objeto de garantizar una mayor seguridad jurídica. Se incorporan, por otro lado, el concepto de infracción continuada e infracción permanente.

Del mismo modo se amplía y actualiza el elenco de infracciones tipificadas en la norma.

Por otro lado, se modifican los plazos de prescripción de las infracciones y sanciones teniendo en cuenta su gravedad.

Se determinan asimismo los sujetos responsables y los criterios precisos para calificar la gravedad de las infracciones, así como para su atenuación. Igualmente se regula el correlativo alcance de las sanciones que las infracciones han de llevar aparejadas, incluyendo como criterios para la graduación de las sanciones circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas.

Se cierra el título con el procedimiento sancionador, determinando su régimen jurídico teniendo en cuenta la norma reguladora del procedimiento sancionador de la Comunidad de Castilla y León.

La disposición transitoria primera de la norma prevé que la norma no resulte de aplicación a los procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor, excepto en aquello que favorezca al presunto infractor. La disposición transitoria segunda recoge la normativa a aplicar al Consejo Castellano-Leonés de Consumidores y Usuarios.

También contiene dos disposiciones derogatorias, la derogación de la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León, así como todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo establecido en la Ley y la derogación del Decreto 20/2004, de 22 de enero, por el que se regula la estructura y funcionamiento de la Comisión de Cooperación de Consumo.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

La presente Ley tiene por objeto la protección, defensa y promoción de los derechos de los consumidores y usuarios en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León, en cumplimiento del mandato establecido en la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

Artículo 2. *Concepto de consumidor y usuario.*

A efectos de esta Ley y sin perjuicio de lo dispuesto expresamente en los libros tercero y cuarto del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras

leyes complementarias, son consumidores o usuarios las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

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

Artículo 3. *Concepto de empresario.*

A efectos de lo dispuesto en esta Ley, se considera empresario a toda persona física o jurídica, ya sea privada o pública, que actúe directamente o a través de otra persona en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Artículo 4. *Supuestos especiales.*

1. Las Administraciones Públicas dedicarán una atención especial a la protección de los derechos de los consumidores y usuarios que se hallen en situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión, atendiendo de forma prioritaria a los menores de edad, ancianos y personas con discapacidad.

2. Los poderes públicos protegerán prioritariamente los derechos de los consumidores y usuarios cuando guarden relación directa con bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

TÍTULO II

Derechos de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Derechos básicos y principios generales

Artículo 5. *Derechos básicos de los consumidores y usuarios.*

Son derechos básicos de los consumidores y usuarios:

a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.

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

c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.

d) La información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute.

e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afectan directamente y la representación de sus intereses a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de consumidores y usuarios legalmente constituidas.

f) La protección de sus derechos mediante procedimientos eficaces, en especial ante situaciones de inferioridad, subordinación e indefensión.

Artículo. *6. Irrenunciabilidad de los derechos reconocidos a los consumidores y usuarios.*

La renuncia previa a los derechos que esta norma reconoce a los consumidores y usuarios es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de la salud y la seguridad

Artículo 7. *Deber general de seguridad.*

1. Los bienes o servicios puestos en el mercado deben ser seguros.

2. Se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un elevado nivel de protección de la salud y seguridad de las personas.

3. Los empresarios y profesionales pondrán en conocimiento previo del consumidor y usuario, por medios apropiados, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes o servicios, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados, conforme a lo previsto en la ley estatal y las normas reglamentarias que resulten de aplicación.

4. Los productos químicos, y todos los artículos que en su composición lleven sustancias clasificadas como peligrosas, deberán ir envasados con las debidas garantías de seguridad y llevar de forma visible las oportunas indicaciones que adviertan el riesgo de su manipulación, todo ello de conformidad con las exigencias establecidas en la normativa que resulte de aplicación.

Artículo 8. *Obligaciones específicas para la protección de la salud y seguridad.*

Cualquier empresario que intervenga en la puesta a disposición de bienes y servicios a los consumidores y usuarios estará obligado, dentro de los límites de su actividad respectiva, a respetar las siguientes reglas:

a) La prohibición de tener o almacenar productos reglamentariamente no permitidos o prohibidos en los locales o instalaciones de producción, transformación, almacenamiento o transporte de alimentos o bebidas.

b) El mantenimiento del necesario control de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia el origen, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias clasificadas como peligrosas o los sujetos a obligaciones de trazabilidad.

c) La prohibición de venta a domicilio de bebidas y alimentos, sin perjuicio del reparto, distribución o suministro de los adquiridos o encargados por los consumidores y usuarios en establecimientos comerciales autorizados para venta al público y del régimen de autorización de ventas directas a domicilio que vengan siendo tradicionalmente practicadas en determinadas zonas del territorio nacional.

d) El cumplimiento de la normativa que establezcan las entidades locales o, en su caso, las comunidades autónomas sobre los casos, modalidades y condiciones en que podrá efectuarse la venta ambulante de bebidas y alimentos.

e) La prohibición de suministro de bienes que carezcan de las marcas de seguridad obligatoria o de los datos mínimos que permitan identificar al responsable del bien.

f) La obligación de retirar, suspender o recuperar de los consumidores y usuarios, mediante procedimientos eficaces, cualquier bien o servicio que no se ajuste a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, suponga un riesgo previsible para la salud o seguridad de las personas.

g) La prohibición de importar productos que no cumplan lo establecido en esta norma, la normativa estatal y disposiciones que las desarrollen.

h) Las exigencias de control de los productos manufacturados susceptibles de afectar a la seguridad física de las personas, prestando a este respecto la debida atención a los servicios de reparación y mantenimiento.

i) La prohibición de utilizar ingredientes, materiales y demás elementos susceptibles de generar riesgos para la salud y seguridad de las personas. En particular, la prohibición de utilizar tales materiales o elementos en la construcción de viviendas y locales de uso público.

Artículo 9. *Obligaciones en materia de documentación.*

1. Los documentos necesarios para que pueda comprobarse fácilmente y de forma veraz el origen y destino de los bienes, así como aquellos relacionados con el lote de fabricación, deberán mantenerse durante el período que establezca la normativa específica, y, en cualquier caso, al menos durante los tres años posteriores al cese de la producción en el

caso de la empresa productora, o del cese de la distribución o venta del producto en el caso de la importadora.

2. Los participantes en la cadena comercial que incluyan determinadas marcas en el etiquetado de los productos que comercialicen, en particular el marcado CE, para acreditar que tales productos cumplen los requisitos mínimos de seguridad que le son de aplicación, deberán conservar la documentación que justifique dicha acreditación durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, un mínimo de tres años después de haber agotado la existencia de los productos.

3. Cuando la autoridad competente en materia de seguridad de los productos solicite la documentación a que se refieren los apartados anteriores a una empresa de la cadena de producción o distribución comercial, esta deberá facilitarla, identificando de forma clara e inequívoca el producto o productos a que se refiere el requerimiento.

En caso de que resulte necesario para la realización de una adecuada evaluación de la seguridad de un producto, la autoridad competente podrá igualmente requerir a la empresa productora, distribuidora o responsable del producto una traducción de la documentación técnica o de cualquier otro documento que haya sido presentado en un idioma distinto de la lengua oficial de la Comunidad de Castilla y León.

Artículo 10. *Actuaciones administrativas.*

1. En orden a la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, las Administraciones Públicas de Castilla y León, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la desaparición del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas. En estos supuestos todos los gastos que se generen serán a cargo de quien con su conducta los hubiera originado, con independencia de las sanciones que en su caso puedan imponerse. La exacción de tales gastos y sanciones podrá llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio.

2. Las Administraciones Públicas, atendiendo a la naturaleza y gravedad de los riesgos detectados, podrán informar a los consumidores y usuarios afectados por los medios más apropiados en cada caso sobre los riesgos o irregularidades existentes, el bien o servicio afectado y, en su caso, las medidas adoptadas, así como de las precauciones procedentes, tanto para protegerse del riesgo, como para conseguir su colaboración en la eliminación de sus causas.

3. Los responsables de la coordinación de los sistemas estatales de intercambio de información integrados en los sistemas europeos de alertas, trasladarán las comunicaciones que reciban a las autoridades aduaneras cuando, conforme a la información facilitada en las comunicaciones, los productos o servicios alertados procedan de terceros países.

4. La Administración de la Comunidad de Castilla y León colaborará con las demás Administraciones Públicas competentes en el sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos graves e inminentes de los productos de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.

Ante la existencia en el mercado de bienes o servicios peligrosos para la salud o seguridad de los consumidores, los poderes públicos arbitrarán las medidas adecuadas para su detección. Cuando dicho riesgo sobrepase el ámbito de la Comunidad de Castilla y León la autoridad competente lo pondrá en conocimiento de la Administración General del Estado y del resto de las Administraciones mediante las vías y procedimientos establecidos.

5. Para ello, la Comunidad de Castilla y León ejercerá la adecuada vigilancia y control de mercado y desarrollarán, entre otras, las siguientes actuaciones:

a) Efectuar controles para garantizar la seguridad y calidad de los bienes y servicios.

b) Realizar toma de muestras para someterlas a técnicas de ensayo y análisis.

c) Adoptar las medidas cautelares que se consideren necesarias para garantizar la comercialización de bienes y servicios seguros.

d) Exigir la información pertinente de los productores, distribuidores y comerciantes implicados.

e) Facilitar el acceso a la información, especialmente la relacionada con la salud y la seguridad, siendo garantizada, con carácter general, a todas las personas con discapacidad, mediante la regulación reglamentaria sobre bienes y servicios.

f) Fomentar la inclusión del sistema braille en el etiquetado de los bienes, especialmente respecto a los bienes que afecten a la salud y seguridad.

CAPÍTULO III

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales y a la calidad de los bienes y servicios

Artículo 11. *Principios generales.*

1. Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios de Castilla y León deberán ser respetados en los términos previstos en la legislación estatal, aplicándose además lo establecido en las normas civiles, mercantiles y las demás normas comunitarias y estatales que resulten de aplicación.

2. Las prácticas comerciales de los empresarios dirigidas a los consumidores y usuarios estarán sujetas a lo dispuesto en las normas que resulten de aplicación.

Los consumidores y usuarios tienen derecho a que los bienes y servicios dispongan de las especificaciones de calidad que determinen las normas aplicables o que resulten adecuadas a las legítimas expectativas de uso o de consumo.

3. El fabricante, el importador o, en su caso, el responsable de la primera puesta en el mercado de los bienes de naturaleza duradera garantizará, de acuerdo con la legislación vigente, la existencia de un adecuado servicio técnico y el suministro de piezas de repuesto, incluidas las consumibles.

En los productos de naturaleza duradera el consumidor y usuario tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo de cinco años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse.

La acción o derecho de recuperación de los productos entregados por el consumidor y usuario al empresario para su reparación prescribirá a los tres años a partir del momento de la entrega.

4. El contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones económicas y garantías ofrecidas serán exigibles por los consumidores y usuarios aun cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido y deberán tenerse en cuenta en la determinación de la conformidad del bien con el contrato.

Las prácticas comerciales de los empresarios y profesionales dirigidas a los consumidores y usuarios contendrán la información necesaria exigida en la legislación vigente.

5. En la comercialización de bienes y prestación de servicios, el consumidor, antes de contratar y cuando el precio final sólo pueda ser fijado mediante la elaboración de un presupuesto previo, tendrá derecho a éste por escrito o en cualquier soporte de naturaleza duradera, debidamente desglosado, en la forma y con los requisitos que reglamentariamente se establezcan, salvo renuncia expresa y fehaciente de éste.

El presupuesto previo será gratuito, salvo que el consumidor o usuario decida no celebrar el contrato, en cuyo caso, sólo deberá abonar el precio de elaboración del presupuesto, sobre el que habrá sido expresamente informado, debiendo el vendedor o prestador del servicio demostrar dicho extremo.

6. Cuando los consumidores entreguen un bien o producto con el fin de realizar en ellos cualquier tipo de intervención, el prestador del servicio deberá entregar un resguardo de depósito en el que figuren los datos que reglamentariamente se establezcan, incluyendo el plazo de garantía que en ningún caso podrá ser inferior a tres meses.

La entrega de dicho resguardo será igualmente obligatoria en los supuestos en que exista un presupuesto previo o contrato.

7. Las oficinas y servicios de información y atención al cliente que las empresas pongan a disposición del consumidor y usuario están obligadas a que éste tenga constancia de sus quejas y reclamaciones en las condiciones previstas en la legislación estatal. Estos servicios

deben estar identificados en relación a las otras actividades de la empresa en los términos previstos en la legislación estatal.

Artículo 12. *Actuaciones de protección.*

1. Las Administraciones Públicas de Castilla y León, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptarán las medidas necesarias destinadas a conseguir los siguientes objetivos:

a) El cumplimiento de las normas de calidad de los bienes ofertados a los consumidores y usuarios.

b) La adecuada prestación de los servicios ofertados.

c) La exactitud en el peso, número y medida de los bienes que se suministren o expendan.

d) La transparente información y la correcta aplicación de los precios de los bienes y servicios ofertados, así como la exposición pública y visible, inequívoca, exacta y completa de los mismos, de manera que no sea precisa aclaración del vendedor para conocer el precio de los bienes y servicios expuestos en estanterías, vitrinas, salas de venta expositoras y escaparates, con inclusión del precio por unidad de medida cuando sea preceptivo.

e) Que se entregue al consumidor y usuario el correspondiente contrato, factura, billete, presupuesto, resguardo de depósito, justificante de la operación o transacción realizada, así como las hojas de reclamaciones cuando aquél las solicite.

f) La prohibición de suspender el suministro de servicios básicos de prestación continuada, sin que al menos conste el intento de notificación fehaciente al consumidor, concediéndole plazo suficiente para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento de la suspensión de la prestación del servicio y sin las previas autorizaciones administrativas y judiciales que en su caso puedan proceder, todo ello de conformidad con lo establecido en la normativa específica que resulte de aplicación.

En caso de que el motivo de la suspensión del suministro sea el impago del servicio por parte del consumidor, las Administraciones velarán por el cumplimiento, por parte del prestador del servicio, de las garantías y plazos otorgados al consumidor para su subsanación en la normativa específica que resulte de aplicación.

g) La estricta adecuación a la normativa vigente del régimen de reclamación, garantía, renuncia, desistimiento o devolución que se ofrezca, prometa o estipule con los consumidores.

h) Que la oferta, promoción y publicidad de los bienes y servicios se lleve a cabo cumpliendo las prescripciones legalmente establecidas y de forma que no pueda engañar o inducir a engaño, por acción u omisión, sobre sus características o condiciones, cualquiera que sea el soporte utilizado y el lugar en que se realice.

i) Garantizar la libertad de acceso de los consumidores y usuarios a los bienes y servicios en condiciones de equilibrio e igualdad, especialmente cuando se trate de bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado; cuando el productor, fabricante, elaborador o comercializador tenga una posición de dominio en el mercado o cuando se trate de servicios ofertados o prestados a través de medios telemáticos, telefónicos, informáticos o electrónicos.

j) Velar para que las cláusulas generales y las que no hayan sido negociadas individualmente se hallen redactadas con concreción, claridad y sencillez, y cumplan los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas.

k) El debido cumplimiento de la legislación vigente sobre garantías exigidas a los agentes de la edificación para asegurar sus responsabilidades. En especial, habrá de atenderse al cumplimento de la normativa reguladora del afianzamiento o garantía de las cantidades entregadas a cuenta en la adquisición de viviendas durante su proceso constructivo, así como a la entrega del «Libro del Edificio» en los términos y de conformidad con lo dispuesto en la legislación sectorial.

l) El estricto cumplimiento de la normativa reguladora sobre comunicaciones comerciales y contratación electrónica.

m) El cumplimiento de la normativa reguladora de la contratación de préstamos y créditos hipotecarios, la prestación de servicios de intermediación y la contratación a distancia de servicios financieros.

n) En general, el cumplimiento de las normas reguladoras de los distintos bienes y servicios.

2. Las Administraciones Públicas que prestan servicios a los usuarios a través de empresas públicas o privadas aprobarán previamente las cláusulas y condiciones generales que regirán la contratación con los consumidores, velando por la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones.

CAPÍTULO IV

Derecho a la información en materia de consumo

Artículo 13. *Principios generales.*

1. Los consumidores y usuarios, al objeto de realizar una elección racional y ajustada a sus necesidades entre los diferentes bienes y servicios que el mercado pone a su disposición, tienen derecho a recibir una información veraz, objetiva, suficiente y comprensible y en especial sobre el precio y medios de pago, condiciones de contratación, identidad del comerciante y su dirección, así como características e instrucciones de uso de los bienes y servicios.

2. Las indicaciones obligatorias del etiquetado y presentación de los bienes o servicios comercializados en Castilla y León deberán figurar en caracteres que permitan su fácil lectura y estarán redactadas al menos en castellano, lengua oficial del Estado español.

3. Sin perjuicio de las exigencias concretas que se establezcan reglamentariamente, todos los bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, acompañar o, en último caso, permitir de forma clara y comprensible información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, en particular sobre las siguientes:

a) Nombre y dirección completa del responsable.

b) Naturaleza, composición y finalidad.

c) Calidad, cantidad, categoría o denominación usual o comercial, si la tienen.

d) Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.

e) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

Artículo 14. *Actuaciones administrativas.*

Las Administraciones Públicas de la Comunidad de Castilla y León, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán las actuaciones necesarias para asegurar el cumplimiento de los siguientes fines:

a) Que las actividades de oferta, promoción y publicidad dirigidas a los consumidores y usuarios con el objeto de propiciar, de forma directa o indirecta, la adquisición de bienes o la contratación de servicios, respeten los principios de veracidad y no omitan información sustancial que el consumidor necesite para tomar una decisión sobre una transacción que, de otro modo, no hubiera tomado, especialmente en el caso de venta a distancia y contratación fuera de establecimiento mercantil.

A estos efectos, el órgano administrativo competente podrá requerir de oficio al anunciante para que aporte las pruebas relativas a la exactitud de los datos materiales contenidos en la publicidad, pudiendo ser considerados los datos de hecho como inexactos cuando no se aporten los elementos de prueba o éstos se estimen insuficientes. La oferta, promoción y publicidad falsa o engañosa de los bienes y servicios será perseguida y sancionada como fraude.

b) Que las oficinas y servicios de información y atención al cliente puestas a disposición de los consumidores y usuarios por las empresas faciliten la constancia escrita de sus

quejas y reclamaciones, así como los instrumentos necesarios para ejercer su derecho a poner fin al contrato en la misma forma en que éste se celebró, siempre que no sea posible otra que resulte más beneficiosa al consumidor. Si las empresas utilizan medios telefónicos o electrónicos para llevar a cabo estas funciones, éstas serán en todo caso gratuitas y garantizarán una atención personal directa.

c) La legalidad y transparencia, así como la información pública y visible de los precios de los bienes y servicios ofertados, con expresa indicación del precio completo, desglosando el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación, de los gastos que se repercutan al consumidor y usuario y de los gastos adicionales por servicios accesorios, financiación u otras condiciones de pago similares, así como las diversas modalidades de pago aceptadas y el derecho del consumidor a elegir libremente el sistema de pago de entre aquellos ofertados por el comerciante o profesional.

d) Que el etiquetado y presentación de los bienes y servicios y las modalidades de realizarlo sean de tal naturaleza que no induzcan a error al consumidor y usuario y le informen especialmente sobre su origen, identidad del responsable, características, cualidades, composición, cantidad, duración, instrucciones y condiciones de uso, advertencias sobre riesgos previsibles, modo de fabricación u obtención y cuando así lo determine la normativa aplicable, la información sobre su procedencia geográfica.

e) Que los consumidores y usuarios, antes de contratar, dispongan de información clara, comprensible, veraz y suficiente sobre las características esenciales del contrato, en particular sobre sus condiciones económicas, precio total incluidos los impuestos o la base del cálculo que permita al consumidor o usuario comprobar el precio, si se trata de bienes o servicios que por su naturaleza impida fijar el precio con exactitud, fecha prevista de entrega y la existencia de derecho de desistimiento que pudiera corresponder, así como el procedimiento de que dispone el consumidor para poner fin al contrato.

f) Que los consumidores y usuarios, antes de contratar, dispongan de información clara, comprensible, veraz y suficiente sobre los procedimientos de entrega y funcionamiento del bien o servicio, así como el sistema de tramitación de las reclamaciones.

g) El contenido de la oferta, promoción y publicidad sobre bienes o servicios podrá ser exigido en los términos establecidos en el artículo 11, apartado 4, de la presente Ley.

h) Que en las operaciones de crédito, financiación e intermediación, los anuncios y ofertas dirigidas a los consumidores se adecúen a la normativa específica y se facilite a éstos información documental reglamentaria, entregándoles el contrato o proyecto de documento contractual según lo dispuesto en la legislación vigente.

Artículo 15. *Actuaciones de protección.*

1. Las Administraciones Públicas de Castilla y León, en el ámbito de sus respectivas competencias, realizarán y promoverán campañas informativas y de divulgación sobre las normas que regulan las características de los bienes y servicios y su comercialización.

Estas campañas tendrán por objeto propiciar el conocimiento de las normas por parte de los consumidores, usuarios y empresarios, con el fin de favorecer la elección racional del consumidor en el mercado, además de la utilización segura y satisfactoria de los bienes y servicios, debiendo prestar especial atención a los colectivos que en determinadas circunstancias se encuentren en situaciones de inferioridad, indefensión o desprotección.

2. Las Administraciones Públicas de la Comunidad de Castilla y León llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

a) Promocionar el desarrollo en los medios de comunicación social de espacios y programas dedicados a la difusión de los derechos de los consumidores y usuarios.

b) Fomentar el desarrollo de campañas informativas de divulgación o de estudio y análisis de determinados bienes y servicios, habilitando los medios necesarios para acercar esta información a los consumidores y empresarios.

c) Velar para que la información proporcionada a los consumidores y usuarios figure en lengua castellana.

d) Impulsar el conocimiento y utilización de los medios telemáticos de difusión de información en materia de consumo.

CAPÍTULO V

Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículo 16. *Principios generales.*

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a recibir educación y formación adecuada en materia de consumo que les permita conocer sus derechos y la forma de ejercerlos.

2. Los poderes públicos, en el ámbito de sus respectivas competencias, fomentarán la formación y educación de los consumidores y usuarios, asegurarán que estos dispongan de la información precisa para el eficaz ejercicio de sus derechos y organizarán, promoverán e incentivarán, programas de educación y formación. A tal fin desarrollaran las siguientes actividades:

a) Divulgar el conocimiento de los derechos de los consumidores y usuarios, de la forma de ejercitarlos y de sus instrumentos de protección, con especial atención a los niños, ancianos, personas con discapacidad física o psíquica, inmigrantes y en general aquellos consumidores y usuarios que, de forma individual o colectiva, se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección.

b) Potenciar la formación del personal integrante de las organizaciones de consumidores y de las Administraciones Públicas con competencias en materia de consumo.

c) Fomentar en los empresarios los conocimientos en consumo en el ámbito de su actividad.

d) Capacitar al personal docente en materia de consumo.

e) Favorecer en las organizaciones y movimientos juveniles, de protección a la infancia, de personas mayores y de apoyo a personas con discapacidad, las acciones dirigidas a la información, formación y defensa de los consumidores y usuarios.

f) Elaborar y publicar material didáctico de apoyo a la labor educativa y formativa en materia de consumo.

3. Las actividades descritas en el apartado anterior se promoverán prioritariamente a través de la utilización de las nuevas tecnologías.

Artículo 17. *Actuaciones de protección.*

Para el ejercicio eficaz del derecho de educación y formación, se adoptarán las siguientes medidas:

a) Potenciar el desarrollo de herramientas que permitan de forma sencilla llevar hasta el consumidor el conocimiento de sus derechos y la forma de su ejercicio y defensa, con especial atención a la población de los núcleos rurales, fomentando para ello el uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

b) Organizar y coordinar programas y campañas destinadas a la educación y formación de los consumidores en colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios.

c) Impulsar y coordinar programas y campañas encaminadas a fomentar los conocimientos en materia de consumo en el ámbito de su actividad en colaboración con las organizaciones y asociaciones empresariales de la comunidad.

d) Fomentar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos que premien la defensa de los consumidores.

e) Se promoverá entre las empresas regionales el fomento de etiquetado «braille» a favor de los consumidores afectados por deficiencias visuales.

TÍTULO III

Mecanismos de protección de los derechos de los consumidores y usuarios

Artículo 18. *Principios generales.*

1. La Consejería competente en materia de consumo desarrollará las actuaciones jurídicas, administrativas y técnicas que sean precisas para la efectiva protección de los

consumidores en su territorio. En especial, y sin perjuicio de otras medidas que puedan resultar oportunas, llevará a cabo las siguientes actuaciones:

a) Garantizar la adecuada representación de los consumidores y usuarios mediante el fomento de sus asociaciones.

b) Garantizar la participación y consulta de los consumidores y usuarios en el procedimiento de elaboración de las disposiciones que les puedan afectar.

c) Fomentar la existencia y eficacia de mecanismos de reclamación y de solución amistosa de las demandas de los conflictos planteados por los consumidores.

d) Adoptar las medidas administrativas oportunas como protección frente a cada clase de riesgo.

e) Programar y realizar actuaciones de inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios.

f) Desarrollar la legislación a fin de lograr un elevado nivel de protección de los consumidores.

g) Potenciar la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras, como instrumentos para una más eficaz protección de los derechos de los consumidores y usuarios. A través de los instrumentos de colaboración y cooperación que, en su caso, se suscriban, se establecerán y concretarán los requisitos, obligaciones y funciones de dichos centros y entidades colaboradoras.

h) Promover la adopción de códigos de buenas prácticas empresariales como instrumentos voluntarios de autorregulación.

2. Estas actuaciones serán desarrolladas conforme a los necesarios principios de coordinación y cooperación entre Administraciones Públicas.

CAPÍTULO I

Derecho a la representación, consulta y participación de los consumidores

Artículo 19. *Ejercicio del derecho.*

El derecho a la representación, consulta y participación de los consumidores y usuarios en los asuntos que les puedan afectar será ejercido por las asociaciones de consumidores y usuarios y por el Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

Artículo 20. *Asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a constituirse en organizaciones para la representación y defensa de sus derechos e intereses.

2. A efectos de esta Ley, se consideran asociaciones de consumidores y usuarios las asociaciones sin ánimo de lucro que, constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos exigidos en la legislación estatal y sus normas de desarrollo, y en la legislación autonómica aplicable, tengan como finalidad la defensa de los derechos o intereses legítimos de los consumidores y usuarios, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados.

3. También son asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas con arreglo a la legislación de cooperativas que respeten los requisitos básicos exigidos en la legislación estatal y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios en materia de consumo y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

Artículo 21. *Fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. La Administración de la Comunidad de Castilla y León fomentará la creación y funcionamiento de las asociaciones de consumidores y usuarios en general. Además, deberá impulsarse la participación de la ciudadanía en estas asociaciones.

Para ello la Administración de la Comunidad de Castilla y León establecerá un marco de cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios a los efectos de:

a) Promover el diálogo con las asociaciones empresariales a través del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.
b) Desarrollar actuaciones conjuntas de información, formación y educación de los consumidores y usuarios.
c) Impulsar la formación y capacitación técnica del personal de las asociaciones.
d) Promover la participación de estas asociaciones en el Sistema Arbitral de Consumo.
e) Tutelar a los colectivos especialmente desfavorecidos a los que se refiere el artículo 4 y apoyar las iniciativas necesarias para luchar contra los riesgos que amenazan la calidad de vida de los consumidores y usuarios.

2. Con independencia de los derechos que la presente Ley reconoce a las asociaciones de consumidores y usuarios, éstas podrán ser declaradas de utilidad pública, así como acogerse a los beneficios establecidos en la legislación sobre voluntariado.
3. Las asociaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León tendrán derecho a percibir subvenciones y ayudas en los términos que, en su caso, establezcan los Presupuestos Generales de la Comunidad.

Artículo 22. *Registro de asociaciones de consumidores y usuarios.*

Para el ejercicio de los derechos reconocidos en la presente Ley y las disposiciones específicas que la complementen, las asociaciones de consumidores y usuarios deberán estar inscritas en el Registro de asociaciones de consumidores y usuarios de Castilla y León.
Tanto el procedimiento como los requisitos de inscripción en este Registro se determinarán reglamentariamente. No obstante, no podrán inscribirse aquellas asociaciones que incluyan entre sus miembros a personas jurídicas con finalidad de lucro, aquellas que participen o reciban ayudas de empresas suministradoras de bienes y servicios, sin perjuicio de las excepciones previstas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y las que efectúen publicidad comercial o meramente informativa de bienes y servicios.

Artículo 23. *Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.*

1. El Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León es el órgano de consulta y participación de los consumidores y usuarios para la defensa de los derechos reconocidos en esta Ley. Estará adscrito a la Consejería competente en materia de consumo.
2. Formarán parte del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León representantes de las asociaciones de consumidores y usuarios, así como representantes de las organizaciones sindicales y empresariales más representativas de la Comunidad y representantes de las Administraciones Públicas de Castilla y León, garantizando en todo caso una participación significativa de las asociaciones de consumidores y usuarios.
3. Las asociaciones de consumidores y usuarios deberán ser consultadas durante el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general de las distintas Administraciones Públicas de Castilla y León, cuando afectan directamente a los derechos de los consumidores y usuarios. También serán consultadas en el procedimiento de aprobación de los modelos de contrato de prestación de bienes y servicios y sus tarifas, los cuales estarán sujetos legalmente al control de las Administraciones Públicas de Castilla y León.
Dicha consulta se efectuará a través del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León. No obstante, se entenderá cumplido el trámite cuando las asociaciones de consumidores y usuarios formen parte de órganos colegiados que hayan sido consultados en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales.
4. Reglamentariamente se determinará la composición y funciones del Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla y León.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección jurídica y administrativa

Artículo 24. *Principios generales.*

La Administración de la Comunidad de Castilla y León, en el ámbito de sus competencias, desarrollará todas aquellas actuaciones administrativas que sean precisas para garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios recogidos en la presente Ley, en sus normas de desarrollo o en la correspondiente legislación sectorial.

En particular, y sin perjuicio de otras medidas que puedan resultar necesarias, deberán realizarse las siguientes actuaciones:

a) Vigilancia, control e inspección de los productos, bienes y servicios.

b) Adopción de las medidas administrativas oportunas para la protección frente a cualquier tipo de riesgo para las personas.

c) Instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores cuando se produzca algún tipo de infracción en materia de consumo.

d) Adopción de las medidas provisionales que se consideren necesarias para garantizar la seguridad de los productos, bienes y servicios.

e) Coordinación de actuaciones de los diferentes órganos y administraciones con competencia en materias relacionadas con el consumo.

Artículo 25. *Oficinas de información y protección al consumidor y usuario.*

1. La Administración de la Comunidad de Castilla y León promoverá la creación de oficinas de información y protección al consumidor, de carácter público o gestionadas por las asociaciones de consumidores y usuarios.

2. Sin perjuicio de las disposiciones propias de la Administración de la que dependan, las oficinas públicas de información y protección al consumidor tendrán las siguientes funciones:

a) Informar acerca de sus derechos, con especial incidencia en el ámbito de colectivos especialmente desfavorecidos.

b) Servir de cauce de mediación voluntaria en los conflictos entre consumidores y usuarios y profesionales.

c) Fomentar y divulgar el sistema arbitral de consumo.

d) Recibir, registrar y acusar recibo de las reclamaciones y denuncias presentadas por los consumidores y usuarios así como la tramitación y resolución de las mismas, o su remisión a los organismos competentes por razón de la materia objeto de la reclamación o denuncia.

e) Cualquier otra que reglamentariamente se establezca.

3. En la oficina pública de información y protección al consumidor estará prohibida cualquier forma de publicidad de empresas, bienes o servicios.

4. La Administración de la Comunidad de Castilla y León, a través de la consejería competente en materia de consumo, articulará los mecanismos necesarios para garantizar la cooperación y la coordinación de todas las oficinas públicas de información y protección al consumidor.

Artículo 26. *Ejercicio de potestades en la legislación sectorial.*

La Administración de la Comunidad de Castilla y León podrá instar de otras administraciones, colegios profesionales y, en general, de cualquier autoridad, el ejercicio de aquellas potestades que les atribuya la legislación sectorial para garantizar la protección efectiva de los derechos de los consumidores y usuarios o para imponer las correcciones que procedan.

Artículo 27. *Fomento del Sistema Arbitral de Consumo.*

1. La Administración de la Comunidad de Castilla y León fomentará y desarrollará la mediación como sistema para la resolución amistosa de conflictos en materia de consumo.

2. Así mismo la Administración de la Comunidad de Castilla y León fomentará, en el marco de la legislación vigente, el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo como vía extrajudicial de resolución de conflictos en materia de consumo, procurando la adhesión al mismo de empresas y profesionales, especialmente de aquellas que gestionen servicios públicos.

Las empresas públicas están obligadas a someterse a este sistema arbitral con la excepción de aquellas que tengan un sistema específico de reclamación.

Artículo 28. *Reclamaciones.*

1. Las personas físicas o jurídicas titulares de empresas, establecimientos o profesionales que comercialicen bienes, productos o presten servicios directamente a los consumidores y usuarios en el territorio de Castilla y León tendrán a disposición de éstos las hojas de reclamaciones reguladas en la normativa vigente con excepción de aquellos que tengan sus propios sistemas de reclamación y/o hojas de reclamaciones. La existencia de dichas hojas deberá anunciarse en la forma y términos previstos en la normativa aplicable.

2. La obligación de disponer de hojas de reclamaciones se extiende igualmente a los supuestos de comercialización de bienes o prestación de servicios fuera de establecimiento permanente del comerciante o profesional en los términos establecidos en la normativa sectorial vigente.

Igualmente, y sin perjuicio de la obligación relativa a las hojas de reclamaciones, en las ventas o prestaciones de servicios a distancia se deberá informar a los consumidores y usuarios de manera comprensible de los procedimientos de reclamación, haciendo constar al menos una dirección postal a la que los consumidores y usuarios puedan dirigirse además de una dirección de correo electrónico cuando éste hubiera sido el medio elegido para la comercialización del bien o la prestación del servicio.

3. Será igualmente válida la reclamación formulada por cualquier medio admitido en derecho.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León llevará a cabo las actuaciones necesarias para que los consumidores y usuarios tengan un acceso fácil a la información sobre sus derechos y deberes, facilitándoles la presentación, tramitación y, si procede, resolución de sus quejas, reclamaciones y denuncias a través de mecanismos telemáticos y electrónicos.

CAPÍTULO III

La inspección de consumo

Artículo 29. *Los inspectores de consumo.*

1. La inspección de consumo, en el ámbito de sus competencias, constituye uno de los instrumentos al servicio de las Administraciones Públicas dirigido a velar por el cumplimiento de las normas sobre protección de los consumidores sin perjuicio de las actividades inspectoras reguladas en otras leyes.

2. La inspección de consumo, actuando de manera coordinada con otras Administraciones competentes en materia de consumo, ejercerá de forma constante labores de vigilancia y control sobre productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios en cualquiera de las fases de su comercialización, al objeto de prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar el incumplimiento de las exigencias legales que garantizan los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

3. En el ejercicio de su función, los inspectores de consumo tendrán la consideración de agentes de la autoridad a todos los efectos, especialmente en cuanto a la responsabilidad administrativa y penal de quienes no colaboren, ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacatos contra aquellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo del mismo. Así mismo podrán solicitar la colaboración de otras autoridades, así como la petición de informes técnicos a otras administraciones y el apoyo de los Cuerpos de Seguridad en los supuestos de obstrucción, resistencia o negativa.

Artículo 30. *Requerimiento de subsanación de deficiencias.*

1. Si durante las actuaciones de investigación y/o inspección, se detectaran meras irregularidades administrativas subsanables que no constituyen perjuicio directo alguno para los consumidores y usuarios, el inspector puede requerir al sujeto inspeccionado para que, en el plazo que conceda al efecto, no superior a diez días, proceda a su subsanación. Transcurrido dicho plazo y de comprobarse el incumplimiento de lo requerido se continuará la oportuna tramitación administrativa.

2. Para la validez del requerimiento, deberá dejarse constancia escrita de su contenido y de la fecha en que se pone en conocimiento del sujeto afectado. A estos efectos, bastará la entrega de copia del requerimiento.

Artículo 31. *Práctica de las pruebas analíticas.*

1. De conformidad con los procedimientos determinados reglamentariamente, los inspectores de consumo podrán tomar muestras de los bienes inspeccionados con la finalidad de someterlos a ensayos, pruebas o estudios mediante los cuales se determine el grado de cumplimiento de las condiciones exigidas legalmente.

2. Si como consecuencia del análisis de la muestra tomada, procediera la iniciación de un procedimiento sancionador y una vez la sanción, en su caso, sea firme, la Administración podrá exigir a los responsables de la infracción el reembolso de los gastos ocasionados. Si se niegan a reembolsarlos, esta obligación resultará exigible en vía de apremio.

3. La realización de análisis y pruebas de calidad sobre productos y bienes de consumo se llevará a cabo en laboratorios oficiales, laboratorios privados acreditados o en aquellos que fueran designados para ello por la autoridad competente en materia de consumo.

4. El laboratorio que recibiese la primera de las muestras, a la vista de la misma y de la documentación que la acompañe, realizará el análisis y emitirá, lo antes posible, los resultados analíticos correspondientes. En el caso de irregularidades, estos resultados irán acompañados de un informe técnico en el que se pronuncie de forma clara y precisa sobre la muestra analizada.

5. Cuando realizado el análisis inicial se deduzcan incumplimientos y la empresa no acepte dichos resultados, sin perjuicio de acreditar lo que convenga a su derechos por cualquier medio de prueba válido, podrá solicitar la realización de un análisis contradictorio.

6. La renuncia expresa o tácita a efectuar el análisis contradictorio o la no aportación de la muestra que esté en poder del interesado supone la aceptación de los resultados analíticos a los que se hubiera llegado en la realización del primer análisis.

CAPÍTULO IV

Medidas cautelares

Artículo 32. *Adopción de medidas provisionales.*

Antes de la iniciación de cualquier procedimiento administrativo no sancionador, el órgano competente de oficio o a instancia de parte, en los casos de urgencia y para la protección provisional de los intereses de los consumidores y usuarios, podrá adoptar de forma motivada las siguientes medidas:

a) Suspensión o prohibición de la producción, fabricación, elaboración o comercialización de bienes o de la prestación de servicios.

b) Inmovilización cautelar o retirada de los bienes objeto de producción, fabricación, elaboración o comercialización, así como su destrucción de acuerdo a las normas vigentes.

c) Cierre del establecimiento mercantil o industrial donde se desarrolle la actividad económica o del correspondiente dominio de la sociedad de la información.

d) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad vigente que fuera necesaria.

Artículo 33. *Procedimiento.*

1. Las medidas previstas en el artículo anterior se adoptarán por el órgano competente, desarrollándose conforme a la normativa estatal del procedimiento administrativo común, garantizando en todo caso la audiencia del interesado.

2. Las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción, el cual podrá ser objeto del recurso que proceda.

Estas medidas también podrán ser adoptadas por los servicios de inspección, siendo aplicable el régimen anteriormente establecido.

Artículo 34. *Duración de las medidas.*

1. Las medidas provisionales se mantendrán exclusivamente el tiempo necesario para que los interesados subsanen las deficiencias o eliminen completamente el riesgo, lo que habrá de ser ratificado por la autoridad competente.

2. La Administración podrá aceptar la colaboración voluntaria de los particulares, cuando sea posible y suficiente para asegurar, con eficacia, los intereses generales perseguidos.

Artículo 35. *Carácter de las medidas.*

Las medidas incluidas en este capítulo no tienen carácter sancionador. No obstante, podrá iniciarse el procedimiento sancionador ante la existencia de hechos constitutivos de infracción.

Artículo 36. *Sistema de intercambio rápido de información.*

Si presumiblemente el riesgo rebasase el interés regional, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento del resto de las Administraciones, a través de los sistemas de comunicación entre los órganos administrativos competentes para garantizar la seguridad de los productos puestos en el mercado, destacando de entre estos sistemas la Red de Alerta, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, de seguridad de los productos.

Artículo 37. *Información.*

Sin perjuicio de las medidas de carácter informativo que la Administración, en su caso, pudiera adoptar, cuando se haya producido la retirada de mercancías, las empresas responsables de las mismas estarán obligadas a informar a los consumidores de las medidas adoptadas en los casos, plazos y forma que las autoridades competentes determinen, en función del riesgo, número de consumidores afectados, tipo de población al que van destinados los productos y/o el perjuicio económico ocasionado a los consumidores.

Artículo 38. *Actuaciones.*

1. Igualmente, las empresas responsables de los productos que entrañen un riesgo para la salud o seguridad estarán obligadas a la reparación o sustitución de dichos productos en los términos previstos en la legislación que resulte aplicable.

2. Los gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, destrucción de los productos bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, serán a cargo del responsable de los mismos, cuando las medidas sean confirmadas. Los gastos de ensayos y pruebas solicitadas por el interesado, a fin de acreditar sus manifestaciones, correrán de su cuenta.

3. Para garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá justificar documentalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas.

TÍTULO IV

Potestad sancionadora

Artículo 39. *Régimen.*

La Administración de la Comunidad de Castilla y León, en el uso de su potestad sancionadora, sancionará las conductas tipificadas como infracción en materia de defensa de los consumidores y usuarios, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan concurrir.

CAPÍTULO I

Infracciones

Artículo 40. *Concepto.*

Constituyen infracciones administrativas en materia de defensa de los consumidores y usuarios, las acciones u omisiones contra lo dispuesto en la presente Ley y en el resto de la normativa en materia de consumo que resulte de aplicación, alcanzando la potestad sancionadora de la Comunidad Autónoma de Castilla y León en esta materia a todas las infracciones administrativas que se cometan en el ámbito de su territorio, sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación estatal.

Artículo 41. *Principios generales.*

1. Las infracciones en materia de consumo serán objeto de sanción administrativa previa instrucción del oportuno procedimiento.

2. Cuando a juicio de la Administración competente, las infracciones pudieran ser constitutivas de delito o falta, procederá su traslado al Ministerio Fiscal y se suspenderá el procedimiento administrativo. Las medidas administrativas precautorias o cautelares que se hubieran adoptado para salvaguardar la salud y seguridad de las personas, se mantendrán hasta tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas. La sanción penal excluirá la imposición de sanción administrativa, siempre que exista identidad de hecho sujeto y fundamento. Si no se hubiera estimado la existencia de delito o falta, la Administración podrá continuar el expediente sancionador con base, en su caso, en los hechos que el órgano judicial haya considerado probados.

3. Las infracciones se califican como leves, graves y muy graves de acuerdo con los criterios establecidos en la normativa básica estatal.

4. Las infracciones que tengan la calificación de graves deben de calificarse como leves si, por su escasa entidad y/o transcendencia, queda probado en el expediente sancionador que existe una desproporción manifiesta entre la sanción a imponer y los efectos de la infracción cometida.

5. Como principio general, al responsable de dos o más infracciones se le impondrán todas las sanciones correspondientes. No obstante, en el caso de que un solo hecho sea constitutivo de dos o más infracciones, o cuando una de ellas sea medio para cometer la otra, la sanción o sanciones se impondrán en proporción a la gravedad de la conducta. Del mismo modo, tendrá la consideración de una sola infracción administrativa continuada la realización de una pluralidad de acciones u omisiones tipificadas en esta Ley que infrinjan un mismo o semejante precepto, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión.

6. Tendrá la consideración de infracción administrativa permanente la realización de una conducta, por acción u omisión, constitutiva de un único ilícito, el cual se mantiene durante un espacio prolongado de tiempo y cuyos efectos perjudiciales para el consumidor perduran en el tiempo transcurrido desde que aquélla se comete hasta el momento en que es conocida por el órgano administrativo competente.

7. En el caso de la publicidad y de las distintas modalidades de contratación a distancia y de comercio electrónico, la infracción se entenderá cometida en el lugar donde radique el domicilio del consumidor o usuario.

Artículo 42. *Clasificación de las infracciones.*

1. A los efectos de esta Ley, salvo aquellas infracciones que deban ser calificadas como graves o muy graves de acuerdo con la normativa estatal, serán infracciones administrativas leves las siguientes:

a) El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.

b) Las acciones y omisiones que produzcan o puedan producir algún riesgo o daño para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

c) El incumplimiento o transgresión de los requisitos previos que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones, circunstancias o conductas nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública.

d) La alteración, adulteración o fraude en la calidad o cantidad de toda clase de bienes o servicios susceptibles de consumo por adicción o sustracción de cualquier sustancia, elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza, arreglo o reparación de productos de naturaleza duradera y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio.

e) El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas, o cualquier tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios o márgenes comerciales de los bienes y servicios, así como el incumplimiento de las normas sobre publicidad de precios, facturación y la ocultación al consumidor de parte del precio mediante las formas de pago.

f) El incumplimiento de las disposiciones relativas a registro, normalización o tipificación, envasado, etiquetado, publicidad e información de bienes y servicios.

g) El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para los consumidores y usuarios.

h) La obstrucción, resistencia o negativa a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia, inspección, toma de muestras y la adopción de medidas cautelares.

i) La introducción de cláusulas abusivas en los contratos o en las ofertas publicitarias.

j) Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho del consumidor a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de éste o la falta de comunicación al usuario del procedimiento para darse de baja en el servicio.

k) La negativa a satisfacer las demandas del consumidor o usuario, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del empresario, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas, sin que ello menoscabe la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos.

l) El uso de prácticas comerciales desleales; las engañosas, por acción u omisión, y las agresivas, realizadas antes, durante y después de una transacción comercial, siempre que afecten a los consumidores y usuarios y ocasione a éstos un grave perjuicio económico.

m) Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios y en especial las previstas en la legislación reguladora para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

n) El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos en la normativa en materia de defensa de los consumidores y usuarios y disposiciones complementarias, cuando no supongan falta grave o muy grave.

ñ) La obstrucción o negativa a suministrar las condiciones generales de la contratación que establece la legislación estatal respecto a las cláusulas no negociadas individualmente.

o) El incumplimiento de las normas sobre autorizaciones, registros y documentación, establecidos como requisitos para el ejercicio de la actividad o como garantía para la protección de los consumidores y usuarios.

p) El incumplimiento de las disposiciones generales reguladoras de la garantía de los productos y servicios.

q) El incumplimiento de las disposiciones que regulan la prestación de servicios.

r) La negativa a entregar al consumidor o usuario factura o comprobante de la operación, ejemplar del contrato suscrito por el consumidor o usuario, documento de garantía de los bienes de naturaleza duradera, resguardo de depósito, o cualquier otro tipo de documento exigido reglamentariamente para la protección de los consumidores y usuarios.

s) La negativa injustificada a vender un bien expuesto o prestar un servicio públicamente ofertado, o la violación del derecho de los consumidores y usuarios a decidir libremente la cantidad de bienes o servicios que desean adquirir en un establecimiento.

t) El incumplimiento de las disposiciones reguladoras del almacenamiento, conservación y condiciones de venta o suministro de bienes.

u) La falta de remisión al órgano administrativo competente de cuantos datos o documentos deban presentarse. A estos efectos, se entenderá que hay falta de remisión cuando la misma no se produzca dentro del plazo concedido por el órgano competente al reiterar el requerimiento.

v) La excusa reiterada, negativa o resistencia a la comparecencia en las oficinas públicas siempre que medie requerimiento, notificado expresamente y por escrito al respecto por las autoridades competentes.

w) La carencia de las hojas de reclamaciones a disposición del consumidor y usuario y la omisión del anuncio, así como la negativa a su entrega.

x) La utilización de prácticas de oferta, promoción y publicidad engañosa que, por acción u omisión pueda inducir a los consumidores o usuarios a error susceptible de afectar a su comportamiento económico.

2. Se consideran infracciones administrativas graves:

a) Todas aquellas cláusulas y prácticas no consentidas expresamente que, en contra de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor y usuario un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones que deriven del contrato.

b) El suministro de información o documentación inexacta o falsa y/o engañosa.

c) Cualquier conducta tendente a ocultar, hacer desaparecer o manipular las muestras depositadas reglamentariamente o las mercancías intervenidas.

d) El incumplimiento de normas de calidad del servicio, en especial en relación a los servicios de información y atención al cliente.

e) El incumplimiento de la obligación de informar a los consumidores y usuarios, a requerimiento de las autoridades competentes, de los bienes o productos objeto de medidas de retirada del mercado.

f) La comisión de tres faltas leves en el período de un año.

g) El reiterado incumplimiento de las indicaciones de la autoridad administrativa.

h) La prestación de servicios o el envío de productos no solicitados con pretensión de cobro.

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

j) El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de información y documentación que se debe suministrar al consumidor y usuario, de los plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas, el envío, con pretensión de cobro, de productos y servicios no solicitados por el consumidor y usuario y el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición del consumidor y usuario, cuando no concurra la circunstancia correspondiente.

k) **(Derogado).**

3. Son infracciones administrativas muy graves las infracciones calificadas como graves, de conformidad con lo previsto en el presente artículo, cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

a) Que generen alarma social o produzcan una situación de desconfianza grave entre los consumidores y usuarios.

b) Que afecten desfavorablemente y de forma grave a un sector económico.

c) Que afecte a un amplio número de consumidores y usuarios.

d) Que se cometa la infracción abusando de una posición de dominio en el mercado.

e) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, realizadas de forma consciente o deliberada.

f) El incumplimiento de las medidas provisionales adoptadas por la autoridad competente.

g) La reincidencia en la comisión de infracciones graves de la misma naturaleza en el último año. El plazo comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución.

h) La comisión de dos faltas graves en el periodo de un año.

i) El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles, cuando exista reincidencia o el volumen de facturación realizada a que se refiere la infracción sea superior a 601.012,10 euros.

j) El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de información y documentación que se debe suministrar al consumidor y usuario; de los plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas; el envío, con pretensión de cobro, de productos y servicios no solicitados por el consumidor y usuario y el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición del consumidor y usuario, cuando no concurra la circunstancia correspondiente, cuando exista reincidencia o el volumen de facturación realizada a que se refiere la infracción sea superior a 601.012,10 euros.

CAPÍTULO II

Responsabilidad

Artículo 43. *Sujetos responsables.*

1. Serán sujetos responsables de las infracciones, aun a título de simple inobservancia, las personas físicas o jurídicas que participen o incurran en las mismas tanto por acción como por omisión.

2. En particular, se considerarán responsables, salvo prueba que acredite la responsabilidad de un tercero:

a) De las infracciones cometidas en productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, la firma o razón social que figure en el envase o etiqueta, presentación o publicidad.

Podrán eximirse de esa responsabilidad probando su falsificación o incorrecta manipulación por terceras personas, que serán las responsables.

b) De las infracciones cometidas en productos que carezcan de etiquetado, en la etiqueta no conste la identificación de la empresa, o se vendan a granel, el tenedor de los mismos.

c) De las infracciones cometidas en la prestación de servicios, la persona física o jurídica con la que contrató el consumidor la prestación del servicio o la que resulte legalmente obligada.

d) De las infracciones cometidas en la publicidad, oferta y contratación de bienes o servicios realizadas a través de medios telemáticos, el titular de la página.

e) De las infracciones relacionadas con la falta de conformidad de los productos, el vendedor de los mismos.

3. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado 2, se considerará que comete infracción el que intencionadamente o por negligencia distribuya, suministre o venda bienes de consumo que incumplan las normas sobre etiquetado.

4. En el supuesto de infracciones cometidas en productos procedentes de otros países de la Unión Europea o de Estados que no formen parte de ésta, se considerará responsable

a la persona física o jurídica que en primer lugar introduzca o ponga en circulación el producto en el mercado español.

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

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

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 44. *Cuantías.*

1. Las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios serán sancionadas de acuerdo con la siguiente graduación:

a) Las infracciones leves, con multa desde 200 euros hasta 3.005,06 euros.

b) Las infracciones graves, con multas pecuniarias entre 3.005,07 euros y 15.025,30 euros.

c) Las infracciones muy graves, con multas pecuniarias entre 15.025,31 y 601.012,10 euros.

Sin perjuicio de la multa que proceda, y a los efectos de evitar que la comisión de infracciones resulte más beneficiosa para la persona que las comete que el cumplimiento de la norma infringida, la sanción económica que en su caso se imponga podrá ser incrementada hasta el quíntuplo de la cuantía correspondiente al beneficio obtenido por el ilícito.

Artículo 45. *Cierre del establecimiento.*

De acuerdo con lo establecido en la normativa básica estatal, en el supuesto de infracciones muy graves, el órgano competente para la resolución del expediente podrá acordar el cierre temporal de la empresa, establecimiento o industria por un periodo de hasta cinco años.

Artículo 46. *Sanciones accesorias.*

1. El órgano competente para la resolución del expediente sancionador podrá acordar como sanción accesoria el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar un riesgo para el consumidor. Los gastos derivados del decomiso y destrucción de la mercancía, así como aquellos otros necesarios para asegurar el destino final de la misma, serán de cuenta del infractor.

2. Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo para la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores, reincidencia en infracciones análogas o acreditada intencionalidad, el órgano competente para la resolución del expediente sancionador podrá acordar la publicidad de las sanciones impuestas, que se hará efectiva cuando éstas hayan adquirido firmeza, mediante la inclusión en el Boletín Oficial correspondiente y en los medios de comunicación social, de los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas naturales o jurídicas responsables y la índole o naturaleza de las infracciones cometidas. Los gastos ocasionados por la publicación serán de cuenta del infractor.

3. En el caso de infracciones en materia de publicidad, el órgano competente para resolver el expediente sancionador podrá exigir al infractor la rectificación de la publicidad efectuada en las mismas condiciones en que se produjo la infracción.

Artículo 47. *Graduación de las sanciones.*

1. Para determinar la cuantía y extensión de la sanción aplicable dentro de los mínimos y máximos establecidos, deben tenerse en cuenta las circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas.

2. Son circunstancias agravantes las siguientes:

a) Existencia de reincidencia, por comisión, en el término de un año, de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

b) Existencia de reiteración por parte del sujeto responsable si, dentro del año anterior a la comisión de la nueva infracción, el infractor ha sido sancionado, mediante resolución, por la comisión de otra infracción tipificada por la presente Ley o por otras normas en las que el bien jurídico protegido sean los intereses de los consumidores y usuarios.

c) La existencia de amonestaciones o los requerimientos previos formulados por la Administración para que se subsanen las irregularidades detectadas.

d) La posición relevante en el mercado del infractor o infractora.

e) El tipo de consumidor o usuario afectado o que se trate de colectivos especialmente protegidos.

f) Existencia de intencionalidad por parte del sujeto responsable.

3. Son circunstancias atenuantes las siguientes:

a) La reparación posterior total o parcial de los hechos o los perjuicios que han originado, siempre que se realice antes de dictarse resolución del procedimiento sancionador.

b) El sometimiento de los hechos al Sistema Arbitral de Consumo.

c) El acuerdo de reparación con el consumidor y usuario.

4. Son circunstancias mixtas las siguientes:

a) Naturaleza de los riesgos, daños o perjuicios causados.

b) Número de consumidores y usuarios afectados.

c) Tipo de producto o servicio afectado por la infracción en relación a los supuestos de especial protección.

d) Cuantía del beneficio obtenido como consecuencia de la infracción.

e) Volumen de negocios y/o capacidad económica del infractor.

5. Si iniciado un procedimiento sancionador, el infractor reconoce su responsabilidad y acredita haber rectificado las circunstancias constitutivas de la infracción cometida además de la compensación satisfactoria de los perjuicios causados en su caso, todo ello con anterioridad a que se dicte la resolución del expediente, se podrá resolver directamente éste con la imposición de la sanción correspondiente en una cantidad mínima o, en su caso, imponiendo como sanción una amonestación.

6. Las sanciones deben imponerse de modo que la comisión de la infracción no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas.

Artículo 48. *Restitución de cantidades percibidas indebidamente.*

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

Artículo 49. *Prescripción de infracciones y sanciones.*

1. Las infracciones previstas en esta Ley prescribirán las muy graves en el plazo de cinco años, las graves en el plazo de tres años y las leves en el plazo de un año.

El plazo de prescripción de las infracciones empieza a contar desde el día en que éstas se hubieran cometido. En el caso de infracción continuada empezará a contarse desde el día que se realizó la última de las acciones típicas incluidas en aquella. En el caso de infracción permanente empezará a contarse desde que se ponga fin a la situación ilícita creada.

2. Las sanciones previstas en esta Ley prescribirán las muy graves en el plazo de cinco años, las graves en el plazo de tres años y las leves en el plazo de un año.

El plazo de prescripción de las sanciones empieza a contar desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

CAPÍTULO IV

Procedimiento sancionador

Artículo 50. *Régimen jurídico.*

1. El procedimiento sancionador derivado de infracciones contra lo dispuesto en la presente Ley y disposiciones que la desarrollen se tramitará conforme a lo dispuesto en la norma reguladora del procedimiento sancionador de la Comunidad de Castilla y León y subsidiariamente se aplicará la normativa estatal de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

2. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución expresa será de seis meses contados a partir de la fecha del acuerdo de incoación del procedimiento.

3. Las solicitudes de análisis contradictorios interrumpirán el plazo de caducidad hasta que sean recibidos sus resultados. Lo mismo ocurrirá con los análisis dirimentes que fuera necesario practicar.

Artículo 51. *Competencia sancionadora.*

Los órganos y autoridades de la Administración de la Comunidad de Castilla y León competentes para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores derivados de infracciones contra lo dispuesto en esta Ley, disposiciones de desarrollo, legislación estatal y comunitaria aplicable se determinarán en las correspondientes normas de atribución de competencias.

Disposición adicional única. *Lenguaje de género.*

Las menciones hechas en la presente Ley a los consumidores y usuarios se entienden, en todo caso, referidas de forma indistinta a los consumidores y usuarios y a las consumidoras y usuarias.

Disposición transitoria primera. *Potestad sancionadora.*

La presente Ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor, excepto en aquello que favorezca al presunto infractor.

Disposición transitoria segunda. *Consejo Castellano-Leonés de Consumidores y Usuarios.*

En tanto no se cumpla lo especificado en el artículo 23, el Consejo Castellano-Leonés de Consumidores y Usuarios continuará funcionando con la regulación actual.

Disposición derogatoria primera.

Queda derogada la Ley 11/1998, de 5 de diciembre, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios de Castilla y León, así como todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan o contradigan lo establecido en la presente Ley.

Disposición derogatoria segunda.

Queda derogado el Decreto 20/2004, de 22 de enero, por el que se regula la estructura y funcionamiento de la Comisión de Cooperación de Consumo.

Disposición final primera. *Normativa supletoria.*

Además de lo previsto en esta Ley, será de aplicación el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, aprobado por Real Decreto

Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y otras leyes complementarias, así como toda aquella normativa que la sustituya, complemente o desarrolle.

Disposición final segunda. *Habilitación normativa.*

Se habilita a la Junta de Castilla y León a dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo y aplicación de esta Ley.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de Castilla y León.

§ 106

Decreto Legislativo 2/2014, de 28 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Comercio de Castilla y León

Comunidad de Castilla y León
«BOCL» núm. 167, de 1 de septiembre de 2014
Última modificación: 6 de julio de 2017
Referencia: BOCL-h-2014-90371

I

La disposición final quinta de la Ley 5/2013, de 19 de junio, de Estímulo a la Creación de Empresas en Castilla y León, autoriza a la Junta de Castilla y León para que, en el plazo de un año desde la entrada en vigor de la citada ley, apruebe el texto refundido de la Ley de Comercio de Castilla y León. Esta delegación legislativa incluye la posibilidad de regularizar, aclarar y armonizar los textos legales que sean objeto del texto refundido.

Con este fin, en el ejercicio de esta autorización y en vista de la dispersión normativa existente se elabora este texto en el que se recogen todas las disposiciones con rango de ley dictadas por la Comunidad de Castilla y León en materia de comercio, introduciéndose cambios notables derivados de directivas europeas. Todo ello con la finalidad principal de dotar de una mayor claridad a la normativa autonómica en materia de comercio. Son así objeto de refundición las siguientes normas:

— El Decreto-ley 3/2009, de 23 de diciembre, de Medidas de Impulso de las Actividades de Servicios en Castilla y León, que recoge la modificación de veinte leyes autonómicas afectadas por la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, entre ellas la de la Ley de Comercio, con el fin de proceder a la supresión de trabas jurídicas y barreras administrativas injustificadas a las libertades de establecimiento y de prestación de servicios.

— El Decreto-ley 1/2012, de 16 de agosto, por el que se establecen medidas urgentes para garantizar la estabilidad presupuestaria, que modifica la Ley 16/2002, de 19 de diciembre, de Comercio de Castilla y León con el fin de adaptarla a la legislación básica del estado reflejada en el Real Decreto Ley 20/2012, de 13 de julio, que introduce, por un lado, una mayor liberalización de horarios y de apertura comercial en domingos y festivos y, por otro, una modificación sustancial en la ordenación del comercio minorista en relación con las promociones de ventas.

— Ley 5/2013, de 19 de junio, de Estímulo a la Creación de Empresas en Castilla y León, mediante la cual se establecen modificaciones que reflejan los principios inspiradores de la Directiva de Servicios, en concreto lo relativo a la simplificación y agilidad procedimental, enfocándose en el régimen administrativo de los grandes establecimientos comerciales y más concretamente al tema de las licencias comerciales, sus plazos, etc.

En consecuencia, toda esta dispersión normativa hace necesario recoger en un único texto todas las disposiciones de rango legal en materia de comercio.

II

La delegación legislativa realizada por las Cortes de Castilla y León, además de la refundición de los textos citada anteriormente, incluye también la posibilidad de regularizar, aclarar y armonizar los textos legales citados anteriormente.

En este sentido, con el fin de aclarar así como armonizar toda la regulación legal en materia de comercio, es necesario incorporar en este texto refundido otros aspectos de la actividad normativa de la Unión Europea que introdujeron cambios notables en distintos ámbitos del mercado interior interrelacionados entre sí, como son la competencia desleal, la publicidad, la protección de los consumidores y el comercio minorista.

Esta normativa europea es la siguiente:

En primer lugar, la Directiva 2005/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior, que tenía como objeto contribuir al buen funcionamiento del mismo y alcanzar un elevado nivel de protección de los consumidores, mediante la aproximación de las disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros sobre las prácticas desleales que perjudican a los intereses económicos de los consumidores.

Y en segundo lugar, nos encontramos con la Directiva 2006/114/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, sobre publicidad engañosa y publicidad comparativa.

La incorporación al Derecho español de estas directivas se ha llevado a cabo mediante la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios. Esta nueva norma estableció un régimen jurídico unitario para todos los actos de engaño y para las prácticas agresivas, exigiendo el mismo nivel de corrección con independencia de que los destinatarios de las actividades comerciales sean consumidores o empresarios.

Esta Ley supuso la modificación de importantes leyes estatales, entre ellas la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, afectando fundamentalmente a las actividades comerciales de promoción de ventas, y en particular a la venta multinivel regulada en la misma, la prohibición de venta en pirámide y la venta con obsequio o prima.

En consecuencia es necesario llevar a cabo la regularización en los citados términos de estos aspectos del mercado interior, incorporando así la citada normativa comunitaria en las disposiciones de este texto refundido que regulan lo relativo a las condiciones generales de las actividades promocionales de ventas (artículo 24.2) y más en concreto, la venta piramidal (artículo 26) y la venta con obsequio (artículo 30.1), evitando así vacíos normativos en materia comercial.

El texto de la propia Ley 16/2002, de 19 de diciembre, de Comercio de Castilla y León, establece en su Exposición de Motivos, que constituye un principio básico de la misma la satisfacción de consumidores y usuarios, tanto por la modificación de las estructuras comerciales como por la evolución de la actividad comercial, que se manifiesta así en la incorporación de la normativa europea anteriormente citada.

III

El Estatuto de Autonomía de Castilla y León, en su artículo 70.1.20º, atribuye competencia exclusiva a la Comunidad de Castilla y León en materia de comercio interior, sin perjuicio de la política general de precios, de la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y de la legislación sobre defensa de la competencia. Asimismo, recoge como competencia exclusiva la regulación y autorización de grandes superficies comerciales, en el marco de la unidad de mercado; calendarios y horarios comerciales, en el marco de la normativa estatal y ferias y mercados interiores. Y ello dentro del principio del respeto de los derechos de los consumidores y usuarios, cuyos legítimos intereses económicos así como

su salud y seguridad deben ser protegidos por los poderes públicos, tal y como señala el artículo 51 de la Constitución Española.

El presente texto legal tiene entre sus principios, como ya se mencionó anteriormente, satisfacer las necesidades que tanto los comerciantes como los consumidores sienten, tanto por la modificación profunda de las estructuras comerciales como por la evolución que la actividad comercial en sí misma ha venido manifestando en sus formas de desarrollo y en el asentamiento de nuevos sistemas de comercialización de bienes y servicios, incidiendo de forma particular en la reforma y modernización de las estructuras comerciales, reforzando los elementos de competencia en el sector y la participación de los agentes sociales intervinientes, así como la defensa de los consumidores.

Asimismo, se ha tenido en cuenta la normativa comunitaria sobre la materia y se han incorporado disposiciones aplicadas en la Unión Europea sobre todo en lo que respecta a los derechos de información de los consumidores y a la calidad de los productos adquiridos por éstos.

Este nuevo texto refundido atiende, siempre dentro del riguroso respeto a la legislación estatal reguladora del comercio minorista y al igual que en la redacción originaria de la Ley 16/2002, de 19 de diciembre, a las peculiaridades propias de la Comunidad Autónoma y su realidad socioeconómica en el ámbito comercial.

Este texto legal incorpora los principios inspiradores de la ya mencionada Directiva de Servicios del Mercado Interior, es decir, la simplificación y agilidad procedimental, y la eliminación de determinadas barreras existentes a las libertades de establecimiento y prestación de servicios, concretándose en modificaciones normativas (Decreto-ley 3/2009, de 23 de diciembre), que afectaban al otorgamiento de licencias comerciales y a las ventas especiales.

Asimismo este texto recoge las recientes modificaciones de la regulación básica estatal (incorporadas a nuestra normativa mediante el Decreto-ley 1/2012, de 16 de agosto), en dos grandes aspectos como son, la mayor flexibilización de los horarios comerciales y de las aperturas comerciales en domingos y festivos en primer lugar, y en segundo lugar la adopción de una serie de medidas para liberalizar ciertos aspectos de las ventas promocionales como las rebajas. El objetivo es reforzar la competitividad de nuestras empresas, la productividad y la eficiencia en la distribución comercial minorista y los precios, así como incrementar las posibilidades de compra de los consumidores.

Por otro lado también se recoge en esta disposición legal la puesta en valor de la figura del emprendedor como factor imprescindible para la creación de riqueza, incorporándose medidas de estímulo a la creación de empresas de Castilla y León como la fijación de un marco jurídico administrativo favorable al emprendimiento en la creación y consolidación de empresas, a través de la reducción progresiva de trabas y cargas administrativas y la simplificación de procedimientos administrativos como el de las licencias comerciales (modificación en la Ley de Comercio de Castilla y León efectuada mediante Ley 5/2013, de 19 de junio, de Estímulo a la Creación de Empresas en Castilla y León).

Finalmente y con el objetivo de regularizar de un modo eficiente la actividad comercial y el buen funcionamiento del mercado interior, alcanzando un elevado nivel de protección de los consumidores y evitando de este modo vacios legales en esta materia, también se han introducido en este texto los cambios producidos en distintos ámbitos del mercado interior por directivas europeas como son la competencia desleal y la publicidad, siendo estas modificaciones de su régimen legal (Ley 29/2009, de 30 de diciembre, y Ley 1/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista), las que afectan fundamentalmente a las actividades comerciales de promoción de ventas, y en particular a la venta multinivel, la prohibición de venta en pirámide y la venta con obsequio o prima.

El texto presenta importantes novedades que es preciso destacar. Destaca su función de norma integradora y su adaptación a la realidad comercial de nuestra Región, lo que se refleja en muy diversos aspectos.

Dado que las normas propias hasta ahora vigentes en materia de comercio han resultado ser un referente principal, este nuevo texto pretende ser una mejora y una adaptación a los nuevos tiempos y nunca una fractura con una normativa que ha servido para estructurar de forma adecuada el sector comercial en Castilla y León.

IV

Este decreto legislativo a través del cual se aprueba el texto refundido de las normas autonómicas en materia de Comercio se estructura en un único artículo, una disposición adicional sobre las remisiones normativas que se efectúan a los preceptos objeto de refundición, una disposición derogatoria de todos los preceptos refundidos y, en último lugar, una disposición final sobre la entrada en vigor del decreto legislativo y del texto refundido.

Por otra parte y en virtud del contenido de la delegación legislativa que se efectuó en la disposición final quinta de la Ley 5/2013, de 19 de junio, de Estímulo a la Creación de Empresas en Castilla y León, este texto refunde las disposiciones legales que ya se han citado anteriormente, epigrafiando, en su caso, los títulos, capítulos y artículos del texto refundido.

V

El texto refundido se estructura en cinco títulos y una disposición final. En el Título I se contempla el concepto de actividad comercial, eliminándose la prohibición de ejercer la actividad comercial mayorista y minorista en el mismo establecimiento. Se sienta el modelo de organización comercial para Castilla y León a través de los principios informadores de la Ley y se establece un régimen para la devolución de los bienes y productos al señalar las características principales de la oferta comercial.

Se regula un órgano «ad hoc», con ya larga tradición, que es el Consejo Castellano y Leonés de Comercio, como referente de la representación de los agentes económicos y sociales así como de las Administraciones territoriales de Castilla y León relacionados con el sector comercial.

Una de las principales cuestiones que se aborda en este título es la regulación de los horarios comerciales, introduciendo una mayor flexibilización de horarios y de apertura comercial en domingos y festivos. Asimismo, y con objeto de reforzar la nueva regulación derivada de la norma básica estatal, se hace alusión en este título a la posterior regulación reglamentaria de los criterios y el procedimiento para la declaración de zonas de gran afluencia turística.

El Título II aborda la gran cuestión de los equipamientos comerciales, acomodando en la norma las tendencias existentes en esta materia desde el análisis de todos los intereses implicados.

En este punto, la norma realiza el esfuerzo de servir de cauce para la conexión e integración de materias relacionadas con el equipamiento comercial, como la normativa urbanística y la ordenación del territorio, afrontando la necesidad de que la Administración Autonómica planifique una respuesta conjunta para el desarrollo de nuestra Región.

Se elimina la necesidad de licencia comercial para la instalación de los establecimientos comerciales que no tengan la consideración de gran establecimiento, suprimiéndose asimismo los límites inferiores a 2.500 metros cuadrados de superficie de venta al público para la consideración de gran establecimiento comercial.

La licencia comercial que se prevé resulta así plenamente justificada por razones imperiosas de interés general, siendo compatible y ajustada al principio de proporcionalidad.

En cuanto al procedimiento de la licencia comercial, debe destacarse el hecho de que se ha regulado atendiendo siempre a la premisa de simplificación y racionalización de los procedimientos, reduciendo los plazos y costes de los trámites y facilitando de este modo la actividad del emprendedor.

Por otro lado, por lo que respecta a las transmisiones o determinadas ampliaciones de grandes establecimientos comerciales, el régimen de autorización se ha sustituido por el de la comunicación a la Administración Autonómica, así como en el supuesto de aperturas o ampliaciones de un gran establecimiento comercial individual que se integre en un colectivo.

Finalmente añadir que, la redacción del artículo 23 «tasa por la tramitación de las licencias comerciales para grandes establecimientos comerciales y establecimientos comerciales de descuento duro» ha sido modificada con el fin de adaptarla a la realidad y de dar, en definitiva, una mayor claridad y coordinación al texto puesto que la licencia para establecimientos comerciales de descuento duro fue suprimida desde el año 2009 mediante el Decreto-Ley 3/2009, de 23 de diciembre, ya mencionado anteriormente. Es decir, al

desaparecer la actuación administrativa sobre la que se basaba el hecho imponible de esa tasa por la tramitación de ese tipo de establecimiento, no tiene sentido y da lugar a confusión jurídica el seguir manteniendo dicha redacción.

En el Título III del nuevo texto se recogen las normas que afectan a las actividades comerciales de promoción de ventas, con una acertada diferenciación de los requisitos generales aplicables a todas ellas y un mínimo régimen específico aplicable a cada tipo. Continuando con la corriente liberalizadora iniciada por el estado en el ámbito comercial, se flexibilizan determinados aspectos comúnmente aplicables a todas las actividades de promoción de ventas y se liberalizan, en cierto modo las rebajas al desaparecer los periodos previamente establecidos por la normativa anterior para las mismas, dejando a criterio de cada comerciante su determinación, persiguiendo con ello el incremento de las ventas.

El Título IV regula de forma detallada las llamadas ventas especiales que se realicen en el territorio de Castilla y León, siempre desde la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios, adecuando algunos aspectos sobre la materia que requerían ser adaptados a las reformas estatales llevadas a cabo en los últimos años tras la transposición de la Directiva de Servicios en el Mercado Interior y otras directivas en materia de competencia desleal y publicidad. Destaca, entre otros aspectos, la desaparición de la autorización administrativa previa y su sustitución por una comunicación a la Administración.

El último Título se dedica a regular todo lo relativo al régimen de inspección, así como el de las infracciones y sanciones en esta materia.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta del Consejero de Economía y Empleo, de acuerdo con el dictamen del Consejo Consultivo de Castilla y León y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión de 28 de agosto de 2014

DISPONE

Artículo único. *Aprobación del texto refundido.*

Se aprueba el texto refundido de la Ley de Comercio de Castilla y León, que se inserta a continuación.

Disposición adicional única. *Remisiones normativas.*

Las remisiones normativas realizadas en otras disposiciones a la Ley 16/2002, de 19 de diciembre, de Comercio de Castilla y León o a cualquiera de sus preceptos, se entenderán efectuadas a los preceptos correspondientes del texto refundido que se aprueba mediante este decreto legislativo.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

1. Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan al presente decreto legislativo y al texto refundido.

2. En particular, quedan derogados:

a) La Ley 16/2002, de 19 de diciembre, de Comercio de Castilla y León.

b) El artículo 4 del Decreto-ley 3/2009, de 23 de diciembre, de Medidas de Impulso de las Actividades de Servicios en Castilla y León.

c) El apartado 3 de la disposición transitoria tercera del Decreto-ley 3/2009, de 23 de diciembre, de Medidas de Impulso de las Actividades de Servicios en Castilla y León, en lo referente a los criterios aplicables a la planificación urbanística y que se regulaban en los artículos 27.3, 28 y 29 del Plan Regional de ámbito sectorial de Equipamiento Comercial de Castilla y León aprobado por el Decreto 104/2005, de 29 de diciembre.

d) El artículo 8 del Decreto-ley 1/2012, de 16 de agosto, por el que se establecen medidas urgentes para garantizar la estabilidad presupuestaria.

e) La disposición final primera de la Ley 5/2013, de 19 de junio, de Estímulo a la creación de Empresas en Castilla y León.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

El presente decreto legislativo y el texto refundido que aprueba entrarán en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

TEXTO REFUNDIDO DE LA LEY DE COMERCIO DE CASTILLA Y LEÓN

TÍTULO I

Disposiciones Generales

CAPÍTULO I

Principios generales

Artículo 1. *Objeto de la Ley.*

La presente ley tiene por objeto la regulación administrativa de la actividad comercial en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, con la finalidad de ordenar y modernizar el sector de la distribución comercial de acuerdo con los principios establecidos en el artículo 5.

Artículo 2. *Actividad comercial.*

1. A los efectos de la presente ley se entiende por actividad comercial la que consiste en ofertar al mercado productos o mercancías con ánimo de lucro.

Reglamentariamente se podrán establecer excepciones a lo señalado anteriormente.

2. También se considera actividad comercial la prestación de determinados servicios cuando se oferten al mercado con las características señaladas en el apartado anterior y deriven de la actividad comercial definida en el apartado 1.º

Reglamentariamente se determinará la relación de servicios incluidos en el ámbito de aplicación de esta ley.

Artículo 3. *Actividad comercial minorista y mayorista.*

1. Se entiende por actividad comercial de carácter minorista, a los efectos de esta ley, situar u ofrecer en el mercado productos y mercancías, así como la prestación al público de determinados servicios que constituyen un acto de comercio, siempre que tengan como destinatario final al consumidor o usuario.

A los efectos de lo señalado anteriormente se estará al concepto de consumidor y usuario recogido en la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

2. Se entiende por actividad comercial de carácter mayorista, a los efectos de esta ley, la que tiene por objeto situar u ofrecer en el mercado productos y mercancías cuyos destinatarios sean otros comerciantes o empresarios que no resulten consumidores finales de los mismos.

Artículo 4. *Condiciones para el ejercicio de la actividad comercial.*

Aquellas personas físicas o jurídicas que pretendan ejercer la actividad comercial recogida en esta ley deberán gozar de la capacidad jurídica para el ejercicio del comercio de acuerdo con la normativa civil y mercantil del Estado y, en especial cumplir con la obligación de satisfacer los tributos que para el ejercicio de la actividad comercial establezca cualquier Administración Pública, así como estar dados de alta en el régimen de la Seguridad Social que les corresponda, y disponer de las correspondientes autorizaciones municipales.

Asimismo estarán sujetos a los criterios de ordenación e intervención administrativa en los supuestos previstos y conforme a los procedimientos establecidos en la presente ley, sin perjuicio de lo que resulte de la aplicación del resto de normativa aplicable al respecto.

Artículo 5. *Principios de actuación de los poderes públicos.*

Los poderes públicos promoverán actuaciones tendentes a conseguir el desarrollo armónico y la modernización de la actividad comercial y las estructuras comerciales con sometimiento a los siguientes principios generales:

a) Respeto de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.
b) Libertad de empresa en el marco de la economía de mercado.
c) La libre circulación de mercancías dentro del territorio español y comunitario.
d) La libertad empresarial para la instalación de establecimientos comerciales.
e) La adecuación del equipamiento comercial al territorio de Castilla y León, basada fundamentalmente en la búsqueda del equilibrio de todos los valores afectados por su implantación y la sostenibilidad del desarrollo urbano y rural.
f) Promoción del desarrollo económico y la modernización de la actividad comercial con el objetivo final de incrementar la capacidad de competencia de las empresas y garantizar una ocupación laboral estable en el sector.
g) Fomento del asociacionismo como fórmula vertebradora del desarrollo armónico y modernizador del tejido comercial.
h) Promoción de la igualdad de oportunidades y la formación técnica y profesional de los comerciantes y trabajadores del sector comercial.
i) Libre y leal competencia, impidiendo prácticas restrictivas de la competencia y actos de competencia desleal en el proceso normal de distribución de bienes y productos o de la prestación de servicios.
j) Desarrollo de políticas tendentes a la protección de las pequeñas y medianas empresas del sector.

CAPÍTULO II

Oferta comercial

Artículo 6. *Condiciones generales de la oferta comercial.*

El ejercicio de la actividad comercial suministrando y ofreciendo bienes y productos estará sujeto a lo que concretamente se haya publicitado y ofertado sobre su origen, calidad, cantidad, precio y condiciones de venta, así como a los requisitos que sean exigibles conforme a la normativa reguladora de tales bienes y productos.

Para ello el oferente de los bienes y productos deberá prestar la información apropiada y necesaria para el conocimiento de los mismos, los riesgos de su utilización y las condiciones para su adquisición.

Artículo 7. *Horarios comerciales.*

1. El horario global en el que los comercios podrán ejercer su actividad durante el conjunto de días laborables de la semana será libremente determinado por cada comerciante, de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente por la Junta de Castilla y León al respecto, con pleno respeto a lo establecido en la normativa estatal sobre la materia.

2. El número mínimo de domingos y días festivos en que los comercios podrán permanecer abiertos al público será de diez. No obstante la determinación del calendario, que en todo caso deberá atender de forma prioritaria el atractivo comercial de esos días, se realizará de acuerdo con el procedimiento y los criterios que se establezcan reglamentariamente por la Junta de Castilla y León.

En aquellos municipios en los que concurran tradiciones comerciales históricas, podrán establecerse excepciones al régimen general, de acuerdo con lo establecido en la presente Ley y en las normas que la desarrollen.

3. Conforme a lo preceptuado en la legislación estatal, a efectos de lo establecido en este artículo y mediante el correspondiente desarrollo reglamentario, se establecerán los criterios y el procedimiento para la declaración, a instancia de los Ayuntamientos, de las zonas de gran afluencia turística.

CAPÍTULO III

Precios y garantías de los productos

Artículo 8. *Precio de los bienes y productos.*

1. Los titulares de establecimientos y actividades comerciales podrán fijar libremente el precio de los bienes y productos que oferten o suministren, sin más limitaciones que las impuestas por la normativa vigente en la materia.

En la actividad comercial minorista será obligatorio exhibir, junto a los bienes y productos ofertados a los consumidores, de forma clara, visible y legible, el precio de venta al público correspondiente a los mismos. Esta obligación comporta asimismo la de facilitar el bien o producto al precio ofertado.

2. La Consejería competente en materia de comercio, previo informe del Consejo Castellano y Leonés de Comercio, podrá establecer reglamentariamente condiciones especiales en la obligación de exhibición de los precios de venta debido a la naturaleza de los bienes y productos que habitualmente ofertan.

3. Los titulares de establecimientos y actividades comerciales informarán sobre los medios y formas de pago admitidos por los mismos, así como de si por cualquier circunstancia una determinada forma de pago no puede aceptarse transitoriamente por razones técnicas.

Artículo 9. *Garantías de los bienes y productos.*

1. Los titulares de establecimientos y actividades comerciales responderán con carácter general de la calidad de los bienes y productos dispuestos para la venta de acuerdo con lo previsto en la legislación estatal reguladora del comercio minorista y en los Códigos Civil y de Comercio, y el resto de normas aplicables a las transacciones comerciales.

2. Asimismo, los titulares de establecimientos y de las actividades comerciales responderán y garantizarán sus bienes y productos en la forma establecida en la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Artículo 10. *Prohibición de la venta con pérdida.*

No se podrán ofertar ni realizar ventas al público con pérdida, tal y como se señala en la legislación estatal reguladora del comercio minorista, a salvo de los supuestos previstos expresamente en la misma y en el caso de las ventas de saldos y ventas en liquidación reguladas en el Capítulo II del Título III de la presente Ley.

CAPÍTULO IV

Del Consejo Castellano y Leonés de Comercio

Artículo 11. *El Consejo Castellano y Leonés de Comercio.*

1. El Consejo Castellano y Leonés de Comercio se constituye como órgano consultivo de las Administraciones Públicas en las materias reguladas por la presente ley.

2. Son funciones de este órgano:

a) Emitir informe en los procedimientos de elaboración de proyectos de ley y de disposiciones reglamentarias que afecten al régimen de la actividad comercial.

b) Emitir informe, cuando los soliciten las Administraciones territoriales competentes, en relación con los instrumentos de planificación sectorial, o de ordenación territorial y urbanística que afecten a la ordenación del comercio o a las estructuras comerciales.

c) Proponer, estudiar y evaluar las medidas de fomento de la actividad comercial que hayan de ser aprobadas por la Administración de la Comunidad Autónoma.

d) Cualquier otra que le atribuyan las normas de rango legal o reglamentario.

3. La adscripción orgánica, la composición y el régimen de funcionamiento del Consejo Castellano y Leonés de Comercio, serán determinados reglamentariamente, garantizándose,

en todo caso, la representación de los agentes económicos y sociales así como de las Administraciones territoriales de Castilla y León.

TÍTULO II

Del equipamiento comercial

CAPÍTULO I

Objeto y elementos constitutivos de la ordenación del equipamiento comercial

Artículo 12. *Objeto.*

1. El presente Título tiene por objeto establecer las directrices necesarias para el adecuado desarrollo del equipamiento comercial de los municipios de Castilla y León, constituido por la dotación de establecimientos comerciales tanto de carácter individual como colectivo, así como el régimen jurídico de autorización administrativa para la implantación de los grandes establecimientos comerciales que ejerzan una actividad de comercio minorista capaces de producir efectos relevantes, con incidencia supramunicipal, sobre la sostenibilidad del desarrollo urbano, rural y medio ambiental con el fin de salvaguardar las siguientes razones imperiosas de interés general que no pueden protegerse mediante la presentación de una declaración responsable o de una comunicación previa: la protección del medioambiente y del entorno urbano, y la conservación del patrimonio histórico y artístico.

2. Con carácter general, la apertura, traslado o ampliación de los establecimientos comerciales que no tengan la consideración de grandes establecimientos no requerirá autorización administrativa de carácter comercial.

Artículo 13. *Elementos de la ordenación del equipamiento comercial.*

1. La ordenación del equipamiento comercial se llevará a cabo teniendo en cuenta la adecuada y equilibrada integración de los establecimientos comerciales en el territorio, atendiendo a los efectos que su implantación y desarrollo puede producir a la luz de las razones imperiosas de interés general señaladas en el artículo anterior.

2. Para ello se establecen en el presente título las definiciones, directrices, y criterios de valoración para la ordenación de nuestro equipamiento comercial, así como el procedimiento de la licencia comercial previa de los grandes establecimientos comerciales.

3. A los efectos de lograr la adecuada y equilibrada integración territorial de los establecimientos comerciales exigida en el apartado primero del presente artículo, se utilizarán los instrumentos que la legislación de ordenación del territorio de Castilla y León tiene previstos para ordenar y regular actividades sectoriales y los mecanismos que la normativa urbanística de Castilla y León contemple a los efectos de conformar los criterios aplicables a la planificación urbanística relacionados con el sector comercial.

Artículo 14. *Concepto de establecimiento comercial.*

1. Tendrán la consideración de establecimientos comerciales toda instalación inmueble de venta al por menor en la que el empresario ejerce su actividad de forma permanente; o toda instalación móvil de venta al por menor en la que el empresario ejerce su actividad de forma habitual.

2. Los establecimientos comerciales pueden ser de carácter individual o colectivo. Son establecimientos comerciales de carácter colectivo los integrados por un conjunto de establecimientos comerciales individuales o de puntos de venta diferenciados, situados en uno o varios edificios compartiendo imagen y elementos o servicios comunes y que han sido proyectados conjuntamente con independencia de que las respectivas actividades comerciales se realicen de forma empresarialmente independiente.

CAPÍTULO II

Régimen administrativo de los grandes establecimientos comerciales

Artículo 15. *Concepto de gran establecimiento comercial.*

1. Tienen la consideración de grandes establecimientos comerciales los establecimientos comerciales individuales o colectivos con una superficie de venta al público igual o superior a 2.500 metros cuadrados.

2. Aquellos establecimientos comerciales que dediquen esencialmente su superficie comercial a la venta de materiales de construcción, maquinaria industrial, especies vegetales en viveros, vehículos y muebles, tendrán asimismo la consideración de grandes establecimientos comerciales de acuerdo con su superficie de venta ponderada en la forma establecida en el artículo 17 cuando superen los límites señalados en el párrafo anterior.

Artículo 16. *Clasificación de los grandes establecimientos comerciales individuales.*

A los efectos de la adecuada integración territorial y urbanística de los establecimientos comerciales individuales prevista en la presente norma, éstos se clasificarán, de acuerdo con su actividad y en función de su oferta, en:

a) Establecimientos especializados en bienes de consumo cotidiano.

Se define como tal aquél que presenta una superficie de venta al público superior al 50% destinada a la venta de productos de alimentación, droguería y perfumería.

b) Establecimientos especializados en equipamiento de la persona y del hogar.

Se define como tal aquél que presenta una superficie de venta al público superior al 50% destinada a la venta de productos del textil, cuero, calzado, complementos, deporte, juguetes, bricolaje, ferretería, decoración, jardinería, electrodomésticos, electrónica, soportes audiovisuales e informática, así como todo establecimiento que se dedique a la venta de otros productos no reflejados en este artículo.

Artículo 17. *Concepto de superficie de venta al público.*

1. Se considerará superficie de venta al público aquella a la que el público puede acceder para realizar actividades comerciales, incluyendo los vestíbulos, los espacios cubiertos o descubiertos ocupados por los artículos puestos a la venta, los escaparates internos y externos, tras mostradores, probadores y líneas de caja.

Dicho concepto incluirá, en los términos establecidos en el apartado anterior, los espacios ocupados por todas las actividades empresariales que sean accesibles al público y cuya titularidad pertenezca al que ejerce la actividad comercial principal del establecimiento.

2. La superficie de venta al público total de un establecimiento comercial colectivo será la suma de las diferentes superficies de venta al público de los establecimientos comerciales individuales que lo componen. A estos efectos, la superficie de venta al público de un establecimiento individual integrado en un colectivo se medirá desde el acceso al público de cada uno de ellos.

3. Para obtener la superficie de venta al público computable de aquellos establecimientos comerciales que requieran grandes espacios para su venta y que se recogen en el apartado segundo del artículo 15, se multiplicará su superficie de venta al público por un índice corrector de 0,30.

Artículo 18. *Licencia comercial de gran establecimiento comercial.*

1. La implantación de grandes establecimientos comerciales requiere, por su incidencia supramunicipal y atendiendo a las razones imperiosas de interés general establecidas en el artículo 12 de la presente ley, la concesión de licencia comercial de gran establecimiento comercial por la Consejería competente en materia de comercio, previa tramitación del procedimiento regulado en la presente ley.

A estos efectos se entiende por implantación la apertura y ampliación del gran establecimiento comercial.

2. En el momento de presentación de la solicitud de licencia, la implantación de un gran establecimiento comercial deberá estar amparada por un instrumento de planeamiento urbanístico habilitante de acuerdo con la normativa urbanística de Castilla y León, estando prohibida su implantación en terrenos clasificados como rústicos.

En todo caso, el proyecto del establecimiento, objeto de la solicitud de licencia comercial, deberá cumplir las determinaciones que la normativa urbanística de Castilla y León establezca para el instrumento de planeamiento urbanístico habilitante.

3. Con carácter previo a la concesión de las correspondientes licencias municipales para el ejercicio de la actividad comercial bajo el formato de un gran establecimiento comercial, será necesario disponer de la preceptiva licencia comercial. Las licencias municipales que se otorguen, en su caso, deberán respetar las características generales del proyecto y no podrán superar los metros cuadrados autorizados de superficie de venta al público contenidos en la licencia comercial.

4. La licencia comercial es exigible en los siguientes supuestos:

a) En la apertura de grandes establecimientos comerciales, supuesto que incluirá el traslado de los mismos.

b) En la ampliación de un establecimiento comercial cuando implique que su superficie de venta final supere los 2.500 m^2.

c) En las ampliaciones de los grandes establecimientos comerciales, individuales o colectivos, cuando supongan al menos el 25% de la superficie total de venta al público del establecimiento, y, en todo caso, cuando la ampliación supere los 2.500 m^2.

Las ampliaciones no contempladas en el párrafo anterior deberán ser comunicadas por el titular del gran establecimiento comercial a la Consejería competente en materia de comercio en el plazo de los tres meses siguientes a la concesión de la licencia de obras. A este respecto, no podrán realizarse en el plazo de dos años ampliaciones sucesivas inferiores al 25% que impliquen la superación del citado porcentaje, lo que deberá tenerse en cuenta al concederse las correspondientes licencias municipales. A los efectos del cómputo del plazo de los dos años, se considerará que la ampliación se realiza en el momento de expedición de la correspondiente licencia de obras.

Se considerará en todo caso como ampliación de la superficie de venta al público sujeta a licencia comercial, aquellos supuestos en que los establecimientos comerciales definidos en el artículo 15.2 dejen de comercializar los productos que hayan justificado la ponderación de su superficie de venta y, en consecuencia, pasen a considerarse grandes establecimientos comerciales.

5. La apertura o ampliación de un gran establecimiento comercial individual que se integre en un establecimiento comercial colectivo no requerirá licencia comercial. En el plazo de un mes desde la apertura o ampliación, el titular de la actividad comercial que se ejerza en el gran establecimiento comercial individual debe comunicar dicha circunstancia a la Consejería competente en materia de comercio.

6. La transmisión de un gran establecimiento comercial, individual o colectivo, requerirá la comunicación de la misma por parte de su nuevo titular a la Consejería competente en materia de comercio en el plazo de un mes desde su perfeccionamiento.

7. Los mercados municipales, considerados como establecimientos comerciales colectivos, no requerirán obtener la licencia comercial aún cuando superen los límites señalados en el artículo 15, ni tampoco la requerirán los grandes establecimientos comerciales individuales en ellos integrados. En el plazo de un mes desde la apertura o ampliación, el titular de la actividad comercial que se ejerza en un gran establecimiento comercial individual que se ubique en su interior debe comunicar dicha circunstancia a la Consejería competente en materia de comercio.

Artículo 19. *Solicitud de la licencia comercial.*

1. La licencia comercial deberá solicitarse expresamente ante el órgano competente para su concesión, bien por el titular de la actividad comercial que la pretenda ejercer bajo el formato de un gran establecimiento comercial de carácter individual, o por su promotor en el caso de los establecimientos comerciales de carácter colectivo.

2. A la solicitud de licencia comercial se acompañará la siguiente documentación:

a) Identificación del solicitante de la licencia, así como declaración responsable de la representación que ostente, en su caso.

b) Disponibilidad de los terrenos o de la edificación sobre los que se pretenda implantar el establecimiento, que se autorice mediante la licencia comercial, o declaración responsable sobre la misma.

c) El proyecto del establecimiento, que deberá contener, al menos:

l) La descripción del establecimiento sujeto a licencia, haciendo constar tanto la superficie construida total como la superficie de venta al público, tal y como se define en la presente norma, así como la destinada a los diferentes usos, mediante memoria y planos con una definición de, al menos, un anteproyecto técnico.

Tanto en los supuestos de establecimiento comercial individual como colectivo, cuando el proyecto conlleve una modificación de su superficie de venta, se aportarán, además, los planos que describan las superficies anteriormente mencionadas del último proyecto de ejecución por el que obtuvo la licencia de obras.

ll) Número de plazas destinadas a aparcamiento público.

lll) Plano de localización geográfica en el término municipal en el que se sitúe el establecimiento sujeto a licencia.

d) Respecto del instrumento de planeamiento urbanístico:

El solicitante deberá aportar certificación urbanística que acredite que se cumplen las condiciones necesarias para la implantación del gran establecimiento comercial de acuerdo con la normativa aplicable, emitida por la autoridad urbanística competente, o bien aportar copia del instrumento de planeamiento urbanístico habilitante, en su caso, en la fase de aprobación más avanzada en la que se encuentre, que será al menos la de su aprobación provisional. Si dicho instrumento urbanístico estuviera aprobado definitivamente, bastará con que el interesado haga constar el archivo, base de datos o fondo documental donde aparece.

Si el instrumento urbanístico requiere evaluación de impacto ambiental según se refleja en las legislaciones ambiental y urbanística de Castilla y León, se deberá aportar la Declaración de Impacto Ambiental correspondiente. Del mismo modo, si se trata de una modificación del planeamiento general que necesite Dictamen medioambiental de evaluación estratégica previa de acuerdo con la normativa básica estatal, se deberá aportar dicho documento.

e) El solicitante deberá aportar un informe, suscrito por profesionales independientes no vinculados laboralmente al solicitante, del cumplimiento de los criterios que son necesarios de acuerdo con las correspondientes normativas sectoriales, para garantizar la correcta implantación del proyecto objeto de la solicitud, haciendo referencia a los criterios establecidos en el artículo 22 e incidiendo de manera especial en la movilidad generada y en la adecuada accesibilidad futura rodada y peatonal del proyecto objeto de la solicitud, así como en su influencia sobre el tráfico preexistente y previsible.

f) La acreditación del pago de la tasa a la que se sujeta la tramitación de las licencias comerciales.

3. La acreditación de los datos contenidos en las declaraciones responsables aportadas por el solicitante será requerida antes de formular la correspondiente propuesta de resolución y, en todo caso, con carácter previo a la resolución que ponga fin al procedimiento.

4. Si la solicitud no reúne los requisitos señalados en el apartado 2, se requerirá al interesado para que en el plazo de diez días subsane la falta o acompañe los documentos preceptivos, con indicación de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido de su petición y por terminado el procedimiento, previa resolución dictada en los términos previstos en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 20. *Procedimiento.*

1. Una vez presentada toda la documentación referida en el artículo anterior, la Consejería competente en materia de comercio declarará completo el expediente,

comunicando esta circunstancia al solicitante junto con el plazo máximo para la resolución del procedimiento y el sentido estimatorio o desestimatorio del silencio administrativo.

2. Al día siguiente de haber sido practicada la comunicación, se dará audiencia por un plazo de 15 días a los Ayuntamientos limítrofes a aquel en cuyo término municipal se ubique el proyecto objeto de la solicitud y, paralelamente, se abrirá un trámite de información pública mediante la inserción del correspondiente anuncio en el «Boletín Oficial de Castilla y León», en el que se indicará claramente el objeto de la misma, la duración, así como el lugar y horarios dispuestos para la consulta.

En dicho período de información pública, que tendrá una duración de 15 días, se podrá acceder a la siguiente documentación:

a) La solicitud de licencia comercial.

b) La descripción del proyecto del establecimiento de acuerdo con el apartado 2 del artículo 19.

c) El certificado sobre la existencia de planeamiento habilitante o el instrumento de planeamiento urbanístico.

3. Efectuados los trámites anteriores, la Consejería competente en materia de comercio solicitará un informe al Ayuntamiento en cuyo término municipal se ubique el proyecto objeto de la solicitud que deberá motivarse en los criterios que se señalan en el artículo 22.

En el caso de que el Ayuntamiento no remitiera el citado informe en el plazo de un mes desde su petición, éste se entenderá favorable.

4. Paralelamente y a la vista de la documentación obrante en el expediente, se solicitarán informes a las Consejerías competentes en materia de ordenación del territorio, medio ambiente, carreteras y urbanismo al objeto de que emitan en el plazo de un mes los correspondientes informes en atención a las materias que tengan atribuidas y de acuerdo con los criterios recogidos en el artículo 22.

Si alguno de los informes solicitados no se emitiese en plazo, se entenderá favorable.

5. Asimismo y cuando se estime pertinente, podrán solicitarse todos aquellos informes que se consideren convenientes para la resolución del procedimiento de la licencia comercial.

6. Para su conocimiento, y a los efectos previstos en el apartado siguiente, se dará traslado al interesado de todos los informes generados en este procedimiento.

7. El plazo máximo para la notificación de la resolución del procedimiento de concesión de licencia comercial será de tres meses, contados desde el día en que haya tenido entrada toda la documentación que se señala en el artículo 19 en el órgano competente para su tramitación. Transcurrido dicho plazo sin haberse notificado resolución expresa, se entenderá estimada la solicitud de licencia comercial. No obstante, ésta se entenderá desestimada por silencio administrativo, dadas las razones imperiosas de interés general previstas en el artículo 12, cuando alguno de los informes preceptivos contemplados en los apartados 3 y 4 del presente artículo no se hubiese solicitado o, solicitado, fuese desfavorable.

Artículo 21. *Resolución.*

1. El órgano competente para resolver el procedimiento de la licencia comercial es el titular de la Consejería competente en materia de comercio.

La resolución pondrá fin a la vía administrativa, y en caso de concesión de licencia, vinculará su disfrute al cumplimiento de las condiciones que expresamente se establezcan en la misma. Asimismo tendrá carácter vinculante para las posteriores licencias municipales necesarias en cuanto a las características generales del proyecto, no pudiendo superar los metros cuadrados de superficie de venta autorizados en la licencia comercial.

2. La licencia comercial tendrá carácter indefinido. No obstante, las licencias comerciales caducarán, en todo caso, en los plazos y supuestos siguientes, que no podrán ser objeto de prórroga:

a) Cuando transcurridos dos años, contados a partir de la fecha de la notificación de la concesión de la licencia comercial, su titular no hubiese obtenido las oportunas licencias municipales ambiental y de obras, en caso de que fuesen necesarias.

b) Cuando transcurridos dos años a contar desde la obtención de las licencias descritas en la letra anterior, no tenga lugar el comienzo efectivo del ejercicio de la actividad comercial.

Artículo 22. *Criterios para la concesión de la licencia comercial.*

En la tramitación de la licencia comercial solicitada se deberá tener en cuenta si el proyecto presentado se adecua a lo previsto en el presente Título, y en especial a los siguientes criterios basados en las razones imperiosas de interés general previstas en el artículo 12 de la presente ley:

a) La integración del proyecto en el entorno urbano, preferentemente en la trama urbana, teniendo en cuenta la posible interacción con el resto de construcciones edificadas o previsibles, y la adecuación de sus accesos y aparcamientos a la movilidad rodada y peatonal que genere.

b) El impacto del proyecto en el medio ambiente teniendo en cuenta por un lado la necesidad de una gestión medioambiental adecuada del establecimiento, y por otro el respeto y la integración en el espacio preexistente al funcionamiento del establecimiento objeto del proyecto, incidiendo especialmente en la salvaguarda del paisaje y el respeto, en su caso, a los parajes tradicionales valiosos del entorno.

c) La incidencia del proyecto sobre la red viaria de la zona y los sistemas de transporte de viajeros, haciendo especial hincapié en la adecuación de los flujos de tráfico a los niveles óptimos de utilización de todas las vías de comunicación de las que se sirva.

d) La adecuada integración territorial del proyecto, resolviéndose con eficacia las tensiones territoriales que puedan producirse en los servicios e infraestructuras de los que se sirvan.

CAPÍTULO III

Tasa aplicable a la tramitación de las licencias comerciales para grandes establecimientos comerciales

Artículo 23. *Tasa por la tramitación de las licencias comerciales para grandes establecimientos comerciales.*

1. Hecho imponible. Constituye el hecho imponible de la tasa la tramitación de la solicitud de licencia comercial específica para la instalación de grandes establecimientos comerciales en todos los casos en los que ésta sea necesaria.

2. Sujeto pasivo. Son sujetos pasivos de la tasa las personas naturales o jurídicas que soliciten la concesión de la licencia.

3. Base imponible. Constituye la base imponible de la tasa, la superficie de venta al público de los establecimientos a los que se refiere el artículo 15 de la presente ley.

4. Devengo. La tasa se devengará cuando se inicien las correspondientes actuaciones administrativas. No obstante, su pago se exigirá por anticipado en el momento en que se formule la solicitud.

5 Cuota. La cuota de la tasa se obtendrá aplicando el tipo de gravamen de 3 euros por metro cuadrado de superficie de venta al público a la base imponible.

TÍTULO III

De las actividades comerciales de promoción de ventas

CAPÍTULO I

Normas generales

Artículo 24. *Concepto.*

1. Las actividades comerciales de promoción de ventas son aquellas que ofrecen al comprador condiciones más ventajosas en los productos que habitualmente caracterizan la oferta comercial de los mismos.

2. A los efectos de esta ley se consideran actividades comerciales de promoción de ventas: las ventas en rebajas, las ventas de saldos, las ventas en liquidación, las ventas con obsequio, las ventas en oferta y la oferta directa de fabricante o mayorista. La utilización de alguna de estas denominaciones sin ajustarse a su regulación específica, se estará a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley de Competencia Desleal.

3. Toda venta promocional que, aun anunciándose con distinta denominación, reúna las características de cualquiera de las modalidades previstas en esta ley, se entenderá asimilada a la misma y quedará sujeta a su regulación específica.

4. Reglamentariamente se desarrollarán las condiciones y requisitos aplicables a las distintas actividades comerciales de promoción de ventas.

Artículo 25. *Requisitos generales.*

Las actividades comerciales de promoción de ventas podrán simultanearse en un mismo establecimiento comercial excepto en los supuestos de venta en liquidación, siempre y cuando exista la debida separación entre ellas y se respeten los deberes de información.

Estas actividades promocionales de ventas deberán ajustarse a los siguientes requisitos:

a) El comerciante habrá de procurar información clara, veraz y suficiente sobre el contenido y las condiciones de sus actividades promocionales, expresando como mínimo el período de vigencia de la promoción y el tipo de promoción que se realiza.

b) Cuando las actividades promocionales no alcancen, al menos, a la mitad de los artículos puestos a la venta, la práctica de promoción de que se trate no se podrá anunciar como una medida general, sino referida exclusivamente a los artículos o sectores a los que realmente afecte.

c) Los productos ofertados en las actividades promocionales deberán tener las mismas características, salvo lo establecido para los saldos, y someterse a las mismas condiciones contractuales que las existentes con anterioridad al período de vigencia de la actividad promocional. En el caso de que se oferten productos a precio normal y reducido, unos y otros deberán estar suficientemente separados o señalados, de forma que no pueda existir error entre los que son objeto de un precio reducido y los que no.

d) Siempre que se oferten productos a precio reducido, deberá figurar con claridad, en cada uno de ellos, el precio anterior o habitual junto con el precio reducido, salvo que se trate de artículos puestos a la venta por primera vez. Se entenderá por precio anterior, aquel que el comerciante hubiera aplicado sobre productos idénticos durante un período continuado, en los términos que se establezca reglamentariamente.

Cuando se aplique la misma reducción porcentual a un conjunto de artículos, podrá realizarse con el anuncio genérico de la misma sin necesidad de que conste individualmente en cada artículo ofertado.

e) El comerciante estará obligado a admitir los mismos medios de pago que acepta habitualmente en el desarrollo de su actividad comercial.

f) Las actividades comerciales de promoción de ventas no podrán condicionarse a la existencia de una reducción porcentual de precios mínima o máxima.

Artículo 26. *Prohibición de las ventas en pirámide.*

A los efectos de la prohibición de este tipo de actividades de venta, se estará a lo dispuesto en el artículo 23 de la Ley 1/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

CAPÍTULO II

Régimen específico aplicable a las distintas clases de actividades comerciales de promoción de ventas

Artículo 27. *Ventas en rebajas.*

1. Existe venta en rebajas cuando los artículos objeto de la misma se oferten a un precio inferior al fijado antes de la citada venta, y dentro del mismo establecimiento dedicado a la actividad comercial, durante un período libremente establecido por el comerciante.

2. Las ventas en rebajas podrán tener lugar en los períodos estacionales que decida libremente cada comerciante en función de su interés comercial. En todo caso, las fechas elegidas como inicio y fin de la venta en rebajas deberán exhibirse en los establecimientos comerciales en un lugar visible al público.

3. Queda prohibida la venta en rebajas de aquellos artículos deteriorados o adquiridos con objeto de ser vendidos a precio inferior al ordinario.

4. Los artículos ofrecidos en rebajas deberán haber estado incluidos con anterioridad en la oferta habitual del establecimiento.

Artículo 28. *Ventas de saldos.*

1. De acuerdo con la legislación estatal reguladora del comercio minorista, se entiende por venta de saldos la que afecte a productos cuyo valor de mercado aparezca manifiestamente disminuido a causa del deterioro, desperfectos, desuso u obsolescencia de los mismos.

2. No puede calificarse como venta de saldos la de aquellos productos que bajo tal régimen, supongan algún riesgo o engaño para el comprador, ni tampoco la de aquellos productos que no se vendan realmente por precio inferior al habitual.

Artículo 29. *Ventas en liquidación.*

1. Se entiende por liquidaciones la venta de carácter excepcional y de finalidad extintiva de determinadas existencias de productos que, anunciada con esa denominación u otra equivalente, tiene lugar en ejecución de una decisión judicial o administrativa, o es llevada a cabo por el comerciante o por el adquirente por cualquier título del negocio de aquél, en alguno de los casos siguientes:

a) Cesación total o parcial de la actividad de comercio. En el supuesto de cese parcial tendrá que indicarse la clase de mercancías objeto de liquidación.

b) Cambio de rama de comercio o modificación sustancial en la orientación del negocio.

c) Cambio de local o realización de obras de importancia en el mismo.

d) Cualquier supuesto de fuerza mayor que cause grave obstáculo al normal desarrollo de la actividad comercial.

2. Las ventas en liquidación se deberán realizar en el mismo establecimiento comercial o locales afectados donde los productos hayan sido habitualmente objeto de venta, salvo en los casos de fuerza mayor, de resolución judicial o administrativa que lo impida o cuando las causas que originen dicha venta así lo exijan, y se limitará a los artículos que formen parte de las existencias del establecimiento.

3. La liquidación en los supuestos de fuerza mayor sólo será posible cuando obstaculice el desarrollo normal del negocio y la liquidación motivada por la realización de obras de importancia, cuando las mismas requieran el cierre del local.

4. En el supuesto de que un empresario sea titular de varios establecimientos comerciales el cese total o parcial de la actividad de comercio deberá ser de todos ellos. El cierre total o parcial de un solo punto de venta no tendrá la consideración de cese total o parcial, sino de cambio de local.

5. La duración máxima de la venta en liquidación será de un año.

6. La venta en liquidación deberá ser comunicada a la administración autonómica en los términos establecidos reglamentariamente.

7. No podrá efectuarse una nueva liquidación en un mismo establecimiento de productos similares a la anterior liquidación en el curso de los tres años siguientes, salvo cuando esta última tenga lugar en ejecución de una decisión judicial o administrativa, por el cese total de la actividad, o por causa de fuerza mayor.

Artículo 30. *Ventas con obsequio o prima.*

1. Se consideran ventas con obsequio aquéllas que, con la finalidad de promover las ventas, ofertan un premio cualquiera que sea la naturaleza de éste, ya sea bien de manera automática o participando en un sorteo o concurso.

Son ventas con prima aquéllas que ofrezcan cualquier incentivo o ventaja vinculado a la adquisición de un bien o servicio. Se reputan desleales en los supuestos previstos en la Ley de Competencia Desleal.

Cuando el incentivo consista en un sorteo, lo dispuesto en esta ley será aplicable sin perjuicio de lo establecido en la legislación sectorial correspondiente.

2. Reglamentariamente podrán establecerse los requisitos de estas ventas, y que al menos deberán contemplar los siguientes:

a) Durante el período de duración de la venta con obsequio no podrá variarse ni el precio ni la calidad del producto.

b) El número de existencias con las que debe contar el comerciante para afrontar la entrega de los obsequios, así como las bases por las que se regulan los concursos, sorteos o similares, deberán constar en el envase o envoltorio del producto de que se trate o, en su defecto, estar debidamente divulgadas.

c) La comunicación a una o más personas de que han sido agraciadas con un premio o la promesa de entrega de un obsequio no condicionada a la adquisición de un producto o servicio, impedirá que el comerciante pueda exigir la adquisición de un producto o servicio como condición para la entrega del obsequio.

3. Los bienes o servicios en que consistan los obsequios o incentivos promocionales deberán entregarse al comprador en el momento de la compra o bien en un plazo máximo de dos meses, a contar desde que el comprador reúna los requisitos exigidos. Cuando el ofrecimiento se haya realizado en los envases de los productos, el derecho a obtener la prima ofrecida podrá ejercerse, como mínimo, durante los tres meses siguientes a la fecha de caducidad de la promoción.

4. En el caso de que los obsequios ofrecidos formen parte de un conjunto o colección, la empresa responsable de la oferta estará obligada a canjear cualquiera de aquellos por otro distinto, a no ser que en la oferta pública del incentivo se haya establecido otro procedimiento para obtener las diferentes piezas de la colección.

5. No podrán ofrecerse conjuntamente dos o más artículos a menos que tengan relación funcional, se vendan comúnmente en cantidades superiores a un determinado mínimo o puedan venderse por separado al precio habitual.

Artículo 31. *Ventas en oferta.*

1. Se entiende por venta en oferta aquella que tiene por finalidad dar a conocer un nuevo producto o servicio, o conseguir el aumento de la venta de los existentes, que podrán haber sido adquiridos exclusivamente con este fin, o el desarrollo de uno o varios establecimientos mediante la oferta de un artículo o grupo de artículos en los que concurra alguna ventaja o incentivo.

2. Reglamentariamente se determinarán las condiciones en que ha de realizarse la venta en oferta, y en particular los tipos de ventajas e incentivos que las caracterizan.

Artículo 32. *Venta directa realizada por fabricante o mayorista.*

1. Se entenderá que existe una venta directa cuando un fabricante o mayorista ofrezca sus productos al consumidor final.

2. Queda prohibido que, en la oferta al público de mercancías de cualquier clase, se invoque por el vendedor su condición de fabricante o mayorista, a menos que reúna las circunstancias siguientes:

a) Que, en el primer caso, fabrique la totalidad de los productos puestos a la venta y, en segundo, realice sus operaciones de venta fundamentalmente a comerciantes minoristas.

b) Que los precios ofertados no sean inferiores que los que aplican a los comerciantes.

TÍTULO IV

De las ventas especiales

CAPÍTULO I

Generalidades

Artículo 33. *Modalidades.*

1. Se consideran ventas especiales a efectos de la presente ley las ventas a distancia, las ventas ambulantes o no sedentarias, las ventas automáticas, las ventas domiciliarias y las ventas en pública subasta.

2. En todo lo no regulado en el presente Título, se estará a lo dispuesto en la legislación estatal reguladora del comercio minorista.

CAPÍTULO II

Ventas a distancia

Artículo 34. *Concepto.*

1. Para la definición y la calificación de las ventas a distancia se estará a lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

2. Estarán sujetas a lo previsto en esta ley, las empresas de ventas a distancia cuyas propuestas de contratación se difundan por medios de comunicación que sólo alcancen el territorio de Castilla y León o cuyo titular ejerza esta actividad desde la Comunidad de Castilla y León.

Artículo 35. *Requisitos.*

1. El empresario podrá elegir cualquier medio de comunicación a distancia para difundir sus propuestas de contratación.

2. Reglamentariamente se determinarán los datos que deben contener todas las ofertas de venta a distancia, y que al menos serán los siguientes:

a) La identidad del oferente y domicilio de la empresa.

b) El producto o servicio que se ofrezca, con una descripción sobre su naturaleza, cantidad, calidad y posibilidades de consumo o de uso que facilite su identificación.

c) El precio total a pagar, separando el importe de los gastos de envío, si éstos van a cargo del consumidor, y especificando el sistema de reembolso.

d) El plazo máximo de recepción o puesta a disposición del consumidor del producto o servicio objeto de la transacción desde el momento de la recepción del encargo.

e) La fijación del derecho de desistimiento en los términos previstos en la legislación estatal reguladora del comercio minorista para este tipo de ventas.

f) El sistema de devolución, con la información de que, en caso de disconformidad con el envío, los gastos correspondientes irán a cargo del comerciante, antes de haber transcurrido el período de reflexión.

CAPÍTULO III

Venta automática

Artículo 36. *Concepto.*

1. De acuerdo con la legislación estatal reguladora del comercio minorista es venta automática la actividad comercial minorista en la cual se pone a disposición del consumidor el producto o servicio para que éste lo adquiera mediante el accionamiento de cualquier tipo de mecanismo y previo pago de su importe.

2. Estarán sujetas a lo previsto en esta ley, las ventas automáticas realizadas a través de máquinas instaladas en el territorio de Castilla y León.

Artículo 37. *Requisitos.*

1. Las máquinas para la venta automática deberán llevar el marcado CE obligatorio. Asimismo los distintos modelos de máquinas para la venta automática deberán cumplir la normativa técnica que les sea de aplicación.

2. Reglamentariamente se determinará la información que debe acompañar a este tipo de venta, y que al menos debe respetar las siguientes indicaciones:

a) La identidad del oferente y los medios a través de los cuales se pueda solicitar información, así como una dirección y teléfono donde se atiendan las reclamaciones.

b) El producto o servicio que se ofrezca.

c) El precio total a pagar.

d) La indicación de si la máquina realiza o no cambio de moneda, así como el tipo de moneda fraccionaria con la que funciona.

e) Exponer claramente las instrucciones para la obtención del producto.

3. Todas las máquinas de venta deberán permitir la recuperación automática de importe introducido en el caso de no facilitarse el artículo solicitado.

4. No se podrá comercializar productos alimenticios que no estén envasados y etiquetados conforme a la normativa aplicable sobre la materia y cuyas condiciones de conservación no sean las indicadas.

Artículo 38. *Responsabilidad.*

De acuerdo con la legislación estatal reguladora del comercio minorista, en el caso de que las máquinas de venta estén instaladas en un local destinado al desarrollo de una empresa o actividad privada, el titular de la misma responderá solidariamente con el de la propia máquina frente al comprador del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la venta automática.

CAPÍTULO IV

Venta a domicilio

Artículo 39. *Concepto.*

1. Se considera venta a domicilio aquella en la que la oferta de bienes y productos se produce en domicilios privados, lugares de ocio o reunión, centros de trabajo y similares que no sean el establecimiento del vendedor.

2. Estarán sujetas a lo previsto en la presente ley las ventas a domicilio que se realicen en el territorio de Castilla y León.

3. Reglamentariamente se determinarán los requisitos de la publicidad de este tipo de venta, que deberá ser entregada al consumidor, y que al menos incluirá los siguientes:

a) La identidad del oferente.

b) Los datos esenciales del producto o servicio que permitan su identificación inequívoca en el mercado.

c) El precio, forma y condiciones de pago, gastos y plazo de envío.

4. No se consideran comprendidos en el concepto de venta domiciliaria las entregas a domicilio de mercancías adquiridas por cualquier otro tipo de venta.

5. No podrán ser objeto de ventas a domicilio aquellos productos o bienes cuya normativa reguladora prohíba expresamente su puesta en el mercado mediante este sistema de venta, especialmente los alimentos y aquellos que, por su forma de presentación durante una venta a domicilio, no cumplan las normas técnico-sanitarias o de seguridad que les sean aplicables.

6. El vendedor está obligado a poner en conocimiento del consumidor, por escrito, el derecho que lo ampara de disponer de un periodo de reflexión de al menos siete días, durante el cual puede decidir la devolución del producto de que se trate, y recibir las cantidades que haya entregado, excepto en el caso de productos perecederos.

7. Las empresas de venta a domicilio deberán tener a disposición de la autoridad administrativa una relación actualizada del personal que intervenga en este tipo de venta.

CAPÍTULO V

Venta ambulante o no sedentaria

Artículo 40. *Concepto.*

De acuerdo con la legislación estatal reguladora del comercio minorista, se considera venta ambulante o no sedentaria la realizada por comerciantes, fuera de un establecimiento comercial permanente, de forma habitual, ocasional, periódica o continuada, en los perímetros o lugares debidamente autorizados, en instalaciones desmontables o transportables, incluyendo los camiones-tienda. En todo caso, la venta no sedentaria únicamente podrá llevarse a cabo en mercados fijos, periódicos u ocasionales, así como en lugares instalados en la vía pública para productos de naturaleza estacional.

Artículo 41. *Autorización.*

En el territorio de Castilla y León, corresponderá a los Ayuntamientos otorgar las autorizaciones para el ejercicio de la venta ambulante en sus respectivos términos municipales de acuerdo con sus normas específicas y las contenidas en la legislación vigente, así como establecer los Reglamentos u Ordenanzas reguladoras de esta actividad comercial.

No obstante lo anterior y puesto que el número de autorizaciones disponibles es limitado debido a la escasez de suelo público habilitado a tal efecto, la duración de las mismas no podrá ser por tiempo indefinido, debiendo permitir, en todo caso, la amortización de las inversiones y una remuneración equitativa de los capitales invertidos.

El procedimiento para la selección entre los posibles candidatos habrá de garantizar la transparencia y la imparcialidad y, en concreto, la publicidad adecuada del inicio, desarrollo y fin del proceso.

La autorización que se otorgue no dará lugar a un procedimiento de renovación automática ni conllevará ningún otro tipo de ventaja para el prestador cesante o las personas que estén especialmente vinculadas con él.

Artículo 42. *Regulación de la actividad.*

1. Las Ordenanzas municipales de venta ambulante deberán determinar, como mínimo:

a) Los lugares y periodos en los que puedan desarrollarse las diferentes modalidades de venta ambulante.
b) Número de puestos o licencias.
c) Productos que podrán ser ofrecidos a la venta.
d) Tasa a pagar por la concesión de la licencia.
e) Régimen interno de funcionamiento del mercadillo.
f) Previsión del régimen sancionador aplicable.

2. No podrá concederse autorización para el ejercicio de esta modalidad de venta de aquellos productos cuya normativa reguladora lo prohíba.

3. Reglamentariamente se determinarán los requisitos y condiciones aplicables a los distintos tipos de venta ambulante sin perjuicio de las competencias municipales en esta materia.

TÍTULO V

De la inspección y del régimen sancionador

CAPÍTULO I

Principios generales

Artículo 43. *Principios generales.*

1. Corresponde a las Administraciones Públicas de Castilla y León competentes en materia de comercio interior el ejercicio de las funciones de vigilancia y control que tengan como fin garantizar el cumplimiento de la presente ley y sus disposiciones de desarrollo.

2. Asimismo las Administraciones Públicas de Castilla y León competentes en materia de comercio interior sancionarán las infracciones a esta ley, previa instrucción del oportuno procedimiento sancionador, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que pudieran concurrir con las mismas.

3. Serán de aplicación a los procedimientos derivados de infracciones recogidas en la presente ley, las reglas y principios sancionadores contenidos en la legislación general sobre régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común.

CAPÍTULO II

De la inspección

Artículo 44. *Definición y órganos competentes en materia de inspección.*

1. Las Administraciones Públicas de Castilla y León con competencia en materia de comercio interior, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia y control, podrán inspeccionar las actividades, instalaciones y establecimientos comerciales, así como los bienes y productos que se comercialicen, para lo que podrán solicitar cuanta información resulte precisa, todo ello sin perjuicio de las actividades de inspección y control reguladas en otras leyes. En el ejercicio de sus competencias, las Administraciones Públicas de Castilla y León con competencia en materia de comercio interior estarán obligadas a mantener entre sí la adecuada coordinación a fin de garantizar la máxima eficacia en las funciones señaladas en la presente ley.

2. Los titulares de establecimientos y actividades comerciales, así como sus empleados y representantes, estarán obligados, a facilitar la realización de las labores de inspección previstas en el apartado anterior, y a suministrar todos los datos y la información que sean requeridos.

3. El personal que realice la función inspectora tendrá en el ejercicio de sus funciones la consideración de agente de la autoridad, actuando con la debida independencia y pudiendo solicitar la colaboración de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado y de la policía local.

CAPÍTULO III

Régimen de infracciones y sanciones

Artículo 45. *Definición y clasificación de las infracciones.*

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de comercio interior, las acciones u omisiones tipificadas en la presente ley.

2. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 46. *Responsabilidad.*

La responsabilidad administrativa por las infracciones tipificadas en la presente ley corresponderá a las personas físicas o jurídicas titulares de las empresas, establecimientos y actividades comerciales de que se trate.

Artículo 47. *Infracciones leves.*

Se consideran infracciones leves:

a) No exhibir la necesaria autorización, homologación o comunicación en la forma legal o reglamentaria establecida.

b) El incumplimiento de la obligación de informar al público sobre los días y horas de apertura y cierre de los establecimientos comerciales o no hacerlo en un lugar visible del establecimiento.

c) El incumplimiento de las obligaciones establecidas en esta ley, cuando no esté tipificada como infracción grave o muy grave.

d) La falta de comunicación de las ventas en liquidación.

e) Cursar información errónea o claramente insuficiente cuando ésta haya sido solicitada de conformidad con la normativa de aplicación, salvo que por su carácter esencial, los daños generados o intencionalidad deba considerarse infracción grave.

Artículo 48. *Infracciones graves.*

Se consideran infracciones graves:

a) La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar información requerida por las autoridades o sus agentes y el personal de las Administraciones Públicas competentes en materia de comercio interior en el ejercicio de las funciones de comprobación y vigilancia, así como el suministro de información inexacta, incompleta o falsa.

b) Realizar venta con pérdida, con excepción de los supuestos previstos en el artículo 10 de la presente ley.

c) Exigir precios superiores a aquellos que hubiesen sido objeto de fijación administrativa.

d) La falta de comunicación de las ampliaciones reguladas en el artículo 18.4, así como en los supuestos previstos en el artículo 18.5, 6 y 7 de la presente ley.

e) El incumplimiento del régimen general de horarios, con excepción de lo considerado infracción leve en esta materia.

f) La realización de actividades comerciales de promoción de ventas incumpliendo las condiciones y limitaciones que para las mismas se establezcan legal o reglamentariamente.

g) La realización de ventas especiales incumpliendo las condiciones y limitaciones que para las mismas se establezcan legal o reglamentariamente.

h) La falta de entrega por los comerciantes a sus proveedores de un documento que lleve aparejada ejecución cambiaría en los supuestos y plazos recogidos en la legislación estatal reguladora del comercio minorista en lo referido a las adquisiciones de los comerciantes.

i) El ejercicio de la actividad comercial sin haber obtenido la preceptiva autorización cuando ésta sea preceptiva de acuerdo con la legislación vigente.

j) La reincidencia en la comisión de infracciones leves.

k) Aquellas infracciones que, previstas en la legislación estatal reguladora del comercio minorista, no estén estipuladas en alguno de los tipos recogidos en la presente ley.

l) La falta de comunicación en las ventas a distancia.

Artículo 49. *Infracciones muy graves.*

Se consideran infracciones muy graves:

a) La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar información requerida por las autoridades o sus agentes y el personal de las Administraciones Públicas competentes en materia de comercio interior en el ejercicio de las funciones de comprobación y vigilancia cuando se efectúe acompañada de violencia física o verbal o de cualquier otra forma de presión.

b) La comisión de infracciones que, habiéndose calificado como graves, hayan supuesto una facturación superior a 500.000 euros.

c) El inicio de cualquier tipo de actuaciones para las que resulte preceptiva la licencia comercial sin haberla obtenido, así como el incumplimiento de las condiciones y limitaciones que se establezcan en la licencia comercial correspondiente.

d) La reincidencia en la comisión de infracciones graves.

Artículo 50. *Reincidencia.*

1. De acuerdo con la legislación estatal reguladora del comercio minorista, existe reincidencia cuando en el plazo de un año se hayan cometido más de una infracción de la misma naturaleza por parte del mismo sujeto responsable, tal y como se determina su responsabilidad en el artículo 46 de esta ley y así haya sido declarado por resolución administrativa firme.

2. No obstante lo señalado en el apartado anterior, para calificar una infracción como muy grave, sólo se atenderá a la reincidencia anteriormente descrita en infracciones graves, mientras que la reincidencia en infracciones leves sólo determinará que una infracción de este tipo sea calificada como grave cuando se incurra en el cuarto supuesto sancionable.

Artículo 51. *Prescripción de las infracciones.*

Las infracciones reguladas en esta ley prescriben a los tres años las calificadas de muy graves, a los dos años las calificadas de graves y a los seis meses las calificadas de leves.

Artículo 52. *Tipo de sanciones.*

A las infracciones señaladas en esta ley les corresponderán las siguientes sanciones:

a) El apercibimiento.
b) La multa.
c) El cierre del establecimiento o la suspensión de la actividad comercial por un plazo no superior a un año.

Artículo 53. *Sanciones aplicables.*

Las sanciones aplicables para las infracciones serán las siguientes:

a) Las infracciones leves se sancionarán con apercibimiento o multa de 100 euros hasta 1.000 euros.
b) Las infracciones graves se sancionarán con multa de 1.001 euros hasta 25.000 euros.
c) Las infracciones muy graves se sancionarán con multa de 25.001 euros hasta 500.000 euros, y en el supuesto de que hayan significado un grave riesgo para la salud, un grave perjuicio económico o generado una amplia alarma social, el cierre del establecimiento o suspensión de la actividad comercial por un plazo máximo de un año.

Artículo 54. *Procedimiento sancionador y órganos competentes.*

El procedimiento sancionador se tramitará en la forma y los plazos reglamentariamente establecidos por la Junta de Castilla y León.

Los órganos y autoridades de la Administración de la Comunidad Autónoma competentes para iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores que sean consecuencia de infracciones previstas en la presente ley se determinarán a través de las correspondientes normas de atribución de funciones.

Artículo 55. *Multas coercitivas.*

El órgano competente para sancionar podrá imponer multas coercitivas por cada requerimiento por el que se proceda a compeler al sujeto responsable a no seguir realizando la actividad comercial sancionada en el procedimiento del que la multa coercitiva proviene.

La cuantía de la multa coercitiva tendrá como límite el 10% de la sanción impuesta en el procedimiento sancionador del que procede para el primer requerimiento realizado, incrementándose la misma en un 10% en cada uno de los requerimientos que sucesivamente se vayan realizando, en caso de los requerimientos no sean atendidos por el sujeto responsable.

Artículo 56. *Graduación de las sanciones.*

1. Las sanciones deberán graduarse en función de la trascendencia social de la infracción, la situación de dominio del infractor en el mercado, la naturaleza de los perjuicios causados, el grado de intencionalidad del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, el volumen de la facturación a la que afecta la infracción, la reincidencia y el plazo de tiempo durante el cual se haya cometido la infracción.

2. Cuando el beneficio que resulte de una infracción sea superior a la sanción que corresponda, ésta deberá incrementarse en la cuantía equivalente al beneficio obtenido.

3. Reglamentariamente podrán introducirse especificaciones o graduaciones al cuadro de infracciones o sanciones establecidas en esta ley, que sin constituir nuevas infracciones y sanciones, ni alterar la naturaleza o límites de las que contempla la ley, contribuyan a la más correcta identificación de los tipos de infracción o a una más precisa determinación de las sanciones correspondientes.

Artículo 57. *Medidas cautelares.*

1. El órgano competente para la incoación del procedimiento sancionador podrá acordar en cualquier momento del procedimiento, mediante resolución motivada y con audiencia previa del interesado, la adopción de las medidas cautelares adecuadas para asegurar la eficacia de la resolución que, en su caso, pudiera recaer, así como cuando concurran circunstancias graves que afecten a la seguridad de las personas o de los bienes, o que supongan un perjuicio grave o de difícil reparación.

Las medidas cautelares podrán consistir en el cierre de establecimientos comerciales o la suspensión de actividades comerciales, así como la inmovilización de mercancías. Tales medidas serán siempre proporcionadas a los objetivos que se pretendan garantizar con su adopción.

2. Podrá acordarse, de forma motivada y previa audiencia del interesado, la paralización de las obras cuando no se haya otorgado la licencia comercial específica regulada en el Título II de esta ley en los supuestos en los que ésta resulte necesaria.

3. Estas medidas podrán mantenerse durante el tiempo necesario hasta la rectificación de los defectos detectados y como máximo hasta que recaiga resolución que ponga fin a la vía administrativa.

Artículo 58. *Prescripción de las sanciones.*

Las sanciones reguladas en esta ley prescriben a los tres años las calificadas de muy graves, a los dos años las calificadas de graves y a los seis meses las calificadas de leves.

Estos plazos comenzarán a contarse desde el día siguiente a aquél en que adquiera firmeza en vía administrativa la resolución sancionadora.

Disposición final única. *Habilitación normativa.*

Se autoriza a la Junta de Castilla y León a dictar cuantas normas sean necesarias para el desarrollo de la presente ley.

§ 107

Real Decreto 33/1999, de 15 de enero, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Ciudad de Ceuta, en materia de defensa del consumidor

Ministerio de Administraciones Públicas
«BOE» núm. 30, de 4 de febrero de 1999
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-1999-2772

La Constitución Española establece en su artículo 51.1, que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

A su vez, el Estatuto de Autonomía de Ceuta, aprobado por Ley Orgánica 1/1995, de 13 de marzo, atribuye a la Ciudad de Ceuta en su artículo 22.1.2.ª, la ejecución de la legislación del Estado en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

El Real Decreto 1411/1995, de 4 de agosto, determina las normas y el procedimiento a que han de ajustarse los traspasos de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Ciudad de Ceuta.

De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto citado, que también regula el funcionamiento de la Comisión Mixta de Transferencias prevista en la disposición transitoria segunda del Estatuto de Autonomía de Ceuta, esta Comisión adoptó, en su reunión del día 15 de diciembre de 1998, el oportuno Acuerdo, cuya virtualidad práctica exige su aprobación por el Gobierno mediante Real Decreto.

En su virtud, y en cumplimiento de lo dispuesto en la disposición transitoria segunda del Estatuto de Autonomía de Ceuta, a propuesta del Ministro de Administraciones Públicas y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 15 de enero de 1999,

DISPONGO:

Artículo 1.

Se aprueba el Acuerdo de la Comisión Mixta prevista en la disposición transitoria segunda del Estatuto de Autonomía de Ceuta, por el que se concretan las funciones y servicios de la Administración del Estado que deben ser objeto de traspaso a la Ciudad de Ceuta en materia de defensa del consumidor y del usuario, adoptado por el Pleno de dicha Comisión en su sesión del día 15 de diciembre de 1998, y que se transcribe como anexo al presente Real Decreto.

Artículo 2.

En consecuencia, quedan traspasados a la Ciudad de Ceuta el personal y créditos presupuestarios correspondientes, en los términos que resultan del propio acuerdo y de las relaciones anexas.

Artículo 3.

El traspaso a que se refiere este Real Decreto tendrá efectividad a partir del día señalado en el acuerdo de la mencionada Comisión Mixta, sin perjuicio de que los Ministerios de Administraciones Públicas y Sanidad y Consumo produzcan, hasta la entrada en vigor de este Real Decreto, en su caso, los actos administrativos necesarios para el mantenimiento de los servicios en el régimen y nivel de funcionamiento que tuvieran en el momento de la adopción del acuerdo.

Artículo 4.

Los créditos presupuestarios que se determinen, de conformidad con la relación número 2 del anexo, serán dados de baja en los correspondientes conceptos presupuestarios y transferidos por el Ministerio de Economía y Hacienda a los conceptos habilitados en la Sección 32 de los Presupuestos Generales del Estado, una vez se remitan al departamento citado, por parte del Ministerio de Administraciones Públicas, los respectivos certificados de retención de crédito, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la vigente Ley de Presupuestos Generales del Estado.

Disposición final única.

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO

Doña Pilar Andrés Vitoria y don Rafael Lirola Catalán, Secretarios de la Comisión Mixta de Transferencias prevista en la disposición transitoria segunda del Estatuto de Autonomía de Ceuta,

CERTIFICAN

Que en la sesión plenaria de la Comisión Mixta celebrada el día 15 de diciembre de 1998, se adoptó un Acuerdo sobre el traspaso a la Ciudad de Ceuta de las funciones y servicios de la Administración del Estado en materia de defensa del consumidor y del usuario, en los términos que a continuación se expresan:

A) Referencia a normas constitucionales y estatutarias en que se ampara el traspaso.

El artículo 51.1 de la Constitución establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Por su parte, el Estatuto de Autonomía de Ceuta, aprobado por Ley Orgánica 1/1995, de 13 de marzo, establece en su artículo 22.1,2.ª que corresponde a la Ciudad de Ceuta la ejecución de la legislación del Estado en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Finalmente, la disposición transitoria segunda del Estatuto de Autonomía de Ceuta y el Real Decreto 1411/1995, de 4 de agosto, establecen las normas que regulan la forma y condiciones a las que han de ajustarse los traspasos de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Ciudad de Ceuta, así como el funcionamiento de la Comisión Mixta de Transferencias.

Sobre la base de estas previsiones normativas, procede realizar el traspaso de funciones y servicios, en materia de defensa del consumidor y del usuario, a la Ciudad de Ceuta.

B) Funciones que asume la Ciudad de Ceuta e identificación de los servicios que se traspasan.

La Ciudad de Ceuta ejercerá, dentro de su ámbito territorial, las siguientes funciones que, en materia de defensa del consumidor y del usuario, venía realizando la Administración del Estado:

a) La promoción y el desarrollo de la protección y defensa de los consumidores y usuarios.
b) Las facultades de administración, inspección y sanción, así como la potestad reglamentaria para la organización de los correspondientes servicios.
c) La organización, en el ámbito de sus competencias, de campañas o actuaciones programadas de control de calidad.
d) El apoyo y fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios.

C) Funciones y servicios que continúan correspondiendo a la Administración del Estado.

Seguirán siendo ejercidas por los órganos correspondientes de la Administración del Estado las siguientes funciones:

a) La elaboración y aprobación de las disposiciones normativas relativas a la defensa de los consumidores y usuarios.
b) Promover la actuación de las demás Administraciones públicas y, en caso de necesidad o urgencia, adoptar cuantas medidas sean convenientes para proteger y defender los derechos de los consumidores y usuarios, especialmente en lo que se refiere a su salud y seguridad.
c) Preservar la libre circulación, en el territorio español, de bienes y prestaciones de servicios.
d) Ejercitar las funciones relativas al fomento de las asociaciones y federaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal.

D) Funciones en que han de concurrir la Administración del Estado y la de la Ciudad de Ceuta y forma de cooperación.

Se desarrollarán coordinadamente entre el Ministerio de Sanidad y Consumo y el órgano competente de la Ciudad de Ceuta, de conformidad con los mecanismos que en cada caso se señalan, las siguientes funciones:

a) La colaboración mediante el recíproco intercambio de datos que sean solicitados por ambas partes a efectos de información y colaboración de planes de actuación.
b) El Centro de Investigación y Control de Calidad continuará prestando servicios gratuitos para análisis relacionados con las materias que son objeto de transferencia, de acuerdo con el régimen general de programación que se establezca.

E) Bienes, derechos y obligaciones que se traspasan.

No existen bienes, derechos y obligaciones en este traspaso.

F) Personal adscrito a los servicios que se traspasan.

1. El personal que se traspasa, adscrito a los servicios cuya gestión ejercerá la Ciudad de Ceuta, aparece referenciado nominalmente en la relación adjunta número 1. Dicho personal pasará a depender de la Ciudad de Ceuta en los términos previstos en la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, y demás normas en cada caso aplicables y en las mismas circunstancias que se especifican en las relaciones citadas y constan, en todo caso, en sus expedientes de personal.
2. Por la Subsecretaría del Ministerio de Administraciones Públicas o demás órganos competentes, se notificará a los interesados el traspaso y su nueva situación administrativa tan pronto el Gobierno apruebe el presente acuerdo por Real Decreto. Asimismo, se remitirán a los órganos competentes de la Ciudad de Ceuta una copia certificada de todos los expedientes del personal traspasado, así como los certificados de haberes referidos a las cantidades devengadas por los mismos.

G) Valoración de las cargas financieras de los servicios traspasados.

1. La valoración provisional del coste efectivo que corresponde a los medios adscritos a los servicios traspasados, referida al ejercicio de 1998, asciende a 21.202.014 pesetas.

2. La financiación, en pesetas de 1998, que corresponde al coste efectivo anual de los medios que se traspasan, se detalla en relación adjunta número 2.

3. Transitoriamente, hasta tanto el coste efectivo no se eleve a definitivo y la Comisión Mixta no fije el porcentaje de participación en la recaudación por los ingresos estatales, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional tercera del Estatuto de Autonomía, el Estado garantizará la valoración de los servicios transferidos por este acuerdo con una cantidad igual al coste efectivo de los servicios, conforme prevé la disposición transitoria cuarta del mismo.

Para ello, se consolidarán en la Sección 32 de los créditos relativos a los distintos componentes de dicho coste, susceptibles de actualización por los mecanismos generales previstos en cada Ley de Presupuestos.

4. Las posibles diferencias que se produzcan durante el período transitorio a que se refiere el párrafo anterior, respecto a la financiación de los servicios transferidos, podrán ser objeto de regularización al cierre del ejercicio económico, mediante la presentación de las cuentas y estados justificativos correspondientes ante una comisión de liquidación, que se constituirá en el Ministerio de Economía y Hacienda.

H) Documentación y expedientes de los servicios que se traspasan.

La entrega de la documentación y expedientes de los servicios traspasados se realizará en el plazo de un mes desde la publicación del Real Decreto por el que se apruebe este Acuerdo, y de conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Real Decreto 1411/1995, de 4 de agosto.

I) Fecha de efectividad del traspaso.

El traspaso de funciones y servicios objeto de este Acuerdo tendrá efectividad a partir del día 1 de febrero de 1999.

Y para que conste, expedimos la presente certificación en Madrid a 15 de diciembre de 1998.–Los Secretarios de la Comisión Mixta, Pilar Andrés Vitoria y Rafael Lirola Catalán.

RELACIÓN NÚMERO 1

RELACIÓN DEL PERSONAL AFECTADO POR EL TRASPASO EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y DEL USUARIO

Ceuta

Funcionarios

Puesto de trabajo y Cuerpo	Apellidos y nombre y NRP	Retribuciones básicas — Pesetas	Retribuciones complementarias — Pesetas	Total — Pesetas	Seguridad Social — Pesetas
Jefe de Sección Consumo N24	Álvarez de Miranda García, Mercedes. 5028611702 A0112.	2.261.854	2.576.916	4.838.770	0
Jefe Negociado N16	González Álvarez, Ramón. 4505735502 A1146.	1.258.082	1.202.760	2.460.842	0
Totales		3.519.936	3.779.676	7.299.612	0

Laborales

Puesto de trabajo y Cuerpo	Apellidos y nombre y NRP	Retribuciones básicas — Pesetas	Retribuciones complementarias — Pesetas	Total — Pesetas	Seguridad Social — Pesetas
Agente Inspección	Moreno Jiménez, Juan Antonio. 4504032368 L008010060.	2.144.814	1.205.028	3.349.842	1.064.329
Agente Inspección	Pérez Ortega, Juan Carlos. 4506368524 L008010060.	2.144.814	1.205.028	3.349.842	1.064.329
Agente Inspección	Viñas Salvador, José María. 4505823446 L008010060.	2.144.814	1.205.028	3.349.842	1.064.329

Puesto de trabajo y Cuerpo	Apellidos y nombre y NRP	Retribuciones básicas — Pesetas	Retribuciones complementarias — Pesetas	Total — Pesetas	Seguridad Social — Pesetas
Totales		6.434.442	3.615.084	10.049.526	3.192.988

RELACIÓN NÚMERO 2

VALORACIÓN DEL COSTE DE LOS SERVICIOS TRASPASADOS A LA CIUDAD DE CEUTA EN MATERIA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR Y USUARIO

Sección 22. Ministerio de Administraciones Públicas

Servicio 01. Programa 121E

	Pesetas 1998
Capítulo I: Gastos de personal	
Concepto 120. Retribuciones básicas de funcionarios	3.519.936
Concepto 121. Retribuciones complementarias de funcionarios	3.779.676
Concepto 130. Retribuciones de personal laboral	10.049.526
Concepto 160. Cuota patronal Seguridad Social	3.192.988
Total capítulo I	20.542.126
Capítulo II: Gastos corrientes en bienes y servicios	
Total capítulo II	659.888
Total coste efectivo	21.202.014

§ 108

Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid
«BOCM» núm. 167, de 16 de julio de 1998
«BOE» núm. 206, de 28 de agosto de 1998
Última modificación: 26 de diciembre de 2024
Referencia: BOE-A-1998-20651

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Hago saber que la Asamblea de Madrid ha aprobado la presente Ley, que yo, en nombre del Rey, promulgo.

PREÁMBULO

El artículo 51 de la Constitución dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, y que promoverán la información y la educación de los consumidores, fomentarán sus organizaciones y oirán a estos en las cuestiones que puedan afectarles, en los términos que la Ley establezca.

Con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional se aprobó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores, que estableció el marco legal general de actuación a nivel estatal en esta materia.

La Comunidad de Madrid, en virtud de lo dispuesto en el artículo 27.10 del Estatuto de Autonomía, inicialmente asume la función ejecutiva en materia de defensa de los consumidores en el marco de la legislación estatal.

Con la ampliación de competencias conferidas por la Ley Orgánica 10/1994, de 24 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de Madrid, se ha incorporado la competencia para el desarrollo legislativo de la materia de defensa del consumidor, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, así como en las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38 y 131, y en los números 11, 13 y 16 del apartado uno del artículo 149 de la Constitución.

El ejercicio de esta competencia exige el establecimiento de un marco normativo al más alto nivel jerárquico que desarrolle el mandato constitucional impuesto a los poderes públicos, en el ámbito de la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta las características e intereses propios de la misma. Lo contemplado en esta Ley debe completarse con el marco de protección establecido en la Ley General de Sanidad y normas que la desarrollan, como instrumento básico para la protección de la salud de los consumidores.

La Ley define al consumidor como destinatario final de bienes, productos y servicios, englobando en un mismo concepto a quienes adquieren o usan bienes y productos y a quienes utilizan servicios. En realidad, nuestro ordenamiento estatal, si bien se refiere a consumidores y usuarios, no define ambos conceptos ni les atribuye diferentes efectos jurídicos, razón por la cual se ha estimado innecesario mantener tal dualidad.

La promulgación del Real Decreto 44/1996, de 19 de enero, que regula las medidas para garantizar la seguridad general de los productos puestos a disposición del consumidor, hace necesario implementar un procedimiento especial para la adopción de las medidas que permitan garantizar que los productos puestos a disposición de los consumidores en el mercado regional son seguros.

Se ha aprovechado la elaboración de la presente Ley para colmar aquellas lagunas que la Ley estatal contiene, especialmente en el campo de la actuación administrativa; igualmente una norma de rango legal resulta el instrumento jurídico adecuado para plasmar determinadas previsiones como son la obligación de colaboración de los ciudadanos con los órganos de inspección y control, la adecuación de la potestad sancionadora a la materia de protección de los consumidores y la coordinación de competencias entre los distintos órganos de las Administraciones Públicas a fin de garantizar un nivel de protección homogéneo en el ámbito regional, todo ello influido por las prescripciones contenidas en la Ley 30/1992, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Se ha procurado que las competencias que deben ejercer los distintos órganos de las Administraciones Públicas encajen adecuadamente dentro del mercado sin fronteras de la Unión Europea, garantizando los derechos básicos protegidos por esta Ley.

Especialmente se ha tenido en cuenta el concepto genérico de seguridad en el uso y consumo de productos, bienes y servicios y se ha considerado oportuno sistematizar el marco de actuación en materia de seguridad para proteger a los consumidores frente a productos, bienes o servicios insalubres, inseguros o perjudiciales para sus intereses económicos.

En el contexto de las actuaciones ejercidas por los órganos de control, resulta novedoso la apertura de las actuaciones inspectoras hacia modalidades de actuación de carácter preventivo.

Destacan aspectos novedosos, tales como la protección prioritaria de determinados colectivos, ya que es necesario establecer mecanismos que permitan que todos los ciudadanos accedan a la información, educación y formación en materia de consumo y, muy especialmente, los menores que son muy vulnerables ante el fenómeno de consumo, la consideración de foros de diálogo en los que participan las asociaciones de consumidores, las organizaciones empresariales y las Administraciones Públicas, habiéndose elevado al más alto nivel el Consejo de Consumo como órgano de participación, representación y consulta. Resaltar, asimismo, la previsión de mecanismos de resolución voluntaria de reclamaciones de los consumidores, a través de la mediación y del sistema arbitral de consumo.

Del mismo modo, se han previsto órganos de apoyo técnico tales como el comité de expertos en materia de seguridad, que permitirán dar respuesta eficaz ante las complejas situaciones, que actualmente se presentan en la sociedad de consumo.

En todos los demás órdenes, se apoyan decididamente las fórmulas coparticipativas, recabándose la colaboración de todo el tejido social involucrado en el fenómeno del consumo, sin desestimar las que pueden ser ofrecidas por las organizaciones empresariales, creándose el marco adecuado que afianzará en la Comunidad de Madrid el desarrollo del movimiento asociativo.

La distribución de competencias permite conjugar las actuaciones de las Administraciones locales y de la Administración autonómica, evitando la dispersión de recursos.

La presente Ley pretende conseguir un elevado grado de protección de los consumidores, entendidos estos en la estricta concepción que se va imponiendo en España y en la legislación europea, y ello mediante fórmulas de participación y colaboración con todos los agentes sociales y principalmente con las organizaciones de consumidores.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto de la Ley.*

La presente Ley tiene por objeto garantizar la defensa y promoción de los derechos de los Consumidores, así como establecer los principios normativos destinados a la mejora de su calidad de vida, en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

Artículo 2. *Concepto de consumidor.*

1. A los efectos de esta Ley son consumidores las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de las entidades, empresas o profesionales, colegiados o no, que los producen, facilitan, suministran o expiden.

No tendrán la consideración de consumidores quienes adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros, aún cuando dicha integración no implique un beneficio directo.

2. A efectos de lo dispuesto en el apartado anterior sólo se considerará que las entidades públicas producen, facilitan, suministran o expiden bienes, productos, servicios, actividades o funciones a los consumidores cuando ejerzan la actividad en régimen de derecho privado.

Artículo 3. *Derechos básicos de los consumidores.*

1. Son derechos básicos de los consumidores los siguientes:

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

b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c) La información correcta sobre los diferentes bienes productos y servicios.

d) La educación en materia de consumo.

e) La audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente y la representación de sus intereses, todo ello a través de sus asociaciones legalmente constituidas.

f) La protección jurídica, administrativa y técnica en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación, así como la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

2. Se considerará nula de pleno derecho la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos en la presente Ley y a los actos en fraude de la misma, así como todo pacto que tenga por objeto la exclusión de su aplicación.

Artículo 4. *Colectivos de especial protección.*

1. Los colectivos de consumidores que se encuentren en situación de inferioridad, desprotección o discapacidad por razón de su edad, origen o condición serán objeto de atención prioritaria en las actuaciones que desarrollen las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid.

2. Por concurrir las circunstancias enumeradas, esta protección se dirigirá especialmente a:

a) La infancia y la adolescencia.

b) Enfermos y personas con discapacidad.

c) Personas mayores.

d) Las mujeres gestantes.

e) Los inmigrantes.

f) Los sectores económicos y sociales más débiles.

TÍTULO II

De la protección jurídica, administrativa y técnica en relación con los derechos de los consumidores

CAPÍTULO I

Derecho a la salud y seguridad

Artículo 5. *Requisitos de los productos y servicios.*

Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores, ya sea a título oneroso o gratuito, deberán ser seguros.

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

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

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

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

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

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

Artículo 6. *Actuaciones administrativas.*

1. Los poderes públicos, en el ámbito de sus competencias velarán para que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores sean seguros y faciliten información sobre los riesgos presumibles en condiciones normales de uso o consumo.

2. Para ello, ejercerán la adecuada vigilancia y control de mercado y desarrollarán las siguientes actuaciones:

a) Efectuar controles para garantizar la seguridad y calidad de los bienes, productos y servicios.

b) Realizar tomas de muestras para someterlas a técnicas de ensayo y análisis.

c) Adoptar las medidas cautelares que se consideren necesarias para garantizar la comercialización de productos, bienes y servicios seguros.

d) Disponer que los ciudadanos expuestos a riesgos por el consumo o uso de productos, bienes y servicios sean informados, incluso mediante la publicación de avisos especiales.

e) Exigir la información pertinente de los productos, distribuidores y comerciantes implicados.

Artículo 7. *Sujetos responsables.*

1. Los productores, importadores, distribuidores y los primeros comercializadores de productos, bienes y servicios tendrán la obligación de poner en el mercado productos, bienes o prestar servicios seguros.

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

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

Artículo 8. *Comité técnico de la seguridad en el consumo.*

(Derogado).

Artículo 9. *Apoyo técnico.*

(Sin contenido).

Artículo 10. *Sistemas de información.*

1. La Administración autonómica propiciará la creación, en su territorio, de una red de información automatizada de los accidentes ocurridos en el ámbito doméstico y en actividades de ocio en que estuvieran implicados productos de consumo, quedando excluidos del sistema los accidentes de tráfico y los accidentes laborales, a fin de favorecer en la prevención de accidentes y la realización de informes sobre la seguridad de los productos, bienes y servicios destinados al consumidor final.

2. En esta red estarán integrados los centros hospitalarios dependientes de la Comunidad de Madrid, los Centros de Integración de la Salud del Ayuntamiento de Madrid, los Centros de Salud Municipales y los órganos competentes de la Comunidad de Madrid en materia de protección al consumidor y de salud, propiciándose la integración de los centros hospitalarios radicados en su territorio.

3. A fin de garantizar la calidad y la seguridad de los productos, bienes y servicios, a nivel regional, se propiciará la creación de una red de intercambio de información sobre productos potencialmente inseguros, así como de aquellos que presenten deficiencias en la calidad, en la que se integrarán las entidades locales para la rápida comprobación y actuación, en su caso, sobre los productos y servicios.

Esta información será comunicada a las asociaciones de consumidores, a las organizaciones empresariales y a las organizaciones sindicales, según lo exijan las circunstancias, para proteger adecuadamente la salud y seguridad de las personas.

La transmisión de la información deberá realizarse de acuerdo con lo establecido en la Ley 13/1995, de 21 de abril, de regulación de uso de la informática en el tratamiento de datos personales de la Comunidad de Madrid.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 11. *Ámbito de actuación.*

1. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid velarán y adoptarán las medidas que sean de su competencia para que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y para que las condiciones generales de los contratos no contengan cláusulas que sitúen a los consumidores en una posición de desequilibrio.

2. Esta tutela se ejercerá prioritariamente en los contratos de productos, bienes y servicios de uso y consumo generalizado.

3. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid velarán para que el contenido de la oferta, promoción y publicidad de los productos bienes y servicios prevalezca, cuando no haya correspondencia entre lo ofertado y lo entregado, excepto cuando esto último resulte más beneficioso para los consumidores.

Artículo 12. *Derechos reconocidos.*

1. Los consumidores tienen derecho a recibir de los proveedores de bienes, productos y servicios, si así lo solicitan, una factura o recibo de los pagos efectuados donde conste,

como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que se satisface y la fecha.

Se exceptúan de lo dispuesto en el párrafo anterior los supuestos de venta automática en los que exista imposibilidad técnica de emitir factura, así como los de ínfima cuantía.

En los supuestos de ventas a distancia por medios informáticos, así como en los de emisión de factura electrónica, se estará a lo dispuesto en su normativa específica.

2. Los consumidores tienen derecho a que las cantidades entregadas anticipadamente para la construcción y adquisición de viviendas queden garantizadas en los términos expuestos en la legislación vigente.

3. Los consumidores tendrán derecho a que todos los bienes y productos de naturaleza duradera incorporen una garantía por escrito, de conformidad con la normativa vigente, y a que se les garantice un adecuado servicio técnico.

4. Los consumidores tendrán derecho, cuando entreguen un bien o producto, a fin de que se realice alguna verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención, a la entrega de un resguardo de depósito en el que conste, como mínimo, la identificación completa del establecimiento o depositario, identificación del objeto, operación a realizar y fecha.

CAPÍTULO III

Derecho a la información

Artículo 13. *Información de productos, bienes y servicios.*

1. Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores deberán incorporar, llevar consigo o permitir una información objetiva, cierta, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales.

2. La información se orientará, prioritariamente, al conocimiento de los requisitos que resultan legalmente exigibles a los productos, bienes y servicios, de manera que los consumidores puedan asegurarse del origen, identidad, materiales o materias primas de los mismos y realizar su elección, basándose en criterios de racionalidad, seguridad, conservación y protección del medio ambiente.

3. Toda información, documentación y comunicación dirigida a los consumidores estará redactada al menos en castellano de manera concreta, clara y sencilla, será legible y con posibilidad de comprensión directa.

4. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta del producto, bienes y servicios. Salvo en los casos en que se encuentre expresamente regulado, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar en los términos expuestos en este artículo.

Artículo 14. *Información en materia de precios.*

1. Todos los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán, con independencia de lo dispuesto en la legislación general, ofrecer información sobre el precio total que están obligados a satisfacer por su adquisición, con inclusión de toda carga, impuesto o gravamen que les afecten, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso.

2. Los consumidores tienen derecho a conocer, previamente a la contratación de un servicio, el precio del mismo. Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios y/o informativos deben incorporar el precio de los mismos.

Los precios de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles perfectamente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de un soporte escrito.

La información sobre el precio incluirá la relación de los servicios ofertados, el precio de cada uno de ellos, con inclusión de toda carga o gravamen que les afecte; así como los descuentos que le sean aplicados en su caso y los suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales.

3. En el supuesto de que se informe a los consumidores de la posibilidad de adquirir productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago, con independencia de que se

ajusten, en lo que a la información se refiere, a las normas que resulten de aplicación, en el momento de formalizar la oferta se les informará por escrito, como mínimo, de:

a) El precio total de adquisición bajo esta fórmula de pago.
b) El precio total de adquisición al contado.
c) El número total de plazos fijados.
d) La periodicidad de los plazos.

4. Los productos ofertados a los consumidores como rebajados deberán indicar, tanto en cada uno de ellos como en los lugares de exhibición, el precio anterior aplicado y el rebajado.

En el caso de ofertarse un conjunto de productos de idénticas características y precio será suficiente la indicación genérica del precio de venta unitario de dichos productos.

Artículo 15. *Actuaciones administrativas en materia de información.*

1. Las Administraciones Públicas con competencias en materia de defensa del consumidor llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

a) Impulsar la difusión de la información a los consumidores, pudiendo concretar con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales su participación activa en las campañas divulgativas.

b) Promover la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación, de titularidad pública y privada, especialmente en los que tengan ámbito de difusión territorial en la Comunidad de Madrid, propiciando la participación de los distintos agentes sociales y especialmente de las asociaciones de consumidores.

2. Los órganos competentes en materia de protección al consumidor no podrán realizar publicidad directa ni indirecta de productos, bienes y servicios o entidades con ánimo de lucro. Reglamentariamente se establecerán las normas sobre patrocinio y colaboración con entidades con ánimo de lucro.

Artículo 16. *Oficinas de información a los consumidores.*

1. La Administración regional fomentará la consolidación, implantación y desarrollo de las oficinas de información al consumidor, ya sean de carácter público o de las asociaciones de consumidores, diseñando mecanismos de coordinación y colaboración y, muy especialmente, cuando en un mismo ámbito geográfico exista más de una de ellas.

2. Las funciones a desarrollar por tales oficinas serán como mínimo las siguientes:

a) Información, ayuda, orientación y asesoramiento sobre derechos y obligaciones de los consumidores.

b) Recepción de las reclamaciones y denuncias en materia de consumo y traslado de las mismas al órgano administrativo competente para su resolución, así como, en su caso, tramitación por las asociaciones de consumidores.

c) Propiciar sistemas de resolución voluntaria de las reclamaciones.

d) Educación y formación individual y colectiva de los consumidores mediante informaciones puntuales, cursos específicos, actuaciones en medios de comunicación y cualesquiera otros de naturaleza análoga, dirigidas especialmente a los colectivos de especial protección.

e) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores de acuerdo con lo establecido en esta Ley y disposiciones que la desarrollen.

3. En el desarrollo de sus funciones, las oficinas de información al consumidor fomentarán y divulgarán el sistema arbitral de consumo, facilitando el acceso al mismo de los consumidores y empresarios.

Artículo 17. *Actividad publicitaria.*

1. La oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios, destinados a los consumidores, sean cuales sean los soportes utilizados, se realizarán de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, en el marco de la legislación

general sobre publicidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre sus características y condiciones de adquisición.

2. Los productos, bienes y servicios que sean objeto de una publicidad con indicación del precio deberán indicar el precio total que los consumidores deben satisfacer para su adquisición.

3. Los poderes públicos harán uso de los mecanismos que establezca la legislación vigente para obtener la cesación o rectificación de la publicidad ilícita, siempre que vulneren los derechos de los consumidores.

4. La Administración autónoma velará especialmente por la protección frente a la publicidad, promoción y ofertas ilícitas dirigidas a los colectivos de consumidores contemplados en el artículo 4.

CAPÍTULO IV

Derecho a la educación en materia de consumo

Artículo 18. *Derecho a la educación y formación.*

Los consumidores tienen derecho a recibir educación y formación en materia de consumo, de forma que conozcan sus derechos y las vías para poder ejercerlos adecuadamente.

Artículo 19. *Ámbito de actuación.*

La Comunidad de Madrid, en su ámbito de competencia fomentará la enseñanza, en todos los niveles, de materias relacionadas con el consumo para promover mayor libertad y racionalidad en el consumo de productos, bienes y servicios y prevenir los riesgos derivados del uso y consumo de los mismos.

Artículo 20. *Actuaciones de la Administración.*

1. La Comunidad de Madrid, a través de los órganos con competencia en materia de protección al consumidor, organizará, promoverá y desarrollará programas de educación y formación de consumidores, en los cuales podrán colaborar las asociaciones de consumidores.

El objeto de estos planes será:

a) Difundir el conocimiento de los derechos, deberes e instrumentos de protección del consumidor, con especial atención a los colectivos contemplados en el artículo 4.

b) Potenciar la formación de su personal con competencias en materia de protección al consumidor, especialmente quienes desarrollen funciones de control de mercado e información y orientación a los consumidores, así como al personal de las asociaciones de consumidores.

c) Colaborar con el personal docente en el desarrollo de la educación en materia de consumo en los diferentes niveles educativos, así como proporcionar el material didáctico necesario para ello.

d) Potenciar y desarrollar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la formación en materia de consumo de los distintos sectores empresariales.

2. En materia de educación y formación a los consumidores, la Comunidad de Madrid, en los mismos términos que expresa el apartado anterior, desarrollará las siguientes actuaciones:

a) Proporcionará y publicará material didáctico de apoyo a la educación y formación al consumidor, dirigido especialmente a la infancia y la adolescencia, así como a otros colectivos de especial protección.

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

Artículo 21. *Colaboración.*

La Comunidad de Madrid establecerá las colaboraciones precisas con otros organismos o entidades públicas que también tengan competencias en materia de consumo para el desarrollo de programas de formación en los distintos municipios y establecerá los convenios oportunos con las entidades sociales y las instituciones educativas para la formación de especialistas en consumo.

CAPÍTULO V

Derecho a la representación, consulta y participación

Artículo 22. *Representación, consulta y participación.*

1. Se reconoce a las asociaciones de consumidores como el cauce de representación y participación para la defensa de los intereses de consumidores.

2. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid fomentarán, en sus respectivos ámbitos, el asociacionismo de los consumidores y promoverán su diálogo con las organizaciones empresariales y profesionales, a través del Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Artículo 23. *Asociaciones de consumidores.*

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

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

Artículo 24. *Requisitos.*

Para el ejercicio de los derechos reconocidos en esta Ley, las asociaciones de consumidores, así como las agrupaciones, federaciones y confederaciones constituidas por ellas, deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Estar inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores de la Comunidad de Madrid.

b) Tener su domicilio en la Comunidad de Madrid y que su ámbito de actuación no exceda del territorio de esta.

c) Cualesquiera otros que fueran legalmente exigibles.

Artículo 25. *Derechos reconocidos.*

Las asociaciones de consumidores, con independencia de los derechos reconocidos en el marco de la legislación general, tendrán derecho a:

a) Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus fines.

b) Participar en los órganos de decisión y deliberación de las empresas públicas de la Comunidad de Madrid, siempre que presten servicios públicos.

c) Participar en los Consejos consultivos que se constituyan en el ámbito de la Comunidad de Madrid, siempre que por razón de la materia se debatan temas de interés para la protección de los consumidores.

d) Ser considerados interesados en los procedimientos administrativos de carácter sancionador promovidos por ellas mismas, siempre que versen sobre la protección de los intereses generales de los consumidores.

e) Participar en el sistema arbitral de consumo, a tenor de lo establecido en las disposiciones que lo regulan.

f) Disfrutar del beneficio de justicia gratuita en el marco legalmente establecido.

g) A ser declaradas de utilidad pública cuando reúnan los requisitos establecidos para ello.

h) Ser oídas en consulta, al igual que las organizaciones empresariales, en el procedimiento de elaboración de normas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representan. El trámite de audiencia se entenderá cumplido solicitando informe al Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

Artículo 26. *Pérdida de derechos.*

Las asociaciones de consumidores no podrán gozar de los derechos anteriormente citados cuando:

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

b) Perciban ayudas y subvenciones de empresas o agrupaciones de empresas que suministran productos, bienes o servicios a los consumidores.

c) Realicen publicidad comercial o no meramente informativa de productos, bienes o servicios, excepto las permitidas a tenor de lo previsto en el artículo 15.2 de la presente Ley.

d) Se dediquen a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores, excepto en el supuesto de cooperativas de consumidores.

e) Actúen con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

Artículo 27. *Colaboración con la Administración.*

La Comunidad de Madrid establecerá un marco de cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores, entre cuyas actuaciones se incluirán las siguientes:

a) Fomentar el sistema arbitral de consumo.

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

c) Fomentar el desarrollo de símbolos de calidad empresarial en el ámbito de la Comunidad de Madrid, estableciéndose reglamentariamente el procedimiento de concesión y seguimiento.

d) Desarrollar actuaciones de información y formación con los consumidores sobre productos, bienes y servicios de uso y consumo generalizado, así como sobre la importancia de favorecer el desarrollo sostenible.

e) Apoyar las iniciativas para promocionar la protección del consumidor en los países en desarrollo.

Artículo 28. *Consejo de Consumo.*

1. El Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid se constituye como órgano consultivo, asesor, de participación y de coordinación interadministrativa, fomentándose en un seno de la colaboración entre los agentes sociales involucrados en el fenómeno de consumo y las distintas Administraciones Públicas que ejercen la tutela de los derechos de los consumidores, a fin de elevar su nivel de protección en el ámbito de la Comunidad de Madrid.

2. El Consejo de Consumo desarrollará, como mínimo, las siguientes funciones:

a) Actuar como órgano de información, consulta y asesoramiento en materia de ordenación del consumo y defensa de los consumidores.

b) Informar preceptivamente de las normas que afecten directamente a los consumidores.

CAPÍTULO VI

Del derecho a la reparación de daños

Artículo 29. *Reparación de daños.*

Los consumidores, en el marco de la legislación estatal, tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios les irroguen, salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

Artículo 30. *Mediación.*

1. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid propiciarán sistemas de resolución voluntaria de conflictos y de reclamaciones en materia de consumo.

2. A tal efecto, el órgano de la Comunidad de Madrid con competencias en materia de protección al consumidor podrá llevar a cabo, en particular, mediaciones con aquellas empresas que, por su tamaño, número de reclamaciones u otras circunstancias, hagan necesaria la adopción de medidas más intensas de protección de los consumidores.

El resultado de la mediación podrá ser trasladado a los servicios de inspección de consumo para que procedan a la investigación de los hechos.

Artículo 31. *Arbitraje.*

1. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid fomentarán, en el ámbito de sus competencias, el desarrollo del sistema arbitral de consumo.

2. La Comunidad de Madrid promoverá la adhesión al sistema arbitral de consumo de las asociaciones de consumidores y organizaciones empresariales y profesionales, pudiendo suscribir convenios de colaboración para el fomento de dicho sistema.

3. La Comunidad de Madrid y las corporaciones locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, propiciarán que las empresas y, especialmente, las empresas públicas o privadas que gestionen servicios públicos o reciban recursos de aquellas, establezcan en sus contratos la adopción del sistema arbitral de consumo para resolver los conflictos y las reclamaciones de los consumidores surgidos en su actividad.

Artículo 32. *Información sobre reclamaciones.*

A fin de garantizar el derecho a reclamar de los consumidores, así como un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, la Comunidad de Madrid establecerá reglamentariamente un sistema unificado de reclamaciones.

TÍTULO III

Del control e inspección de los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores

Artículo 33. *La Inspección de Consumo de la Comunidad de Madrid.*

1. Las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid con competencias en materia de protección de los consumidores, y dentro del ámbito de las mismas, desarrollarán actuaciones de control e inspección de los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores en cualquier fase de comercialización, con el fin de comprobar su adecuación a la legislación vigente en materia de consumo.

2. Los órganos de la Administración autonómica actuarán coordinadamente con los de las Corporaciones Locales para, aunando sus recursos de inspección y control, conseguir una mejor y más eficaz protección de los intereses de los consumidores.

3. Los órganos de la Administración autonómica y de las Corporaciones Locales, en el ámbito de sus respectivas competencias, facilitarán a la Inspección de Consumo de la

Comunidad de Madrid cuanto apoyo e información sean necesarios para el desempeño eficaz de sus funciones.

Artículo 34. *Ámbito de actuación.*

1. Las actuaciones de inspección, control de calidad y seguridad que desarrollen las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid, con competencias en materia de protección de los consumidores y protección de la salud, se llevarán a cabo sobre todo tipo de productos, bienes y servicios destinados a los consumidores, comprobándose que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, higiénico-sanitarias, de seguridad y comerciales, así como que se ajustan razonablemente a las expectativas que pueden motivar su adquisición, derivadas de las descripciones realizadas en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

2. Las actuaciones de inspección y control se llevarán a cabo preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, así como sobre aquellos que, sin ser calificados como tales, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores, afecten a un colectivo de especial protección previsto en el artículo 4, o puedan crear situaciones de alarma social.

Artículo 35. *El personal inspector.*

1. El personal de la inspección de consumo y salud, cuando actúe en el ejercicio de su función inspectora, tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos y especialmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o desobediencia o cualquier otro acto penalmente punible contra ellos, de hecho o de palabra, en acto de servicio o con motivo del mismo.

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

3. El personal inspector, cuando actúe en el ejercicio de sus funciones, deberá ir debidamente acreditado y se comportará, en todo momento, con la debida corrección, prudencia y discreción. Su actividad será siempre respetuosa con los administrados, proporcionada y ponderada, perturbando solo en lo estrictamente necesario la actividad profesional de los inspeccionados. En todo caso, estará obligado a mantener estricto sigilo profesional respecto a las informaciones obtenidas.

Artículo 36. *Facultades del personal inspector.*

1. En el ejercicio de sus funciones, el personal inspector podrá visitar todo tipo de establecimientos que tengan relación directa o indirecta con la investigación que esté llevando a cabo. Podrá también requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona, física o jurídica, que de forma directa o indirecta puedan tener alguna relación con el objeto de la inspección, así como solicitar los documentos mercantiles, contables, o de cualquier otro tipo que considere relevantes para la investigación.

2. Podrá, asimismo, realizar tomas de muestras de productos, así como cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de su comercialización según se determine reglamentariamente sin perjuicio de lo establecido en la disposición transitoria única de la presente Ley.

3. También podrán llevar a cabo investigaciones de mercado, destinadas a la obtención de información que permita conocer y realizar estudios de mercado en sectores de los cuales se pudieran derivar riesgos para la salud, seguridad y los legítimos intereses económicos de los consumidores, a fin de ser incluidos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.

4. Cuando por la naturaleza de las diligencias y para la mejor realización de las mismas se requiera documentación y comparecencias, a las cuales se hace referencia en el punto 1 de este artículo, se podrán efectuar durante la visita inspectora o por cualquier otro medio aceptado en derecho, en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad y en las dependencias de los propios órganos de control.

5. El personal inspector, en situaciones de urgencia, podrá llevar a cabo la adopción de las medidas provisionales previstas en el artículo 42 de la presente Ley.

Artículo 37. *Formalización de las actuaciones inspectoras.*

1. Si durante su actuación el personal inspector detectase la existencia de indicios de infracción a la normativa de consumo, se procederá al levantamiento del acta en donde deberán reflejarse, como mínimo, los siguientes datos:

a) Identificación completa de la persona jurídica o física que atiende a la inspección, incluyendo la fiscal, indicando en calidad de qué actúan.
b) Identificación de los inspectores actuantes.
c) Lugar, fecha y hora del inicio y finalización de la actuación inspectora.
d) Indicación de los motivos de actuación.
e) Los hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular quienes atienden a la inspección.
f) Las diligencias practicadas, si las hubiere, tales como: Controles de documentos, retiradas de muestras, mediciones, pruebas practicadas, verificaciones, arqueos, medidas provisionales si son necesarias, así como las requisitorias de documentación o comparecencia, indicando plazos o fechas para su realización. Para la realización de estas diligencias, los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas, que actuarán conjuntamente con el personal inspector.
g) Firma del inspector o inspectores actuantes así como del compareciente o comparecientes, en su caso, no sin antes advertirles del derecho que les asiste a que se reflejen en el acta las manifestaciones que deseen formular, en relación con el contenido del acta.

2. Cuando las condiciones del servicio lo requieran, se dará cuenta de los hechos mediante informe de verificación.
3. La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta. Si esta se produce, se le comunicará de que puede estampar su firma a los únicos efectos de recepción del documento, lo cual se hará constar.
4. Además de estos datos, las actas de inspección podrán contener cualesquiera otros datos que las diferentes Administraciones de la Comunidad de Madrid, con competencias en materia de protección al consumidor, consideren oportunos.
5. El compareciente obtendrá de los inspectores copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora, excepto cuando estos tengan carácter meramente estadístico o informativo.
6. Los hechos que figuren recogidos por los inspectores de consumo en las actas de inspección se presumirán ciertos, salvo prueba en contrario.
7. Si durante las actuaciones desarrolladas por la inspección se detectaran situaciones o hechos constitutivos de irregularidades de carácter formal que no alcancen a la tipificación de infracción leve, el inspector actuante podrá requerir, mediante el acta de inspección, que subsanen los mismos en el plazo que se conceda al efecto que como mínimo será de diez días. Transcurrido dicho plazo sin haber procedido a la corrección se seguirá la tramitación administrativa correspondiente.

Artículo 38. *Toma de muestras.*

1. Las tomas de muestras y las pruebas analíticas se efectuarán de acuerdo con el procedimiento establecido en la legislación general o en las normas que desarrollen la presente Ley.
2. Las tomas de muestras se efectuarán por triplicado y las cantidades que componen cada uno de los ejemplares de muestra tendrá el tamaño suficiente que garantice la representatividad de los productos o bienes objeto de control.
3. Con independencia de lo previsto en el apartado anterior, se facultará la toma de un único ejemplar de muestra en los siguientes supuestos:

a) Los productos y bienes cuyos ensayos requieran largos periodos de tiempo.
b) Los productos y bienes que estén sometidos a certificación.

c) Los productos y bienes que se sometan a ensayo para determinar su seguridad o su aptitud funcional.

A fin de garantizar el derecho de los interesados a realizar pruebas contradictorias se practicará de forma simultánea sobre esta muestra única.

4. Los órganos de control podrán con carácter excepcional, siempre que existan presuntos fraudes o riesgos relacionados con la salud o seguridad de los consumidores, practicar una toma de muestra en que el número de elementos por unidad de muestra sea superior al establecido en las normas reglamentarias.

Artículo 39. *Obligaciones de los inspeccionados.*

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

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

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

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

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

e) Comparecer donde y cuando hayan sido requeridos por los servicios competentes.

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

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

h) Facilitar personal y medios para la práctica de las inspecciones, cuando le fuera motivadamente requerido y siempre dentro de sus posibilidades.

2. A los efectos de las obligaciones contempladas en el apartado anterior, quien atienda a la inspección, con independencia de la calidad en que actúe, estará obligado como mínimo a facilitar las visitas de inspección y acceso a las dependencias del establecimiento cuando sea necesario para el control de la actividad desarrollada y a permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos, bienes y servicios en cualquier fase de almacenamiento, distribución y comercialización.

Artículo 40. *Otros mecanismos de control.*

1. El órgano competente de la Comunidad, en materia de protección al consumidor, promoverá en el ámbito de sus competencias la aprobación de códigos, buenas prácticas, excepto en materia alimentaria, que se desarrollarán, de acuerdo con la normativa vigente, en aquellos sectores que por sus características permitan el establecimiento de estos instrumentos de control. Estos códigos incorporarán sistemas que faciliten el autocontrol de los empresarios.

2. La elaboración de estos códigos se efectuará en colaboración con el sector empresarial afectado, representantes de las Corporaciones Locales, en su caso, las asociaciones de consumidores y otras partes cuyos intereses puedan verse afectados, pudiéndose solicitar el apoyo de otros órganos de la Comunidad de Madrid, por razón de la materia.

Con carácter previo a la adopción de los códigos de buenas prácticas se informará al Consejo de Consumo de la Comunidad de Madrid.

3. La adopción por parte de los empresarios de los códigos de buenas prácticas tendrá carácter voluntario y será independiente de las actividades de Inspección, Control y Verificación que desarrollen las Administraciones Públicas.

4. Sin perjuicio de lo expuesto, las Corporaciones Locales, en virtud de las competencias y atribuciones que le confiere la presente Ley, podrán promover el desarrollo de códigos de buenas prácticas, en cuya elaboración se seguirán los trámites previstos en la presente Ley.

5. Las autoridades competentes evaluarán los códigos de buenas prácticas y evaluarán los riesgos potenciales de las empresas para la seguridad, salubridad e intereses económicos de los consumidores.

TÍTULO IV

De las medidas provisionales

Artículo 41. *Objeto.*

1. El órgano competente de la Administración autonómica para la iniciación de expedientes en materia de consumo adoptará, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que considere necesarias para garantizar los derechos de los consumidores, en aquellos supuestos en que existan claros indicios de situaciones de riesgo o de grave vulneración de los mismos.

2. Estas medidas serán adoptadas siempre que existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores o cuando se vulneren de forma grave los intereses económicos de los mismos.

3. En situaciones de urgencia, o si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad o graves perjuicios para los intereses económicos de los consumidores, los inspectores podrán adoptar las medidas provisionales previstas en la presente Ley, debiendo ser ratificadas por el órgano competente en el plazo de diez días hábiles, computados desde el día siguiente en que se hayan adoptado.

4. Acordada la adopción de medidas provisionales, bien directamente o a través de la ratificación prevista en el apartado anterior, se procederá a comunicar su adopción a los órganos que pudieran tener competencias concurrentes en la materia y, con carácter prioritario, al órgano competente en la materia de sanidad, cuando existieran indicios de riesgo para la salud.

Artículo 42. *Marco de actuación.*

1. Las medidas provisionales podrán consistir en:

a) Suspensión temporal en cualquier fase de la distribución de un producto, para garantizar la salud y seguridad.

b) Suspensión temporal de la prestación de servicios para garantizar la salud y seguridad.

c) Imposición de condiciones previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios, con el fin de que se subsanen las deficiencias detectadas.

d) Inmovilización cautelar, estando prohibida cualquier forma de disposición de los productos por parte de los interesados sin expresa autorización de las autoridades competentes.

e) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad vigente que sea necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud o seguridad de los consumidores o de vulneración de sus intereses económicos.

2. Las medidas provisionales aplicadas deben ser proporcionales al daño que se pretende evitar, debiéndose mantener exclusivamente el tiempo necesario para la realización de pruebas en centros cualificados para ello o para la subsanación de deficiencias o eliminación del riesgo.

3. Las medidas provisionales podrán ser levantadas por el órgano competente cuando la existencia de los riesgos que las motivaron no fuese confirmada o fueran subsanados los hechos que las motivaron.

Artículo 43. *Procedimiento.*

Iniciado el procedimiento de adopción de medidas provisionales, mediante el acuerdo motivado contemplado en el artículo 41, se tramitará el expediente de acuerdo con lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 44. *Resolución.*

1. La resolución del expediente podrá elevar a definitivas las medidas provisionales adoptadas e incluirá los plazos y condiciones para su ejecución.
2. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, la tramitación del expediente administrativo podrá efectuarse mediante procedimiento de urgencia. En cualquier fase del expediente, la autoridad competente podrá ordenar la práctica de las inspecciones y controles que considere necesarios para la resolución del expediente.
3. La resolución que se adopte no impedirá, en su caso, la iniciación simultánea de un expediente sancionador, si concurriesen infracciones en materia de protección al consumidor.
4. Los gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, de destrucción de los productos, bienes y servicios sujetos a medidas provisionales serán a cargo del responsable de los mismos. Los gastos de ensayos y pruebas solicitados por el interesado, a fin de acreditar sus manifestaciones, correrán por cuenta del mismo.
5. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá justificar documentalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, estas se practicarán en presencia del personal de inspección y control.

Artículo 45. *Multa coercitiva.*

A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones contempladas en el artículo anterior, la Administración actuante en el marco de la legislación básica del Estado podrá imponer multas coercitivas.

El órgano que dictó la resolución deberá cursar por escrito un requerimiento previo de ejecución de la resolución, advirtiendo a su destinatario del plazo de que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que le puede ser impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado debe ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trata y la multa no podrá exceder de 200.000 pesetas.

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

Estas multas serán independientes de las que se pueden imponer en concepto de sanción y serán compatibles con las mismas.

TÍTULO V

De la potestad sancionadora

CAPÍTULO I

Normas generales

Artículo 46. *Potestad sancionadora.*

1. Corresponde a las Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid la potestad sancionadora en materia de consumo, ejerciéndose por los órganos administrativos de la misma que la tengan atribuida.
2. Las infracciones en materia de consumo cometidas en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid serán sancionadas, previa tramitación del correspondiente procedimiento sancionador.

CAPÍTULO II

De las infracciones

Artículo 47. *Protección de la salud y seguridad de los consumidores.*

Constituyen infracción en materia de protección de la salud y seguridad de los consumidores:

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.
2. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.
3. El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades que resulten competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública o la seguridad de los consumidores.
4. El incumplimiento de las disposiciones relativas a la seguridad de bienes y servicios.

Artículo 48. *Alteración, adulteración o fraude de bienes y productos.*

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

1. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, calidad, estructura, peso o volumen, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados, o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.
2. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y productos cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado, plazo o precio, no se ajuste a las disposiciones vigentes o difiriera de la declarada u ofertada.

Artículo 49. *Prestación de servicios defectuosa o incorrecta.*

Constituyen infracciones por defectuosa o incorrecta prestación de servicios:

1. El incumplimiento en la prestación de todo tipo de servicios, de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad, naturaleza, plazo o precio, de acuerdo con la normativa que resulte aplicable, o con las condiciones que se presten u oferten.
2. La vulneración o inobservancia de los derechos que las normas o los documentos de garantía, entregados u ofertados, reconocen a los consumidores.
3. La defectuosa prestación de servicios durante el periodo de garantía.

4. La puesta en el mercado de bienes de naturaleza duradera sin garantizar un servicio de asistencia técnica para su reparación y la no disposición de piezas de repuesto en los supuestos y plazos establecidos por la normativa.

Artículo 50. *Normalización técnica, comercial y de prestación de servicios.*

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

1. El incumplimiento de las disposiciones que normalicen bienes y productos, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente reguladora de la actividad comercial y de prestación de servicios.
2. La puesta en el mercado de bienes y productos cuya comercialización haya sido declarada prohibida por una norma o por una resolución administrativa, así como la comercialización de aquellos, que, precisando autorización administrativa, carezcan de ella.
3. El incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuya calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de los que realmente posean o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, induzca o pueda inducir a error a las personas a las que se dirige, así como aquella que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.
4. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluido las referentes a marcado y exhibición de los mismos.
5. La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor condiciones, recargos o cobros indebidos, prestaciones accesorias no solicitadas o cantidades mínimas así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.
6. La utilización de cualquier método de venta que infrinja lo dispuesto por las disposiciones aplicables o que limite la libertad de elección de los consumidores.
7. La no entrega a los consumidores de documento de garantía conforme a lo previsto en esta Ley y en las demás disposiciones que así lo establezcan.
8. La inclusión de cláusulas abusivas en las condiciones generales de los contratos y las ofertas publicitarias, así como la realización de prácticas no consentidas expresamente por los consumidores que, según la legislación aplicable, resulten abusivas y lesionen sus derechos.
9. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador de un servicio, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.
10. La no extensión de la correspondiente factura o documento acreditativo de las transacciones comerciales o por la prestación de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
11. La no entrega a los consumidores del correspondiente resguardo de depósito o su emisión, con incumplimiento de los requisitos preceptivos.
12. El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos por la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores, y disposiciones complementarias.
13. La comercialización de bienes y la prestación de servicios sin que el consumidor pueda, en cualquiera de sus fases, identificar y localizar al responsable de aquélla.
14. La carencia de hojas de reclamaciones, la negativa a facilitarlas a los consumidores, la falta de información clara, suficiente y perfectamente visible al público sobre la existencia de hojas de reclamaciones en el establecimiento y el incumplimiento de las demás obligaciones establecidas en la normativa reguladora de aquellas.
15. En los suministros de servicios, las altas no solicitadas por el titular del suministro, así como la imposición de limitaciones o exigencias injustificadas al consumidor para modificar el contrato o resolverlo.

16. Las prácticas comerciales desleales con los consumidores de acuerdo con lo establecido en la legislación aplicable.

Artículo 51. *Información y vigilancia.*

Constituyen infracciones en materia de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución:

1. La resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección, a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes, en el curso de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa o el incumplimiento de los requerimientos de subsanación de irregularidades previstas en el artículo 37.

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

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

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

5. El incumplimiento de los compromisos asumidos por la empresa como resultado de la mediación efectuada en el marco de las actuaciones administrativas de esta ley.

6. El incumplimiento de lo dispuesto en un laudo dictado en el marco del procedimiento establecido en el Sistema Arbitral de Consumo.

Artículo 52. *Calificación de las infracciones.*

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

Daño o riesgo para la salud o seguridad de los consumidores.

Lesión de los intereses económicos de los consumidores.

Cuantía del beneficio ilícito obtenido, en relación con el valor del producto, bien o servicio.

Gravedad de la alteración social producida.

Negligencia grave o dolo.

Generalización de la infracción, en cuanto al número de destinatarios afectados por la misma.

Que afecte directamente a un colectivo especialmente protegido.

Situación de predominio en el mercado.

2. Se calificarán como leves las infracciones que incumplan los tipos regulados cuando no concurra ninguno de los criterios anteriores.

3. Serán calificadas como graves las conductas tipificadas, en las que concurra, al menos, uno de los criterios anteriores.

4. Serán infracciones muy graves las conductas tipificadas, en las que se den dos o más de los criterios anteriores.

5. Con independencia de la regulación precedente, las conductas contempladas en el artículo 51 se calificarán siempre como graves en los supuestos en que se produzca negativa reiterada a facilitar información o prestar colaboración en los servicios de control e inspección, y muy graves en aquellos casos en que la negativa a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección sea absoluta.

CAPÍTULO III

De las sanciones

Artículo 53. *Sanciones.*

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor serán sancionadas con multas de acuerdo con la siguiente graduación:

Infracciones leves, hasta 500.000 pesetas.
Infracciones graves, hasta 2.500.000 pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de la infracción.
Infracciones muy graves, hasta 100.000.000 de pesetas, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos, bienes o servicios objeto de infracción.

2. La autoridad competente para resolver el expediente podrá acordar como sanción accesoria el decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor.
Dicha autoridad determinará el destino final que deba darse a los bienes y productos decomisados, que deberán destruirse si su utilización o consumo constituyera peligro para la seguridad y salud pública.
Serán de cuenta del infractor los gastos que originen las operaciones de intervención, transporte, depósito y destrucción de los bienes y productos, así como cuantos otros sean necesarios para asegurar el destino final de los mismos.
3. Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo o daño efectivo para la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores, reincidencia en infracciones análogas o intencionalidad acreditada, la autoridad que adopte la resolución del procedimiento sancionador podrá acordar que se dé publicidad a las sanciones impuestas, una vez firmes en vía administrativa, mediante la publicación del nombre de la empresa o de las personas naturales o jurídicas responsables, con expresa indicación de las infracciones cometidas.
La publicidad se efectuará, al menos, en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid», así como en los medios de comunicación social que se consideren adecuados para la prevención de futuras conductas infractoras.
4. En los supuestos de infracciones muy graves, el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid podrá acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio donde se cometió la infracción, por el plazo máximo de cinco años.

Artículo 54. *Graduación de sanciones.*

La graduación de las sanciones se efectuará atendiendo a las circunstancias siguientes:

1. Agravantes:

a) Existencia de intencionalidad o reiteración en la conducta infractora.
b) La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.
c) El volumen de ventas o de prestación de servicios afectados.
d) La naturaleza de los perjuicios causados a los consumidores.
e) Que afecte a productos, bienes o servicios de uso común o primera necesidad.
f) La existencia de requerimiento de subsanación de irregularidades.

2. Atenuantes:

a) La subsanación posterior de los hechos siempre que se realice antes de dictarse resolución del procedimiento sancionador.
b) La reparación efectiva del daño causado.

Artículo 55. *Principio de proporcionalidad.*

La imposición de sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de la norma

infringida, siempre con respeto al principio de proporcionalidad, guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción a imponer.

Artículo 56. *Competencia sancionadora.*

Son órganos competentes para la imposición de sanciones:

a) El Director general de la Comunidad de Madrid que tenga atribuida la competencia de protección y defensa del consumidor, para la imposición de sanciones de hasta 2.500.000 pesetas.

b) El Consejero de la Comunidad de Madrid competente en esta materia, para la imposición de sanciones de 2.500.001 hasta 25.000.000 de pesetas.

c) El Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid para la imposición de sanciones desde 25.000.001 hasta 100.000.000 de pesetas, así como para acordar el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio donde se cometió la infracción.

La cuantía de las sanciones será actualizada por el Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid, teniendo en cuenta la variación de los precios al consumo.

Artículo 57. *Prescripción y caducidad.*

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor prescribirán a los cinco años. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día de la comisión de la infracción y se interrumpe en el momento en que el interesado tenga conocimiento de la iniciación de un procedimiento sancionador o de un procedimiento de mediación o arbitraje.

2. La acción para perseguir las infracciones caducará cuando, acreditada por la Administración competente para sancionar la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurran seis meses sin que el órgano competente haya ordenado incoar el oportuno procedimiento.

A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las diligencias previas dirigidas al esclarecimiento de los hechos se entenderán finalizadas con la emisión del informe de análisis inicial y una vez que el órgano competente para la iniciación del procedimiento haya tenido conocimiento del mismo.

3. Las solicitudes de pruebas periciales así como de análisis, ensayos técnicos contradictorios y dirimentes e informes que sean determinantes para la resolución de los procedimientos o necesarios para determinar la responsabilidad tendrán el carácter de informes preceptivos e interrumpirán el cómputo del plazo de caducidad del procedimiento ya iniciado, hasta que el órgano instructor haya tenido conocimiento de los mismos.

4. Las sanciones impuestas por las infracciones muy graves previstas en la presente Ley prescribirán a los cuatro años, las graves a los tres años y las leves a los dos años.

Artículo 58. *Responsabilidad de las infracciones.*

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

2. El fabricante, importador, vendedor o suministrador de bienes, productos o servicios responderán del origen, identidad e idoneidad de los bienes, productos y servicios y de las infracciones, comprobados en ellos.

3. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos sin perjuicio de que pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.

4. En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegros, responde de su calidad, composición, cantidad y seguridad, únicamente la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad, el importador o el primer comercializador. Podrá eximirse de su responsabilidad probando su falsificación, incorrecta manipulación o conservación, siempre que se indique la forma de conservación.

5. En los productos envasados en cuyo etiquetado el comerciante introduzca su marca comercial, este responderá de su calidad, composición, cantidad y seguridad.

6. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser considerados responsables también las personas físicas que integren sus órganos rectores o de dirección así como los técnicos responsables de la elaboración o control.

7. Si en la comisión de una infracción concurriesen varias personas, estas responderán solidariamente.

8. Las responsabilidades administrativas que se deriven del procedimiento sancionador serán compatibles con la exigencia al infractor de la reposición de la situación alterada por el mismo a su estado originario, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados al consumidor o consumidores que, cuando sean cuantificables, podrán ser determinados por el órgano competente, debiendo, en este caso, comunicarse al infractor para su satisfacción en el plazo que al efecto se determine, y quedando, de no hacerse así, expedita la vía judicial correspondiente.

Artículo 59. *Derechos del presunto responsable.*

1. Las personas físicas o jurídicas que resulten presuntamente responsables de los hechos que sean constitutivos de infracción administrativa tendrán la consideración de interesados en los procedimientos sancionadores que se instruyan, en materia de consumo, por la Comunidad de Madrid.

2. Los procedimientos sancionadores respetarán la presunción de inocencia del presunto responsable, garantizándole los siguientes derechos:

A ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se les pudieran imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuye tal competencia.

A formular alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el ordenamiento jurídico que resulten procedentes.

Los demás derechos reconocidos por el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 60. *Efecto de las sanciones muy graves.*

1. Con independencia de las sanciones impuestas, el Consejero competente en la materia podrá proponer al Consejo de Gobierno, para las infracciones muy graves, la supresión, cancelación o suspensión total de toda clase de ayudas, créditos o subvenciones, reconocidos o solicitados en cualquiera de los órganos o de las empresas públicas de la Comunidad de Madrid.

2. Las empresas sancionadas por la comisión de infracciones muy graves podrán ser inhabilitadas para contratar con la Administración durante un periodo máximo de cinco años, a partir de la fecha en que sea firme y definitiva la sanción impuesta.

Artículo 61. *Pago de las sanciones.*

1. Para el pago de las sanciones se estará a lo dispuesto en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y en el Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio.

2. **(Derogado).**

TÍTULO VI

De las competencias en materia de defensa del consumidor

Artículo 62. *Competencias de la Comunidad Autónoma.*

1. Corresponde al Gobierno de la Comunidad de Madrid diseñar la planificación general de la política de protección al consumidor en su ámbito territorial, promulgar los reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente Ley, promover planes de actuación coordinados con las distintas Consejerías que en base a sus competencias, sus actuaciones, incidan directa o indirectamente en los consumidores y ejercer la potestad sancionadora en esta materia, a través del procedimiento reglamentariamente establecido por los órganos administrativos que la tengan expresamente atribuida.

2. Corresponde a los órganos autonómicos competentes en materia de protección al consumidor, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, desarrollar las funciones previstas en la presente Ley, y en particular, al menos, las siguientes actuaciones:

a) Coordinar los planes de actuación conjunta en materia de protección al consumidor.
b) Apoyar a las entidades locales, así como elaborar programas de actuación conjunta con las mismas a fin de garantizar los principios de colaboración y cooperación administrativa y actuar supletoriamente en aquellos municipios que no puedan desarrollar las funciones previstas en la presente Ley.
c) Establecer líneas de coordinación y cooperación con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales.
d) Diseñar, coordinar y ejecutar campañas de control de mercado, estableciendo anualmente un programa en el que, a fin de garantizar una protección homogénea del consumidor a nivel regional, se definan las actuaciones autonómicas y el grado de participación de los distintos órganos administrativos.
e) Diseñar, coordinar y ejecutar programas de seguridad de productos de consumo y adoptar las medidas administrativas oportunas para la protección de los consumidores frente a cada tipo de riesgo.
f) Diseñar, coordinar y ejecutar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a consumidores.
g) Realizar la inspección y control de mercado de bienes, productos y servicios de consumo.
h) Ejercer la capacidad sancionadora, en base a la competencia atribuida en la presente Ley.
i) Fomentar y desarrollar en colaboración con la Administración del Estado el sistema arbitral de consumo.
j) Desarrollar mecanismos de cooperación con las organizaciones empresariales y especialmente para el establecimiento de códigos de buenas prácticas.
k) En general, adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta Ley.

Artículo 63. *Competencias de las entidades locales.*

1. Corresponde a las entidades locales velar por la protección y defensa de los consumidores, en el ámbito de su territorio y respecto a su población, con el alcance y contenido que les atribuye la presente Ley y el resto de normas jurídicas que le sean de aplicación, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad, de la gestión administrativa a los ciudadanos y, en concreto:

a) La inspección de productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado puestos a disposición del consumidor para comprobar su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.
b) Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencia que afecten a la salud y seguridad o intereses económicos de los consumidores.
c) Fomentar y apoyar a las asociaciones de consumidores de ámbito local.
d) Desarrollar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a consumidores.
e) El ejercicio de la capacidad sancionadora, hasta un máximo de 2.500.000 pesetas, en relación con las empresas y establecimientos domiciliados en su término municipal, siempre y cuando la infracción se haya cometido en el mismo.
f) Fomentar, divulgar y administrar el Sistema Arbitral de Consumo, en colaboración con la Administración del Estado.

2. Las competencias contempladas en el apartado anterior serán asumidas directamente por los órganos competentes en materia de protección al consumidor y de la salud de la

Comunidad de Madrid, a fin de mantener el equilibrio regional y cuando sea aconsejable una actuación integral y siempre que concurran alguna de estas circunstancias:

a) Carencia de medios de las entidades locales.
b) Inactividad o abstención grave y permanente de la actuación municipal.
c) Trascendencia regional en función de la extensión y de la gravedad de las conductas lesivas, número de consumidores afectados y urgencia.

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

3. Las entidades locales, por razones de economía, coordinación o carencia de medios, podrán requerir la actuación de la Comunidad de Madrid en el desarrollo de sus competencias en materia de protección al consumidor.

Artículo 64. *Concurrencia de actuaciones.*

En los supuestos de concurrencia, se actuará bajo los principios de coordinación y colaboración a fin de garantizar una eficaz protección de los consumidores en todo el territorio de la Comunidad de Madrid.

TÍTULO VII

De la cooperación administrativa

Artículo 65. *Marco de actuación de cooperación.*

1. Los poderes públicos de la Comunidad de Madrid, en el ámbito de sus competencias, promoverán un elevado nivel de protección a los consumidores.

2. Corresponde a los distintos órganos de la Administración autonómica, con competencias sectoriales en materia de protección de los consumidores, la ejecución de la presente Ley y normas que la desarrollan, y la realización de sus actuaciones con sujeción a los principios que la inspiran.

3. Las Administraciones competentes en materia de defensa de los consumidores ajustarán su actuación a los principios de colaboración y cooperación, conforme a las reglas generales de las relaciones interadministrativas.

4. A efectos de coordinación de la actuación de diversos órganos administrativos se propiciará el establecimiento de acuerdos entre las mismas que permitan rentabilizar los recursos humanos y materiales de que disponen y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente aplicable en materia de protección de los consumidores.

Artículo 66. *Cooperación municipal.*

1. La Comunidad de Madrid planificará la política de protección al consumidor, integrando los intereses de los distintos municipios a fin de equilibrar las necesidades regionales.

2. En la elaboración de los distintos planes de actuación que desarrollen la política de protección de los consumidores en el ámbito de la Comunidad de Madrid participarán las entidades locales y el Consejo de Consumo.

3. La Administración de la Comunidad de Madrid concertará con las entidades locales fórmulas de participación activa de estas en programas conjuntos de protección de los consumidores, y entre ellos las actuaciones en campañas de control de productos y servicios, y la atención de las demandas de información, formación y cooperación en materia de consumo.

4. A fin de garantizar una acción coordinada y eficaz se creará un registro de servicios municipales de consumo y de oficinas de información al consumidor de titularidad pública, dependiente del órgano competente en materia de protección al consumidor, que servirá de base para la creación de una red de empleados públicos especializados en materia de protección al consumidor y usuario.

Disposición adicional primera.

En lo no previsto en la presente Ley se aplicará supletoriamente la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, y cuantas disposiciones se hayan dictado en desarrollo de la misma.

Disposición adicional segunda.

En materia de procedimiento sancionador, tendrán carácter supletorio las normas reguladoras del ejercicio de la potestad sancionadora de la Comunidad de Madrid.

Disposición adicional tercera.

Cuando haya indicios de infracción leve y con carácter previo a la iniciación del procedimiento sancionador, las autoridades de consumo podrán apercibir por escrito y requerir la subsanación o corrección de las deficiencias o irregularidades observadas.

Dicha subsanación o corrección deberá ser acreditada por el sujeto requerido a la Administración actuante en un plazo máximo de quince días hábiles, que podrá ser ampliado cuando se aprecien circunstancias que así lo aconsejen.

Disposición transitoria única.

En tanto no se promulguen las disposiciones de desarrollo de la presente Ley se mantendrán en vigor los reglamentos estatales y autonómicos aplicables a la materia, y en especial se seguirá aplicando en el ámbito de la Comunidad de Madrid el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria, en lo establecido para la toma de muestras y realización de análisis y ensayos técnicos, en tanto no se opongan a lo previsto en la presente Ley.

Disposición final primera.

Se autoriza al Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid para dictar las disposiciones reglamentarias necesarias para el desarrollo de la presente Ley.

Disposición final segunda.

Se autoriza al Consejo de Gobierno de la Comunidad de Madrid para desarrollar presupuestariamente la presente Ley, asegurando los medios materiales que garanticen el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la misma.

Disposición final tercera.

La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid».

§ 109

Ley 16/1999, de 29 de abril, de Comercio Interior de la Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid
«BOCM» núm. 116, de 18 de mayo de 1999
«BOE» núm. 195, de 16 de agosto de 1999
Última modificación: 29 de diciembre de 2012
Referencia: BOE-A-1999-17589

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Hago saber que la Asamblea de Madrid ha aprobado la presente Ley que yo, en nombre del Rey, promulgo.

PREÁMBULO

La Comunidad de Madrid, en virtud del artículo 26.3.1.2 de su Estatuto de Autonomía, reformado por la Ley Orgánica 5/1998, de 7 de julio, tiene competencias exclusivas en materia de comercio interior, sin perjuicio de la política general de precios, y de la legislación sobre libre circulación de bienes en el territorio del Estado. Estas competencias debe ejercerlas de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general y la política monetaria del Estado, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en las materias 11 y 13 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución Española. Las competencias autonómicas comprenden tanto la función legislativa como la ejecutiva o de gestión.

Por ello, la presente norma es el cauce adecuado para ordenar el comercio interior de nuestra Comunidad, adaptándose a las características peculiares de su estructura económica y comercial, sin desviarse nunca de objetivos irrenunciables como la defensa de la libertad de empresa y de la competencia, la libre circulación de bienes en todo el territorio español y la garantía de los intereses y derechos de los consumidores.

Una materia importante para el desarrollo socioeconómico de nuestra Comunidad, como es el comercio interior, no podía continuar sin una normativa que estableciera los principios generales a los que deben someterse los agentes operantes en este sector, dando respuesta al mismo tiempo a la demanda social suscitada en este sentido, ya que el comercio constituye parte fundamental del tejido económico, tanto en razón a su esencial función en la sociedad, como por la calidad y nivel de servicios alcanzado por sus establecimientos.

Debe tenerse en cuenta que se están produciendo modificaciones sustanciales en la tradicional estructura comercial, por lo que se pretende limitar, en lo posible, las tensiones que se deriven de los cambios estructurales, sin que ello suponga una rémora para la necesaria modernización y adecuación del equipamiento comercial madrileño.

La Ley está basada en dos principios básicos: por un lado, el respeto a la legislación estatal básica en la materia y a la normativa emanada de las instituciones comunitarias, y, por otro, la contemplación de las singulares circunstancias que exigen un tratamiento particularizado de determinados aspectos de nuestro comercio interior, a la vez que el desarrollo de aquellos preceptos que la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista, remite al desarrollo de las Comunidades Autónomas.

En el Título I se delimita el objeto de la presente Ley, la regulación del comercio interior, así como su ámbito de aplicación, con exclusión de aquellas actividades comerciales sometidas a legislaciones específicas, y se realiza la definición normativa de varios conceptos relativos al sector, como son la actividad comercial, minorista y mayorista y del sector servicios conexos al comercio al que la Ley extiende sus efectos.

Asimismo se contempla la posibilidad de desarrollo reglamentario del plazo de garantía de bienes o servicios concretos y se establecen las condiciones en la custodia de los artículos.

Por otro lado, se mantiene el Registro de Actividades y Empresarios Comerciales de la Comunidad de Madrid, con la finalidad de obtener información para la definición de las políticas a desarrollar en el sector, así como facilitar el ejercicio de las funciones de apoyo y fomento del comercio, sin que en ningún caso suponga una carga económica y burocrática para el comerciante. Asimismo se mantiene el Registro General de Comerciantes Ambulantes que se residencia en nuestra Ley 1/1997, de 8 de enero, y Reglamento que lo desarrolla y por primera vez se crean los Registros de Franquiciadores y de Empresas de Venta a Distancia.

La actuación de la Comunidad de Madrid sobre la actividad comercial estará inspirada por los principios de satisfacción de las necesidades de los consumidores y protección de sus legítimos intereses, mantenimiento de la libre y leal competencia entre los comerciantes, corrección de desequilibrios entre las diversas formas de distribución comercial, modernización de las estructuras comerciales y mejora de la productividad del sector, fomento del empleo estable y planificación del urbanismo comercial con participación de las Corporaciones Locales y sectores afectados.

En el Título II se regulan los establecimientos comerciales. Los grandes establecimientos comerciales minoristas, para cuya instalación, ampliación o traslado se requiere una licencia comercial específica, se definen en función de su superficie destinada a exposición y venta y de la población del municipio de que se trate.

En general, esta participación preventiva de la Administración autonómica responde al impacto supramunicipal que produce la implantación de los grandes establecimientos comerciales, ya que lo que los singulariza frente al resto de los equipamientos comerciales son la amplitud y la trascendencia de sus efectos. Por otra parte, se somete a autorización administrativa la instalación, ampliación o modificación de los establecimientos que se han dado en llamar de «descuento duro». Su implantación constituye un fenómeno supraurbano, tanto por la atracción poblacional que genera como por su repercusión en el tráfico e infraestructuras de la red viaria y por su capacidad para incidir en el desarrollo del comercio en su amplia zona de influencia.

En el Título III se fijan los horarios comerciales. El Estado, en el Real Decreto-ley 22/1993, de 29 de diciembre, fijó las bases para la regulación de los horarios comerciales, tras el que la Comunidad de Madrid dictó la Ley 4/1994, de 6 de junio, de Calendario de Horarios Comerciales, por la que se regulan los horarios para la apertura y cierre de los locales comerciales en el ámbito de la Comunidad de Madrid. En el desarrollo de una política coherente con la iniciada en la citada Ley 4/1994, de 6 de junio, dada la amplia aceptación de la misma por los sectores implicados y la experiencia positiva que ha supuesto su aplicación, se mantiene la regulación sustantiva contenida en la misma, con las modificaciones que la experiencia aconseja introducir. Se persigue, en última instancia, conjugar los intereses generales del comercio con los de los consumidores, estableciendo, para ello, un régimen general de horarios comerciales –que tiene en cuenta las disposiciones de la Ley Orgánica 2/1996, de 15 de enero, complementaria de la Ordenación del Comercio Minorista, facilitando la transición allí prevista, y se sustenta, principalmente, en garantizar la libertad de los comerciantes para establecer sus propios horarios de actividad de los establecimientos, dentro de un horario día que se fija de siete a veinticuatro horas máximo,

recogiendo la tensión creada por la apertura de madrugada, sin perjuicio del número máximo de horas de apertura semanal, que se fija en setenta y dos, y la autorización de la práctica de la actividad comercial como mínimo, en ocho domingos y días festivos al año–. El régimen de apertura en domingos y festivos se establece para determinados sectores más sensibles a la pequeña compra dominical –panadería, repostería, prensa, etc.– y para las zonas declaradas de gran afluencia turística en las que puede producirse una escasez de la oferta por motivo de importantes aumentos estacionales de la población, para los establecimientos de venta de productos culturales, ante la necesidad de fomentar la cultura y la de aquellos otros cuyas características comerciales justifican sobradamente la medida.

En el Título IV se regula una serie de modalidades de venta o prácticas comerciales, efectuadas fuera de establecimientos comerciales, y, las denominadas ventas promocionales, cuya conceptualización se formula, por primera vez en nuestra Comunidad Autónoma, en esta Ley con las variantes de venta de promoción, ventas con obsequio, ventas en rebajas y en liquidación.

El especial dinamismo de la moderna distribución comercial ha propiciado la aparición de estas nuevas modalidades de venta, así como la intensificación de otras que ya existían en las prácticas comerciales, por lo que se hace necesario abordar su regulación para evitar las incertidumbres y riesgos que han generado, especialmente, sobre los consumidores.

El texto es respetuoso con las competencias estatales de defensa de la competencia y legislación mercantil y civil, teniendo siempre como objetivo predominante la defensa del consumidor.

Por último, en el Título V, se regula la modalidad especial de ventas domiciliarias, ventas especiales y adquisiciones de los comerciantes, dando cabida a la demanda del Observatorio de la Distribución Comercial de adecuar los artículos 14 y 17 de la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista, con nuevas normas que pretenden cerrar lagunas, en cuanto a las facturas de adquisición de productos.

En el Título VI, la Ley tipifica las infracciones en materia comercial, establece las sanciones y las cuantifica en relación con su importancia.

En virtud de todo lo expuesto, y oído el Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid, se ha elaborado la siguiente Ley:

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. *Objeto.*

Es objeto de la presente Ley el establecimiento de un marco jurídico para el desarrollo de la actividad comercial minorista, con el fin de avanzar en la modernización y especialización de las estructuras comerciales de la Región, y en el logro de un modelo comercial basado en la diversidad y pluralidad de su oferta.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente Ley será de aplicación a las actividades comerciales minoristas realizadas en el ámbito territorial de la Comunidad de Madrid, por los propios comerciantes o por quienes actúen por cuenta de ellos.

2. Quedan excluidas del ámbito de la presente Ley aquellas actividades que, en razón de su objeto o naturaleza, se encuentren reguladas por una legislación específica.

CAPÍTULO II

De la actividad comercial

Artículo 3. *Actividad comercial.*

(Derogado)

Artículo 4. *Actividad comercial minorista.*

1. A los efectos de esta Ley, se considera actividad comercial minorista la que tiene como destinatario al consumidor final, teniendo como objetivo el situar u ofrecer en el mercado, por cuenta propia o ajena, productos y mercancías, así como ofrecer determinados servicios que constituyan un acto de comercio, independientemente de la modalidad o soporte empleado para ello.

2. A los efectos de lo señalado en el apartado anterior, se estará al concepto de consumidor y usuario recogido en la normativa de Defensa de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad de Madrid. 3. El ejercicio de la actividad comercial minorista se desarrollará de acuerdo a los principios de libertad de empresa, libre competencia, libertad de establecimiento y libre circulación de bienes y servicios, en el marco de una economía de mercado, conforme a la Constitución y las leyes.

Artículo 5. *Actividad comercial mayorista.*

(Derogado)

Artículo 6. *Calificación de la actividad comercial.*

(Derogado)

Artículo 7. *Fomento de la actividad comercial.*

1. La Comunidad de Madrid, a través de la Consejería competente en la materia, establecerá programas de ayudas para la promoción comercial, destinadas a pequeñas y medianas empresas comerciales, así como para potenciar el asociacionismo en el sector y colaborar con las Corporaciones Locales con el objeto de promover un desarrollo armónico y una modernización de la actividad comercial, que revertirá en un aumento de la competitividad de las empresas y la creación de empleo estable en el sector.

2. Los programas se adoptarán previa audiencia de las asociaciones representativas de comerciantes y de la Cámara o Cámaras Oficiales de Comercio e Industria en la Comunidad de Madrid que resulte o resulten afectadas y en colaboración con las Corporaciones Locales en las materias de su competencia.

Artículo 8. *Prohibiciones y restricciones al comercio.*

1. No podrán ejercer el comercio, además de las personas físicas y jurídicas a quienes les esté específicamente prohibido por la normativa vigente, los empresarios individuales o sociales, a quienes la normativa especial de la actividad que desarrollan les exija dedicarse exclusivamente a la misma.

2. Se prohíbe expresamente la exposición y venta de mercancías al comprador, así como la remisión o entrega de catálogos, folletos o publicidad de las mismas, cuando éstas procedan de personas cuya actividad sea distinta a la comercial y, como consecuencia de la actividad que les es propia, tengan como finalidad principal la realización de préstamos, depósitos, u operaciones de análoga naturaleza, adheridas a la oferta comercial de la mercancía, de tal forma que una no se pudiera hacer efectiva sin la otra.

En todo caso, se presumirá la existencia de estas actuaciones en el supuesto de que el comprador pudiera realizar pedidos o adquirir mercancías en los establecimientos de aquéllas.

3. Las ventas al público por las entidades cooperativas u otras formas jurídicas análogas, en los casos en que lo autoriza la legislación vigente en la materia, se realizarán de manera

convenientemente diferenciada respecto de las operaciones efectuadas con los socios, atendiendo al lugar de distribución, la identificación de los productos y otras condiciones de la transacción, sin que pueda producirse simultáneamente la oferta discriminada a los socios cooperadores y al público en general de los productos obtenidos por la entidad y de los artículos adquiridos a terceros.

CAPÍTULO III

Garantías

Artículo 9. *Garantía y custodia de los artículos.*

1. Los vendedores en general responderán de la calidad de los artículos vendidos en la forma determinada en los Códigos Civil y Mercantil, así como en la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y normas concordantes y complementarias.

2. El plazo mínimo de la garantía, en el caso de bienes de carácter duradero, será de seis meses a contar desde la fecha de recepción del artículo que se trate, salvo que la naturaleza del mismo los impidiera. Reglamentariamente se desarrollarán los plazos de garantía específicos para bienes o servicios concretos.

3. Los establecimientos que reciban en custodia artículos para su reparación deberán entregar recibo escrito de los mismos, en los que conste, al menos, con suficiente precisión y claridad, la identificación de la mercancía, del estado en que se entrega y la reparación que se solicita, así como el nombre, domicilio y teléfono del establecimiento y del propietario del artículo.

4. La acción o derecho de recuperación de los géneros entregados por el consumidor o usuario al comerciante para su reparación prescribirá a los tres años a partir del momento de la entrega. Reglamentariamente se establecerán los datos que deberá hacer constar el comerciante en el momento en que se le entrega un objeto para su reparación y las formas en que podrá acreditarse la mencionada entrega.

CAPÍTULO IV

Registros

Artículo 10. *Oficina de Registros.*

(Derogado)

Artículo 11. *Registro de Actividades y Empresarios Comerciales.*

(Derogado)

Artículo 12. *Registro de Franquiciadores.*

(Derogado)

Artículo 13. *Registro de Asociaciones de Empresas de Comercio.*

1. Podrán inscribirse en el Registro de Asociaciones de Empresas de Comercio de la Comunidad de Madrid las asociaciones sin fines de lucro que agrupen empresas de comercio minorista, que desarrollen su actividad y dispongan de domicilio dentro del ámbito territorial de la Comunidad y que se hallen formalmente constituidas e inscritas en los registros correspondientes.

2. **(Suprimido)**

3. El Registro de Asociaciones de Empresas de Comercio de la Comunidad de Madrid tendrá carácter público, siendo la inscripción en el mismo voluntaria y gratuita. Reglamentariamente se determinarán los datos objeto de inscripción y los documentos precisos para la misma.

Artículo 14. *Registro General de Comerciantes Ambulantes.*

Se estará a lo dispuesto en la normativa reguladora de la venta ambulante de la Comunidad de Madrid.

Artículo 15. *Registro General de Empresas de Venta a Distancia.*

(Derogado)

TÍTULO II

Establecimientos comerciales

CAPÍTULO I

Establecimiento comercial minorista

Artículo 16. *Concepto.*

A los efectos de esta Ley, tendrán la consideración de establecimientos comerciales, los locales, construcciones e instalaciones de carácter fijo y permanente, cubiertas o sin cubrir, exentas o no, exteriores o interiores, con escaparates o sin ellos, destinados al ejercicio regular de actividades comerciales minoristas, ya sea de forma continuada o periódica, o en días o temporadas determinadas; así como cualesquiera otras que reciban tal calificación en virtud de una disposición legal o reglamentaria.

CAPÍTULO II

De los grandes establecimientos comerciales minoristas

Artículo 17. *Concepto.*

1. Tendrán la consideración de grandes establecimientos comerciales minoristas, los establecimientos individuales o colectivos que, destinándose al comercio al por menor de cualquier clase de artículos, dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público, superior a 2.500 metros cuadrados.

2. Se consideran grandes establecimientos comerciales minoristas colectivos:

a) Los parques comerciales, integrados por un conjunto de edificaciones de uso comercial, y ubicados en una misma área o recinto común urbanizado.

b) Los centros comerciales, integrados por un conjunto de establecimientos comerciales independientes, planificados, promovidos y comercializados por una o varias entidades, con criterio de unidad, cuyo tamaño, mezcla comercial, servicios comunes y actividades complementarias están relacionadas con su entorno, y que dispone de forma permanente de una imagen y gestión unitaria. 3. Se entenderá por superficie útil de exposición y venta al público, aquella en la que se exponen artículos de forma permanente o habitual, para su venta directa, esté cubierta o no, y siempre que sea efectivamente utilizable por el consumidor.

Artículo 18. *Necesidad de licencia municipal e informes autonómicos.*

(Derogado)

Artículo 19. *Régimen de comunicación.*

(Suprimido)

Artículo 20. *Exclusiones.*

(Sin contenido)

Artículo 21. *Efectos de la denegación de la autorización.*

(Sin contenido)

CAPÍTULO III

De otros establecimientos sometidos a autorización

Artículos 22 a 25.

(Derogados)

TÍTULO III

Horarios comerciales

Artículo 26. *Horario en días laborables.*

Cada comerciante determinará libremente los días y el horario de apertura y cierre de sus establecimientos en el conjunto de los días laborables de la semana.

Artículo 27. *Publicidad de horarios.*

En todos los establecimientos comerciales deberá figurar la información del calendario y horario de apertura y cierre en sitio visible, tanto en el interior como en el exterior, incluso cuando esté cerrado el establecimiento.

Artículo 28. *Actividad en domingos y festivos.*

(Derogado)

Artículo 29. *Establecimientos con libertad horaria.*

Tendrán plena libertad para abrir los domingos y festivos:

a) Los establecimientos comerciales cuya oferta habitual esté predominantemente formada por pan y bollería industrial (panaderías), pastelerías y reposterías, platos preparados, elaboración y venta de churros, patatas fritas, frutos secos y dulces, prensa, combustibles y carburantes, floristería y plantas, así como los instalados en estaciones, aeropuertos y medios de transporte terrestre y aéreo y los situados dentro de establecimientos hoteleros.

Se entenderá que existe oferta habitual predominante, a efectos de lo dispuesto en el párrafo anterior, cuando el número de las referencias autorizadas supere en más de un 50 por 100, a las no autorizadas.

No se podrán vender en domingos o festivos otros artículos que aquellos que hayan justificado, en su caso, la consideración de establecimiento con libertad de apertura en festivos.

b) Los establecimientos comerciales dedicados exclusivamente a la venta de productos culturales, así como los que presten servicios de esta naturaleza.

Son productos culturales aquellos cuya finalidad sea cultivar, desarrollar y formar los conocimientos humanos y el ejercicio de sus facultades intelectuales. Tendrán dicha consideración los siguientes: libros en soporte escrito o informático, la música en cualquier formato, periódicos, revistas, instrumentos musicales, cintas de vídeo, sellos, monedas, medallas conmemorativas, billetes para coleccionistas, artículos de dibujo y bellas artes, obras de arte, antigüedades, recuerdos y de artesanía popular.

c) Los establecimientos sitos en municipios declarados zona de gran afluencia turística, así como los homologados con horario especial de apertura en domingos y festivos.

d) Los pequeños y medianos establecimientos situados en el entorno inmediato de los mercados y mercadillos de venta ambulante autorizados que tradicionalmente se celebren en domingos y festivos, que podrán permanecer abiertos el mismo horario que éstos.

e) Los locales comerciales para la celebración en los mismos de exposiciones, certámenes comerciales para la actividad de lanzamiento de un nuevo producto, siempre

que no se venda y que se comunique como mínimo con un mes de antelación a la fecha prevista de su realización a la Consejería competente en materia de certámenes comerciales.

f) Otros establecimientos que puedan ser excepcionados por la normativa vigente en la materia.

Artículo 30. *Establecimientos de conveniencia.*

Tendrán plena libertad horaria las denominadas tiendas de conveniencia. Se entenderá como tales aquellas que, con una extensión útil no superior a 500 metros cuadrados, permanezcan abiertas al público al menos dieciocho horas al día y distribuyan su oferta, en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, discos, vídeos, juguetes, regalos y artículos varios.

Artículo 31. *Declaración de Zona de Gran Afluencia Turística.*

1. La Consejería competente en materia de comercio podrá declarar Zona de Gran Afluencia Turística a la totalidad de un término municipal, o parte de éste, ya sea para la totalidad del comercio o para un tipo de actividad comercial en concreto.

La declaración, que supone la libertad para la apertura y cierre de los establecimientos comerciales, podrá incluir los periodos estacionales a que se contrae la aplicación de la libertad de apertura.

2. El procedimiento para la declaración de Zona de Gran Afluencia Turística, se podrá iniciar por cualquiera de los siguientes medios:

a) A solicitud del Ayuntamiento correspondiente, mediante Acuerdo al respecto del Órgano de Gobierno municipal competente.

b) A solicitud de las asociaciones empresariales del sector comercial afectado y/o del ámbito territorial correspondiente.

c) De oficio por la Consejería competente en materia de comercio.

3. La solicitud de declaración de Zona de Gran Afluencia Turística, deberá fundamentarse en algunos de los siguientes criterios:

a) Relación de plazas en empresas de actividades turísticas con la población de derecho.

b) Relación de establecimientos de restauración, cafés, bares y similares con la población de derecho.

c) Descripción de atractivos turísticos que acrediten la afluencia turística.

d) Grado de aceptación de los comerciantes afectados por el régimen de aperturas de domingos y festivos.

e) Circunstancias especiales que concurran en el caso concreto que así lo justifiquen.

f) Necesidad y especificidad de la situación que se contempla y los beneficios que produce.

4. Reglamentariamente se establecerá el procedimiento para la declaración de Zona de Gran Afluencia Turística.

TÍTULO IV

Actividades de promoción de ventas

Artículo 32. *Ventas de promoción.*

1. A los efectos de esta Ley se entiende por venta de promoción aquella que tiene por finalidad dar a conocer un nuevo producto o artículo, o conseguir el aumento de venta de los existentes, o el desarrollo de uno o varios comercios o establecimientos.

2. La venta de promoción deberá ir precedida o acompañada de la suficiente información al público, en la que deberá figurar con claridad:

a) El producto o productos objeto de promoción.

b) Las condiciones de venta.
c) Disponer de existencias suficientes para hacer frente a la oferta.

3. Si llegaran a agotarse durante la promoción las existencias de alguno de los productos ofertados, el comerciante podrá prever el compromiso de la reserva del producto seleccionado durante un plazo determinado, en las mismas condiciones y precio de la oferta. No obstante, si el comprador no estuviese conforme con dicha medida, o transcurriese el plazo de la reserva sin que el comerciante hubiese podido atender la demanda, el producto solicitado deberá sustituirse por otro de similares condiciones y características.

Artículo 33. *Ventas con obsequio. Requisitos y autorización administrativa.*

1. Se consideran ventas con obsequio aquellas en las que el comerciante utiliza concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares, vinculados a la oferta o promoción de artículos regulados en el artículo anterior.
2. Serán de aplicación a las ventas con obsequio los siguientes preceptos:

a) Durante el período de oferta de venta con obsequio queda prohibido modificar al alza el precio, así como disminuir la calidad del producto.
b) El número de existencias con las que cuenta el comerciante para hacer frente a la obligación de entrega de los obsequios, así como las bases por las que se regulan los concursos, sorteos o similares, deberán constar en el envase o envoltorio del producto de que se trate o, en su defecto, estar debidamente divulgadas.
c) Los bienes o servicios en que consistan los objetos o incentivos promocionales, deberán entregarse al comprador al tiempo de la compra o en un plazo máximo de dos meses, a contar desde que el comprador reúna los requisitos exigidos.
d) En todo caso, se respetarán los derechos e intereses de los consumidores establecidos en la legislación vigente.

Artículo 34. *Ventas en rebajas.*

1. Se aplicará lo dispuesto en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, en cuanto a las ventas en rebajas, correspondiendo a cada comerciante decidir libremente los periodos estacionales en que podrán tener lugar así como su duración.
En todo caso, las fechas de las rebajas elegidas deberán exhibirse en los establecimientos comerciales en sitio visible al público, incluso cuando permanezcan cerrados.
2. En el supuesto de que las ofertas en rebajas no afecten a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados estarán debidamente identificados y diferenciados del resto.
3. En todo caso, las reducciones de los precios se consignarán exhibiendo junto al precio anterior el precio rebajado de los mismos productos comercializados en el establecimiento.

Artículo 35. *Ventas en liquidación.*

A los efectos previstos en los artículos 30 y 31 de la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista, deberán cumplirse los siguientes requisitos:

a) En el supuesto de que una empresa sea titular de varios establecimientos comerciales, el cese total o parcial de la actividad de comercio deberá ser de todos ellos. El cierre total o parcial de un solo punto de venta no tendrá la consideración de cese total o parcial sino de cambio de local.
b) La liquidación por la realización de obras de importancia sólo será posible cuando las mismas requieran el cierre del local.
c) La liquidación en los supuestos de fuerza mayor sólo será posible cuando obstaculice el desarrollo normal del negocio por un período continuado como mínimo de un mes.
d) La liquidación de los productos debe efectuarse en el mismo local o locales afectados donde se vendía habitualmente, salvo en los casos de cierre inminente de local y de los de fuerza mayor.

TÍTULO V

Ventas domiciliarias, ventas especiales y adquisiciones de los comerciantes

CAPÍTULO I

Ventas domiciliarias

Artículo 36. *Concepto de ventas domiciliarias.*

1. Se consideran ventas domiciliarias, a los efectos de esta Ley, las realizadas profesionalmente mediante la visita del vendedor o de sus empleados o agentes para ofrecer los productos o servicios al lugar que designe el consumidor o posible comprador. No se considerará venta a domicilio la venta por correspondencia ni la celebrada en el establecimiento comercial por teléfono seguida del reparto a domicilio de los productos adquiridos.

2. Tendrán igualmente la consideración de ventas domiciliarias las denominadas «ventas de reunión» de un grupo de personas convocadas por una de ellas, a instancia o de acuerdo con el vendedor.

3. Se deberá cumplir con la normativa reguladora del producto que se vende, no pudiendo ser objeto de venta aquellos cuya regulación prohíba este tipo de ventas, especialmente los alimenticios y aquellos que por la forma de presentación no cumplan las normas técnicas sanitarias o de seguridad.

Artículo 37. *Publicidad en las ventas domiciliarias.*

1. La publicidad de la oferta que deberá ser entregada al consumidor incluirá, al menos, los siguientes extremos:

a) Identificación, domicilio de la empresa.

b) Datos esenciales del producto, de forma que permitan su identificación inequívoca en el mercado.

c) Precio, forma y condiciones de pago, gastos y plazo de envío.

2. Sin perjuicio de lo establecido anteriormente y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 5.1 de la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, de Protección de los Consumidores, en el caso de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles, el vendedor está obligado a poner en conocimiento del consumidor, por escrito, el derecho que le asiste de disponer de un período de reflexión de al menos siete días, durante el cual puede decidir la devolución del producto de que se trate y recibir las cantidades que haya entregado, salvo que se trate de productos perecederos.

CAPÍTULO II

Ventas especiales

Artículo 38. *Venta de saldos.*

De conformidad con los artículos 28 y 29 de la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista, deberá cumplirse lo establecido en el presente artículo:

1. Los establecimientos dedicados de forma exclusiva a la venta de saldos podrán saldar artículos ajenos y artículos adquiridos específicamente con la finalidad de ser vendidos como saldos o restos, indicando claramente en el exterior su actividad.

2. Los comerciantes podrán practicar la venta de saldos, siempre que estén debidamente señalizados y separados del resto de las promociones. Informarán de la duración de los saldos y en el caso de ser permanentes se hará constar tal circunstancia.

3. En la actividad promocional de saldos, se empleará la denominación de saldos o restos, y se prestará especial atención a que las sugerencias de la existencia de ventajas económicas para el consumidor se correspondan con la realidad de los productos objeto del mismo.

4. Si se ofrecen como saldos artículos defectuosos o deteriorados deberá constar expresamente esta circunstancia, de forma que sean susceptibles de ser identificados por el consumidor.

Artículo 39. *Venta automática.*

1. Es venta automática la forma de distribución detallista en la cual se pone a disposición del consumidor el producto o servicio para que éste lo adquiera mediante el accionamiento de cualquier tipo de mecanismo y previo pago de su importe.
2. En todas las máquinas automáticas deberá figurar la indicación de si devuelve cambio de moneda, así como el tipo de moneda fraccionaria con la que funcione.
3. No se podrán comercializar productos alimenticios que no estén envasados y etiquetados conforme a la normativa aplicable.

Artículo 40. *Venta a pérdidas.*

1. Las facturas emitidas por los fabricantes y por los proveedores del comercio minorista en general, por la entrega de las mercancías objeto de su comercio deben describir explícitamente todos los conceptos en cuya virtud se establezca el precio de adquisición de productos.
2. Cuando una misma factura se refiere a diferentes artículos se especificarán con claridad todos los descuentos que afecten a cada uno de ellos, si es que existen.
3. Cuando una misma factura se refiera a artículos gravados con tipos fiscales impositivos distintos, deberán diferenciarse las partes de la operación sujetas a cada tipo.
4. Las bonificaciones, descuentos y conceptos análogos, sujetos al cumplimiento de condiciones futuras no podrán ser considerados como descuentos mientras no se cumplan aquellas condiciones a las que están sujetas, de acuerdo con lo establecido en los artículos 1.113 y 1.114 del Código Civil.
5. La autoridad competente podrá requerir, simultánea e indistintamente, la presentación de la factura al proveedor y al comerciante.

CAPÍTULO III

Adquisiciones de los comerciantes

Artículo 41. *Pago a proveedores.*

(Derogado)

Artículo 42. *Documentación.*

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 17 de la Ley estatal 7/1996 deberán cumplirse las siguientes prescripciones:

1. A tales efectos las facturas deberán hacerse llegar a los comerciantes antes de que se cumplan treinta días desde la fecha de entrega y recepción de las mercancías o del último día del mes cuando en una sola factura se incluyan las operaciones realizadas para un mismo destinatario a lo largo de un mes natural.
2. Las facturas se entenderán aceptadas en todos sus términos y reconocidas por sus destinatarios, cuando no hayan sido objeto de reparo en el plazo de los veinticinco días siguientes a su remisión. En el caso de que no sean conformes se dispone sobre el anterior un plazo adicional de diez días para su subsanación y nueva remisión de la correspondiente factura rectificada. A los efectos de lo dispuesto en este artículo, no se tendrán en cuenta las modificaciones contenidas en facturas rectificativas emitidas en fecha posterior a los plazos indicados.
3. Los aplazamientos de pago de productos alimenticios perecederos no excederán en ningún caso de treinta días, contados a partir del día en que se entregue la mercancía.

TÍTULO VI

Régimen sancionador

CAPÍTULO I

Infracciones

Artículo 43. *Infracciones.*

1. Sin perjuicio de las responsabilidades que de otro orden pudieran derivarse, constituyen infracciones administrativas en materia de comercio interior, las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley.

2. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 44. *Responsabilidad.*

La responsabilidad administrativa por las infracciones tipificadas en la presente Ley corresponderá a las personas físicas o jurídicas titulares de la empresa y actividades comerciales de que se trate.

Artículo 45. *Infracciones muy graves.*

Se considerarán infracciones muy graves:

1. **(Sin contenido)**

2. **(Sin contenido)**

3. Las que supongan grave riesgo para la salud y seguridad de las personas.

4. La negativa o resistencia a suministrar datos o facilitar la información requerida por las autoridades y sus agentes en el ejercicio de sus funciones de inspección y de la Administración comercial, cuando se efectúe acompañada de violencia física o verbal o cualquier otra forma de presión.

5. Las que, habiéndose calificado de graves, hayan supuesto una facturación superior a cien millones de pesetas.

6. La reincidencia en infracciones graves. Se entenderá que existe reincidencia si se dan los requisitos establecidos en el artículo 67 de la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista.

Artículo 46. *Infracciones graves.*

Se considerarán infracciones graves:

1. La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades o sus agentes y funcionarios de la Administración comercial en el ejercicio de sus funciones de comprobación y el suministro de información inexacta o incompleta.

2. El incumplimiento del requerimiento sobre el cese de actividades infractoras.

3. Realizar ventas con pérdida, con excepción de los supuestos señalados en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, e incumplir las normas sobre facturas que recogen los artículos 40 y 42 de la presente Ley.

4. Exigir precios superiores a aquellos que hubiesen sido objeto de fijación administrativa.

5. El incumplimiento de los plazos máximos de pago que contempla el apartado 3 del artículo 42 de la presente ley, así como la falta de entrega por los comerciantes a sus proveedores de un documento que lleve aparejada ejecución cambiaria, y la falta de entrega de un efecto endosable a la orden en los supuestos y plazos contemplados en el artículo 42 de la presente ley, así como en el apartado 4 del artículo 17 de la Ley 7/1996, de 15 de enero.

6. **(Derogado)**

7. La venta bajo el anuncio o la denominación de «ventas con obsequio», «ventas en rebaja», «ventas en liquidación» o «ventas de saldos», con inobservancia de las características legales definidoras de las mismas.

8. Estar afectados los objetos ofertados en las ventas con obsequio, en rebaja o en liquidación, por alguna causa que reduzca su valor de mercado.

9. El falseamiento, en las ventas promocionales, de la publicidad de su oferta.

10. Oferta de operaciones en cadena o pirámide en la forma prohibida por la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista.

11. Modificar durante el período de duración de la oferta de ventas con obsequio el precio o la calidad del producto.

12. El incumplimiento del régimen establecido sobre entrega de los obsequios promocionales.

13. Anunciar ventas como de fabricante o mayorista con incumplimiento de lo establecido al respecto en el artículo 35 de la Ley 7/1996, de 15 de enero.

14. **(Derogado)**

15. El incumplimiento en los plazos de garantía y servicios postventa, así como en la custodia de artículos.

16. Realizar la venta de vehículos usados con incumplimiento de lo establecido en la presente Ley.

17. **(Derogado)**

18. El incumplimiento del régimen establecido en la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, de Protección de los Consumidores, en el caso de los contratos celebrados fuera de establecimiento mercantil.

19. La reincidencia en infracciones leves. Se entenderá que existe reincidencia si se dan los requisitos establecidos en el artículo 67 de la Ley 7/1996, de Ordenación del Comercio Minorista.

20. El incumplimiento de las obligaciones de comunicación establecidas en el artículo 19.

Artículo 47. *Infracciones leves.*

Se considerarán infracciones leves:

1. **(Derogado)**

2. El incumplimiento de la obligación de informar al público sobre los días y horas de apertura y cierre de los establecimientos comerciales, o no hacerlo en lugar visible del mismo.

3. **(Derogado)**

4. En general, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Ley.

CAPÍTULO II

Sanciones

Artículo 48. *Cuantía de las multas.*

Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley serán sancionadas con multa cuya cuantía se establecerá de acuerdo con la siguiente graduación:

a) Las infracciones leves se sancionarán con apercibimiento, o multa de hasta 500.000 pesetas.

b) Las infracciones graves, con multa desde 500.001 hasta 2.500.000 pesetas.

c) Las infracciones muy graves, con multa desde 2.500.001 hasta 100.000.000 de pesetas.

Artículo 49. *Medidas cautelares.*

1. La autoridad a quien corresponda la resolución del expediente podrá acordar, como medida cautelar, el decomiso de las mercancías falsificadas, fraudulentas, no identificadas o que incumplan los requisitos mínimos establecidos para su comercialización.

2. El Gobierno de la Comunidad de Madrid podrá acordar, en el supuesto de infracciones muy graves que supongan un grave riesgo para la salud, grave perjuicio económico o generen una amplia alarma social, el cierre temporal de la empresa o establecimiento infractor por un plazo máximo de un año.

Artículo 50. *Graduación.*

1. Las sanciones se graduarán especialmente en función de la trascendencia social de la infracción, la situación de predominio del infractor en el mercado, la naturaleza de los perjuicios causados, volumen de la facturación a la que afecta, el grado de voluntariedad o intencionalidad del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, la capacidad económica, y el plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.

2. La sanción no podrá suponer más del 5 por 100 de la facturación del comerciante afectada por la infracción en el caso de infracciones leves, del 50 por 100 en el caso de las infracciones graves y del volumen total de dicha facturación en el caso de infracciones muy graves.

Artículo 51. *Prescripción de las infracciones.*

Las infracciones reguladas en la presente Ley prescribirán a los tres años las calificadas de muy graves, a los dos años las calificadas de graves y a los seis meses las calificadas de leves. Estos plazos se contarán a partir de la realización del acto sancionable o de la terminación del período de comisión si se trata de infracciones continuadas.

Artículo 52. *Prescripción de las sanciones.*

Las sanciones prescribirán en los mismos plazos establecidos en el artículo anterior, a partir de la firmeza de la resolución sancionadora.

Artículo 53. *Suspensión temporal de la actividad.*

Con la finalidad de asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, la autoridad competente en la materia podrá adoptar la medida de cierre de las instalaciones o de los establecimientos que no dispongan de las autorizaciones preceptivas o de la suspensión de su funcionamiento hasta que rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos, en los supuestos de falta muy grave.

Dicha medida se adoptará mediante acuerdo motivado.

Artículo 54. *Órganos competentes.*

Los órganos competentes para resolver el procedimiento sancionador e imponer las sanciones, así como para la adopción de las pertinentes medidas cautelares, son:

a) El Director general que tenga atribuidas las competencias en materia de comercio interior, en las infracciones leves y graves.

b) El titular de la Consejería competente en materia de comercio interior, en las infracciones muy graves.

c) El Gobierno de la Comunidad de Madrid, para los supuestos de cierre temporal de la empresa o establecimiento infractor, por un plazo máximo de un año.

Artículo 55. *Procedimiento sancionador.*

El procedimiento sancionador se sustanciará conforme a lo previsto en la normativa reguladora para el ejercicio de la potestad sancionadora por la Administración Pública de la Comunidad de Madrid.

CAPÍTULO III

De la Inspección de Comercio

Artículo 56. *La Inspección de Comercio de la Comunidad de Madrid.*

1. A los inspectores adscritos a la Dirección General competente en materia de comercio, cuando actúen en el ejercicio de su función inspectora, tendrán la consideración de autoridad a todos los efectos, y ejercerán la comprobación, vigilancia y control del cumplimiento de las disposiciones vigentes en las materias cuya competencia esté atribuida a la Dirección General competente en materia de comercio.

2. Reglamentariamente se procederá al desarrollo del ejercicio de la función inspectora.

Disposición adicional única.

Para todos los Registros y actividades comerciales reguladas en esta Ley, así como en la reglamentación de desarrollo de la misma, se tendrá en cuenta, en todo caso, lo dispuesto en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal, y en la Ley 13/1995, de 21 de abril, de Regulación del Uso de la Informática en el Tratamiento de Datos Personales por la Comunidad de Madrid.

Disposición transitoria primera.

A los expedientes en tramitación de licencia comercial de apertura de grandes establecimientos comerciales les será de aplicación lo dispuesto en los artículos 17 y 19.

Disposición transitoria segunda.

Las personas físicas o jurídicas que, a la entrada en vigor de esta Ley, ejerzan una actividad comercial que suponga su inscripción obligatoria en alguno de los Registros establecidos en la presente Ley, deberán proceder a realizar la citada inscripción en el plazo máximo de un año, a contar desde la entrada en vigor del Reglamento que determine los datos objeto de inscripción y los documentos precisos para la misma.

Disposición derogatoria única.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente Ley y en particular la Ley 4/1994, de 6 de junio, de Calendario de Horarios Comerciales, salvo el artículo 3.1, la Orden 3323/1996, de 16 de abril, la Orden 3349/1996, de 22 de abril, artículos 1 y 2.

Disposición final primera.

En el plazo de seis meses a partir de la entrada en vigor de la Ley se aprobarán los Reglamentos de regulación de los Registros de Franquiciadores y de las Empresas de Ventas a Distancia.

Disposición final segunda.

Se autoriza al Gobierno de Madrid, a propuesta de la Consejería competente por razón de la materia, para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo de la presente Ley.

Disposición final tercera.

La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid», debiéndose publicar en el «Boletín Oficial del Estado».

§ 110

Ley 1/1997, de 8 de enero, Reguladora de la Venta Ambulante de la Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid
«BOCM» núm. 10, de 13 de enero de 1997
«BOE» núm. 199, de 20 de agosto de 1997
Última modificación: 31 de diciembre de 2015
Referencia: BOE-A-1997-18549

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID

Hago saber que la Asamblea de Madrid ha aprobado la siguiente Ley, que yo, en nombre del Rey, promulgo.

PREÁMBULO

Los considerables cambios que en las últimas décadas se han venido manifestando en una fórmula comercial muy arraigada históricamente como es la venta no sedentaria, hacen imprescindible proceder a la determinación de una serie de criterios técnicos mínimos que sirvan para la homogeneización, reordenación y control de este tipo de actividad. Conjuntamente ha de tenerse en cuenta que la venta no sedentaria ha superado su inicial objetivo como era el de limitarse a servir de complemento a la distribución comercial tradicional estable, y ha tendido hacia una mayor profesionalización y especialización.

La normativa estatal básica en la materia la constituye el Real Decreto 1010/1985, de 5 de junio, por el que se regula el ejercicio de determinadas modalidades de venta fuera de un establecimiento comercial permanente. Por su parte, el artículo 26.11 del Estatuto de Autonomía atribuye a la Comunidad Autónoma la plenitud de la función legislativa en «el fomento del desarrollo económico de la Comunidad de Madrid dentro de los objetivos marcados por la política económica nacional», y el artículo 27.10 el desarrollo legislativo, incluida la potestad reglamentaria y ejecución en el marco de la legislación básica del Estado en materia de «defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado», conforme a la reforma estatutaria operada por la Ley Orgánica 10/1994, de 24 de marzo.

En la observancia de dicha normativa y su relación con la actividad comercial que viene a regularse por la presente Ley, la Administración Regional debe proceder a adecuar esta regulación a sus necesidades específicas procurando la consecución de dos objetivos esenciales: Por un lado, una coordinación efectiva entre las Administraciones Locales y la Comunidad de Madrid en todo lo referente a la regulación, autorización y control de la venta ambulante y, de otro, salvaguardar las garantías de igualdad ante la Ley con el comercio estable, junto con la protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

Por todo lo anterior se ha procedido a elaborar la presente regulación cuyas principales características pueden resumirse del siguiente modo:

En el capítulo I se pretende delimitar el concepto de venta ambulante que debe ser objeto de autorización municipal, tratando de erradicar aquellas fórmulas obsoletas o cuyo control de legalidad es singularmente difícil. Se incluyen así dentro de la norma, las modalidades de venta no sedentaria relativas a mercadillos, festejos populares y enclaves aislados en la vía pública de carácter urbana para productos alimentarios de temporadas que hayan sido objeto de transformación. Al mismo tiempo, se establecen cuáles son los sujetos legitimados y los requisitos que habilitan para el ejercicio de la venta ambulante.

El capítulo II recoge:

1. En el respeto al principio jurisprudencialmente consagrado de autonomía local, todas las competencias municipales en materia de venta en mercadillos, sin perjuicio de introducir como novedad el informe preceptivo de la Dirección General de Prevención y Promoción de la Salud y el preceptivo y vinculante que ha de evacuar la Dirección General de Comercio y Consumo como garantía de la idoneidad comercial del equipamiento colectivo.

2. Con la intención de coordinar la ordenación y control de la materia, se adscribe a la de la Dirección General de Comercio y Consumo la gestión del Registro de Comerciantes Ambulantes con el objeto de acreditar a cada empresario y establecer como requisito previo a la solicitud de la pertinente autorización municipal, la obtención del Carné Profesional de Comerciante Ambulante de la Comunidad de Madrid.

3. Paralelamente, se introduce un sistema de concesión anual prorrogable de las autorizaciones municipales para el ejercicio de la actividad, con la consiguiente revisión de la contraprestación económica que haya de satisfacer el interesado.

En el capítulo III se regulan específicamente aquellas otras modalidades de venta ambulante que no son la venta en mercadillos, es decir, la venta en festejos y la venta en puestos aislados de la vía pública. En este último caso, cuando se trate de vías urbanas, se prohíbe expresamente la comercialización de los productos alimentarios de temporada no sometidos a procesos de transformación, ya que es posible en los propios lugares de producción conforme su normativa específica, como el Real Decreto de 28 de noviembre de 1984, que aprueba el Reglamento de aplicación a las normas de calidad para las frutas y hortalizas frescas comercializadas en el mercado interior.

Por último, en el capítulo IV se introduce un régimen sancionador con especificación de sus infracciones y sanciones correspondientes, que corresponderá a las autoridades locales, sin perjuicio de las competencias que pudiesen corresponder a las autoridades sanitarias por infracciones en esta materia. La sustanciación de dichos procedimientos se adecuará a lo prevenido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y su normativa específica.

En cumplimiento de todo lo expuesto con anterioridad, se ha elaborado la siguiente normativa:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto de la norma.*

La presente Ley tiene por objeto la regulación de la venta ambulante caracterizada por efectuarse fuera de un establecimiento comercial permanente, de acuerdo con los requisitos y condiciones previstos en la presente Ley; el Real Decreto 1010/1985, de 5 de junio, y demás normativa aplicable.

Artículo 2. *Concepto de venta ambulante.*

Se considera venta ambulante o no sedentaria la realizada por comerciantes fuera de un establecimiento comercial permanente, de forma habitual, ocasional, periódica o continuada,

en los perímetros o lugares debidamente autorizados, en instalaciones comerciales desmontables o transportables, incluyendo los camiones-tienda.

Artículo 3. *Modalidades de venta ambulante.*

1. En todo caso, la venta no sedentaria o ambulante se llevará a cabo a través de las siguientes modalidades:

a) En mercadillos de manera periódica u ocasional en puestos o instalaciones desmontables, móviles o semimóviles, con las condiciones y requisitos establecidos en los artículos siguientes.
b) Excepcional y puntualmente, en recintos o espacios reservados para la celebración de las fiestas populares.
c) En enclaves aislados en la vía pública, en puestos de carácter ocasional autorizados únicamente durante la temporada propia del producto comercializado, o en aquellos que se autoricen justificadamente con carácter excepcional.
d) En vehículos con carácter itinerante que se autoricen justificadamente por los Ayuntamientos.

2. Quedan excluidos de la presente regulación los puestos autorizados en vía pública de carácter fijo y estable que desarrollan su actividad comercial de manera habitual y permanente mediante la oportuna concesión administrativa, que se regirán por sus normativas específicas.

Artículo 4. *Sujetos.*

La venta ambulante podrá ejercerse por toda persona física o jurídica legalmente constituida que se dedique a la actividad de comercio al por menor y reúna los requisitos establecidos en la presente Ley y demás normativa que le fuese de aplicación.

Artículo 5. *Requisitos para el ejercicio de actividad.*

Para el ejercicio de la venta ambulante las personas físicas o jurídicas deberán cumplir los siguientes requisitos:

Estar dadas de alta en el correspondiente epígrafe fiscal del IAE, en cualquiera de las cuotas municipales, provinciales o nacionales contenidas en las tarifas del mismo.
Estar al corriente de pago de sus obligaciones con la Hacienda Pública y con la Seguridad Social.
Reunir las condiciones y requisitos exigidos por la normativa reguladora del producto o productos objeto de la venta ambulante.
Disponer de póliza contratada sobre seguro de responsabilidad civil, que cubra posibles riesgos derivados del ejercicio de la actividad, en los términos del artícu lo 9.2.e) de este texto.
Estar inscritas en el correspondiente Registro de Comerciantes Ambulantes de la Comunidad de Madrid.
En caso de tratarse de titulares procedentes de países no comunitarios, estar en posesión de los correspondientes permisos de residencia y trabajo, o tarjeta de residencia para los comunitarios, si es persona física, o estar legalmente constituida e inscrita en el oportuno Registro Mercantil, caso de ser persona jurídica.
Poseer la autorización municipal correspondiente.

CAPÍTULO II

Régimen de autorizaciones de venta en mercadillos

Artículo 6. *Competencias municipales.*

1. Corresponderá a cada Ayuntamiento, dentro de su término municipal, la autorización para el ejercicio de la venta ambulante. En el ejercicio de esta competencia fijará el día y hora de celebración y los espacios delimitados para su emplazamiento, fuera de los cuales

no estará autorizada tal venta, el número de puestos que agrupará el mercadillo, pudiendo reservar como máximo un 10 por 100 para aquellos empresarios que radicados en el municipio y no perteneciendo al sector comercio, pretendan ejercer la actividad o comercializar los artículos por ellos producidos o fabricados, su distribución sectorial y las dotaciones e instalaciones mínimas exigibles velando por su conservación y mantenimiento. Igualmente, le corresponderá la fijación de las tasas correspondientes que hayan de satisfacerse por el ejercicio de la actividad, que como mínimo habrán de cubrir los gastos de conservación y mantenimiento de las infraestructuras.

De igual manera, ninguna persona física o jurídica podrá, en un mismo mercadillo, ser titular de más del 5 por 100 de los puestos autorizados.

2. Previo a la autorización municipal para la implantación, ampliación, traslado o reforma de un mercadillo se emitirá con carácter preceptivo un informe por la Dirección General de Prevención y Promoción de la Salud, sobre el grado de adecuación a la normativa higiénico-sanitaria, así como un informe preceptivo y vinculante de la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, que recogerá además el impacto comercial que se genere, teniendo en cuenta el equipamiento comercial existente en la zona, la adecuación de este a la estructura y necesidades de consumo de la población, así como la densidad de la misma. Ambos informes deberán ser emitidos en el plazo de tres meses, desde la recepción de la solicitud. Transcurrido dicho plazo sin que hayan sido emitidos los mismos, se entenderán desfavorables.

3. La instalación autorizada deberá ubicarse en solares o espacios libres necesariamente calificados como suelo urbano dentro de o contiguo al núcleo urbano consolidado, salvo propuesta motivada del Ayuntamiento. No podrán localizarse en accesos a edificios de uso público, como hospitales, colegios o mercados, etc., ni en cualquier otro lugar que dificulte los accesos, la circulación de peatones y vehículos o haga peligrar la seguridad ciudadana.

De igual forma, se evitará siempre que sea posible la instalación de los puestos a una distancia inferior a los cinco metros de los establecimientos comerciales o industriales de la zona, de sus escaparates o exposiciones.

La superficie computable del mercadillo comprenderá la suma de las superficies ocupadas por todos los puestos instalados, dentro de los límites establecidos por el apartado 2.c) del artículo 11; las correspondientes a las áreas del pasillo central y las destinadas a la separación entre puestos; las zonas habilitadas para carga-descarga y aparcamiento de los vehículos de los vendedores, así como un área perimetral de afección de cinco metros, computados desde la parte trasera de los puestos exteriores.

4. Cada Ayuntamiento determinará en los términos que establece la normativa aplicable, los artículos cuya venta está permitida en los mercadillos que se celebren en su término municipal.

Está expresamente prohibida la comercialización de productos perecederos de alimentación por los vendedores, cuando se incumpla la normativa específica que regule la comercialización de cada grupo de producto, incluidas las prohibiciones establecidas en el Real Decreto 1010/1985, por el que se regula el ejercicio de determinadas modalidades de venta fuera de un establecimiento comercial permanente, así como la normativa general sobre defensa de los consumidores.

Igualmente, se prohíbe la venta de productos de alimentación no sometidos a proceso de transformación en enclaves aislados en la vía urbana.

Queda expresamente prohibida la autorización para la venta de productos perecederos de alimentación en aquellos mercadillos en los que el Ayuntamiento respectivo carezca de los medios suficientes para garantizar, en el ejercicio de sus competencias, la observancia de las condiciones higiénicas y sanitarias correspondientes.

Artículo 7. *Registro de Comerciantes Ambulantes.*

1. En la Consejería de Economía y Empleo, y dependiente de la Dirección General de Comercio y Consumo, se gestionará el Registro General de Comerciantes Ambulantes de la Comunidad de Madrid.

2. La inscripción en dicho Registro de los comerciantes ambulantes de la Comunidad de Madrid, será requisito imprescindible para la obtención de la autorización municipal correspondiente para el ejercicio de la actividad.

Artículo 8. *Inscripción en el Registro.*

1. La inscripción de los comerciantes ambulantes, personas físicas o jurídicas, se efectuará previa solicitud en impreso normalizado en el Servicio de Promoción y Ordenación del Comercio de la Dirección General de Comercio y Consumo, acompañando preceptivamente, la siguiente documentación:

Fotocopia del documento nacional de identidad de la persona física, o representante legal de la persona jurídica o, en su caso, del pasaporte o tarjeta de residencia comunitaria, o permiso de residencia y trabajo para los no comunitarios.

Fotocopia del CIF/NIF.

Copia del alta correspondiente en el epígrafe fiscal del IAE y del último recibo pagado de este impuesto, caso de disponer de los mismos en la fecha de la solicitud.

En caso contrario, dicho documento deberá ser acreditado una vez le haya sido concedido el puesto de venta.

Copia de los contratos de trabajo que acrediten la relación laboral de las personas que vayan a desarrollar la actividad en nombre del titular, sea éste persona física o jurídica. En caso de tratarse de sociedades, número de inscripción en el Registro Mercantil y copia de sus estatutos.

Todas las copias de los documentos se acompañarán de sus respectivos originales, para su cotejo y compulsa.

2. Si la documentación fuese incompleta o defectuosa, se requerirá al solicitante para que en un plazo de diez días, a contar desde el día siguiente a la recepción de la notificación, subsane la misma con indicación de que si así no lo hiciera se le tendrá por desistido en su petición, archivándose sin más trámite.

3. Una vez verificada la inscripción oportuna, la Dirección General de Comercio y Consumo expedirá un Carné Profesional de Comerciante Ambulante, con una vigencia de cuatro años, para tramitar la solicitud municipal.

4. El contenido del Carné Profesional deberá indicar:

Identificación del titular.

Período de vigencia.

Descripción literal del epígrafe fiscal en que figura dado de alta.

Número de Registro y sello de la Dirección General de Comercio y Consumo.

Artículo 9. *Autorizaciones municipales.*

1. Las autorizaciones individuales a cada comerciante se otorgarán previa solicitud del interesado en la que se hará constar:

a) Nombre y apellidos del peticionario si es persona física o denominación social si es persona jurídica.

b) NIF/CIF, documento nacional de identidad o pasaporte o tarjeta de residencia para ciudadanos comunitarios, o permiso de residencia y trabajo para los no comunitarios.

c) Domicilio de la persona física o domicilio social de la persona jurídica.

d) Descripción precisa de artículos que pretende vender.

e) Descripción detallada de las instalaciones o sistemas de venta.

f) Número de metros que precisa ocupar.

g) Declaración jurada de no haber sido sancionado por comisión de falta muy grave en el ejercicio de su actividad en los dos años anteriores.

h) Modalidad del comercio ambulante de las reguladas en esta Ley, para que se solicita autorización.

2. Junto con la solicitud referida en el apartado anterior el peticionario deberá aportar los siguientes documentos:

a) Documentos acreditativos de la identidad del solicitante.

b) Certificado de hallarse al corriente de las obligaciones tributarias y de la Seguridad Social.

c) Copias de los contratos de trabajo que acrediten la relación laboral de las personas que vayan a desarrollar la actividad en nombre del titular, sea este persona física o jurídica.

d) En el caso de venta de productos alimenticios, estar en posesión del Carné de Manipulador, expedido por la Consejería competente, conforme a la normativa vigente.

e) Documentación acreditativa de la suscripción de seguro de responsabilidad civil, que cubra cualquier clase de riesgo derivado del ejercicio de su actividad comercial. Si bien dicha suscripción no tendrá carácter preceptivo, se considerará como un criterio preferente a la hora de proceder a la autorización de los puestos.

f) Fotocopia del Carné Profesional de Comerciante Ambulante expedido por la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, o certificado de la solicitud de inscripción en el Registro.

g) Copia del alta correspondiente en el epígrafe fiscal del IAE y del último recibo pagado de este impuesto, caso de disponer de los mismos en la fecha de la solicitud.

En caso contrario, dicha documentación deberá ser acreditada en el plazo de quince días desde la adjudicación de un puesto de venta.

Las copias se acompañarán de sus respectivos originales, para su cotejo y compulsa.

3. El plazo para la presentación de las correspondientes solicitudes de autorización municipal, será el comprendido entre el 1 de noviembre y el 31 de enero de cada año.

4. Estas autorizaciones serán transmisibles y tendrán una duración mínima de quince años con el fin de permitir la amortización de las inversiones y una remuneración equitativa de los capitales invertidos, y prorrogables expresamente por idénticos períodos.

Los titulares de autorizaciones municipales estarán obligados a acreditar anualmente, ante los respectivos Ayuntamientos, estar al corriente de sus obligaciones con la Seguridad Social y la Administración Tributaria, así como el seguro de responsabilidad civil.

Lo dispuesto en el presente apartado no irá en perjuicio de lo establecido en las disposiciones transitorias de la presente Ley.

5. En el primer trimestre de cada año natural, los Ayuntamientos vendrán obligados a notificar a la Dirección General de Comercio y Consumo la relación de empresarios autorizados para el ejercicio de la venta ambulante en su término municipal.

De igual manera deberá notificarse cualquier alteración y/o modificación que pudiese producirse durante el transcurso del año correspondiente.

Artículo 10. *Contenido de la autorización.*

1. Los Ayuntamientos expedirán las autorizaciones en documento normalizado en el que se hará constar:

a) Identificación del titular y, en su caso, la de las personas con relación laboral autorizada, que vaya a desarrollar la actividad en nombre del titular.

b) Modalidad de comercio ambulante para la que habilita la autorización.

c) Ubicación precisa del puesto con su correspondiente identificación numérica, especificación de superficie ocupada y tipo de puesto que haya de instalarse.

d) Productos autorizados para la venta.

e) Días y horas de celebración del mercadillo, en los que podrá ejercerse la venta.

f) Tasa que corresponda satisfacer por el ejercicio de la actividad.

g) En su caso, condiciones particulares a las que se sujeta el titular de la actividad.

2. Dicha autorización original o copia compulsada de la misma, deberá ser exhibida por el comerciante durante el ejercicio de la actividad, en lugar perfectamente visible.

Artículo 11. *Régimen de funcionamiento.*

1. El día de celebración del mercadillo y el horario de venta al público se determinarán por cada Ayuntamiento, exponiéndose públicamente en lugar visible del propio edificio de la Corporación y en los alrededores de la zona autorizada para su colocación. Si el día de celebración coincidiese con alguna festividad o acontecimiento en el lugar de su ubicación, la alcaldía o el concejal competente en cada caso resolverá sobre el día en que haya de celebrarse el mercadillo en esa semana, comunicándose la decisión a los comerciantes con una antelación mínima de quince días a aquel en el que se decida su celebración.

2. Los respectivos Ayuntamientos habrán de contemplar en sus ordenanzas particulares el régimen interno de funcionamiento del mercadillo, conforme a los siguientes criterios generales:

a) La venta en mercadillos podrá efectuarse a través de puesto o camiones-tienda, debidamente acondicionados, que se instalarán en los lugares señalados y reservados al efecto.

b) Los puestos deberán estar dotados de estructura tubular desmontable a los que se podrá dotar de toldos.

c) Los puestos tendrán con carácter general una longitud mínima de cinco metros, separados entre sí por un metro lineal. Excepcionalmente, y cuando la naturaleza del producto comercializado así lo aconseje, se podrán autorizar dimensiones inferiores de los puestos, nunca menores a los tres metros lineales. La distancia mínima de pasillo central será de cinco metros.

d) En todo caso se dispondrá de tomas de agua que faciliten la limpieza del recinto, contenedores suficientes de basuras, servicios de primeros auxilios, balanza de repeso, así como aseos desmontables si no se habilitan al efecto los de algún edificio público localizado en los alrededores.

3. Al determinarse los emplazamientos concretos de los mercadillos se habilitará y señalizará la zona destinada a aparcar los vehículos de los vendedores. Excepcionalmente, cuando lo anterior fuese de difícil cumplimiento o ello causase problemas adicionales en el tránsito, se podrá autorizar el aparcamiento de vehículos en la parte trasera de los puestos, siempre que estos tengan unas dimensiones no inferiores a los cinco por tres metros, respetando en todo caso el área de afección de cinco metros previsto en el artículo 6.3. En su caso, el área destinada a aparcamiento de clientes deberá hallarse claramente diferenciada y separada de la anterior.

4. Las cuestiones relativas a exposición de productos, sus precios y etiquetado, envasado y situación de las mercancías, disponibilidad de contrastes en pesos y medidas, y demás circunstancias relativas a las condiciones específicas de comercialización de los productos, se regularán por lo previsto en su normativa específica.

5. Queda expresamente prohibido:

a) Proceder a la instalación y montaje de los puestos antes de las siete treinta horas A.M.

b) Aparcar el vehículo del titular en su respectivo puesto, salvo para la instalación y montaje del mismo, hasta media hora antes del inicio de la actividad.

c) Pernoctar en los respectivos vehículos cerca de la zona destinada a mercadillo.

6. Los comerciantes, al final de cada jornada de celebración del mercadillo, quedan obligados a dejar limpios de residuos y desperdicios sus respectivos puestos.

CAPÍTULO III

Régimen de autorizaciones en otras modalidades de venta ambulante

Artículo 12. *Venta en festejos.*

La autorización para el ejercicio de la venta ambulante en festejos y fiestas populares, se regirá por lo dispuesto en los artículos 7, 8 y 9 de la presente Ley, sin perjuicio de las condiciones específicas propias exigidas por la Corporación para su celebración.

El contenido de la autorización municipal, se adecuará igualmente a lo dispuesto en el artículo 10.1, salvo en su apartado e), que se sustituirá por el día o días de celebración del festejo.

Artículo 13. *Venta en puestos en la vía pública.*

Excepcionalmente podrá autorizarse por cada Ayuntamiento la instalación de puestos aislados con ocupación de la vía pública de los previstos en el apartado c) del artículo 3 de la presente Ley, que se someterán al régimen de los artículos 7, 8, 9 y 10.1 salvo su apartado

e). Se prohíbe la venta de productos de alimentación no sometidos a proceso de transformación en enclaves aislados en la vía urbana.

No obstante, la autorización para los puestos fijos desmontables de temporada destinados a la comercialización de productos transformados, se concederá exclusivamente para el tiempo que dura la misma, siendo de aplicación al régimen de prórroga contenido en el apartado 4 del artículo 9.

CAPÍTULO IV

Régimen sancionador

Artículo 14. *Competencias.*

1. Corresponde a los Ayuntamientos la inspección y sanción de las infracciones a la presente Ley, sin perjuicio de otras atribuciones competenciales establecidas en la legislación vigente, y en especial en la Ley 26/1984, de 19 de julio, para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, así como en la Ley 14/1986, General de Sanidad.

2. Cuando se detecten infracciones de índole sanitaria, los Ayuntamientos habrán de dar cuenta inmediata a las mismas, para su tramitación y sanción, si procediese, a las autoridades sanitarias que corresponda.

Artículo 15. *Infracciones.*

A los efectos de la presente Ley, las infracciones se clasificarán de la siguiente forma:

1. Se considerarán faltas leves:

a) Incumplir el horario autorizado.
b) Instalar o montar los puestos antes de las siete treinta horas A.M.
c) Pernoctar en el vehículo respectivo en las cercanías de la zona destinada al mercadillo.
d) Utilizar megáfonos o altavoces, salvo en los casos expresamente autorizados por los Ayuntamientos.
e) Colocar la mercancía en los espacios destinados a pasillos y espacios entre puestos.
f) Aparcar el vehículo del titular, durante el horario de celebración del mercadillo, en el espacio reservado para la ubicación del puesto, salvo lo dispuesto en el artículo 11.2.
g) No exhibir, durante el ejercicio de la actividad y en lugar perfectamente visible, la autorización municipal, disponiendo de ella.
h) No proceder a la limpieza del puesto, una vez finalizada la jornada.
i) Cualquier otra acción u omisión que constituya incumplimiento de los preceptos de esta Ley, y que no esté tipificada como infracción grave o muy grave.

2. Se consideran faltas graves:

a) La reincidencia por cuarta o posteriores veces, en la comisión de infracciones leves.
b) Incumplir cualquiera de las condiciones impuestas en la autorización para el ejercicio de la venta ambulante.
c) Ejercer la actividad personas diferentes a las autorizadas.
d) No estar al corriente de pago de los tributos correspondientes.
e) Ejercer la actividad sin estar inscrito en el Registro General de Comerciantes Ambulantes de la Comunidad de Madrid.
f) Instalar puestos o ejercer la actividad sin autorización municipal.
g) El desacato, resistencia, coacción o amenaza a la autoridad municipal, funcionarios y agentes de la misma, en cumplimiento de su misión.

3. Se considera falta muy grave la reincidencia en la comisión de infracciones graves.

Artículo 16. *Sanciones.*

1. Las sanciones aplicables serán las siguientes:

a) Por faltas leves, apercibimiento o multa hasta 25.000 pesetas.

b) Por faltas graves, multa de 25.001 a 200.000 pesetas.
c) Por faltas muy graves, multa de 200.001 a 1.000.000 de pesetas.

2. Las sanciones se graduarán especialmente en función del volumen de la facturación a la que afecte, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción y la reincidencia.

3. En cualquiera de las sanciones previstas en el apartado 1 de este artículo, podrá preverse con carácter accesorio el decomiso de la mercancía no autorizada, adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor.

Artículo 17. *Procedimiento.*

La imposición de las sanciones contenidas en el artículo precedente, solo serán posible previa sustanciación del oportuno expediente sancionador tramitado conforme lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y demás normativa concordante.

Artículo 18. *Reincidencia.*

1. Se entenderá que existe reincidencia, por comisión en el término de un año de más de un infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

2. No obstante lo señalado en el párrafo anterior, para calificar una infracción como muy grave, solo se atenderá a la reincidencia en infracciones graves y la reincidencia en infracciones leves solo determinará que una infracción de este tipo sea calificada como grave cuando se incurra en el cuarto supuesto sancionable.

Artículo 19. *Comunicación de sanciones.*

Una vez las sanciones sean firmes, deberán notificarse a la Dirección General de Comercio y Consumo para su correspondiente inscripción en el Registro de Comerciantes Ambulantes, en el plazo máximo de dos meses.

Disposición transitoria primera.

En el plazo máximo de seis meses desde la entrada en vigor de esta Ley, todos los Ayuntamientos que dispusiesen de mercadillo deberán notificarlo a la Dirección General de Comercio y Consumo de la Comunidad de Madrid, para la emisión de los informes contenidos en el artículo 6.2.

Una vez emitidos los mismos, dispondrán de un máximo de cinco años para la adaptación de dichos mercadillos a lo dispuesto en la presente Ley y en los informes correspondientes.

Los Ayuntamientos que dispusiesen de ordenanzas vigentes reguladoras de la venta ambulante, deberán proceder a su adaptación al contenido de la presente Ley en el plazo máximo de seis meses desde su entrada en vigor.

Disposición transitoria segunda. *Régimen transitorio para los titulares de las autorizaciones municipales que vinieran desarrollando la actividad con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 8/2009, de 21 de diciembre, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña.*

(Derogada)

Disposición transitoria tercera. *Régimen transitorio por el que se regula la transmisibilidad de las autorizaciones municipales de los titulares que vinieran desarrollando la actividad con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 8/2009, de 21 de diciembre, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña.*

(Derogada)

Disposición transitoria cuarta. *Régimen transitorio para los nuevos titulares que hubieran solicitado u obtenido autorización municipal para el desarrollo de la actividad, con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley 8/2009, de 21 de diciembre, de Medidas Liberalizadoras y de Apoyo a la Empresa Madrileña, y con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley 5/2010, de 12 de julio, de Medidas Fiscales para el Fomento de la Actividad Económica.*

(Derogada).

Disposición adicional primera.

Se prohíbe el ejercicio de la venta ambulante en las ferias y exposiciones de carácter comercial conforme lo dispuesto en el Decreto 115/1986, de 23 de diciembre, de Ordenación de Ferias y Exposiciones en la Comunidad de Madrid, y demás normativa vigente en la materia.

Disposición adicional segunda.

Los Ayuntamientos habrán de acreditar necesariamente disponer de recursos propios suficientes que aseguren el mantenimiento de las infraestructuras y cobertura de los costes que generen las instalaciones.

Disposición adicional tercera.

El incumplimiento u omisión por parte de los Ayuntamientos respectivos de sus correspondientes obligaciones contenidas en esta Ley, dará lugar a la aplicación del régimen de revisión de actos administrativos contemplado legalmente.

Disposición adicional cuarta.

1. En aquellos equipamientos de carácter colectivo que, como consecuencia de acreditadas particularidades de naturaleza cultural, histórica o turística, requieran un tratamiento singularizado por parte de los respectivos Ayuntamientos, estos deberán asumir el compromiso de dotar al equipamiento de una regulación local específica, que respetará los parámetros esenciales de ordenación contenidos en la presente Ley.

Con tal finalidad, y para la consecución de una efectiva coordinación en la observancia de tales principios, la Comunidad de Madrid emitirá a través del órgano competente en la materia, informe preceptivo al que habrá de ajustarse dicha regulación local.

2. Los Ayuntamientos podrán solicitar la excepción prevista en el punto anterior, mediante acuerdo adoptado por el órgano competente conforme lo previsto en la legislación sobre régimen local, y una vez oídos todos los grupos políticos con representación en el Pleno, y previa consulta al sector afectado, a los consumidores y usuarios, y a los sindicatos más representativos en el municipio, debiendo certificarse todos los extremos por el Secretario del Ayuntamiento.

Disposición adicional quinta.

Se autoriza al Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejería de Economía y Empleo, para dictar cuantas disposiciones son necesarias para el desarrollo reglamentario de la presente Ley.

Disposición final.

La presente Ley entrará en vigor el mismo día de su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid».

§ 111

Decreto Legislativo 1/2019, de 13 de diciembre, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana

Comunitat Valenciana
«DOGV» núm. 8704, de 24 de diciembre de 2019
Última modificación: 31 de mayo de 2025
Referencia: DOGV-r-2019-90594

I

Los artículos 9 y 49.1.35.ª del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana atribuyen competencia exclusiva a la Generalitat en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias. La Generalitat aplica, así, el principio rector de la política social y económica de defensa de las personas consumidoras y usuarias, cuya garantía impone a los poderes públicos el artículo 51.1 y 2 de la Constitución Española. El Estatuto de personas consumidoras y usuarias aprobado por la Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, que ahora se refunde, se configuró, así, como la aplicación material de la reforma estatutaria de 2006.

El texto refundido de la ley se articula en ochenta y cinco artículos, que se estructuran en cinco títulos, y tiene una disposición adicional, y dos transitorias.

El título I establece las disposiciones generales de la norma y se divide en dos capítulos. En el primero se definen el objeto, los fines que sirven de principios informadores al modelo de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, el concepto de personas consumidoras y usuarias, los colectivos de personas consumidoras y usuarias necesitados de una especial protección, los derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias y sus derechos lingüísticos. En el segundo capítulo se recoge el catálogo de agentes del sistema de protección y defiende de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, en el cual destaca la creación del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, así como la tarea fundamental que ejercen, en cuanto a vertebración territorial y social y de proximidad a la ciudadanía, las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias y las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

En el título II se recogen los derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias y se establece el ámbito de actuación de las administraciones públicas. Se divide en seis capítulos. En el capítulo I se regula el derecho a la protección de la salud y seguridad y se fomenta la acción preventiva. En el capítulo II se recoge el derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales en el marco de la legislación que resulta aplicable. En el capítulo III se reconoce el derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos y se establece el fomento de los mecanismos para hacer efectivo el mencionado derecho. En el capítulo IV se regula el derecho a una información correcta y suficiente sobre los bienes y servicios, y a la información, ayuda y orientación a las personas

consumidoras y usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos. Este capítulo se ha dividido en dos secciones, mediante la Ley 6/2019, de 15 de marzo, de la Generalitat, de modificación de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la cual se aprueba el Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, en garantía del derecho de información de estas en materia de titulización hipotecaria y otros créditos y ante ciertas prácticas comerciales: la primera con las disposiciones generales y la segunda con las especialidades del derecho a la información en materia de titulización de préstamos. El capítulo V se centra en el derecho en la educación y formación en materia de consumo como instrumentos básicos y de carácter horizontal para el éxito de los fines de la norma. Y en el capítulo VI se regula el derecho de representación, audiencia y participación, con especial atención a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias en la protección y defensa de la ciudadanía valenciana, y se regula la nueva realidad del asociacionismo.

El título III está dedicado a los mecanismos de protección administrativa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y se divide en cuatro capítulos. En el I se tratan disposiciones generales de los mencionados mecanismos. En el capítulo II se hace una completa regulación de las tareas de inspección de consumo, de las cuales hay que destacar el carácter integral y la proyección a todas las fases del proceso de comercialización, y se establecen las facultades del personal inspector y las obligaciones de las inspeccionadas, así como los requisitos de las presas de muestras. En el capítulo III se regula la posibilidad de utilización de medidas provisionales cuando las circunstancias así lo aconsejan, conscientes de su importancia como pieza básica en el entramado de protección administrativa de las personas consumidoras y usuarias, y se garantizan en todo momento el derecho de defensa de las personas afectadas y el principio de proporcionalidad de las medidas. Y en el último capítulo se hace mención necesaria a las hojas de reclamaciones y se prevé la tramitación telemática sujeta a despliegue reglamentario.

El título IV se refiere a la potestad sancionadora y se divide en cinco capítulos, en los cuales se tratan, respectivamente, las disposiciones generales, las infracciones, las sanciones, el procedimiento y los plazos de prescripción. Como novedad en el ámbito sancionador, se ha procurado recoger una enumeración de tipos infractores bastante amplia para que se cumpla el principio constitucional de tipicidad y la concreción con que se configuran los criterios de calificación y graduación.

Finalmente, en el título V se fomenta de manera expresa la solución de los conflictos en materia de consumo a través de fórmulas de resolución extrajudiciales y, en especial, a través de la mediación y el arbitraje en materia de consumo. Estos instrumentos, lejos de ser considerados como un espacio de confrontación, constituyen mecanismos eficaces para conseguir la protección efectiva de las personas consumidoras y usuarias en el marco de unas prestaciones de consumo que tienen que tener la calidad como máxima aspiración.

La norma se cierra con una disposición adicional que introduce la obligación de las instalaciones de suministro al por menor de combustibles y carburantes de reunir los parámetros y los requisitos de accesibilidad universal dentro de la normativa aplicable en materia de accesibilidad, así como dos disposiciones transitorias que aclaran el régimen y procedimiento aplicable en materia sancionadora y establecen el régimen transitorio del deber de información en materia de titulización de préstamos.

El decreto legislativo que aprueba el texto refundido consta, a su vez, de:

– Un artículo único, con la fórmula aprobatoria del texto refundido,

– Una disposición adicional única, relativa a las remisiones normativas que efectúa el texto refundido,

– Una disposición derogatoria que, con objeto de dar máxima seguridad jurídica, deroga expresamente la Ley 1/2011, a excepción de la disposición adicional primera; también la Ley 6/2019, así como los artículos correspondientes a las modificaciones de la mencionada Ley 1/2011 que efectuaban las leyes de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat números 9/2011, 10/2015, y 27/2018, y el Decreto ley 1/2018, de 2 de febrero, del Consell, por el que se deroga la disposición adicional segunda, sobre el personal en los establecimientos de distribución al por menor y venta al público de carburantes y combustibles, de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, y

– Tres disposiciones finales, entre las que destaca la que establece la aplicación, en aquello que no prevé esta norma, del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de

los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias, aprobado por el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

II

Este decreto legislativo cumple la previsión recogida en la disposición final primera de la Ley 6/2019, según la cual se habilita al Consell para que en el plazo de un año, a contar desde la entrada en vigor de la ley, redacte y apruebe un decreto legislativo con un texto refundido único en que se regularicen, aclaren y armonicen las normas con rango legal vigentes en el ámbito autonómico valenciano en materia de protección, defensa y promoción de los derechos y legítimos intereses de las personas consumidoras y usuarias.

La correcta expresión de la técnica normativa recomienda la conveniencia de incluir en este texto refundido la derogación expresa de las normas que hayan sido objete de refundición.

De acuerdo con la habilitación mencionada se ha procedido a elaborar el texto refundido, siguiendo los criterios que se exponen a continuación:

En primer lugar, se ha procedido a integrar en un texto único todas las modificaciones introducidas en la Ley 1/2011, a través de varias leyes que bien han dado una nueva redacción a determinados preceptos, bien han introducido nuevas disposiciones.

En segundo lugar, y de acuerdo con la delegación conferida, se han incluido en el texto aquellas normas con rango de ley que de manera indiscutible afectan el ámbito material de la Ley 1/2011, y que no tengan un mero carácter coyuntural o temporal, sino que han sido aprobadas con vocación de permanencia. Es el caso de la Ley 9/2003, de 2 de abril, de la Generalitat, para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, así como la Ley 18/2017, de 14 de diciembre, de la Generalitat, de cooperación y desarrollo sostenible, en cuanto a la implementación de la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

De forma concordante con lo anterior, se ha cumplido con la disposición transitoria primera de la Ley 6/2019, que prevé que el texto refundido que se aprueba mediante este Decreto legislativo deberá estar redactado en lenguaje inclusivo.

Por otro lado, el principio de seguridad jurídica ha guiado toda la elaboración de este texto refundido. En este sentido, en todo momento se ha perseguido el objetivo unificador que encarna esta clase de textos refundidos, lo que se ha realizado a través de la actualización, aclaración y armonización de las distintas leyes que lo conforman, dando lugar a un nuevo texto, completo y sistemático.

Así mismo, se entiende que esta tendencia unificadora no puede ser obstáculo para que se incluyan en el Texto refundido, debidamente integradas, todas aquellas normas que son necesarias para evitar que se produzca un vacío legal, como ocurre con aquellas disposiciones transitorias de las normas refundidas que, si bien podrían tener un carácter temporal, no se han consumado por no haberse cumplido la condición prevista para ello.

Finalmente, y como fruto de la integración operada, se ha procedido a ajustar la numeración de las disposiciones como consecuencia de las distintas derogaciones e incorporaciones que ya se habían producido con anterioridad.

Las más recientes indicaciones sobre el estilo de la redacción de las normas recomiendan uso del tiempo verbal presente a todos los efectos, exceptuando cuando el sentido de la oración requiere la utilización de otros tiempos verbales. Con el propósito de actualizar el texto, se ha utilizado este criterio en la revisión del texto.

Este decreto legislativo no está incluido en el Plan Normativo de la Generalitat para 2019, comoquiera que la habilitación al Consell para que redacte y apruebe un decreto legislativo con un texto refundido único en materia de protección, defensa y promoción de los derechos y legítimos intereses de las personas consumidoras y usuarias, se ha aprobado por la Ley 6/2019, que es del 15 de marzo de este año, muy posterior a la aprobación del Plan Normativo y tramitado como proposición de ley, no como proyecto de ley.

En la redacción del decreto legislativo se han tenido en cuenta los principios de buena regulación contenidos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

En consecuencia, a propuesta del conseller de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, en virtud de los dispuesto en el artículo 28.c de la Ley

5/1983, de 30 de diciembre, de la Generalitat, del Consell, conforme con el Consell Jurídic Consultiu y previa deliberación del Consell en la reunión de 13 de diciembre de 2019,

DECRETO

Artículo único. *Aprobación del texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana.*

Se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de las Persones Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, que figura como anexo.

Disposición adicional única. *Remisiones normativas.*

Las referencias efectuadas en otras disposiciones a las normas que se integran en el texto refundido que se aprueba, se han de entender hechas a los preceptos correspondientes de este.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se oponen a lo dispuesto en este decreto legislativo y al texto refundido que por él se aprueba, y en particular, las siguientes:

– Ley 1/2011, de 22 de marzo, de la Generalitat, por la que se aprueba el Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunitat Valenciana, a excepción de la disposición adicional primera, por la que se modifican los párrafos 1 y 4 del artículo 15 de la Ley 8/2004, de 20 de octubre, de la Generalitat, de la Vivienda de la Comunitat Valenciana, «Pagos anticipados del precio de la vivienda».

– Artículo 107 de la Ley 9/2011, de 26 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat.

– Artículos 79, 80 y 81 de la Ley 10/2015, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat.

– Decreto ley 1/2018, de 2 de febrero, del Consell, por el que se deroga la disposición adicional segunda, sobre el personal en los establecimientos de distribución al por menor y venta al público de carburantes y combustibles, de la Ley 1/2011, de 22 de marzo.

– Artículo 87 de la Ley 27/2018, de 27 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat.

– Ley 6/2019, de 15 de marzo, de la Generalitat, de modificación de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, en garantía del derecho de información de las personas consumidoras en materia de titulización hipotecaria y otros créditos y ante ciertas prácticas comerciales.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

Este decreto legislativo y el texto refundido que por él se aprueba entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Diari Oficial de la Generalitat Valenciana».

ANEXO

Texto refundido de la Ley del Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Principios generales

Artículo 1. *Objeto.*

El objeto de la presente norma es la protección, defensa y promoción de los derechos y legítimos intereses de las personas consumidoras y usuarias en el territorio de la Comunitat Valenciana, en cumplimiento del mandato del artículo 51, apartados 1 y 2, de la Constitución Española, y en el ejercicio de las competencias que a la Generalitat le atribuyen los artículos 9.5 y 49.1.35.ª del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Artículo 2. *Concepto de personas consumidoras y usuarias.*

A los efectos de este texto refundido, son personas consumidoras y usuarias las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

Artículo 3. *Carácter informador y fines.*

1. El conjunto de valores y principios que configuran el modelo de protección y defensa de personas consumidoras y usuarias en la Comunitat Valenciana informa la actuación de la Generalitat en todos los ámbitos de su política.

2. El modelo de protección y defensa de personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana establece como principios informadores de su aplicación la consecución de los siguientes fines:

a) Alcanzar un elevado nivel de protección de los derechos e intereses legítimos de personas consumidoras y usuarias, especialmente en el ámbito de su salud y seguridad.

b) Conseguir, a través de la información, formación y educación, un consumo responsable y respetuoso con el medio ambiente que se fundamente no solo en criterios estrictamente económicos, sino también en criterios de racionalidad, sostenibilidad y responsabilidad social.

c) Potenciar que personas consumidoras y usuarias dispongan de una información suficiente sobre los bienes y servicios, que les capacite ante los nuevos retos y la complejidad creciente de la sociedad de consumo, permitiéndoles realizar una elección libre y adecuada y una utilización satisfactoria y segura.

d) Mejorar la confianza de las personas consumidoras y usuarias en el mercado, garantizando su libertad de acceso a los bienes y servicios en condiciones de equilibrio e igualdad, especialmente cuando se trate de bienes y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, o cuando la empresa tenga una posición de dominio en el mercado o cuando se trate de servicios ofertados o prestados a través de medios telemáticos, telefónicos, informáticos o electrónicos.

e) Lograr el mayor grado de eficacia de los procedimientos de protección de los derechos e intereses legítimos de personas consumidoras y usuarias para garantizar que su aplicación sea real y efectiva.

f) Fomentar la resolución extrajudicial de conflictos.

g) Actuar de acuerdo con los principios de coordinación, cooperación y colaboración en las relaciones entre las diferentes administraciones públicas con competencia en consumo y entre las conselleries cuya actuación incida en el ámbito de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 4. *Derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias.*

Son derechos básicos de las personas consumidoras y usuarias, en los términos previstos en la legislación estatal aplicable:

1. La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.
2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales; en particular, frente a las prácticas comerciales desleales y la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.
3. La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.
4. La información correcta y suficiente sobre los bienes y servicios y la información ayuda y orientación para el adecuado ejercicio de sus derechos.
5. La educación y formación en materia de consumo.
6. La representación de sus intereses, a través de las asociaciones, federaciones o confederaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas, así como la participación y la audiencia en las materias que les afecten.
7. Disponer de procedimientos eficaces de protección de sus derechos, en especial ante aquellas situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puedan encontrarse individual o colectivamente.

Artículo 5. *Naturaleza de los derechos reconocidos.*

1. Los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias en el presente texto refundido tienen carácter imperativo.
2. Se considera nulo de pleno derecho:

a) La renuncia previa a los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias en esta norma.
b) Todo pacto que tenga por objeto excluir la aplicación de este texto refundido.

3. Los actos en fraude de esta norma, cualquiera que sea la denominación o la forma que las partes le asignen, no impedirán la debida aplicación de la norma que se hubiere tratado de eludir.
4. La concurrencia entre lo dispuesto en este texto refudido y cualquier otra norma de la Generalitat se resolverá de acuerdo con el principio de aplicación de la norma más beneficiosa para las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 6. *De los colectivos de especial protección.*

1. Se consideran colectivos necesitados de una especial protección en la actuación de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana los colectivos de personas consumidoras y usuarias, en los términos del artículo 2, que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada por razón de su edad, origen o condición, y, en particular:

a) Las personas menores de edad: niños, niñas y adolescentes.
b) Las personas con diversidad funcional.
c) Las personas mayores.
d) Las personas inmigrantes.
e) Las personas que se encuentren desplazadas temporalmente de su residencia habitual.
f) Las víctimas de violencia de género.

2. Reglamentariamente se puede ampliar el anterior catalogo de colectivos de personas consumidoras y usuarias necesitados de especial protección.

Artículo 7. *Actuaciones de protección prioritarias.*

1. Deben ser objeto de atención, vigilancia y control prioritario por parte de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana los productos o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y, en especial, los bienes y productos de primera necesidad y los servicios esenciales o de interés general.

2. La protección se debe extremar cuando se trate de productos o servicios utilizados habitualmente por los colectivos establecidos en el artículo anterior. En particular, se debe atender a:

a) La seguridad de los juguetes y artículos destinados a la infancia.
b) La idoneidad y composición de los productos infantiles, su etiquetado y la información que sobre ellos se ofrece.
c) La supervisión de la publicidad dirigida al público infantil y adolescente.
d) La accesibilidad de las personas con diversidad funcional.
e) La veracidad de los mensajes publicitarios sobre los productos alimentarios dietéticos, nutricionales, ecológicos y funcionales para que no conduzcan a error ni sean utilizados para generar una información falsa, tendenciosa o insuficiente.
f) La eficacia y agilidad en la resolución de controversias cuando las estancias que realicen las personas consumidoras y usuarias o empresarias en la Comunitat Valenciana sean temporales.

Artículo 8. *Derechos lingüísticos.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a utilizar cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.
2. La Generalitat fomentará el uso del valenciano en las relaciones de empresas y profesionales con las personas consumidoras y usuarias. Con este fin adoptará medidas para que las condiciones generales de los contratos y las ofertas comerciales se faciliten también en valenciano, especialmente las relativas a servicios básicos.
3. Las personas consumidoras y usuarias no podrán ser discriminadas por razón de su lengua. En ningún caso se les puede negar la atención o atender incorrectamente por razón de la lengua oficial que empleen en las relaciones de consumo reguladas por esta ley.

CAPÍTULO II

Agentes del sistema de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 9. *Agentes del sistema.*

1. En el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, son agentes del sistema de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias:

a) La Generalitat, y en particular el Consell y la Administración de la Generalitat a través de las conselleries con competencia específica o concurrente en materia de consumo.
b) El Consell de Persones Consumidores i Usuàries de la Comunitat Valenciana.
c) Las juntas arbitrales de consumo.
d) Las entidades locales con sede en dicho territorio, especialmente a través de las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias.
e) Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.
f) Quien legalmente tenga asignadas, o se le asignen expresamente, funciones de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

2. Los y las agentes deben ajustar su actuación a los principios de colaboración y cooperación, propiciándose el establecimiento de acuerdos entre las diferentes administraciones públicas competentes que permitan rentabilizar los recursos humanos y materiales de que disponen y hacer efectivo y eficaz el control del cumplimiento de la normativa vigente aplicable en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias.
3. Asimismo, los agentes del sistema de protección de las personas consumidoras y usuarias deben promover la colaboración y el diálogo con las cámaras oficiales de comercio, industria, servicios y navegación a través de su Consejo, con las asociaciones empresariales y con cualquier otra entidad o institución para la consecución de los fines del modelo de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias establecidos en el artículo 3.2.

Artículo 10. *La Generalitat.*

1. Dentro del ámbito competencial de la Generalitat, corresponde al Consell diseñar la planificación general de la política de protección, defensa y promoción de las personas consumidoras y usuarias, promulgar los Reglamentos que sirvan de desarrollo a la presente norma, y promover programas de actuación conjunta y mecanismos de coordinación con las entidades locales para la consecución de los objetivos que en este texto refundido se establecen.

2. Corresponde a la conselleria competente en materia de consumo, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, desarrollar, entre otras, las siguientes actuaciones:

a) Impulsar actuaciones singulares y generales de información y formación.

b) Diseñar y ejecutar programas de seguridad de productos de consumo adoptando las medidas administrativas oportunas para la protección de las personas consumidoras y usuarias frente a cada tipo de riesgo, así como la gestión de las redes de alerta de los productos de consumo no alimenticios.

c) Realizar la inspección y control de mercado de los bienes productos y servicios ofertados a las personas consumidoras y usuarias, practicar las oportunas tomas de muestras de productos, y adoptar las medidas provisionales en los supuestos previstos en esta norma.

d) Ejercer la potestad sancionadora en el ámbito de su competencia.

e) Fomentar el asociacionismo de consumo, establecer líneas de cooperación con las asociaciones de las personas consumidoras y usuarias y las organizaciones empresariales, y desarrollar mecanismos de colaboración entre las mismas, especialmente para la implantación de códigos de buenas prácticas y el desarrollo de símbolos de calidad.

f) Impulsar y divulgar, en colaboración con las administraciones competentes, el sistema arbitral de consumo.

g) Coordinar la actuación conjunta de las distintas conselleries cuyas competencias incidan, directa o indirectamente, en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, mediante la creación de una Comisión Interdepartamental cuya composición y funcionamiento se determinará reglamentariamente, así como a través de otros mecanismos adecuados a tal fin.

h) En general, adoptar en él ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta norma.

Artículo 11. *El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana.*

1. Se crea el Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, como órgano colegiado de consulta y asesoramiento de la Generalitat en materia de protección y defensa de las personas consumidoras y usuarias, adscrito a la conselleria competente en materia de consumo.

2. El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias, además de funciones de asesoramiento, realiza el seguimiento y valoración de la evolución del sistema de protección de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, elaborando estudios, informes y propuestas normativas o de actuación que considere de interés para la población consumidora y usuaria.

3. El Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias tiene también la naturaleza de órgano de participación y representación de estas a través de sus organizaciones y asociaciones. Reglamentariamente se establecerá su composición, funciones y régimen de funcionamiento.

Artículo 12. *Las juntas arbitrales de consumo.*

1. Las Juntas arbitrales de consumo son órganos administrativos creados mediante convenio entre la Administración General del Estado y las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana competentes en materia de consumo, a través de los que se articula y gestiona el arbitraje institucional de consumo, prestando servicios de carácter técnico, administrativo y de secretaría en el marco al que se hace referencia en el título V de este texto refundido.

2. El desempeño de la función arbitral por personas ajenas a la administración de la Generalitat, mediante la participación en los órganos arbitrales colegiados o unipersonales, da derecho a indemnización, una vez finalizado el ejercicio de dicha función con la formalización y firma del laudo, en los términos y cuantía que establezca la normativa reglamentaria correspondiente.

3. El sistema arbitral de consumo como instrumento para la resolución extrajudicial de los conflictos en materia de consumo y alternativa a la vía judicial, se verá reforzado a través de campañas de adhesión de las empresas, incluso de las públicas que presten servicios a la ciudadanía.

Artículo 13. *Las entidades locales.*

1. Corresponde a las entidades locales velar por la protección y promoción de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de su territorio y respecto a su población, con el alcance y contenido que les atribuye la presente norma y el resto de normas jurídicas que les sean de aplicación, en el marco de la planificación y programación generales establecidas por la Generalitat, sin perjuicio, no obstante, de las planificaciones propias o complementarias que sean de preferente aplicación.

2. En concreto, las entidades locales ejercen en su ámbito territorial las siguientes competencias:

a) La inspección de productos, bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias para comprobar su adecuación a la normativa que los regula, su origen e identidad, el cumplimiento de la normativa vigente en materia de precios, etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

b) Adoptar las medidas urgentes y requerir las colaboraciones precisas en los supuestos de crisis o emergencia que afecten a la salud y seguridad o intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias.

c) Desarrollar actuaciones de información y formación dirigidas a las personas consumidoras y usuarias. En especial, mediante la implantación de oficinas y servicios de información a las personas consumidoras y usuarias.

d) El ejercicio de la potestad sancionadora en los términos previstos en esta norma.

e) Colaborar y participar en el sistema arbitral de consumo.

f) El ejercicio de las acciones judiciales que en defensa de las personas consumidoras y usuarias le reconozca la legislación aplicable.

g) Las demás que le atribuyan las leyes, así como el ejercicio de las que le delegue la administración de la Generalitat de conformidad con la legislación estatal y autonómica de régimen local.

3. Las entidades locales, por razones de economía, coordinación o carencia de medios, podrán requerir la actuación de la Generalitat en el ejercicio y desarrollo de sus competencias en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias.

Asimismo podrán utilizar, en la forma y con los límites previstos en la normativa aplicable en materia de régimen local, las fórmulas asociativas que estimen oportunas para el ejercicio de las competencias previstas en esta norma.

Artículo 14. *Las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias.*

1. Las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias son establecimientos abiertos al público, creados por las entidades locales, que prestan el servicio de asesoramiento e información a las personas consumidoras y usuarias y sirven de cauce para sus reclamaciones.

2. La Generalitat, a través de la conselleria competente en materia de consumo, coordina la labor de las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias y les debe prestar el apoyo necesario en los términos que reglamentariamente se determine. Su implantación es obligatoria en los supuestos que se prevean en la normativa aplicable sobre régimen local. Cuando no sea obligatoria, se debe facilitar su implantación atendiendo a criterios de eficacia, eficiencia y proximidad.

Los municipios pueden mancomunarse para la prestación de este servicio, en función de sus características y necesidades.

3. Las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias podrán desempeñar funciones en materia de prevención, protección, promoción y participación. Reglamentariamente se establecerán las funciones que como mínimo deben realizar y los requisitos que deben cumplir para poder ser acreditadas por la Generalitat.

4. Las oficinas acreditadas se deben inscribir en un registro público dependiente de la conselleria con competencia en materia de consumo, cuya organización y funcionamiento se establecerá reglamentariamente.

5. Queda prohibida cualquier forma de publicidad no institucional en las dependencias de las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias, así como en los demás espacios públicos que sean paso obligado para acceder a dichas dependencias.

Artículo 15. *Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

1. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituyen el cauce idóneo de representación, participación, defensa, asesoramiento y consulta de las personas consumidoras y usuarias.

2. A los efectos de este texto refundido, son asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades sin ánimo de lucro que, constituidas conforme a lo previsto en la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos exigidos en la normativa estatal básica aplicable y en este texto refundido y sus normas de desarrollo, tengan como finalidad la defensa de los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados.

3. También son asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades constituidas por personas consumidoras y usuarias con arreglo a la legislación de cooperativas autonómica, siempre que respeten los requisitos básicos exigidos en la normativa estatal aplicable y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus personas socias en materias relacionadas con el consumo, y estén obligadas a constituir un fondo social con tal objeto, según su legislación específica.

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

5. Se prohíbe utilizar los términos consumidor o consumidora, usuario o usuaria, la denominación de asociación de personas consumidoras y usuarias o cualquier otra expresión similar que induzca a error o confusión sobre su naturaleza o su legitimidad para la defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, a aquellas organizaciones que no reúnan los requisitos exigidos en este texto refundido.

TÍTULO II

Derechos de las personas consumidoras y usuarias

CAPÍTULO I

Derecho a la protección de la salud y seguridad

Artículo 16. *Derecho a la protección de la salud y seguridad en la utilización y consumo de bienes y servicios.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a que los bienes y servicios puestos en el mercado sean seguros. El carácter gratuito de un bien o servicio facilitado a una persona consumidora no excluye la exigencia de que sea seguro.

2. Se consideran seguros los bienes o servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del

bien o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas.

Artículo 17. *Actuación de las administraciones públicas.*

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias, deben velar para que las diferentes empresas y profesionales que intervienen en la puesta en el mercado de bienes y servicios, dentro de los límites de su actividad, cumplan con sus obligaciones generales y específicas para la protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias en los términos de la legislación aplicable, y en especial con los siguientes deberes:

a) Poner en conocimiento previo de las personas consumidoras y usuarias y del resto de la cadena de distribución, por medios adecuados, los riesgos susceptibles de provenir de una utilización previsible de los bienes y servicios, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados, teniendo en cuenta la existencia de colectivos de personas consumidoras y usuarias de especial protección definidos en el artículo 6.

b) Mantener el necesario control, de forma que pueda comprobarse con rapidez y eficacia el origen, almacenamiento, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias clasificadas como peligrosas o los sujetos a obligaciones de trazabilidad.

c) Observar la normativa vigente sobre los casos modalidades y condiciones en que podrá efectuarse la venta ambulante de bebidas y alimentos.

d) Adoptar, sin necesidad de requerimiento administrativo, medidas adecuadas y eficaces, incluidas la publicación de avisos, la suspensión de los servicios, la retirada o la recuperación de los bienes que estén en posesión de las personas consumidoras y usuarias, cuando dichos bienes o servicios no se ajusten a las condiciones y requisitos exigidos o que, por cualquier otra causa, supongan un riesgo para la salud o seguridad de las personas incompatible con el deber general de seguridad de los bienes y servicios. Deberán igualmente colaborar con las distintas administraciones en todas las actuaciones que estas emprendan para evitar los riesgos que presenten los productos facilitando, en su caso, toda la información pertinente.

2. Para asegurar la protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias, la Generalitat, en el ámbito de sus competencias, podrá establecer reglamentariamente medidas proporcionadas en cualquiera de las fases de producción y comercialización de bienes y servicios, en particular en lo relativo a su control, vigilancia e inspección.

3. Ante situaciones de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias, deben adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la eliminación del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas. En estos supuestos, todos los gastos que se generen serán a cargo de quien los hubiera originado, con independencia de las sanciones que, en su caso, puedan imponerse. La exacción de tales gastos y sanciones puede llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio.

4. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, atendiendo a la naturaleza y gravedad de los riesgos detectados, deben informar a las personas consumidoras y usuarias y a sus asociaciones, sobre los bienes o servicios afectados, los riesgos o irregularidades existentes y, en su caso, las medidas adoptadas, así como sobre las precauciones procedentes, tanto para protegerse del riesgo como para conseguir su colaboración en la eliminación de sus causas.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales

Artículo 18. *Contenido.*

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a que sus legítimos intereses económicos y sociales sean respetados en los términos establecidos en la legislación comunitaria, estatal y autonómica aplicable.

Artículo 19. *Protección contra las prácticas comerciales desleales.*

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a protección frente a las prácticas comerciales desleales previstas en la normativa reguladora de estas. Particularmente, frente a las prácticas comerciales engañosas, ya sea por acción o por omisión, así como frente a las prácticas comerciales agresivas realizadas antes, durante y después de una transacción comercial, siempre que les afecten.

Artículo 20. *Actuación de las administraciones públicas.*

Las administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben desarrollar las actuaciones necesarias para conseguir una adecuada protección de los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias, y en especial las encaminadas a garantizar, en los términos de la legislación aplicable:

1. La libertad de elección y contratación de las personas consumidoras y usuarias en particular ante prácticas comerciales desleales, métodos engañosos o agresivos de contratación. En todo caso, las actividades dirigidas a promover de forma directa o indirecta la contratación de bienes y servicios por parte de las personas consumidoras y usuarias respetarán la dignidad y los derechos de la persona.
2. El desarrollo de la actividad publicitaria con estricto cumplimiento de la normativa aplicable, instando la cesación y rectificación de las prácticas publicitarias ilícitas.
3. La igualdad de trato y la supresión de discriminaciones injustificadas entre las personas consumidoras y usuarias.
4. La exposición pública y visible de los precios y tarifas, junto a los productos, bienes y servicios ofertados de conformidad con la normativa aplicable.
5. La confección y entrega de presupuesto previo que indique, necesariamente, su plazo de validez y el importe total desglosado incluyendo todos los conceptos. En el caso de que existan gastos adicionales que no puedan ser calculados por anticipado y repercutan sobre la persona consumidora o usuaria, se tendrán que hacer constar con un importe aproximado.
6. La entrega de resguardo de depósito de bienes proporcionados por la persona consumidora o usuaria.
7. La adecuada formalización y entrega de recibo, factura detallada o documento acreditativo de las operaciones realizadas, redactado con claridad, fácilmente comprensible y debidamente desglosado, en su caso.
8. La entrega del documento de desistimiento y el respeto de las condiciones de ejercicio del mismo, en los casos y en los términos previstos en la normativa vigente.
9. La tenencia a disposición de las personas consumidoras y usuarias de hojas de reclamaciones en los términos que reglamentariamente se determine.
10. La ausencia de cláusulas abusivas o contrarias a la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones en los contratos que puedan formalizarse con personas consumidoras y usuarias.
11. El cumplimiento efectivo del derecho a recibir productos que sean conformes con el contrato, así como a la obtención de un documento de garantía cuando sea obligatorio de conformidad con la legislación aplicable.
12. La disponibilidad de adecuados servicios posventa con los correspondientes servicios técnicos y existencia de repuestos en los términos marcados por la legislación vigente.
13. La continuidad en la prestación del suministro de servicios públicos o de interés general en los términos y con las garantías previstas en la legislación.

14. La exactitud en el peso y medida de los bienes y la correcta prestación de los servicios.

15. El cumplimiento del contenido de la oferta, promoción o publicidad, que será exigible por las personas consumidoras y usuarias aún cuando no figuren expresamente en el contrato celebrado o en el documento o comprobante recibido, sin perjuicio de que si el contrato celebrado contuviese cláusulas más beneficiosas, prevalezcan estas últimas.

16. Los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

17. El ejercicio de la actividad empresarial respetuosa con los derechos lingüísticos de los consumidores y usuarios, así como la comprobación y verificación del cumplimiento efectivo de estos derechos lingüísticos.

CAPÍTULO III

Derecho a la indemnización de los daños y a la reparación de los perjuicios sufridos

Artículo 21. *Contenido.*

Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho, de conformidad con la legislación comunitaria, estatal y autonómica que resulte de aplicación, a ser indemnizadas por los daños y perjuicios ocasionados por la adquisición, consumo o utilización de bienes y servicios.

Artículo 22. *Promoción del derecho a la reparación de daños.*

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben adoptar aquellas medidas que favorezcan y promuevan la indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos por las personas consumidoras y usuarias, incluyendo entre ellas los procedimientos voluntarios de resolución de conflictos.

Artículo 23. *Daños derivados de la prestación de un servicio público.*

Los daños derivados de la prestación de un servicio público están sometidos a las reglas aplicables sobre responsabilidad patrimonial de la administración.

CAPÍTULO IV

Derecho a la información

Sección primera. Régimen general

Artículo 24. *Derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias en la promoción, oferta, adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios.*

1. Las personas consumidoras y usuarias, en los términos establecidos en la legislación comunitaria, estatal y autonómica aplicable, tienen derecho a ser protegidos frente a las prácticas comerciales desleales y a recibir una información sustancial, veraz, eficaz y suficiente, que les permita tomar una decisión sobre una transacción con el debido conocimiento de causa y realizar una utilización segura y satisfactoria de los bienes y servicios.

2. La obligación de informar es exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de bienes y prestación de servicios en los términos de la normativa aplicable.

3. Se consideran cláusulas abusivas las previstas en su normativa reguladora.

4. Las administraciones públicas deben adoptar las medidas que sean de su competencia para conseguir el cumplimiento de la legislación vigente, en especial, con la finalidad de que las personas consumidoras y usuarias estén protegidas contra las prácticas y las cláusulas abusivas ilegibles o de difícil comprensión en los contratos y en las transacciones.

Esta protección se extiende a los incumplimientos que puedan surgir respecto de lo que se ha convenido en la fase preparatoria del contrato, en la oferta, la promoción y la publicidad, así como a los incumplimientos de las obligaciones asumidas y a desarrollar hasta la completa consumación del contrato en los contratos de servicios y suministros de tracto sucesivo.

5. Por su parte, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a requerir la eliminación y el cese de las cláusulas y prácticas abusivas o desleales, con independencia de la posibilidad de ejercer sus derechos por la vía jurisdiccional que les reconozca la legislación vigente.

Artículo 25. *Actuación de las administraciones públicas.*

1. Al objeto de lograr que las personas consumidoras y usuarias obtengan la información exigida por la normativa aplicable, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias, deben realizar actuaciones tendentes a garantizar los siguientes fines:

a) Que la oferta, promoción y publicidad dirigida a las personas consumidoras y usuarias no contenga elementos falsos o engañosos, ni silencie datos sustanciales que puedan generar, según la normativa aplicable, una práctica comercial desleal.

b) Que el etiquetado y marcado de los productos incluya toda la información legalmente establecida y de manera comprensible para su adecuado uso y consumo.

c) Que se cumplan las obligaciones de información de los prestadores de servicios legalmente exigidas.

d) Que los precios y tarifas de los bienes y servicios, así como la información sobre medios y forma de pago, se expongan y faciliten de conformidad con la normativa aplicable.

e) Que se facilite la información precontractual y contractual con el contenido y en la forma legalmente establecida, especialmente en los servicios esenciales o de interés general.

f) Que existan y se utilicen distintivos que permitan a las personas consumidoras y usuarias identificar bienes y servicios caracterizados por incorporar un elevado nivel de calidad o que hayan sido elaborados o fabricados en la Comunitat Valenciana.

g) Que exista información adecuada que permita a las personas consumidoras y usuarias identificar bienes y servicios, cuyos procesos de producción, comercialización y adquisición respeten los principios de consumo responsable.

2. Asimismo, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus competencias y teniendo en cuenta el principio de colaboración previsto en el artículo 9, deben realizar las siguientes actuaciones para garantizar que las personas consumidoras y usuarias reciben información sobre sus derechos y asesoramiento sobre el adecuado ejercicio de los mismos:

a) La realización de campañas informativas y de divulgación sobre las normas que regulan las características y la comercialización de bienes y servicios, encaminadas a un mejor conocimiento de las mismas por parte de las personas consumidoras y usuarias.

b) La difusión de estudios sobre la calidad de productos y servicios, las formas de producción y comercialización y los hábitos de consumo.

c) La existencia de espacios y programas, no publicitarios, dedicados a la información y educación de las personas consumidoras y usuarias en los medios de comunicación social de titularidad pública, y su fomento en los medios de comunicación social de titularidad privada. En tales espacios y programas, de acuerdo con su contenido y finalidad, se facilitará el acceso o participación de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas, así como de grupos o sectores interesados.

d) La conselleria competente en materia de consumo publicará anualmente en su página web o por cualquier otro medio que considere adecuado, información clara y fácilmente comprensible sobre aquellas prácticas o condiciones consideradas abusivas como consecuencia de su verificación en el mercado y que así hayan sido ratificadas por los órganos judiciales.

Sección segunda. Especialidades del derecho a la información sobre totalización de préstamos hipotecarios y de otros tipos

Artículo 26. *Derecho de información sobre la titulización de préstamos hipotecarios y de otros tipos.*

(Suprimido)

Artículo 27. *Plazo de comunicación de la cesión de créditos.*

(Suprimido)

Artículo 28. *Contenido de la información específica sobre la cesión de créditos.*

(Suprimido)

Artículo 29. *Extensión del derecho de información a la cesión o sustitución en casos de planes y fondos de pensiones, jubilación e inversión.*

(Suprimido)

CAPÍTULO V

Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículo 30. *Derecho a la educación y formación.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir la educación y formación adecuada en materia de consumo que les permita conocer sus derechos y obligaciones y la manera de ejercerlos con responsabilidad.

2. La educación en materia de consumo se considera parte de la formación del individuo, fomentando la incorporación de valores medioambientales, sociales y éticos a los hábitos de compra, uso y disfrute de bienes y servicios, así como en la fase de eliminación de los productos.

3. Los objetivos principales de la educación y formación de las personas consumidoras y usuarias son:

a) Facilitar el desarrollo de la capacidad para elegir con libertad y responsabilidad los bienes y servicios que se ofertan en el mercado, promoviendo formas más adecuadas para su uso y disfrute.

b) Favorecer el desarrollo de pautas de consumo responsable y sostenible que lleven a la utilización más racional de los recursos naturales, a la conservación del medio ambiente, a prevenir el sobreendeudamiento, a la consecución del desarrollo sostenible y a la solidaridad con el resto de personas consumidoras y usuarias.

c) Promover la divulgación del conocimiento básico y elemental del funcionamiento del mercado, así como de los medios e instrumentos para ejercitar y satisfacer los derechos e intereses legítimos de las personas consumidoras y usuarias.

d) Impulsar la divulgación de conocimientos sobre medidas de prevención de riesgos y daños que puedan derivarse del consumo de bienes o de la utilización de bienes y servicios.

Artículo 31. *Actuación de las administraciones públicas en materia de educación en consumo.*

Con el objetivo de hacer efectivo el derecho a la educación de las personas consumidoras y usuarias, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias y teniendo en cuenta el principio de colaboración previsto en el artículo 9, deben adoptar las medidas oportunas para:

1. Fomentar el desarrollo de la educación de las personas consumidoras y usuarias en el currículo de todos los ciclos y niveles educativos en la forma que mejor se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de ellos.

2. Promover la formación especializada de educadores en materia de consumo y la formación permanente en dicha materia del personal docente, así como de las asociaciones de padres y madres de alumnos y de otros miembros de la comunidad educativa.

3. Elaborar y publicar materiales didácticos y de estudio para la educación en materia de consumo, propiciando su máxima difusión.

4. Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la educación sobre consumo.

5. Fomentar y educar en valores para el consumo responsable.

6. Realizar campañas informativas para dar a conocer los derechos de las personas consumidoras reconocidos en esta norma.

Artículo 32. *Actuación de las administraciones públicas en materia de formación en consumo.*

Con el objetivo de hacer efectivo el derecho a la formación de las personas consumidoras y usuarias, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias y teniendo en cuenta el principio de colaboración previsto en el artículo 9, deben adoptar las medidas oportunas para:

1. Promover la formación permanente de las personas consumidoras y usuarias, en particular de los colectivos de especial protección.

2. Garantizar la formación continua en materia de consumo del personal de las administraciones públicas que ejerza funciones de ordenación, inspección, control de calidad, información, o cualquier otra responsabilidad en el ámbito de la presente norma.

3. Impulsar y garantizar la formación en materia de consumo del personal de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y de las organizaciones empresariales.

4. Fomentar que los agentes económicos que ponen en el mercado bienes y servicios conozcan los requisitos de su actividad relacionados con los derechos y obligaciones de las personas consumidoras y usuarias.

5. Impulsar y garantizar la formación de los árbitros de consumo.

6. Elaborar y publicar materiales didácticos y de estudio para la formación de las personas consumidoras y usuarias, propiciando su máxima difusión.

7. Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la formación en materia de consumo.

8. Difundir y divulgar suficientemente el contenido de la presente norma, así como de cualesquiera otras que tuvieran incidencia sobre los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

9. Impulsar la investigación y los estudios avanzados en materia de consumo.

CAPÍTULO VI

Derecho de representación, audiencia y participación

Artículo 33. *Derecho de representación, audiencia y participación.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a constituir o a integrarse en asociaciones y demás organizaciones para la defensa de sus derechos y legítimos intereses y, en particular, para el ejercicio de sus derechos de representación, audiencia y participación.

2. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana fomentarán el asociacionismo de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 34. *Registro.*

1. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas que tengan su sede y desarrollen sus funciones en la Comunitat Valenciana y quieran disfrutar de los derechos y beneficios establecidos en el artículo 35 de este texto refundido deberán figurar inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana, dependiente de la conselleria con competencia en

materia de consumo. Tras su denominación, estas asociaciones deben indicarán su número de inscripción registral.

2. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que quieran inscribirse en dicho registro deben cumplir los requisitos exigidos en este capítulo y acreditar los requisitos mínimos que reglamentariamente se establezcan en relación con su implantación territorial, número de asociados y programa de actividades a desarrollar.

3. La Generalitat puede pedir a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que soliciten su inscripción en el citado Registro, o a las ya inscritas en él, cuanta documentación e información sea precisa para verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos en esta norma. Asimismo, puede realizar, por sí o mediante la contratación con entidades externas e independientes, auditorías de cuentas con idéntica finalidad.

4. El incumplimiento de los deberes y obligaciones, o la realización de alguna de las actuaciones prohibidas en esta norma, dará lugar a la denegación de la inscripción o a la exclusión de dicho registro, previa tramitación del procedimiento administrativo previsto reglamentariamente, por un período no inferior a dos años ni superior a diez años desde que dejaron de concurrir tales circunstancias.

Artículo 35. *Funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

Son funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, en los términos que reglamentariamente se determinen:

1. Informar, formar y educar a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y obligaciones favoreciendo una protección jurídica eficaz de los derechos que tienen reconocidos en la adquisición, uso o disfrute de bienes y servicios.

2. Tener presencia en los órganos de consulta y participación en los que se conozcan asuntos que afecten directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, de conformidad con las reglamentaciones establecidas de los órganos de consulta.

3. Promover como interesadas procedimientos administrativos para la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias en todo el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

4. Ejercer las correspondientes acciones judiciales o extrajudiciales en defensa de sus personas socias, de la asociación o de los intereses generales, colectivos o difusos, de las personas consumidoras y usuarias, de conformidad con la legislación aplicable, y, en particular, el ejercicio de las acciones de cesación.

A los efectos de lo establecido en el artículo 11.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil y el artículo 24.2 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, cuando el ámbito territorial del conflicto afecte fundamentalmente a la Comunitat Valenciana, tienen la consideración legal de asociaciones de personas consumidoras y usuarias representativas, las asociaciones y federaciones de estas que figuren inscritas en el Registro Público de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana y tengan ámbito autonómico o provincial.

5. Propiciar y participar en la resolución extrajudicial de conflictos entre personas consumidoras y empresas, en especial mediante la mediación y la propuesta de árbitros de consumo para su acreditación por las juntas arbitrales de consumo.

6. Formular peticiones y ejercer iniciativas, en el marco de la legislación vigente, acerca del funcionamiento de los servicios públicos, y particularmente de los prestados por las empresas públicas autonómicas.

7. Ser consultadas en audiencia, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38, en el procedimiento de elaboración de disposiciones generales que puedan afectar a los intereses que representan.

8. Solicitar las ayudas y subvenciones que convoquen las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

9. Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y de interés público para la Comunitat Valenciana y disfrutar de las exenciones y bonificaciones fiscales establecidas legalmente.

10. Acceder a lo establecido en la legislación específica sobre el voluntariado, pudiendo constituir la protección de las personas consumidoras y usuarias una de sus áreas de intervención.

11. Solicitar y poder disfrutar del derecho de asistencia jurídica gratuita en la forma legalmente prevista.

12. Integrarse en uniones, federaciones o confederaciones que tengan idénticos fines y ámbito territorial más amplio.

13. Participar en sociedades mercantiles siempre que reúnan los siguientes requisitos:

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

b) Tener su capital social suscrito íntegramente por asociaciones de personas consumidoras y usuarias que reúnan los requisitos exigidos por la legislación que les resulte de aplicación, y que los beneficios solo se repartan entre las asociaciones de las personas consumidoras y usuarias que participen en el capital social.

Estas sociedades mercantiles están sometidas a las prohibiciones previstas en el siguiente artículo y a la obligación de depositar sus cuentas, que en todo caso deberán ajustarse a la normativa que les resulte de aplicación según su naturaleza, en el departamento competente en materia de consumo de la Generalitat, en el plazo de un mes desde el día siguiente a la fecha de su aprobación por los órganos estatutarios correspondientes.

Del cumplimiento por estas sociedades mercantiles de lo dispuesto en esta norma, son responsables las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que participen en su capital social en los términos previstos en ella, cuyo incumplimiento puede implicar, en su caso, la pérdida de la condición de asociación de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 36. *Deberes, obligaciones y prohibiciones de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

1. Son deberes y obligaciones de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana:

a) Actuar para el cumplimiento de sus fines con independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos, sin que la obtención de subvenciones u otros recursos públicos concedidos con base en criterios objetivos puedan mermar tal independencia.

b) Ajustar sus actuaciones a los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados.

c) Rectificar públicamente o cesar actividades temerarias cuando haya sentencia judicial firme.

d) Aplicar las ayudas y colaboraciones que reciban con esta finalidad, exclusivamente a la defensa de las personas consumidoras y usuarias o a la obtención de los medios instrumentales y personales para conseguir dichas finalidades.

e) Colaborar con las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana en la consecución conjunta de los fines de esta norma.

f) Cumplir las obligaciones de transparencia previstas en este capítulo y cualquier otra obligación impuesta, legal o reglamentariamente.

2. En cumplimiento del deber de independencia, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias no pueden:

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

b) Percibir ayudas o subvenciones de empresas o grupos de empresas suministradoras de bienes o servicios a las personas consumidoras y usuarias o de las organizaciones que las representen. No tendrán la consideración de ayudas económicas las aportaciones que se realicen en las condiciones de transparencia establecidas en este texto refundido y normas

reglamentarias que la desarrollen, que no mermen la independencia de la asociación y tengan su origen en los convenios o acuerdos de colaboración a que se refiere el artículo siguiente.

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

d) Autorizar el uso de su denominación, imagen o cualquier otro signo representativo en la publicidad comercial realizada por los operadores del mercado, o no realizar las actuaciones tendentes a impedir dicha utilización, a partir del momento en que se tenga conocimiento de esta conducta. A estos efectos, no se considerarán operadores de mercado las sociedades mercantiles en las que participen las asociaciones de consumidores en los términos contemplados en el apartado 13 del artículo 35 de este texto refundido.

e) Actuar la Asociación o quien la represente legalmente con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

f) Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

3. Las prohibiciones reguladas en los epígrafes a, c, d y f del apartado anterior se aplican, respecto de las cooperativas de personas consumidoras y usuarias que tengan la consideración legal de asociación y estén inscritas en el registro previsto en el artículo 29, única y exclusivamente a su actuación como tales asociaciones de personas consumidoras y usuarias, y no en el desarrollo de su actividad económica como cooperativa.

Artículo 37. *Colaboración con los operadores de mercado.*

1. Estatutariamente, o por acuerdo adoptado en asamblea general, las asociaciones de las personas consumidoras y usuarias definirán, con pleno respeto a lo establecido en esta norma, cuál es el marco legítimo de su colaboración con los operadores del mercado de cualquier sector de actividad, en defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y la leal competencia, así como los supuestos en que podrán celebrarse convenios o acuerdos de colaboración con estos, su alcance y modo de instrumentarlos.

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

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

b) Respetar los principios de independencia y transparencia.

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

Artículo 38. *Audiencia.*

1. A las asociaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas e inscritas en el registro previsto en el artículo 34 se les debe dar el trámite de audiencia en el procedimiento de elaboración de las leyes y las disposiciones de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, y en las propuestas de tarifas de servicios públicos que estén sujetos legalmente al control de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana.

2. Se entiende cumplido el trámite de audiencia cuando las organizaciones o asociaciones de personas consumidoras y usuarias se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de las disposiciones o propuestas de tarifas. En los demás casos, el trámite de audiencia se realizará preferentemente a través del Consejo de Personas Consumidoras y Usuarias de la Comunitat Valenciana y, en su defecto, mediante la notificación o comunicación dirigida a las federaciones y asociaciones de personas consumidoras y usuarias con mayor representatividad en la Comunitat Valenciana.

TÍTULO III

Protección administrativa de los derechos de los consumidores y usuarios

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 39. *Principios y fines de la protección en materia de consumo.*

1. Las actuaciones de protección de las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias tienen como finalidad fundamental la protección de la salud y seguridad de estas y de sus derechos económicos y sociales.

2. A tal fin, las administraciones públicas con competencias en materia de consumo deben desarrollar actuaciones de inspección y control sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias.

3. De igual modo, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en materia de consumo deben actuar protegiendo a las personas consumidoras y usuarias mediante los instrumentos de coordinación y actuación entre los organismos competentes para la defensa y protección de sus intereses en el ámbito de la seguridad de los productos, bienes y servicios, en especial respecto de aquellos considerados de uso o consumo común, ordinario o generalizado, así como sobre aquellos que, sin reunir estas características, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y a los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias o puedan crear situaciones de alarma social.

Artículo 40. *Actuaciones de protección.*

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, vienen obligadas a desarrollar todas aquellas actuaciones administrativas o judiciales que sean necesarias para garantizar la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras y usuarias recogidos en el presente texto refundido, en sus normas de desarrollo, o en la correspondiente legislación sectorial. En especial, y sin perjuicio de otras medidas que puedan resultar oportunas, deben realizarse las siguientes actuaciones:

a) Vigilancia, control e inspección de los productos, bienes y servicios.

b) Adopción de las medidas administrativas oportunas para la protección frente a cualquier tipo de riesgo para las personas.

c) Instrucción y resolución de los procedimientos sancionadores cuando se produzca algún tipo de infracción en materia de consumo.

d) Adopción de las medidas provisionales que se consideren necesarias para garantizar la seguridad de los productos, bienes y servicios.

e) Coordinación de actuaciones de los diferentes órganos y administraciones con competencia en aspectos relacionados con el consumo.

2. De igual modo, la Generalitat puede instar a otras administraciones públicas, colegios profesionales y, en general, de cualquier autoridad, el ejercicio de aquellas potestades que les atribuya la legislación sectorial para garantizar la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras y usuarias o para imponer las correcciones que procedan.

Artículo 41. *Vigilancia de los productos, bienes y servicios.*

1. Las administraciones públicas valencianas con competencia en materia de consumo deben ejercer de forma constante labores de vigilancia y control, desarrollando las inspecciones necesarias al objeto de prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar la producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de bienes o servicios que no cumplan las condiciones exigidas legalmente para garantizar los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias contemplados en la presente norma.

2. La vigilancia, control e inspección puede desarrollarse en la forma y momento que mejor permita conocer la realidad y por los medios que, en cada caso, se consideren más adecuados. En particular, las referidas actuaciones pueden realizarse en cualquier fase del proceso de producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios dirigidos a personas consumidoras y usuarias, y podrán recaer tanto sobre los bienes y servicios destinados a la comercialización directa o indirecta en el mercado, como sobre los locales y establecimientos mercantiles utilizados para su producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización.

Artículo 42. *Apoyo técnico.*

Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben promover la celebración de convenios con las universidades de la Comunitat Valenciana, colegios profesionales u otras instituciones o entidades públicas o privadas, con el fin de facilitar el acceso de las personas consumidoras y usuarias a los servicios técnicos necesarios para verificar la existencia de perjuicios en su patrimonio ocasionados como consecuencia del consumo de bienes o de la utilización de servicios.

CAPÍTULO II

Inspección de consumo

Artículo 43. *Inspección de consumo.*

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencias en materia de consumo deben desarrollar actuaciones de inspección y control sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias en cualquiera de las fases de su comercialización, para comprobar que se adecuen a la legalidad en cuanto a sus características técnicas, de seguridad, de normalización y comerciales, y que se ajusten razonablemente a las expectativas que puedan motivar su adquisición derivadas, entre otras circunstancias, del precio o de la descripción realizada en la publicidad, etiqueta, envase, envoltorio o cualquier elemento de protección o presentación.

2. Para su realización, las diferentes administraciones públicas competentes en materia de consumo deben actuar, coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control.

3. El ámbito objetivo sobre el que la actividad de inspección puede recaer comprende: todos los bienes y servicios que se ofrezcan o estén destinados a ofrecerse a las personas consumidoras y usuarias, las materias primas empleadas en su elaboración, cualquier tipo de publicidad u oferta comercial, las condiciones generales de la contratación, la ejecución del contrato, los establecimientos y las actividades de distribución, comercialización, almacenamiento y prestación de servicios.

4. Si en el ejercicio de sus funciones la inspección de consumo detectase irregularidades ante las que deban actuar otros órganos de la administración, se debe remitir a los mismos la correspondiente acta de inspección o, en su caso, copia debidamente diligenciada.

Artículo 44. *Organización y funcionamiento de la inspección de consumo.*

La organización y funcionamiento de la inspección de consumo de la Generalitat se determinará reglamentariamente. En todo caso, la inspección de consumo debe desarrollar sus funciones con arreglo a los principios de dependencia jerárquica, profesionalidad, coordinación, especialización, sigilo profesional y, en todo caso, con sujeción a los principios de legalidad e imparcialidad.

Artículo 45. *El personal de la inspección de consumo.*

1. El personal de la inspección de consumo de la Generalitat, o acreditado por la misma, cuando actúe en el ejercicio de su función inspectora, tiene la consideración de autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de

quienes ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo del mismo.

2. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, los y las agentes de la inspección o la autoridad competente en materia de consumo pueden solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad.

3. Pueden requerir la exhibición de la documentación industrial, mercantil y contable que la ley obligue a tener cumplimentada y que se juzgue necesaria para realizar las comprobaciones que requiera su función, así como acceder directamente a los locales y dependencias en los que se realicen actividades o se almacenen bienes que tengan trascendencia para las personas consumidoras y usuarias.

4. El personal inspector de consumo, que tiene las potestades que le atribuya este texto refundido y sus normas de desarrollo, ha de actuar con la debida proporcionalidad, procurando ocasionar la mínima perturbación posible en el desarrollo de la actividad inspeccionada, así como en los derechos de los sujetos afectados. En todo caso, está obligado a observar un estricto deber de secreto en relación con las informaciones obtenidas en el ejercicio de sus funciones.

5. El personal de la inspección de consumo debe identificarse como tal cuando se encuentre en el ejercicio de sus funciones inspectoras, exhibiendo la correspondiente acreditación oficial.

La identificación de la persona inspectora es siempre necesaria para ejercer potestades, hacer requerimientos y advertencias, imponer deberes, imponer la colaboración del sujeto inspeccionado y para todas las diligencias que practique.

6. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana con competencia en materia de consumo deben impulsar la formación continuada del personal inspector.

Artículo 46. *De la actividad inspectora.*

Corresponden a la inspección de consumo las siguientes funciones:

1. Realizar la labor de vigilancia, control general, inspección e investigación ante indicios de irregularidad.

2. Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

3. Advertir a la persona inspeccionada de la situación irregular en la que se encuentra e indicar un plazo prudencial, atendiendo a las circunstancias concurrentes, suficiente para que realice las modificaciones necesarias.

4. Adoptar provisionalmente en casos de urgencia las medidas necesarias para proteger el derecho a la salud y seguridad y a la protección de los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias según lo dispuesto en esta norma.

5. Realizar las actuaciones previas a un eventual procedimiento sancionador que juzgue necesarias el órgano competente para la incoación.

6. Colaborar en los procedimientos administrativos sancionadores o en los procedimientos de otro tipo practicando las diligencias que ordene el órgano competente.

Artículo 47. *Facultades de la inspección y acceso a establecimientos y documentos.*

El personal de la inspección de consumo, cuando actúa en el ejercicio de sus funciones, está facultado para:

1. Acceder sin previo aviso a los establecimientos industriales o comerciales abiertos al público y a cualquier dependencia u oficina en los que se realicen actividades que puedan afectar a los consumidores.

En el caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifiquen, o cuando ello fuera necesario por razones de urgencia, el personal inspector de consumo puede acceder a cualquier lugar o recinto, aunque no esté abierto al público en general, y ello sin perjuicio de la necesidad de contar, en su caso, con el consentimiento de la persona afectada o con autorización judicial.

2. Exigir la exhibición de los documentos que sean obligatorios según la actuación que estén realizando, así como obtener copias y reproducciones. En el caso de apreciar indicios

de irregularidad que lo justifiquen, el personal inspector de consumo puede examinar toda la documentación mercantil, industrial o contable de la empresa inspeccionada y sacar notas o copias, así como solicitar de terceros datos o antecedentes útiles para la investigación. En particular, puede requerir información de los datos transmitidos, las actividades realizadas y la identificación de las personas destinatarias de sus servicios a los intermediarios de servicios de la sociedad de la información. Dichas actuaciones tendrán, en todo caso, carácter confidencial.

3. Requerir la remisión a las oficinas administrativas de la documentación necesaria.

4. Proceder a realizar las pruebas, investigaciones o exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de las normas que protegen los derechos de las personas consumidoras y usuarias, así como tomar muestras para la realización de análisis y comprobaciones en la forma y condiciones que, en su caso, se determinen reglamentariamente.

5. Requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona física o jurídica que de forma directa o indirecta pudiera tener alguna relación con el objeto de la inspección. El requerimiento de la comparecencia o colaboración se puede efectuar durante la visita inspectora o por cualquier otro medio aceptado en derecho, en la empresa inspeccionada, en los locales relacionados con la actividad y en las dependencias de los propios órganos de control.

Artículo 48. *Obligaciones de las personas inspeccionadas.*

Las personas físicas o jurídicas que produzcan, importen, distribuyan, comercialicen o suministren productos, bienes y servicios, sus representantes legales o las que estén a cargo del establecimiento en el momento de la inspección están obligadas a:

1. Permitir y facilitar la inspección y el acceso a las dependencias del establecimiento.

2. Suministrar toda clase de información sobre las instalaciones, productos o servicios, así como la autorización, permisos y licencias necesarios para el ejercicio de la actividad, permitiendo que el personal de la inspección compruebe directamente los datos aportados.

3. Poner a disposición de la inspección la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados, tales como contratos, facturas, albaranes y demás documentos exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.

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

5. Comparecer donde y cuando sean requeridas justificadamente por los servicios competentes.

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

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

8. Facilitar personal y medios para la práctica de las inspecciones, cuando le fuera motivadamente requerido.

9. Acudir, por sí mismas o por medio de sus representantes, a las dependencias de la inspección de consumo a requerimiento de los agentes de inspección o de los órganos competentes, a fin de aportar nuevos datos o comprobar las diligencias de inspección.

Artículo 49. *Colaboración con los servicios de inspección.*

Las empresas con participación pública, organizaciones empresariales y corporativas, así como las organizaciones y asociaciones de personas consumidoras y usuarias, suministrarán, si son requeridas para ello, la información que les soliciten los servicios de inspección de consumo para el esclarecimiento de los hechos lesivos de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y sus responsables, salvo cuando haya causa legal que lo impida.

Artículo 50. *Toma de muestras.*

1. Reglamentariamente se regulará la toma de muestras de los bienes inspeccionados con la finalidad de someterlos a ensayos, pruebas o estudios mediante los cuales se determine el grado de cumplimiento de las condiciones exigibles para garantizar la salud y la seguridad de las personas consumidoras y usuarias y la comprobación del cumplimiento de las condiciones de normalización para ponerlas a su disposición.

2. La toma de muestras se ha de efectuar por triplicado, y las cantidades que compongan cada uno de los ejemplares de muestra deben tener la dimensión o tamaño suficiente para garantizar la práctica correcta de los análisis o comprobaciones.

3. La muestra puede estar constituida por un solo ejemplar en el caso de productos sometidos a certificación u homologación que se sometan a ensayo para determinar su seguridad o aptitud funcional. Asimismo, la muestra puede limitarse a un único ejemplar en los supuestos en que técnicamente no sea posible su obtención por triplicado.

En estos casos se debe notificar previamente a las partes interesadas la realización del ensayo al objeto de que puedan personarse y efectuar cuantas alegaciones estimen oportunas.

4. En cualquier caso, la realización de las referidas pruebas debe garantizar el debido respeto al principio de contradicción y defensa, asumiendo la administración actuante el coste de la muestra y análisis inicial. Si se comprobara la existencia de una infracción, junto a la sanción que se imponga, se debe exigir del responsable el pago de los gastos ocasionados con motivo de la toma de muestras y los pertinentes ensayos, pruebas o estudios en la forma que se determine reglamentariamente.

Artículo 51. *Actas de inspección.*

1. El personal inspector de consumo debe extender la correspondiente acta de sus visitas o de cualquier otra actuación de vigilancia, control o inspección.

2. Reglamentariamente se regulará el contenido de las actas, que en todo caso deben reflejar las medidas provisionales adoptadas por el inspector en casos de urgente necesidad para preservar la salud o la seguridad de las personas consumidoras y usuarias ante un peligro inminente y grave o para no perjudicar sus intereses económicos y sociales, así como su causa y su finalidad. En las actas se deben hacer constar las alegaciones de la persona compareciente y las pruebas documentales aportadas por esta. Los documentos anexos al acta habrán de ser diligenciados por el inspector o inspectora actuante.

3. Cuando en la inspección haya comparecido el sujeto inspeccionado o su representante, el personal inspector debe entregarle una copia del acta o, en su caso, hacer constar que no desea recibirla. La negativa a firmar el acta no invalida su contenido ni su valor probatorio.

4. De conformidad con lo previsto en la normativa administrativa general, los hechos constatados personalmente por el personal inspectores de consumo o por otros servicios de inspección, que estén recogidos en las actas y diligencias observando los requisitos legales pertinentes, tienen valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que, en defensa de los respectivos derechos e intereses, puedan señalar o aportar les propias personas interesadas.

Las personas superiores jerárquicas o las instructoras de los procedimientos pueden solicitar del personal funcionario de la inspección de consumo interviniente la ratificación de las actas o diligencias formalizadas por este.

CAPÍTULO III

De las medidas provisionales

Artículo 52. *Medidas provisionales.*

1. Sin perjuicio de las medidas que se puedan adoptar en el curso del procedimiento sancionador, el órgano competente en materia de consumo puede adoptar, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales que considere oportunas, de entre las señaladas en el artículo siguiente, en aquellos supuestos en que existan indicios de

vulneración de los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias y, en todo caso, en los siguientes:

a) Cuando existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

b) Cuando puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias.

2. En situaciones de urgencia, o si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad o graves perjuicios para los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias, el personal de la inspección puede adoptar las medidas provisionales previstas en la presente norma. Siempre que no corresponda proceder de acuerdo con el apartado siguiente del presente artículo, las medidas han de ser ratificadas por el órgano competente en el plazo de cinco días hábiles, computados desde el día siguiente a aquel en que se hayan adoptado, cesando sus efectos si en dicho plazo no se produce la notificación de la ratificación o su intento.

3. Acordada la adopción de medidas provisionales, se debe proceder a comunicar su adopción a los órganos que pudieran tener competencias concurrentes en la materia y, con carácter prioritario, al órgano competente en materia de sanidad cuando existieran indicios de riesgo para la salud de las personas.

4. Las medidas pueden afectar a las personas responsables de la producción, distribución, almacenamiento o comercialización de bienes o servicios y a cualquier otra responsable, aunque ignorasen o no hubiesen podido conocer las irregularidades del producto o actividad. Pueden tener una o varias destinatarias concretas o una pluralidad indeterminada de sujetos, o incluso carácter general.

5. La adopción de cualquier medida provisional es compatible con la iniciación previa, simultánea o posterior de un procedimiento sancionador.

Artículo 53. *Tipos de medidas provisionales.*

1. Para garantizar la protección frente a los riesgos que afecten a la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias, el órgano competente en materia de consumo puede:

a) Prohibir temporalmente la comercialización de un producto o de un lote de productos, en cualquier fase de su comercialización, interviniendo cautelarmente, en su caso, los productos de que se trate y estableciendo las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la prohibición.

b) Prohibir temporalmente, durante el período necesario para efectuar los diferentes controles, que se suministre, proponga el suministro o se exponga un producto o un lote de productos cuando existan indicios de su peligrosidad.

c) Suspender temporalmente la prestación de un servicio, imponiendo las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de la suspensión.

d) Clausurar temporalmente establecimientos.

e) Imponer la exhibición de carteles en establecimientos e inserción de anuncios en medios de comunicación advirtiendo a las personas consumidoras y usuarias para que se abstengan de consumir o utilizar un producto o un servicio que pueda suponer un riesgo.

f) Cualquier otra medida que sea necesaria por existir indicios racionales de riesgo para la salud y la seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

2. Para garantizar la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias, la autoridad competente en materia de consumo puede:

a) Prohibir la prestación de los servicios o la comercialización de los productos cuya adulteración, falsificación, o falta de adecuación a la normativa que sea aplicable, haya sido suficientemente acreditada.

b) Cualquier otra medida que sea necesaria por existir indicios racionales de vulneración de los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 54. *Procedimiento.*

1. Adoptada una medida provisional, se debe proceder al inicio y tramitación del procedimiento correspondiente de conformidad con lo previsto en la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

2. La resolución del procedimiento podrá elevar a definitivas las medidas provisionales adoptadas e incluirá los plazos y condiciones para su ejecución.

3. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, puede acordarse la tramitación de urgencia del procedimiento administrativo. En cualquier fase del mismo, el órgano competente puede ordenar la práctica de las inspecciones y controles necesarios para su resolución.

4. La resolución que se adopte no debe impedir, en su caso, la iniciación simultánea de un procedimiento sancionador, si concurriesen infracciones en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias.

5. Los gastos que se originen en relación con los bienes y servicios sujetos a medidas provisionales, como gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, destrucción de los productos, serán a cargo de la persona responsable de los mismos cuando las medidas sean confirmadas. Los gastos de ensayos y pruebas solicitadas por la parte interesada, a fin de acreditar sus manifestaciones, correrán por cuenta de la misma.

6. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, la parte interesada debe justificar documentalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, estas se pueden practicar en presencia del personal de inspección.

Artículo 55. *Proporcionalidad de las medidas provisionales.*

Las medidas de los artículos precedentes deben ser proporcionales a la intensidad del riesgo o al daño que se pretenda evitar y, en su caso, durar el tiempo estrictamente necesario para la realización de los oportunos controles y verificaciones en los centros cualificados para ello, o el que las personas interesadas inviertan en la subsanación del problema o completa eliminación del riesgo, lo que habrá de ser convenientemente verificado por la autoridad que ordenó la medida.

Artículo 56. *Comunicación de las medidas adoptadas.*

1. Cuando las situaciones a que se refieren los artículos anteriores puedan afectar al ámbito de competencias de otros órganos o administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, se deben poner inmediatamente en conocimiento de aquellos con todos los datos relevantes, y si las medidas ya han sido acordadas, con indicación de las medidas adoptadas, extremándose en tales casos los deberes de coordinación y colaboración administrativa.

2. Si el riesgo, presumiblemente, puede transcender el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana, la autoridad competente lo debe en conocimiento del resto de las administraciones públicas cuyo territorio pueda verse afectado, a través de las vías y procedimientos establecidos.

Artículo 57. *Multas coercitivas.*

1. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones contempladas en el presente capítulo, el órgano competente, de conformidad con la legislación vigente, puede imponer multas coercitivas.

2. El órgano que dictó la resolución debe cursar por escrito un requerimiento previo de ejecución de la resolución, razonando en el mismo la gravedad que motivó la resolución adoptada y advirtiendo a su destinatario del plazo de tiempo que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que le puede ser impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado debe ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa proporcionada a la gravedad y alarma social generada, no pudiendo exceder nunca de 3.000 euros.

3. Si se comprueba el incumplimiento de lo ordenado, se puede reiterar las citadas multas por períodos que no pueden ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

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

CAPÍTULO IV

Hojas de reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias

Artículo 58. *Hojas de reclamaciones.*

1. Todas las personas físicas o jurídicas, profesionales o empresarias y todos los establecimientos de la Comunitat Valenciana, fijos o ambulantes, de titularidad pública o privada, que, en régimen de derecho privado, comercialicen bienes inmuebles o muebles, productos o presten servicios a las personas consumidoras y usuarias en la Comunitat, deben tener a disposición de estas y entregarles de forma gratuita las hojas de reclamaciones instrumentalizadas en impreso normalizado. Del mismo modo, deben tener hojas de reclamaciones a disposición de las personas consumidoras y usuarias, los sujetos que comercialicen bienes o presten servicios fuera del establecimiento, así como los espectáculos públicos y actividades recreativas.

2. La tramitación de las hojas de reclamaciones y la posibilidad de su presentación telemática se regulará reglamentariamente.

3. Las hojas de reclamaciones se deben anunciar en los establecimientos mediante carteles colocados al efecto en sitio claramente visible al público, en las condiciones que se establezca reglamentariamente.

TÍTULO IV

De la potestad sancionadora

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 59. *Responsabilidades.*

1. La responsabilidad administrativa regulada en este título lo es sin perjuicio de la responsabilidad civil, penal o de cualquier otro tipo en la que puedan incurrir los diferentes sujetos que intervienen en el proceso de producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios.

2. La instrucción de causa penal ante los tribunales de justicia suspende la tramitación del expediente administrativo sancionador que haya sido incoado por los mismos hechos, y en su caso la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción. Las medidas administrativas que hayan sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se han de mantener en tanto la autoridad judicial se pronuncie sobre las mismas.

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

Artículo 60. *Potestad sancionadora.*

1. En el ámbito de la presente norma, y sin perjuicio de lo previsto en el artículo siguiente, la potestad sancionadora corresponde a la Generalitat, quien la ejerce a través de los siguientes órganos:

a) La conselleria competente en materia de consumo, mediante los órganos que reglamentariamente se determinen, para las infracciones leves y graves.

b) El Consell, para las infracciones cuya sanción supere los 500.000 euros.

2. Cuando en el mismo procedimiento se contemplen diversas infracciones calificadas de forma distinta, el órgano competente para dictar resolución es el que tiene la competencia para sancionar la más grave.

Artículo 61. *Competencia sancionadora de los municipios.*

1. Sin menoscabo de las competencias sancionadoras de la Generalitat, que pueden ejercerse en todo caso, los municipios pueden iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores previstos en la presente norma. A estos efectos, y sin perjuicio de que el importe de las sanciones a imponer por los municipios sea el previsto en el artículo 76 del presente texto refundido su competencia orgánica se determina conforme a la legislación de régimen local y a sus normas de organización.

2. Las competencias sancionadoras de los municipios están referidas a infracciones en las que concurran las circunstancias siguientes:

a) Haber sido detectadas o conocidas por los propios servicios municipales.

b) Haberse desarrollado la conducta tipificada íntegramente en el término municipal correspondiente.

c) No haberse iniciado el correspondiente procedimiento sancionador por los órganos competentes de la Generalitat.

3. Cuando los órganos del municipio tengan conocimiento de la comisión de conductas tipificadas como infracciones en la presente norma no localizadas exclusivamente dentro de su término municipal, lo deben poner en conocimiento de los órganos competentes de la Generalitat de forma inmediata, remitiendo toda la documentación sobre las actuaciones practicadas. De igual modo, y sin perjuicio de las competencias sancionadoras previstas para las infracciones localizadas exclusivamente dentro de su término municipal, los municipios motivadamente pueden poner los hechos en conocimiento de los órganos competentes de la administración autonómica para su correspondiente sanción.

4. Los órganos competentes de la Generalitat se deben inhibir de ejercer su potestad sancionadora cuando tuvieran conocimiento de que se ha incoado con anterioridad un procedimiento sancionador por los órganos competentes de un municipio con identidad de sujeto, hecho y fundamento. A estos efectos, los órganos competentes del municipio deben poner en conocimiento de los órganos competentes de la Generalitat de forma inmediata la incoación de un procedimiento sancionador. No obstante, si durante la tramitación se descubrieran infracciones conexas en otros términos municipales que hicieren conveniente la instrucción de un único procedimiento, los órganos competentes de la Generalitat pueden requerir motivadamente a la administración local para que se abstenga de continuar la tramitación iniciada y remita, en el menor tiempo posible, toda la documentación e información que obrare en su poder.

5. Los órganos competentes de los municipios se deben inhibir de ejercer su potestad sancionadora cuando tuvieran conocimiento de que se ha incoado con anterioridad un procedimiento sancionador por los órganos competentes de la Generalitat con identidad de sujeto, hecho y fundamento. A estos efectos, los órganos competentes de la Generalitat han de poner en conocimiento del municipio, que pudiera ejercer la competencia sancionadora de acuerdo con lo previsto en la presente norma, de forma inmediata la incoación de un procedimiento sancionador.

Artículo 62. *Coordinación y colaboración administrativa.*

Los órganos de la administración autonómica y local cuyas competencias puedan concurrir en el ámbito de actuación de la presente norma quedan obligados a actuar bajo los principios de coordinación y colaboración.

Artículo 63. *Sujetos responsables.*

1. Son responsables como autores las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión cometan alguna de las infracciones tipificadas en esta norma.

2. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios hayan intervenido distintos sujetos en la cadena de producción, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización, cada uno es responsable de las infracciones que, en su caso, haya cometido.

3. En el caso de productos envasados se considera como responsables en los términos expuestos en el apartado anterior a los diferentes sujetos que intervienen en la cadena de producción, importación, distribución o venta.

4. Si en la cadena de producción o comercialización de los bienes o prestación de los servicios un sujeto conocía o debía conocer la comisión de una infracción en un eslabón anterior y no adopta las medidas necesarias para su corrección o para evitar su continuación, será responsable de la misma, independientemente de las responsabilidades del resto de intervinientes en la cadena de producción o comercialización de los bienes o prestación de los servicios.

5. Si el producto no lleva los datos necesarios para identificar al responsable, según lo establecido en la normativa vigente, se considerada responsable a quien haya comercializado el producto, salvo que se pueda identificar al envasador. En los productos etiquetados en idioma distinto de los oficiales se imputará la responsabilidad preferentemente al distribuidor de los mismos.

6. En las infracciones cometidas en productos a granel, se considera responsable al tenedor o a la tenedora, salvo que se pueda demostrar que dicha responsabilidad corresponde a un tenedor o tenedora anterior.

7. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considera responsable a la persona física o jurídica obligada a la prestación del servicio.

8. Cuando se trate de infracciones cometidas con ocasión de la comercialización o distribución de productos o servicios franquiciados, es responsable tanto la persona o entidad vendedora o prestadora directa del servicio como la persona o entidad franquiciadora.

Artículo 64. *Lugar de comisión de la infracción.*

1. Las competencias sancionadoras previstas en este título se referieren a infracciones cometidas en el territorio de la Comunitat Valenciana, con independencia de la nacionalidad y del lugar donde radique el domicilio social o residencia de la empresa o profesional.

2. A los efectos previstos en este título, las infracciones se entienden cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de las mismas y, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los intereses de las personas consumidoras y usuarias protegidas por la norma sancionadora.

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

Artículo 65. *Medidas provisionales.*

1. Las medidas previstas en el capítulo III del título III de este texto refundido podrán ser adoptadas en el mismo acuerdo de iniciación del procedimiento o durante la instrucción del mismo por el órgano competente para resolver o para iniciar el procedimiento, siempre que concurra una situación de riesgo para la salud o la seguridad de las personas consumidoras y usuarias o puedan lesionarse sus intereses económicos y sociales.

2. Las medidas provisionales se extinguen con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento sancionador.

Artículo 66. *Reposición de la situación alterada por la infracción e indemnización de daños y perjuicios.*

Conforme a lo previsto en el artículo 28.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, las responsabilidades administrativas que se deriven de la comisión de una infracción son compatibles con la exigencia a la persona infractora de la reposición de la situación alterada por la misma a su estado originario, así como con la indemnización por los daños y perjuicios causados, que será determinada y exigida por el órgano al que corresponda el ejercicio de la potestad sancionadora. De no satisfacerse la indemnización en el plazo que al efecto se determine en función de su cuantía, se debe proceder en la forma prevista en el artículo 101 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

CAPÍTULO II

Infracciones

Artículo 67. *Concepto.*

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de consumo las acciones u omisiones de los distintos sujetos responsables tipificadas en el presente texto refundido y en el resto de normativa general y sectorial en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias y las prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras y usuarias.

2. Las infracciones se califican como leves, graves y muy graves.

3. Al responsable de dos o más infracciones se le impondrán todas las sanciones correspondientes. No obstante, en el caso de que un solo hecho sea constitutivo de dos o más infracciones, o cuando una de ellas sea medio para cometer la otra, la sanción o sanciones se impondrán en proporción a la gravedad de la conducta. Del mismo modo, tendrá la consideración de una sola infracción administrativa continuada la realización de una pluralidad de acciones u omisiones tipificadas en esta norma que infrinjan un mismo mandato, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión.

4. Tendrá la consideración de infracción administrativa permanente la realización de una única acción u omisión tipificada en la presente norma que se mantiene durante un periodo prolongado de tiempo.

Artículo 68. *Protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias.*

Constituyen infracción en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias, excluidas las previstas en la normativa de salud pública y de seguridad alimentaria:

1. Las acciones u omisiones que produzcan riesgos para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, sean en forma deliberada o por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

2. El incumplimiento o desatención de los requerimientos o advertencias que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de corregir o evitar situaciones o circunstancias que puedan resultar perjudiciales para la salud, seguridad y derechos de las personas consumidoras y usuarias.

3. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad de productos, bienes y servicios.

Artículo 69. *Alteración, adulteración o fraude en productos y servicios.*

Constituyen infracciones por alteración, adulteración o fraude en productos y servicios:

1. La elaboración, distribución, suministro o venta de productos a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición o calidad, o encubriendo la inferior calidad o su naturaleza.

2. La elaboración, distribución, suministro o venta de productos y servicios cuando su composición, calidad, cantidad, etiquetado o precio no se ajuste a las disposiciones vigentes, o difiera de la declarada u ofertada.

3. El fraude en cuanto al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de productos, bienes o servicios destinados al público, o sobre su presentación o cualquier otra información que induzca o pueda inducir al engaño o confusión, o enmascare la verdadera naturaleza del producto, bien o servicio.

4. El incumplimiento, en la prestación de todo tipo de suministros y servicios, de las condiciones de calidad, naturaleza, plazo o precio, de acuerdo con la normativa que resulte aplicable o con las condiciones pactadas.

Artículo 70. *Normalización técnica, condiciones de venta y documentación.*

Constituyen infracciones en materia de normalización técnica, documentación y condiciones o técnicas de venta y suministro de productos y servicios:

1. El incumplimiento de las disposiciones que normalicen productos y servicios, así como de aquellas que regulen los requisitos documentales y de funcionamiento establecidos en la normativa vigente reguladora de la actividad.

2. La puesta en el mercado de productos cuya comercialización haya sido declarada prohibida por una norma o por una resolución administrativa, así como la comercialización de aquellos, que precisando autorización administrativa, carezcan de ella, siempre que no esté atribuida a otra autoridad.

3. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos.

4. La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente a las personas consumidoras y usuarias condiciones, recargos o cobros indebidos, prestaciones accesorias no solicitadas o cantidades mínimas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.

5. El uso de prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras y usuarias.

6. El incumplimiento de las obligaciones de información previa a la contratación exigidas en la normativa aplicable.

7. La negativa a entregar o falta de expedición del correspondiente documento acreditativo de las transacciones comerciales o por la prestación de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

8. No facilitar presupuesto previo en los casos en que sea obligatorio por la normativa correspondiente.

9. No entregar resguardo de depósito en los casos en que sea obligatorio por la normativa correspondiente.

10. Realizar trabajos de reparación, instalación o similares a las personas consumidoras y usuarias cuando no hayan sido solicitados o autorizados por estas.

11. La facturación de trabajos no realizados o de piezas de calidad inferior a la contratada.

12. Incluir en la oferta, promoción, publicidad o contrato, formatos, tamaños de letras o contrastes que dificulten su lectura y comprensión o que incumplan la normativa específica aplicable.

Artículo 71. *Contratación a distancia y fuera de establecimientos mercantiles.*

Constituyen infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias en la contratación a distancia y fuera de establecimientos mercantiles:

1. El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de información y documentación que se debe suministrar a las personas consumidoras y usuarias, de los plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas, los envíos no solicitados por el consumidor con pretensión de cobro y el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición de las personas consumidoras y usuarias, cuando no concurra la circunstancia correspondiente.

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

Artículo 72. *Garantía y servicio posventa.*

Constituyen infracciones en materia de garantía:

1. La no entrega a las personas consumidoras y usuarias de documento de garantía en los términos previstos en su normativa específica.

2. La vulneración o inobservancia del derecho de garantía en la compra de bienes de consumo o prestación de servicios reconocidos en la normativa específica.

3. La no asunción o incumplimiento de la garantía comercial publicitada o entregada a las personas consumidoras y usuarias en el momento de la adquisición de productos, bienes o servicios.

4. Poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias bienes de uso duradero sin existir piezas de repuesto en la forma obligada, así como el incumplimiento, por quien en

cada caso esté obligado, del deber de garantizar la existencia de repuestos en las condiciones establecidas por las leyes y reglamentos.

5. Publicitar o inducir a las personas consumidoras y usuarias a confiar en la existencia de un servicio técnico posventa cuando esto no es cierto, o no informar que está en un país distinto del domicilio de las personas consumidoras y usuarias, o que el idioma para relacionarse es distinto del oficial de España o del utilizado en el contrato.

Artículo 73. *Información y vigilancia.*

Constituyen infracciones en materia de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución:

1. La resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección, a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes, en el curso de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución, ya sea por parte de la titularidad del establecimiento como de las personas que actúen bajo su dependencia, en el plazo concedido.

2. El suministro de información inexacta o incompleta o el incumplimiento de los requerimientos de subsanación de irregularidades efectuados por las autoridades de consumo o sus agentes.

3. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de las muestras depositadas reglamentariamente, o de las mercancías decomisadas o sujetas a medidas provisionales por las autoridades competentes.

4. El incumplimiento de las medidas provisionales, adoptadas por las autoridades competentes, en los procedimientos iniciados como consecuencia de las actuaciones de control efectuadas para la debida protección de los derechos reconocidos en este texto refundido y normas aplicables, así como el incumplimiento de las medidas que resultan necesarias para asegurar la eficacia de las resoluciones administrativas que pudieran recaer en los procedimientos sancionadores.

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

6. La coacción, amenaza, represalia y cualquier otra forma de presión ejercida sobre el personal funcionario encargado de las actuaciones a que se refiere la presente norma.

Artículo 74. *Otras infracciones.*

Se considerarán también como infracciones en materia de consumo:

1. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

2. La no remoción de cláusulas declaradas abusivas por sentencia judicial o sancionadas por resolución administrativa con carácter firme.

3. Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho de las personas consumidoras y usuarias de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o continuado, obstaculizar el ejercicio de tal derecho de las personas consumidoras y usuarias a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de estas o la falta de comunicación a las personas consumidoras y usuarias del procedimiento para darse de baja en el servicio.

4. Incluir en los contratos con personas consumidoras y usuarias reenvíos a condiciones generales o características contenidas en textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato, o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la celebración de aquel.

5. La no tenencia de hojas de reclamaciones en modelo oficial a disposición de las personas consumidoras y usuarias, así como la falta de la correspondiente información sobre las mismas según la normativa aplicable.

6. La negativa a facilitar las hojas de reclamaciones a las personas consumidoras y usuarias que las soliciten.

7. La negativa a satisfacer las demandas de las personas consumidoras y usuarias, cualquiera que sea su nacionalidad o lugar de residencia, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades de la empresa, así como cualquier forma de discriminación sobre personas vulnerables o que pertenezcan a colectivos de especial protección.

8. Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

9. Realizar cualquier conducta que suponga un incumplimiento de los deberes, prohibiciones y requisitos establecidos legal o reglamentariamente en beneficio de las personas consumidoras y usuarias si, tras el requerimiento de la administración y el transcurso del tiempo concedido para ello, no se realizan las correcciones oportunas.

10. Vulnerar los derechos lingüísticos de las personas consumidoras o incumplir las obligaciones en materia lingüística que establece la normativa, siempre que esta vulneración no implique, además, una denegación del servicio.

11. Denegar la atención de la persona consumidora con la motivación de impedir el ejercicio de sus derechos lingüísticos recogidos en esta ley.

12. El incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente establecidas en la normativa de aplicación en materia de protección de las personas consumidoras y usuarias.

13. No dar respuesta a las reclamaciones de las personas consumidoras o usuarias o hacerlo fuera de plazo o no entregar clave identificativa de la reclamación o queja.

14. No cumplir el acuerdo a que se haya llegado con la persona consumidora o usuaria tras la presentación de una reclamación o no cumplir el laudo arbitral en el plazo estipulado, con independencia de su exigencia en vía judicial.

15. El incumplimiento de las disposiciones sobre crédito al consumo que no estuvieran atribuidas expresamente a otra autoridad.

16. Permitir la oferta y compra por menores de edad de artículo eróticos, así como de productos relacionados con el consumo de tabaco y derivados, en las máquinas de venta automática.

17. Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la legislación en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 75. *Calificación de las infracciones.*

1. Todas las acciones u omisiones recogidas en los artículos anteriores tienen la calificación de leves, salvo las señaladas en los puntos 2 y 3 de este artículo.

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

a) Las del artículo 68.
b) Las del artículo 69.
c) Las del de los apartados 1, 2, 5 y 12 del artículo 70.
d) Las descritas en el artículo 71.
e) Las de los apartados 4 y 5 del artículo 72.
f) Las del de los apartados 1, 3, 4, y 5 del artículo 73, salvo que tengan la consideración de microempresa o pequeña empresa, en cuyo caso tendrán la consideración de leves.
g) Las de los apartados 1, 3, 4 y 6 del artículo 73.
h) Las indicadas en los apartados 1, 2, 4, 8, 9, 14 y 15 del artículo 74.
i) La comisión de dos infracciones leves en el año inmediatamente anterior.

3. Las infracciones calificadas como graves, de acuerdo con los apartados anteriores, tienen la calificación de muy graves cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Grave riesgo para la salud.
b) Que produzcan una alteración social grave, originando alarma o desconfianza en las personas consumidoras y usuarias o afecten desfavorablemente a un sector económico.

c) La comisión de una infracción grave sancionada por resolución firme en los dos años inmediatamente anteriores, siempre y cuando no sea a su vez consecuencia de la aplicación de la letra i del apartado anterior.

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 76. *Importe de las sanciones.*

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

a) Infracciones leves: entre 150 y 10.000 euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido.
b) Infracciones graves: entre 10.001 y 100.000 euros pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido.
c) Infracciones muy graves: entre 100.001 y 1.000.000 de euros, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido.

La imposición de sanciones pecuniarias se debe hacer de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor o la infractora que el cumplimiento de la norma infringida, por lo que la cuantía de la sanción en infracciones graves o muy graves puede rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de la infracción.

2. Las anteriores cuantías se encuentran, a su vez, divididas conforme al siguiente esquema:

a) Infracciones leves:

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

b) Infracciones graves:

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

c) Infracciones muy graves:

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

No obstante, cuando la aplicación de los rangos indicados anteriormente implique la imposición de una sanción desproporcionada en relación con la capacidad económica de la empresa infractora, se podrá utilizar el rango asignado a la calificación de un menor nivel de gravedad para el cálculo de la sanción. Esta utilización del rango asignado a un menor nivel de gravedad podrá alcanzar la reducción en dos niveles y será particularmente considerada en los supuestos de microempresas y pequeñas empresas.

Artículo 76 bis. *Graduación de las sanciones.*

1. Para determinar la cuantía de la sanción se tendrán en cuenta las circunstancias agravantes y atenuantes contempladas en los artículos siguientes, sin que su apreciación suponga un cambio en la calificación jurídica de la infracción.
2. Cuando no concurriera ninguna circunstancia agravante ni atenuante, se impondrá la sanción en su grado medio.
3. Si concurriesen una o varias circunstancias agravantes, se impondrá la sanción en su grado máximo.

4. Si concurriesen una o más circunstancias atenuantes, se impondrá la sanción en su grado mínimo.

5. Se podrán compensar las circunstancias agravantes con las atenuantes.

6. No se tendrán en cuenta, para graduar la sanción, las circunstancias agravantes o atenuantes que ya hayan sido consideradas en la definición del tipo infractor o en su calificación.

7. La imposición de las sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa que el cumplimiento de las normas infringidas, con respeto del principio de proporcionalidad.

Artículo 76 ter. *Circunstancias agravantes.*

Son circunstancias agravantes:

a) La existencia de riesgo para la salud.

b) Que se incurra en negligencia grave o intencionalidad.

c) La posición relevante en un sector del mercado.

d) Que la conducta infractora afecte a personas vulnerables.

e) Que pueda afectar previsiblemente a un número considerable de personas consumidoras y usuarias contratantes con la empresa infractora.

f) Que afecte a un grupo de personas perteneciente a un colectivo objeto de especial protección.

g) Reincidencia, por comisión de una infracción de la misma naturaleza, sancionada por resolución firme en el año inmediatamente anterior.

h) El incumplimiento reiterado de las prohibiciones y requerimientos realizados formalmente.

i) La reiteración de conductas infractoras, al haber sido sancionada por resolución firme por la comisión de otras infracciones tipificadas en la normativa de protección a las personas consumidoras y usuarias, en los dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción.

j) La utilización de métodos, sistemas de contratación o interpretaciones normativas con el fin de eludir la aplicación de una norma protectora de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 76 quáter. *Circunstancias atenuantes.*

Son circunstancias atenuantes:

a) La reparación de los daños y perjuicios causados a las personas consumidoras y usuarias.

b) La rectificación de las irregularidades que han motivado la incoación del expediente.

c) Que la infracción se haya cometido por simple inobservancia de las normas derivada de error o ignorancia.

Artículo 77. *Sanciones complementarias para las infracciones graves y muy graves.*

1. En el supuesto de infracciones muy graves, podrá acordarse el cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años.

2. La autoridad competente para resolver el expediente puede acordar, como sanciones accesorias:

a) El decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para la salud o intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias.

La administración debe decidir, en la misma resolución sancionadora, o con posterioridad, el destino que, dentro de las previsiones que reglamentariamente se establezcan, haya de darse a los objetos decomisados.

Serán de cuenta de la empresa infractora los gastos que originen las operaciones de intervención, transporte, depósito y destrucción de los bienes y productos, así como cuantos otros sean necesarios para asegurar el destino final de los mismos.

b) La publicidad de las sanciones impuestas, cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, debe hacer referencia a los nombres y apellidos de las personas físicas

responsables, la denominación o razón social de las personas jurídicas responsables, la naturaleza y la calificación de las infracciones y la cuantía de las sanciones. La publicidad se debe hacer en el «Diari Oficial de la Generalitat Valenciana» y también puede hacerse a través de los medios de comunicación social que se consideren adecuados con el fin de prevenir futuras conductas infractoras. El coste de la publicación de las resoluciones debe correr a cargo de la persona o empresa sancionada. Esta información se facilitará al Consejo de Consumidores y de Usuarios de la Comunitat Valenciana.

3. En los supuestos de infracciones cometidas en la comercialización de productos peligrosos, por prácticas comerciales desleales, garantías o existencia de cláusulas abusivas, podrá imponerse a la empresa la obligación de advertir a las personas consumidoras y usuarias afectados, bien individualmente cuando estén identificadas, bien mediante la inserción de anuncios en medios de comunicación social, incluyendo la página web de la empresa y sus perfiles en las redes sociales.

4. Se puede acordar, para las infracciones graves y muy graves, la supresión, cancelación o suspensión total de toda clase de ayudas, créditos o subvenciones, reconocidos o solicitados en cualquiera de los órganos o de las entidades del sector público instrumental de la Generalitat.

5. Las empresas sancionadas por la comisión de infracciones graves y muy graves pueden ser inhabilitadas para contratar con la administración durante un período máximo de cinco años, a partir de la fecha en que sea firme y definitiva la sanción impuesta.

6. No tendrá carácter de sanción la publicación por cualquier medio, incluidas las redes sociales, de los pronunciamientos judiciales que ratifiquen sanciones administrativas impuestas en defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

CAPÍTULO IV

Prescripción

Artículo 78. *Prescripción de las infracciones.*

1. Las infracciones a que se refiere la presente norma prescriben por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves a los cinco años, las graves a los dos años y las leves al año.

2. A los efectos del cómputo del plazo de prescripción, se deben tener en cuenta las reglas siguientes:

a) Se entiende cometida la infracción el día de finalización de la actividad o el del último acto con el que la infracción esté plenamente consumada.

b) En el caso de infracción continuada, el plazo comienza a contarse desde el día en que se realizó la última de las acciones típicas incluidas en aquella.

c) En el caso de infracción permanente, el plazo empieza a contarse desde que se ponga fin a la situación ilícita creada.

d) En el caso de que los hechos constitutivos de la infracción fueran desconocidos de manera general por carecer de cualquier signo externo, el plazo se computa desde su manifestación.

Artículo 79. *Interrupción del plazo de prescripción.*

1. La prescripción de las infracciones se interrumpe en los términos previstos en el artículo 30 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

2. Sin perjuicio de lo previsto en el apartado anterior, interrumpe la prescripción de las infracciones la apertura de un proceso en vía penal o la tramitación de otro procedimiento administrativo sancionador que impidieran iniciar o continuar el procedimiento sancionador previsto en la presente norma.

Artículo 80. *Prescripción de las sanciones.*

1. Las sanciones a que se refiere la presente norma prescriben por el transcurso del plazo de cuatro años desde que adquieren firmeza en vía administrativa.

2. La prescripción de las sanciones se interrumpe en los términos previstos en el artículo 30 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

CAPÍTULO V

Procedimiento

Artículo 81. *Procedimiento.*

1. La imposición de las sanciones previstas en la presente norma requiere la tramitación de un procedimiento en los términos previstos reglamentariamente.

2. El plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa de un procedimiento sancionador es de seis meses contados desde la fecha del acuerdo de iniciación, transcurrido el cual se produce la caducidad del mismo.

La declaración de caducidad del expediente no impide la incoación de un nuevo expediente si no han prescrito las infracciones.

3. Las solicitudes de análisis contradictorios interrumpen el plazo de caducidad del procedimiento hasta que se reciban sus resultados. Lo mismo ocurre con los análisis dirimentes que fuera necesario practicar.

TÍTULO V

Solución extrajudicial de conflictos

Artículo 82. *Fomento de las soluciones extrajudiciales de conflictos.*

Sin perjuicio de las acciones legales y competencias que pertenezcan al ámbito de los órganos judiciales, las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben propiciar, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y organizaciones empresariales de la Comunitat Valenciana y con la administración del Estado, la disponibilidad para las personas consumidoras y usuarias de sistemas operativos de resolución extrajudicial voluntaria y amistosa de conflictos y reclamaciones que les afecten como tales, siempre que no se trate de supuestos en los que concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existan indicios racionales de delito.

Artículo 83. *Mediación de consumo.*

1. La mediación de consumo es un mecanismo por el que las partes de un conflicto, de forma totalmente voluntaria, son asistidas por una persona mediadora imparcial para alcanzar, por sí mismas, un acuerdo para su resolución.

2. Los procedimientos de mediación de consumo que desarrollen las administraciones públicas y las entidades privadas de la Comunitat Valenciana deben atenerse a los principios de voluntariedad, confidencialidad, imparcialidad, transparencia, eficacia y equidad.

3. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana garantizan la formación permanente de las personas mediadoras de consumo.

Artículo 84. *Arbitraje de consumo.*

1. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben potenciar y fomentar el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, dotándolo para ello de los medios materiales y humanos que fueran necesarios. Para tal fin, han de articularse mecanismos eficaces mediante los cuales difundir de manera suficiente el arbitraje como medio de resolución extrajudicial de conflictos en materia de consumo.

2. En su organización, las Juntas Arbitrales de Consumo constituidas en la Comunitat Valenciana deben contar con una unidad de arbitraje y una unidad de mediación en el procedimiento arbitral, con arreglo a lo establecido en la normativa general del arbitraje de consumo, cuyo funcionamiento será objeto de desarrollo reglamentario.

3. Las juntas arbitrales de consumo constituidas en la Comunitat Valenciana, en el marco de lo dispuesto por la normativa general de arbitraje de consumo para los arbitrajes sectoriales, desarrollarán el arbitraje de consumo turístico con las especialidades propias de la materia, atendiendo al carácter turístico de la Comunitat Valenciana, así como aquellos otros arbitrajes sectoriales que se puedan establecer.

4. En el ejercicio de sus competencias y en el marco de la normativa aplicable, las juntas arbitrales de consumo de la Comunitat Valenciana deben emplear los medios electrónicos y telemáticos en la tramitación de los procedimientos arbitrales, siempre que se garantice la seguridad jurídica de los trámites; igualmente se emplearán los sistemas de comunicación por videoconferencia, siempre y cuando pueda acreditarse la identidad de las personas comparecientes.

5. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y organizaciones empresariales y profesionales, pudiendo suscribir convenios de colaboración para el fomento de dicho sistema.

6. La Generalitat, en colaboración con las entidades públicas que desarrollen actuaciones en materia de arbitraje, garantizará la formación continuada de árbitros, en el marco de lo dispuesto en la normativa general de arbitraje de consumo.

Artículo 85. *El sector público y la adhesión al arbitraje de consumo.*

1. Las entidades o empresas que conformen el sector público de la Comunitat Valenciana, que provean bienes, productos, servicios, actividades o funciones destinados a consumidores finales en régimen de derecho privado, han de presentar oferta pública de sometimiento al sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de la Comunitat Valenciana, previo acuerdo del órgano de gobierno correspondiente de la entidad.

2. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana, en el ámbito de sus respectivas competencias, deben propiciar que las entidades o empresas que gestionen servicios públicos, servicios de interés general o servicios universales en régimen de concesión administrativa o que resulten adjudicatarias de contratos públicos se adhieran al sistema arbitral de consumo.

3. La Generalitat debe considerar la adhesión al arbitraje de consumo como requisito o mérito objetivo en la valoración de los premios a la calidad o en la concesión de distintivos de calidad que tenga establecidos o pueda crear.

4. Las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben tener en cuenta la adhesión al arbitraje de consumo en el otorgamiento de ayudas y subvenciones a las empresas y a los establecimientos que ofrezcan bienes o servicios a las personas consumidoras y usuarias.

Disposición adicional única. *Concepto de microempresas y pequeñas empresas.*

A los efectos de la presente ley, se considerarán microempresas, pequeñas y medianas empresas las que así lo sean y se justifiquen de acuerdo con lo establecido en la Recomendación de la Comisión Europea (2003/361/CE) de 6 de mayo de 2003 sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

Mediante decreto se podrán modificar los criterios aplicables a los efectos de considerar una empresa como microempresa o pequeña empresa.

Disposición transitoria única. *Régimen transitorio del deber de información.*

Las entidades bancarias, financieras y de crédito tienen que comunicar la información determinada en la sección segunda del capítulo IV del Título II de esta norma a todas las personas deudoras, así como a las personas garantes y avaladoras, por préstamos de garantía hipotecaria, u ordinarios, y otros créditos, con independencia del estado en que se encuentre el procedimiento, incluso cuando este haya finalizado, que tengan condición de personas consumidoras y su crédito hubiera sido cedido, transmitido o titulizado, total o parcialmente, con anterioridad a la entrada en vigor de esta norma.

Para cumplir con esta obligación, disponen de un plazo de tres meses contadores desde la entrada en vigor de la Ley 6/2019, de 15 de marzo, de la Generalitat, de modificación de la Ley 1/2011, de 22 de marzo, por la cual se aprueba el Estatuto de las personas consumidoras y usuarias de la Comunitat Valenciana, en garantía del derecho de información de las personas consumidoras en materia de titulización hipotecaria y otros créditos y ante ciertas prácticas comerciales. La verificación del incumplimiento de esta obligación se calificará como falta grave a los efectos de esta norma.

Disposición final primera. *Aplicación de normativa supletoria.*

Además de lo previsto en esta norma es aplicable el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de las personas consumidoras y usuarias y otras leyes complementarias, aprobado por el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, así como toda aquella normativa que la substituya, complemente o desarrolle, ya sea de forma directa, por tratarse de normativa básica, ya sea de forma supletoria cuando las disposiciones estatales no tengan carácter básico.

Disposición final segunda. *Habilitación normativa.*

Se habilita al Consell para dictar todas las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo y la aplicación de este texto refundido.

§ 112

Ley 3/2011, de 23 de marzo, de comercio de la Comunitat Valenciana

Comunitat Valenciana
«DOGV» núm. 6488, de 25 de marzo de 2011
«BOE» núm. 91, de 16 de abril de 2011
Última modificación: 9 de diciembre de 2024
Referencia: BOE-A-2011-6875

Sea notorio y manifiesto a todos los ciudadanos que Les Corts han aprobado y yo, de acuerdo con lo establecido por la Constitución y el Estatuto de Autonomía, en nombre del rey, promulgo la siguiente Ley.

PREÁMBULO

I

La Ley 8/1986, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Ordenación del Comercio y Superficies Comerciales, fue una ley moderna y de las primeras en España en regular la actividad comercial y la implantación de grandes establecimientos comerciales, anticipándose, incluso, a la intervención normativa estatal, que no se produjo hasta la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

La evolución económica y, sobre todo, la normativa que ha tenido lugar durante las más de dos décadas de vigencia de la Ley 8/1986 imponen no sólo su modificación sino su sustitución, debido al importante alcance que implicaría la simple modificación.

Desde el punto de vista económico, es necesario adoptar medidas que mejoren la competitividad de la Comunitat Valenciana. En este orden de cosas, el objetivo de la ley es promover el comercio, eliminando intervenciones normativas que en el momento actual han devenido innecesarias, y que limitan la libertad de empresa y de establecimiento, así como la libre circulación de servicios y productos. Esta apuesta por la libertad debe necesariamente hacerse respetando otros intereses generales que pueden verse afectados por el ejercicio de la libertad de empresa y, en especial, la protección de los consumidores, cuya formación, hábitos y preferencias de compra han ido cambiando, pero cuyo papel de árbitro entre la oferta y la demanda debe seguir garantizándose.

Desde el punto de vista normativo, la Directiva 2005/29/CE, del Parlamento y del Consejo, de 11 de mayo de 2005, relativa a las prácticas comerciales desleales de las empresas en sus relaciones con los consumidores en el mercado interior y, posteriormente, la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, cuya promulgación en el ámbito comunitario obedece precisamente a las razones económicas mencionadas, obligan a modificar la legislación autonómica para adecuarla a estas normas.

Ambas directivas conducen a una modernización de la regulación del comercio, liberalizando las condiciones del ejercicio de la actividad comercial, la apertura de

establecimientos y la organización de las ventas fuera de establecimiento comercial y promocionales, mediante la eliminación de los obstáculos normativos a la libertad de establecimiento y al ejercicio de la actividad comercial que no se justifiquen en el interés general y que no sean necesarios y proporcionales para alcanzar dicho interés general.

La presente ley también tiene que tomar en consideración la adaptación de las Directivas realizada por el legislador estatal. Esta adaptación se ha plasmado principalmente, por una parte, en la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modificó el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, y, por otra parte, en las leyes 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio, y 1/2010, de 1 de marzo, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

Por último, la necesaria reforma se ha aprovechado para abordar la regulación del comercio de forma amplia y sistemática, incorporando al texto legal la regulación de los horarios comerciales y de la gobernanza del sector. En materia de horarios es imprescindible tener en cuenta la Ley Orgánica 2/1996, de 15 de enero, complementaria de la de Ordenación del Comercio Minorista, y sus posteriores modificaciones.

Esta aproximación amplia justifica la estructura de la ley en siete títulos: el primero contiene las disposiciones generales, el segundo regula el ejercicio de la actividad comercial, el tercero se dedica a las relaciones e implicaciones entre el comercio y el territorio en el que se ejerce, los dos siguientes a regular las ventas fuera de establecimiento comercial y las ventas promocionales, el título VI trata de la gobernanza y, por último, la ley termina con la fijación del régimen de infracciones y sanciones.

II

El nuevo texto legal de regulación del comercio se basa en las competencias que la Generalitat tiene reconocidas en el Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

El artículo 49.1.35.ª del Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana atribuye a la Generalitat competencia exclusiva en materia de comercio interior y defensa del consumidor y del usuario, sin perjuicio de la política general de precios, la libre circulación de bienes, la legislación sobre la defensa de la competencia y la legislación del Estado.

Así, la Generalitat, respetando las competencias concurrentes del Estado, es la competente para la trasposición a nuestro ordenamiento de las directivas 2005/29/CE y 2006/123/CE. El propio Estatut d'Autonomia, en su artículo 49.4, reconoce expresamente la competencia exclusiva de la Generalitat para el desarrollo y ejecución de la legislación de la Unión Europea, en aquellas materias que sean de su competencia.

Los títulos competenciales en materia de comercio interior y defensa de los consumidores facultan para regular, de manera amplia y global, toda la materia objeto de esta ley. Sin embargo, en esta materia inciden otros títulos competenciales que también atribuyen, igualmente, competencias exclusivas.

Siguiendo el orden de la ley, la Generalitat está facultada para regular los registros comerciales con base en la regla 32.ª del artículo 49.1 del Estatut, que le atribuye competencia exclusiva para regular las estadísticas de interés autonómico.

Respecto a la regulación del comercio y territorio, adquieren especial importancia los títulos competenciales exclusivos en materia de ordenación del territorio, urbanismo y protección del patrimonio histórico-artístico contenidos en las reglas 5.ª y 9.ª del artículo 49.1 del Estatut d'Autonomia. Y también las relativas a infraestructuras y medio ambiente contenidas en las reglas 13.ª, 14.ª, 15.ª y 16.ª del mismo precepto estatutario.

En relación con las ventas fuera de establecimiento mercantil y ventas promocionales, además de las ya mencionadas, la Generalitat tiene, en virtud de la regla 29.ª del artículo 49.1, competencias exclusivas para regular la publicidad, sin perjuicio de la normativa sectorial estatal.

III

Con el objetivo de regular de forma amplia y sistemática la actividad comercial, en el título I, dedicado a las disposiciones generales y conceptos básicos, se determina el ámbito de aplicación de la ley. Ésta tiene por objeto la ordenación y el fomento de la actividad comercial en el territorio de la Comunitat Valenciana, entendiéndose por actividad comercial tanto la de carácter mayorista como minorista. Esta última, de forma respetuosa con las competencias del Estado, desarrolladas en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, se ha definido como la que se desarrolla profesionalmente con ánimo de lucro consistente en la oferta de cualquier clase de artículos y/o servicios a los destinatarios finales, utilizando o no un establecimiento.

La ley parte, en su título II, de la libertad de ejercicio de la actividad comercial, simplificando los requisitos exigidos en relación con la obligación de inscripción registral de los oferentes de los productos y servicios. Por exigencias de la Directiva 2006/123/CE, se ha sustituido, con carácter general, la obligación de inscripción previa en el Registro de Actividades Comerciales por una obligación de comunicación, en un plazo máximo de tres meses desde el inicio de su actividad, principalmente a los efectos estadísticos. Igualmente, es de destacar la creación del Registro de Mercados de Venta No Sedentaria, que viene a complementar la inscripción individualizada de los comerciantes que practiquen esta modalidad de venta.

La ley reconoce la libertad de precios y de configuración de la propia oferta, pero sin dejar desprotegidos los intereses generales, en especial, la protección de los consumidores. Por ello, se mantienen las obligaciones de información y se introducen, salvo en el caso de ofertas promocionales, restricciones, como la prohibición de limitar la cantidad de artículos que pueden ser adquiridos por cada comprador.

En la misma línea de abordar en su conjunto la regulación de la actividad comercial, se introduce en el título II el régimen general de horarios de los establecimientos comerciales, incorporando las disposiciones de la Ley 8/1997, de 9 de diciembre, de la Generalitat, de Horarios Comerciales de la Comunitat Valenciana, y sus modificaciones posteriores, optando por la continuidad, al establecer nueve domingos y/o festivos de apertura al año, e introduciendo la novedad de vincular a las administraciones municipales en el empeño de compaginar los distintos intereses empresariales y fórmulas de negocio, fomentando la competencia, y contribuir a la mejor satisfacción de las necesidades de los consumidores, cuyos hábitos de compra tienden, paulatinamente, a la flexibilización de los horarios de apertura.

IV

Una de las novedades más importantes de la ley es la regulación contenida en el título III, que lleva por rúbrica «Comercio y territorio», y consta de cuatro capítulos sobre generalidades, ordenación territorial del comercio, régimen de implantación de los establecimientos con impacto territorial, y dinamización y mejora de entornos comerciales urbanos.

Por exigencias de la Directiva 2006/123/CE, se han suprimido todos los requisitos que subordinaban la concesión de la autorización comercial a una valoración del impacto de la implantación de los nuevos establecimientos comerciales, sobre la oferta comercial ya existente. Se ha producido, pues, un cambio de orientación en la regulación de la implantación de establecimientos comerciales, que atiende, en línea con la norma comunitaria, a razones de interés general con base en criterios de ordenación del territorio, urbanismo, medioambiente y protección del patrimonio artístico y cultural y la protección de los consumidores, entendida conforme a lo dispuesto en el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Con carácter general, la instalación de establecimientos comerciales no está sujeta al régimen de autorización comercial. Ello no obstante, el impacto supramunicipal de la implantación de determinados establecimientos obliga a conciliar la planificación urbanística con la territorial y justifica, en dichos casos, la exigencia de una autorización comercial autonómica, previa a la concesión de las licencias municipales correspondientes. Se ha

considerado que un establecimiento comercial individual o colectivo genera impacto supramunicipal cuando su superficie es igual o superior a 2.500 m^2.

En esta nueva orientación, la ordenación territorial del comercio se deriva, también, a la realización del Plan de Acción Territorial Sectorial del Comercio de la Comunitat Valenciana, que ha de ser promovido por la conselleria competente en materia de comercio. Dicho Plan definirá criterios, directrices y orientaciones territoriales para que la política comercial se desarrolle de forma coherente con la planificación territorial, asegurando su coordinación y su contribución más eficaz a los objetivos de desarrollo sostenible de la Comunitat Valenciana.

El Plan se enmarcará en el conjunto de planes sectoriales de carácter territorial promovidos por la Generalitat, y se desarrollará en coherencia con la estrategia territorial de la Comunitat Valenciana y la infraestructura verde de la Comunitat Valenciana. El plan no sólo definirá principios reguladores de carácter supramunicipal, que orientarán la acción pública en la tramitación de autorizaciones en las implantaciones comerciales, sino que también aportará valiosa información al conjunto de operadores del sector sobre las posibilidades de desarrollo comercial del territorio valenciano.

Cobra especial importancia, también, el papel que deben jugar los ayuntamientos en la definición del modelo comercial local, ya que la ley incorpora la obligación de que los instrumentos de planeamiento urbanístico incluyan, en la calificación del suelo, el uso comercial de forma diferenciada dentro de la calificación global de suelo terciario, así como distintos criterios para el desarrollo equilibrado del suelo comercial a escala local.

Todo ello en atención a los principios de planificación urbanística de los usos comerciales contemplados en la disposición adicional décima de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, incorporada por la Ley 1/2010, de 1 de marzo.

La ley hace, también, una apuesta decidida por el comercio urbano, ya que la Generalitat promoverá la dinamización y mejora de los entornos comerciales urbanos, comprometiéndose a impulsar y apoyar los planes de acción comercial de carácter municipal, planes directores de comercio de carácter supramunicipal y la realización de proyectos de urbanismo comercial que propicien la reconversión de espacios públicos y la revitalización de la actividad económica de las ciudades, promoviendo el comercio de proximidad que evite desplazamientos y el uso de los modos de movilidad menos sostenibles. En esta línea, se reconoce la necesidad de actuar en determinados ámbitos urbanos que, por sus especiales condiciones urbanísticas, históricas o sociales, necesitan de intervenciones coordinadas entre las administraciones, los agentes económicos y las empresas. Por primera vez en la legislación valenciana se reconoce la figura de los centros comerciales urbanos, como figuras que deben nacer de la concertación entre el sector público y privado para la puesta en marcha de proyectos de mejora y desarrollo comercial de aquellos ámbitos donde se produce una mayor concentración comercial.

V

En los títulos IV y V de la ley se regulan las ventas fuera de establecimiento comercial y las ventas promocionales. En cuanto a las primeras, además de la regulación de la venta no sedentaria, de la venta a distancia y de la venta domiciliaria, se regulan las ventas automáticas, en subasta y piramidal, respondiendo, de este modo, a las exigencias de los sectores implicados y a la especial tutela que requieren en estos casos los consumidores, al tiempo que se equipara la legislación autonómica a la estatal en cuanto a las modalidades de ventas reguladas.

Las normas de la ley son respetuosas con las competencias municipales en materia de venta no sedentaria, y con las competencias estatales desarrolladas en la Ley 7/1996, introduciendo remisiones a dicha normativa estatal para evitar reiteraciones.

En las ventas no sedentarias se ha mantenido la autorización municipal previa, en la medida en que este tipo de actividad comercial requiere, habitualmente, del uso de suelo público, que debe conciliarse con razones imperiosas de interés general, como el orden público, la seguridad y la salud pública. En esta modalidad de venta no es suficiente un control a posteriori, porque no permitiría resarcir los daños que el ejercicio de la actividad comercial en suelo público o privado pudiera causar al interés general.

La regulación de las ventas promocionales es también, en gran medida, la transposición de la Directiva 2005/29/CE, que contiene un reconocimiento de derechos que no puede ser superado por los estados miembros y, en consecuencia, no permite disposiciones más restrictivas en el ámbito de aplicación de la misma. Por ello, se han eliminado todas aquellas disposiciones que conferían una protección más amplia que la otorgada por la directiva, teniéndose en cuenta, al tiempo, la trasposición realizada por el legislador estatal mediante la mencionada Ley 29/2009, de 30 de diciembre.

Las ventas promocionales se abordan de forma novedosa, tanto desde un punto de vista sistemático, como en su régimen sustantivo. La novedad sistemática –inevitable, por lo demás, dada la imposibilidad de prohibir prácticas comerciales no prohibidas por la normativa comunitaria y de introducir normas más limitativas– ha consistido en evitar, en la mayor medida posible, las prohibiciones absolutas y las autorizaciones previas, optando, en cambio, por reforzar las obligaciones de información y por introducir el principio de buena fe y veracidad como criterios generales de control de este tipo de ventas. En cuanto a las novedades sustantivas, se regulan las ventas de saldos y de excedentes de producción o de temporada que se hacen de forma permanente en un establecimiento, y las ofertas en las que participan una pluralidad de establecimientos. Igualmente, se han regulado las prácticas comerciales que la normativa comunitaria considera prohibidas en todo caso y también aquellas que han alcanzado mayor relevancia práctica, atendiendo a los pronunciamientos de nuestros tribunales y de las autoridades de autocontrol de la publicidad.

En consecuencia, junto con la regulación de las modalidades típicas de ventas promocionales, como las ventas en rebajas, ventas con descuento, venta con obsequio, venta en liquidación, venta de saldos y oferta de venta directa, adquieren especial relevancia el capítulo I, en el que, después de la definición de venta promocional, se establece el principio de legalidad, veracidad y disponibilidad de existencias, y el capítulo II, dedicado en extenso a regular las obligaciones de información, en particular sobre limitaciones esenciales de la oferta, bases de la promoción, pluralidad de ofertas promocionales en un establecimiento, pluralidad de establecimientos participantes en una oferta y la cuantía de la reducción de precios. Asimismo, con base en la nueva definición básica de la venta de saldos, se ha fijado el concepto de tiendas «outlet» o «factory» como aquellas dedicadas especialmente a la venta promocional de excedentes de producción o de temporada.

VI

El título VI se ocupa de la gobernanza, que pretende erigirse en uno de los instrumentos fundamentales de la Generalitat para el fomento de la actividad comercial, comprometiéndose, a tal fin, a la promoción de las ferias comerciales. La gobernanza ha de favorecer la competitividad del sector, para lo que resulta imprescindible la participación ciudadana, y la simplificación de los trámites administrativos o procedimentales mediante la descentralización administrativa y funcional, a lo que ha de contribuir la creación de ventanillas únicas. Todo ello ha de ayudar a alcanzar un comercio sostenible y de calidad, para una mayor satisfacción de los intereses de los consumidores.

VII

El último título de la ley contiene el régimen de infracciones y sanciones, al que siguen las disposiciones adicionales, transitorias, derogatoria y finales. Entre ellas debe destacarse la disposición transitoria que prevé el régimen aplicable respecto de los establecimientos comerciales en tanto no se apruebe el Plan de Acción Territorial Sectorial del Comercio de la Comunitat Valenciana.

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO ÚNICO

Ámbito de la ley y conceptos básicos

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

La presente ley tiene por objeto la ordenación y el fomento de la actividad comercial en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana.

Toda referencia que figure en esta ley en masculino neutro, se entenderá referida tanto al género masculino como al femenino.

Artículo 2. *Actividad comercial.*

1. A los efectos de esta ley, se entiende por actividad comercial la consistente en ofrecer en el mercado interior productos, naturales o elaborados, por cuenta propia o ajena, así como servicios bajo cualquier forma de comercialización, venta o prestación.

2. Será actividad comercial de carácter minorista la que se desarrolla profesionalmente con ánimo de lucro consistente en la oferta de cualquier clase de productos y/o servicios a los destinatarios finales de los mismos, utilizando o no un establecimiento.

3. Será actividad comercial de carácter mayorista la que se desarrolla profesionalmente con ánimo de lucro consistente en la adquisición de productos y/o servicios, y su reventa a otros comerciantes, empresarios, profesionales o artesanos para su transformación o incorporación en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

4. También tendrá la consideración de actividad comercial sometida a esta ley la que realice el empresario o el profesional que por cuenta de otra persona, en nombre propio o ajeno, promueve y/o concluye actos u operaciones de comercio.

Artículo 3. *Calificación y compatibilidad de actividades.*

1. No se modificarán las calificaciones de actividad comercial de carácter minorista o mayorista por el eventual sometimiento de las mercancías a procesos de transformación, tratamiento o acondicionamiento que sean usuales en el comercio.

2. La actividad comercial de carácter minorista podrá ejercerse simultáneamente con la de mayorista en un mismo establecimiento, siempre que se mantengan debidamente diferenciadas y se respeten las normas específicas aplicables a cada una de ellas.

Artículo 4. *Actividades excluidas.*

1. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de la presente Ley aquellas actividades comerciales que tengan una normativa propia, entre otras, profesiones reguladas, trasportes, crédito, seguros, reparaciones, asesoramiento y asistencia técnica, y servicios turísticos.

2. No obstante, a las actividades comerciales con normativa propia les será de aplicación la presente Ley en todos aquellos aspectos que no hayan sido objeto de atención en su regulación específica.

3. Mediante disposición legal podrá excluirse la aplicación de la presente ley a determinadas actividades comerciales.

Artículo 5. *Establecimiento comercial.*

1. Tendrán la consideración de establecimientos comerciales los locales y las construcciones o instalaciones de carácter fijo y permanente, destinados al ejercicio regular de actividades comerciales, ya sea de forma continuada o en días o en temporadas determinadas.

2. Quedan incluidos en la definición anterior los quioscos y, en general, las instalaciones de cualquier clase que cumplan la finalidad señalada en el mismo, siempre que tengan el carácter de inmuebles de acuerdo con el artículo 334 del Código Civil.

3. Los establecimientos comerciales podrán tener carácter individual o colectivo.

Se entiende por establecimientos de carácter colectivo aquellos integrados por un conjunto de locales comerciales, situados o no en un mismo recinto, en los que se ejercen las respectivas actividades de forma empresarialmente independiente y que han sido proyectados conjuntamente, o bien que están relacionados por elementos privativos de uso común cuya utilización comparten.

TÍTULO II

Ejercicio de la actividad comercial

CAPÍTULO I

Principios y condiciones generales

Artículo 6. *Principios.*

El ejercicio de la actividad comercial se desarrollará respetando la libertad de empresa en el marco de la economía de mercado, la lealtad de las transacciones comerciales y los derechos de los consumidores, así como la ordenación del territorio, el urbanismo, el medio ambiente y el patrimonio histórico artístico y cultural, y demás normativa vigente que sea de aplicación.

Artículo 7. *Condiciones generales.*

1. Sin perjuicio de lo dispuesto en la legislación vigente, en especial, en la legislación mercantil, laboral, tributaria y en aquella que regula el ejercicio de determinadas profesiones, son condiciones para el ejercicio de la actividad comercial:

a) Cumplir con los requisitos establecidos por la legislación vigente que resulte de aplicación.
b) Acreditar la prestación de fianzas exigidas por la legislación vigente para la venta de determinados productos o la prestación de determinados servicios.

2. La apertura de establecimientos comerciales estará sujeta al régimen de comunicación previa o declaración responsable en los supuestos y términos recogidos en el Real Decreto ley 19/2012, de 26 de mayo, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios, y en la Ley 2/2012, de 14 de junio, de la Generalitat, de medidas urgentes de apoyo a la iniciativa empresarial y a los emprendedores, microempresas y pequeñas y medianas empresas de la Comunitat Valenciana.
3. En los casos en que resulte preceptivo, los ayuntamientos concederán las autorizaciones o licencias correspondientes para el ejercicio de las actividades comerciales que estén sujetas a las mismas, previa comprobación de la existencia de los requisitos exigidos por la normativa vigente.

CAPÍTULO II

Registro de Actividades Comerciales

Artículos 8 a 16.

(Suprimidos)

CAPÍTULO III

Horarios comerciales

Sección primera. Horario general

Artículo 17. *Horario general.*

1. El horario global en que los establecimientos comerciales podrán desarrollar su actividad durante el conjunto de días laborables de la semana será, como máximo, de 90 horas.

2. Con carácter general, los domingos y festivos se considerarán no laborables. No obstante, se habilitarán para cada año hasta un máximo de once domingos o festivos en los que los establecimientos podrán permanecer abiertos al público para desarrollar su actividad comercial.

3. Cada comerciante determinará libremente el horario correspondiente a cada domingo o día festivo en que ejerza su actividad.

4. En ningún caso se podrá abrir al público los domingos y festivos siguientes: 1 de enero, 6 de enero, 1 de mayo, 9 de octubre y 25 de diciembre, o bien el 26 de diciembre cuando este sea declarado festivo por traslado de la fiesta de Navidad.

Artículo 18. *Calendario de domingos y otros días festivos.*

1. El calendario de domingos o festivos que se habiliten para un período de 12 meses, que coincidirá con el año natural, se determinará mediante una resolución de la conselleria competente en materia de comercio, previa audiencia del Observatorio del Comercio Valenciano, convocado a este efecto con antelación al inicio del año de que se trate.

2. Para la determinación de las fechas habilitadas habrá que ajustarse al siguiente orden de criterios:

a) La apertura, por lo menos, en un día festivo cuando se produzca la coincidencia de dos o más días festivos continuados.

b) La apertura de los primeros domingos de los períodos tradicionales de rebajas: el primer domingo posterior al 6 de enero y el primer domingo de julio.

c) La apertura los domingos y festivos de más afluencia turística en la Comunitat Valenciana. Con carácter general, tendrán esta consideración el Domingo de Ramos, el Viernes Santo, o bien el Jueves Santo cuando este sea festivo estatal o autonómico, y el Domingo de Pascua.

d) La apertura los domingos o festivos de la campaña de Navidad, que comprenderá desde el domingo posterior al cuarto jueves de noviembre al 24 de diciembre, y de Reyes, que comprenderá del 26 de diciembre al 5 de enero.

Artículo 19. *Fijación y publicidad del horario comercial.*

1. El horario de apertura y cierre de los locales comerciales será libremente fijado por cada comerciante, respetando, en todo caso, los límites máximos establecidos por la presente Ley que resulten de aplicación, sin perjuicio de lo establecido, por razones de orden público, en otra normativa aplicable.

2. Los establecimientos comerciales deberán exponer, en los accesos y de manera visible desde el exterior del local, los días y horas de apertura y de cierre.

Sección segunda. Horarios especiales

Artículo 20. *Establecimientos con libertad horaria.*

1. Los establecimientos dedicados principalmente a la venta de pastelería y repostería, pan, platos preparados, prensa, combustibles y carburantes, floristerías y plantas, productos culturales, las denominadas tiendas de conveniencia, así como las instaladas en estaciones y medios de transporte terrestre, marítimo y aéreo, tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público en la Comunitat Valenciana.

2. Se entenderá por tiendas de conveniencia aquellas que, con una superficie útil para la exposición y venta al público no superior a 500 metros cuadrados, permanezcan abiertas al público, al menos, dieciocho horas al día y distribuyan su oferta, en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, discos, videos, juguetes, regalos y artículos varios. La distribución entre las distintas gamas de artículos debe llevarse a cabo

de forma similar entre sí, sin exclusión de ninguna de ellas y sin que predomine netamente una sobre las demás.

3. También tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público los establecimientos de venta de reducida dimensión distintos de los anteriores, que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados, excluidos los pertenecientes a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa según la legislación vigente.

4. Los establecimientos comerciales integrados en instalaciones de prestación de servicios turísticos, dedicados exclusivamente al servicio de los usuarios de las mismas, gozarán asimismo de libertad de horarios a fin de poder ajustar su funcionamiento a los de la instalación principal.

5. A los efectos del presente artículo serán establecimientos dedicados principalmente a la venta de productos culturales aquellos que dediquen al menos el 80 por ciento de su superficie comercial a la oferta de productos cuya finalidad sea cultivar, desarrollar y formar los conocimientos humanos y el ejercicio de sus facultades intelectuales.

Tendrán la consideración de productos culturales, los libros en soporte escrito o informático, periódicos, revistas, soportes de grabación musical, instrumentos musicales, DVDs, artículos de colección, artículos de dibujo y bellas artes, antigüedades, obras de arte, productos de artesanía popular, trajes regionales y souvenirs.

Sección tercera. Zonas de gran afluencia turística

Artículo 21. *Zonas de gran afluencia turística.*

1. Los establecimientos ubicados en las zonas de gran afluencia turística tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público en la Comunitat Valenciana.

2. La declaración de zona de gran afluencia turística, que podrá extenderse a todo o parte del término municipal o del núcleo urbano, fija para cada caso las condiciones de aplicación, incluyendo los períodos a que se extiende.

3. La declaración de zona de gran afluencia turística se llevará a cabo por la dirección general competente en materia de comercio a solicitud del ayuntamiento interesado, previa audiencia del Consejo Local de Comercio o, en su defecto, del órgano similar y de las entidades más representativas del sector de ámbito autonómico.

4. Se considerarán zonas de gran afluencia turística aquellas áreas coincidentes con la totalidad o parte del municipio en que concurra alguna de las circunstancias previstas en la legislación básica estatal que las regule. Reglamentariamente se determinarán las magnitudes a tener en cuenta para acreditar la existencia de las circunstancias mencionadas.

5. Reglamentariamente se determinará el procedimiento para la solicitud de la declaración de las zonas de gran afluencia turística, así como para su prórroga, modificación o revocación. Igualmente, reglamentariamente se determinará la documentación que deberá constar en el expediente.

Sin perjuicio de lo anterior, en los casos de solicitud de declaración de una nueva zona de gran afluencia turística promovida por el ayuntamiento, este deberá aportar junto a la solicitud, el acuerdo del órgano competente y la acreditación de la audiencia a las personas interesadas, la documentación acreditativa de las circunstancias que justifican dicha declaración o una declaración responsable de que tales circunstancias se dan en el municipio o en la zona para la que se solicita tal condición; sin perjuicio de las facultades de comprobación, control e inspección del órgano competente de la Generalitat.

6. La declaración de zona de gran afluencia turística, a efectos de esta ley, tendrá una vigencia indefinida, salvo que quede acreditado que han cambiado las circunstancias que dieron lugar a dicha declaración. En tal caso, la dirección general competente en materia de comercio podrá proceder a la modificación o revocación de la declaración.

No obstante, la dirección general competente en materia de comercio podrá proceder a la modificación o revocación anticipada en caso de que el ayuntamiento afectado efectúe

una nueva propuesta de modificación o supresión de la zona, o bien cambien o desaparezcan las circunstancias que dieron lugar a la declaración.

Artículo 21 bis. *Procedimiento.*

(Derogado).

Artículo 21 ter. *Vigencia.*

(Derogado).

Sección cuarta. Horarios excepcionales

Artículo 22. *Autorización de horarios excepcionales.*

1. Los horarios excepcionales son aquellos que se conceden, a petición del ayuntamiento interesado, por razón de circunstancias especiales no periódicas que incrementen las oportunidades de negocio del comercio local por incrementos puntuales y excepcionales de la demanda a causa de la mayor afluencia de visitantes en fechas concretas.

2. Cualquier excepción se otorgará para los días concretos, sin que se pueda extender la vigencia más allá del año natural para el cual se concede.

3. Los ayuntamientos podrán solicitar la concesión de un horario excepcional al régimen general para los establecimientos ubicados en la zona donde se produzca la excepcionalidad del término municipal.

4. Los horarios excepcionales no superarán un máximo de dos domingos o festivos al año a cada municipio, sin que ello compute en el límite de domingos y festivos a que se refiere el artículo 17.

5. Reglamentariamente se determinará el procedimiento para la solicitud de horario comercial excepcional, así como la documentación que deberá constar en el expediente.

Artículo 22 bis. *Procedimiento.*

(Derogado).

Sección quinta. Acumulación de domingos o festivos

Artículo 23. *Competencia municipal para la determinación de los domingos y festivos en que los comercios podrán permanecer abiertos al público.*

1. Se faculta a los ayuntamientos para que, atendiendo al atractivo comercial para las personas consumidoras, puedan realizar los siguientes cambios:

a) Habilitar los festivos locales de su ámbito como aperturables.

b) Sustituir hasta dos domingos o festivos de los habilitados por resolución de la Conselleria competente en materia de comercio por dos días festivos en su ámbito local.

c) Solicitar la deshabilitación, para su ámbito, de un máximo de dos domingos o festivos de carácter estatal o autonómico que hayan sido habilitados por resolución de la Conselleria competente en materia de comercio. La solicitud deberá motivarse en que el día que se solicita coincide con festividades tradicionales locales o situaciones excepcionales de análoga trascendencia.

Para la resolución favorable a esta solicitud, la dirección general competente en materia de comercio comprobará que en el municipio solicitante se mantienen el número mínimo de domingos o festivos en que legalmente se debe permitir la apertura al público.

d) Cuando exista una acumulación de domingos o festivos por ser consecutivos, y uno de ellos sea un festivo local no habilitado, el ayuntamiento habilitará el domingo o festivo no local, siempre que haya petición de parte interesada.

2. La decisión que se adopte será de cumplimiento obligatorio para todos los establecimientos que no puedan acogerse al régimen de libertad horaria.

3. Reglamentariamente se determinará el procedimiento para la solicitud de habilitación o deshabilitación de los domingos o festivos a los que se refieren los apartados anteriores.

Artículo 23 bis. *Procedimiento.*

(Derogado).

CAPÍTULO IV

Oferta comercial

Artículo 24. *Condiciones de la oferta.*

1. En el ejercicio de la actividad comercial, el origen, la calidad y cantidad de los productos o servicios, así como su precio y condiciones de venta o prestación, serán las ofrecidas y, en todo caso, las exigibles conforme a la normativa reguladora de los mismos.

2. Queda prohibido incorporar en las condiciones de la oferta cláusulas abusivas en los términos recogidos por la legislación vigente en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

3. El comerciante facilitará, teniendo en cuenta las circunstancias fácticas y las limitaciones del medio de comunicación, toda la información sustancial que necesite el consumidor medio para tomar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa. En particular, se prestará al consumidor una información clara, veraz y apropiada para el conocimiento del producto o servicio, riesgos de utilización y condiciones de adquisición.

4. En caso de transacción, y a solicitud del adquirente, las empresas comerciales estarán obligadas a expedir documentación suficiente sobre los diversos extremos relativos a la misma.

5. La oferta pública de venta o la exposición de productos en establecimientos comerciales, incluidos sus escaparates, obligan al comerciante a proceder a su venta a favor de los demandantes que cumplan las condiciones de adquisición atendiendo al orden temporal de las solicitudes. Quedan exceptuados de esta obligación los productos sobre los que se advierta expresamente que no se encuentran a la venta o que, claramente, formen parte de la instalación como elementos complementarios o meramente decorativos.

6. Salvo en el caso de ofertas promocionales o de previsión normativa en contrario, los comerciantes no podrán limitar la cantidad de artículos que pueden ser adquiridos por cada comprador, ni establecer precios más elevados o suprimir reducciones o incentivos para las compras que superen un determinado volumen.

Artículo 25. *Ejercicio del derecho de desistimiento.*

Los comerciantes deberán informar al consumidor y usuario del derecho de desistimiento conforme a la legislación vigente en los casos que proceda.

Artículo 26. *Garantías comerciales.*

Los comerciantes ofrecerán a los consumidores y usuarios las garantías sobre los artículos vendidos y servicios prestados conforme a la legislación vigente. El ofrecimiento por el comerciante de garantías adicionales, tanto para casos de disconformidad como de conformidad, le sitúa en la obligación de dar cumplimiento a las mismas, de acuerdo con las condiciones ofertadas.

CAPÍTULO V

Precios

Artículo 27. *Libertad de precios.*

1. Los precios de venta de los productos y de prestación de los servicios serán libremente determinados por los comerciantes y ofertados, con carácter general, de acuerdo con lo dispuesto en la legislación de defensa de la competencia y de competencia desleal,

sin perjuicio de la normativa reguladora de la venta a pérdida y las excepciones establecidas en leyes especiales.

2. El precio de venta anunciado comprenderá la cantidad total que haya de satisfacer el consumidor, con impuestos incluidos y gastos de entrega, cuando los haya.

Artículo 28. *Publicidad de los precios.*

1. Los precios de los productos y servicios ofertados se expresarán en euros, se indicarán conforme a la legislación vigente, y deberán ser exhibidos de forma pública, suficientemente explicativa, precedidos de las siglas PVP, sin inducir a error. Sin perjuicio de la regulación de las ventas promocionales, deberá indicarse, con claridad y de forma diferenciada, el importe de toda clase de descuentos, así como los incrementos en el precio derivados de regímenes de financiación y los costes adicionales por razón de servicios accesorios o de otros complementos similares.

2. En todas las formas de publicidad que mencionen el precio de venta de los productos se indicará también el precio por unidad de medida, salvo en aquellos casos en que éste sea idéntico al precio de venta, y sin perjuicio de las excepciones previstas en la normativa vigente en la materia.

3. Los artículos que se expongan en los escaparates exhibirán los precios de forma visible y legible desde el exterior. No obstante, reglamentariamente, por razones de seguridad, podrá relevarse de esta obligación a sectores concretos del comercio, sin perjuicio de garantizar la información de los compradores sobre precios y calidades del producto ofertado.

4. En las ofertas de ventas a plazos, el comerciante deberá, en todos los casos, informar al comprador del importe de cada plazo, el número de ellos, la periodicidad de los pagos y el precio total resultante en comparación con el precio de la venta al contado.

5. Sin perjuicio, en su caso, de su consideración como práctica comercial engañosa, toda indicación de precios o publicidad en la que se incluyan dos precios distintos para el mismo producto o servicio impone al comerciante la obligación de vender al precio inferior.

TÍTULO III

Comercio y territorio

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 29. *Objetivos de la ordenación comercial.*

Los objetivos de la política de ordenación comercial de la Generalitat, en coherencia con los objetivos de ordenación del territorio y protección del paisaje y de desarrollo urbanístico en la Comunitat Valenciana, son la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, la consecución de una estructura comercial equilibrada y competitiva y la creación de un marco de implantaciones comerciales que prime la sostenibilidad territorial.

1. La política comercial dirigida a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos se basará en:

a) Conseguir un comercio eficiente y moderno, al servicio de los consumidores, que actúe como factor de reequilibrio territorial, respetando el ejercicio de la libertad de empresa.

b) Asegurar el mantenimiento de las condiciones de proximidad, accesibilidad, diversidad y servicio del comercio valenciano.

c) Garantizar y proteger el derecho de libre elección por parte de los consumidores, extendiéndose ésta a la posibilidad de elección entre distintos establecimientos de una misma actividad y también entre formas comerciales diferentes, en las mejores condiciones posibles de precio, surtido y calidad, en un marco de competencia.

d) Favorecer que el comercio ofrezca servicios eficaces y competitivos, en base a una continua adaptación de la oferta comercial a las preferencias de los consumidores.

2. La política comercial dirigida a conseguir una estructura comercial equilibrada y competitiva en la Comunitat Valenciana se basará en:

a) Fomentar una distribución comercial que genere riqueza y empleo.
b) Fortalecer el tejido comercial de las ciudades dada su importancia para la mejora de los entornos urbanos.
c) Impulsar la modernización, innovación y formación en el sector comercial.
d) Salvaguardar el comercio existente en el espacio rural valenciano y en áreas de baja densidad demográfica, por su importante función social y de servicio en el mantenimiento de mejores condiciones de vida de la población residente en estos ámbitos.

3. La política comercial dirigida a conseguir un marco de implantaciones comerciales que prime la sostenibilidad territorial se basará en:

a) Favorecer la función del comercio como uno de los elementos clave en la consecución del equilibrio territorial, dada su capacidad de generar cohesión regional, centralidad y vertebrar el territorio.
b) La consideración de la trascendencia territorial de los grandes equipamientos comerciales, focos de polaridad que generan flujos de usuarios e impactos supramunicipales, que deben ser objeto de regulación específica en el marco competencial de la ordenación del comercio.
c) La minimización del coste e impacto ambiental de los desplazamientos que se producen por motivos de compra, sin por ello limitar la libertad de movilidad de los ciudadanos.
d) La protección y mejora de los entornos comerciales urbanos, especialmente de los centros históricos de carácter comercial, donde la presencia de una actividad comercial viva ayuda a su rehabilitación económica, social y urbanística.
e) La limitación del crecimiento comercial en ámbitos que presentan concentraciones comerciales excesivas y procesos de sobresaturación funcional, lo que repercute negativamente en la sostenibilidad del territorio, deteriora el paisaje urbano y genera solicitaciones inasumibles por la red viaria.
f) La preservación de espacios estratégicos, ubicados en nudos de comunicaciones y ámbitos de especial valor de la periferia urbana, que se consideran suelos de oportunidad de gran valor para el crecimiento territorial y económico de nuestras ciudades y que debe ser reservado por razones de interés general, y en coherencia con lo dispuesto en la estrategia territorial de la Comunitat Valenciana y demás instrumentos de ordenación territorial y urbanística.

CAPÍTULO II

Ordenación territorial del comercio

Artículo 30. *Instrumentos para la ordenación territorial del comercio.*

1. La ordenación territorial de la actividad comercial corresponde a la Generalitat, a los ayuntamientos y al resto de administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias.
2. Los instrumentos para la ordenación territorial y urbanística del comercio son el Plan de Acción Territorial Sectorial del Comercio de la Comunitat Valenciana, las normas para el tratamiento de la actividad comercial en el planeamiento urbanístico y el régimen de autorizaciones de carácter autonómico para la implantación de establecimientos comerciales que generan impacto supramunicipal.
3. La conselleria competente en comercio colaborará con otros departamentos de la Generalitat en la definición de directrices, estrategias y objetivo de los planes, programas y proyectos sectoriales que tengan incidencia territorial, urbanística o medioambiental. De igual modo, se recabará la asistencia técnica de otros departamentos competentes en estas materias en la tramitación y aprobación de licencias comerciales de grandes establecimientos comerciales.
4. En la tramitación de los instrumentos urbanísticos de planeamiento, o de sus modificaciones, que contemplen explícitamente, o posibiliten, la reclasificación o la

calificación de suelos para la implantación de actividades comerciales se requerirá el informe preceptivo de la Conselleria competente en materia de comercio interior.

5. Los ayuntamientos incorporarán, en los instrumentos de planificación urbanística, en aquello que afecta a la planificación del suelo para uso comercial, las normas establecidas en el artículo 32 de la presente ley y los criterios, directrices y normas incluidas en el Plan de Acción Territorial Sectorial del Comercio de la Comunitat Valenciana.

Artículo 31. *Plan de Acción Territorial Sectorial del Comercio de la Comunitat Valenciana.*

1. La conselleria competente en materia de comercio promoverá la realización del Plan de Acción Territorial Sectorial del Comercio de la Comunitat Valenciana, que definirá los criterios, directrices y orientaciones territoriales para que la ordenación comercial se desarrolle de forma coherente con la planificación territorial, asegurando su coherencia con los objetivos de calidad de vida y desarrollo sostenible contemplados en la legislación valenciana de ordenación del territorio y protección del paisaje, y su contribución eficaz a los mismos.

2. El plan delimitará las áreas comerciales funcionales de la Comunitat Valenciana en base a criterios de accesibilidad territorial, capacidad y fuerza de atracción que ejercen las ciudades y criterios funcionales, orográficos, urbanísticos, históricos, medioambientales, socioculturales y visuales. En su delimitación se atenderá a la efectuada con carácter general por la estrategia territorial de la Comunitat Valenciana, así como a la infraestructura verde de la Comunitat Valenciana.

3. En ningún caso el Plan de Acción Territorial Sectorial del Comercio de la Comunitat Valenciana tomará en consideración el impacto de la implantación de nuevos establecimientos comerciales sobre la oferta comercial ya existente.

4. El Plan de Acción Territorial Sectorial del Comercio de la Comunitat Valenciana podrá modificar, de forma directa, las previsiones de los planes generales vigentes, en lo concerniente a la planificación del suelo comercial.

5. Los planes generales de cada municipio deberán incorporar las determinaciones y normativa del Plan de Acción Territorial Sectorial del Comercio de la Comunitat Valenciana. Con esta finalidad, en la documentación del mismo se incorporará, de forma diferenciada, la parte vinculante y dispositiva y sus afecciones sobre la ordenación vigente, de la orientativa y recomendatoria.

Artículo 32. *Normas para el tratamiento de la actividad comercial en el planeamiento urbanístico.*

1. Los instrumentos de planeamiento urbanístico deberán contemplar, en la calificación del suelo, el uso comercial de forma diferenciada dentro de la calificación global de suelo terciario, incluyendo una clasificación de actividades y de formatos comerciales.

2. En la planificación urbanística del suelo destinado a usos comerciales se considerarán los siguientes criterios:

a) Procurar su localización preferente en tramas urbanas consolidadas y espacios anexos y su desarrollo junto a implantaciones ya consolidadas.

b) Evitar la proliferación de localizaciones comerciales que sean exteriores a los núcleos urbanos, favorezcan procesos de extensión discontinua o produzcan ocupaciones dispersas del suelo, sin que exista una justificación razonada.

c) Fomentar el desarrollo de dotaciones comerciales que satisfagan equilibradamente las necesidades de la población residente actual o prevista, potenciando la proximidad y la mezcla de usos.

d) Impulsar la implantación de usos comerciales que puedan favorecer la recualificación y rehabilitación de los espacios urbanos.

e) Coadyuvar, con las nuevas implantaciones, a la descongestión de entornos saturados, donde una alta concentración de usos terciarios produce fenómenos de aglomeración, deterioro medioambiental y urbanístico.

f) Procurar la limitación del crecimiento de suelo comercial en zonas industriales, salvo cuando esté justificada su implantación por la naturaleza de la actividad comercial o sea complementaria a la actividad productiva.

3. Los suelos que pueden albergar concentraciones comerciales o complejos comerciales que generen grandes flujos de usuarios e impactos supramunicipales se desarrollarán, preferentemente, junto a la red viaria principal y los grandes corredores de transporte público de altas prestaciones, favoreciendo la movilidad sostenible, la máxima accesibilidad y la racionalidad funcional en la creación de nuevas infraestructuras y prestación de servicios urbanos, sin perjuicio de las limitaciones derivadas de su visibilidad. La ordenación de estos suelos tendrá la consideración de ordenación estructural a los efectos previstos en la legislación urbanística valenciana.

4. Los proyectos comerciales preverán una dotación de aparcamientos mínima adecuada a las condiciones de su entorno urbano y a los flujos de visitantes previstos. Dichos aparcamientos se destinarán, exclusivamente, para estacionamiento público del establecimiento comercial y se ubicarán en suelo de uso público cuyo dominio o posesión pertenezca al establecimiento comercial.

5. Los planes urbanísticos incorporarán determinaciones que promuevan el desarrollo de una arquitectura de calidad en los espacios comerciales, que mejoren el paisaje urbano y su integración con el entorno, incrementen su valor estético y minimicen su impacto visual.

6. Los establecimientos comerciales y los espacios urbanos de alta concentración comercial deberán cumplir las normas y condiciones básicas que garanticen la accesibilidad y no discriminación, en el acceso y uso de los mismos, de las personas que cuenten con cualquier tipo de discapacidad, de acuerdo con lo establecido por la normativa vigente en la materia, y, en particular, por la Ley 1/1998, de 5 de mayo, de la Generalitat, de Accesibilidad y Supresión de Barreras Arquitectónicas, Urbanísticas y de la Comunicación, y disposiciones que la desarrollan.

CAPÍTULO III

Régimen de implantación de los establecimientos con impacto territorial

Artículo 33. *Autorización de establecimientos comerciales de impacto territorial.*

1. Con carácter general, la instalación de establecimientos comerciales no estará sujeta al régimen de autorización comercial.

2. No obstante, para compatibilizar la planificación urbanística local con la planificación territorial, que considera la capacidad del territorio valenciano para albergar actividades comerciales que generan impactos supramunicipales, se articula un régimen excepcional de autorización autonómica de establecimientos comerciales, individuales o colectivos, cuando éstos puedan generar impacto ambiental, territorial y/o en el patrimonio histórico-artístico.

3. La obtención de la autorización comercial autonómica garantizará que las implantaciones comerciales de mayor impacto territorial se ajustan a criterios de planificación supramunicipal, criterios ambientales, producen una ocupación racional de suelo, están sujetas a la existencia de infraestructuras que resuelvan adecuadamente las necesidades de movilidad previstas y no afectan a ámbitos protegidos o de especial interés por su valor histórico-artístico, urbanístico o medioambiental.

4. Será preceptiva la obtención de una autorización comercial autonómica en los siguientes casos:

a) La implantación de establecimientos comerciales individuales o colectivos que cuenten con una superficie comercial igual o superior a 2.500 m², salvo la de los establecimientos dedicados exclusivamente al comercio al por mayor y la de aquellos establecimientos que formen parte de establecimientos colectivos que hayan obtenido la autorización de la Conselleria y cuyas características básicas estuvieran previstas en el proyecto autorizado.

b) La implantación de establecimientos comerciales individuales o colectivos, cuyas condiciones urbanísticas determine el Plan de acción territorial sectorial del comercio de la Comunitat Valenciana, en su caso.

c) La ampliación de la superficie comercial de un establecimiento comercial individual o colectivo existente, cuando como consecuencia de la misma se alcancen o superen las superficies establecidas en el apartado a.

d) La ampliación de la superficie comercial de un establecimiento comercial individual o colectivo existente, cuya superficie ya alcance o supere la establecida en el apartado a cuando la ampliación, individualmente o en conjunto con otras ampliaciones anteriores, supere el 10 % de la superficie comercial autorizada y, en todo caso, cuando la ampliación individual o en conjunto supere los 2.500 m^2.

e) La modificación sustancial de las características de funcionamiento de un establecimiento comercial individual o colectivo existente, cuya superficie comercial alcance o supere las superficies establecidas en este punto 4.

5. Para calificar la dimensión del equipamiento comercial se considerará la superficie comercial prevista. A tal efecto, se entiende por superficie comercial de los establecimientos comerciales de carácter individual o colectivo, la superficie total de las áreas o locales donde se exponen los productos con carácter habitual y permanente, o los destinados a tal finalidad con carácter eventual o periódico, a los cuales pueda acceder el cliente, así como los escaparates y los espacios internos destinados al tránsito de las personas y a la presentación o dispensación de los productos.

Cuando ésta no esté claramente definida, se considerará como tal el 60 % de la superficie construida prevista del establecimiento, sin considerar accesos y espacios destinados a aparcamiento y almacenaje.

6. Cualquier actuación sujeta al régimen excepcional de autorización requerirá del correspondiente instrumento de paisaje para evaluar la incidencia de aquella sobre el mismo, salvo cuando los instrumentos urbanísticos a los que se refiere el apartado 5 del artículo 35 ya lo hubieran incorporado.

Artículo 34. *Criterios para la concesión de la autorización comercial autonómica.*

Los criterios que se tendrán en cuenta para conceder la autorización comercial autonómica serán los siguientes:

1. La adecuación del proyecto a las determinaciones y normas del Plan de Acción Territorial Sectorial del Comercio de la Comunitat Valenciana.

2. La adecuación del proyecto a las determinaciones del planeamiento urbanístico vigente que le sea de aplicación.

3. La compatibilidad del proyecto con las directrices que para las actividades económicas establece la Estrategia Territorial de la Comunitat Valenciana.

Artículo 35. *Procedimiento para la solicitud de autorización comercial autonómica.*

1. La conselleria que ostente la competencia en materia de comercio interior será la autoridad competente para resolver las solicitudes.

2. La resolución se adoptará por la persona titular de la Conselleria, a propuesta de la dirección general competente en materia de comercio interior.

3. **(Suprimido)**

4. Reglamentariamente se regulará el procedimiento de autorización, incluyendo la documentación a presentar y los informes preceptivos a solicitar, para la tramitación de los expedientes de autorización comercial de los establecimientos encuadrables en los supuestos del artículo 33. Los requisitos y, en su caso, los criterios de concesión de la autorización no podrán contener condiciones de naturaleza económica.

5. Los promotores u operadores comerciales interesados presentarán la solicitud de autorización ante la Conselleria competente en materia de comercio, una vez producida y acreditada la aprobación definitiva y publicación de todos los instrumentos urbanísticos del planeamiento necesarios para poder desarrollar el proyecto que se pretende, exceptuando la reparcelación.

6. A los efectos de su tramitación simultánea con los procedimientos municipales, las solicitudes para los supuestos sometidos a autorización comercial, establecidos en el artículo 33, podrán presentarse ante el ayuntamiento correspondiente, el cual remitirá la solicitud a la Conselleria competente en materia de comercio, junto con un informe que justifique la aprobación definitiva de los instrumentos urbanísticos que amparan la implantación del establecimiento que se solicita.

7. Con independencia de su lugar de presentación, la conselleria y los ayuntamientos implicados colaborarán en la tramitación y resolución de los respectivos expedientes de autorización en la forma que reglamentariamente se determine.

Artículo 36. *Resolución administrativa.*

1. La resolución para la obtención de la autorización comercial autonómica será adoptada en el plazo máximo de tres meses. Transcurrido dicho plazo sin haber recaído resolución expresa, se entenderá aprobada la solicitud de autorización comercial por silencio administrativo. El plazo no comenzará a correr hasta el momento en que se haya presentado toda la documentación que resulte preceptiva, según lo establecido por el artículo 42.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2. La obtención de la autorización comercial estará sujeta al pago de la tasa que en cada momento establezca la legislación autonómica reguladora de esta materia.

3. La autorización comercial autonómica será preceptiva y previa al otorgamiento de las licencias municipales aunque podrán tramitarse conjuntamente.

Artículo 37. *Caducidad de la autorización comercial autonómica.*

1. La autorización comercial autonómica otorgada se entenderá caducada en el caso de que las obras de instalación del establecimiento comercial proyectado no se iniciasen en el plazo de dieciocho meses, a contar desde la concesión de la autorización comercial autonómica, y sin perjuicio de la posibilidad de prórroga por periodos de doce meses, por causas justificadas, alegadas y probadas ante la administración. La solicitud de prórroga deberá producirse con anterioridad a la fecha de caducidad de la autorización, debiendo acompañarse la documentación justificativa correspondiente.

2. La caducidad de la autorización comercial autonómica requiere acto administrativo expreso de declaración, que se adoptará por la dirección general competente en materia de comercio, a quien corresponde, asimismo, resolver sobre las solicitudes de prórroga, salvo que los plazos de ejecución de los proyectos de obras e instalaciones establecidos por los ayuntamientos fuesen superiores.

3. La concesión de prórroga estará sujeta al pago de la tasa que en cada momento establezca la legislación autonómica reguladora de esta materia.

CAPÍTULO IV

Dinamización y mejora de entornos comerciales urbanos

Artículo 38. *Apoyo al comercio urbano.*

La Generalitat instrumentalizará programas de dinamización y mejora de entornos comerciales urbanos con el fin de alcanzar los siguientes objetivos, enfocados a la promoción, fomento y desarrollo del comercio urbano:

1. Impulsar la figura de los centros comerciales urbanos en la Comunitat Valenciana, como espacios idóneos para el desarrollo comercial de las ciudades.

2. Favorecer la cooperación interempresarial de los distintos operadores económicos y sociales que actúan en las ciudades a través del asociacionismo e integración empresarial y zonal.

3. Regenerar los espacios urbanos donde se ubican las mayores concentraciones comerciales de las ciudades.

4. Promover y orientar las inversiones públicas y privadas en dichos espacios urbanos.

5. Constituir un marco de colaboración que permita formular, desarrollar y aplicar políticas dirigidas a la mejora del comercio entre la Generalitat, las entidades locales y los agentes económicos, sin prejuicio de las competencias atribuidas a cada una de ellas.

Artículo 39. *Planes de acción comercial y planes directores de comercio.*

1. La Generalitat impulsara y apoyará la realización de planes de acción comercial de carácter municipal y planes directores de comercio de carácter supramunicipal, promovidos por los ayuntamientos y entes territoriales, donde, en el marco de las determinaciones del Plan de Acción Territorial Sectorial del Comercio de la Comunitat Valenciana, se formulen objetivos y propuestas tendentes a la mejora del comercio minorista.

2. El contenido de los planes se adecuará a las características de los municipios y de los ámbitos analizados y deberá señalar las oportunidades, diagnosticar los problemas, formular objetivos prioritarios y definir actuaciones concretas para mejorar la actividad comercial y el espacio urbano donde se desarrolla.

3. Para su elaboración se articularán mecanismos que posibiliten la participación de las asociaciones empresariales del comercio, las cámaras oficiales de comercio, industria y navegación y los agentes sociales y económicos con más representación en el ámbito de actuación comercial.

4. La conselleria competente en materia de comercio establecerá el contenido mínimo de dichos planes y definirá líneas de ayuda y cofinanciación para apoyar su realización y ejecución posterior.

5. Los planes que cuenten con financiación de la Generalitat deberán ser accesibles al conjunto de agentes, operadores y ciudadanos una vez finalizados, especialmente mediante el uso de las nuevas tecnologías de la información.

Artículo 40. *Proyectos de urbanismo comercial.*

1. La Generalitat apoyará la realización de proyectos de urbanismo comercial tendentes a la reconversión de espacios públicos en entornos propicios para el desarrollo del comercio mediante su recualificación y mejora urbanística.

2. Los proyectos de urbanismo comercial promoverán actuaciones destinadas a fomentar la accesibilidad peatonal, la mejora del diseño urbano, del mobiliario urbano, el equipamiento, el alumbrado público, la señalización y otros elementos urbanos; la articulación de ejes comerciales y de continuidades urbanísticas, la potenciación de ejes peatonales y el embellecimiento de entornos urbanos en base a criterios de calidad y multifuncionalidad de la escena urbana.

3. Los proyectos de urbanismo comercial se desarrollarán preferentemente en ámbitos que presenten una gran vitalidad comercial, y la delimitación del ámbito de actuación deberá estar justificada en base a su caracterización funcional, singularidad urbana e incidencia y contribución del proyecto a la revitalización de la actividad económica de la zona.

4. Los proyectos de urbanismo comercial deberán incorporar criterios de sostenibilidad y mejora del medio ambiente urbano y estrategias de movilidad sostenible.

5. Corresponde a los ayuntamientos la formulación de los proyectos de urbanismo comercial, en colaboración con otras administraciones y los agentes sociales y económicos con más representación en el ámbito de actuación.

Artículo 41. *Centros comerciales urbanos.*

1. Tendrán la consideración de centro comercial urbano, a los efectos de su reconocimiento por la Generalitat, aquellos ámbitos urbanos donde existe una agrupación representativa de empresas comerciales que, en un área urbana delimitada y vinculados a través de una entidad con personalidad jurídica, desarrollan profesionalmente una estrategia conjunta de mejora socioeconómica de su entorno, especialmente a través de acciones de promoción, gestión de servicios y dinamización económica.

2. Los centros comerciales urbanos se desarrollarán en espacios urbanos caracterizados por albergar altas concentraciones de comercios y servicios, coincidiendo con ámbitos de reconocida tradición en el desarrollo de la función comercial. La delimitación de los centros comerciales urbanos responderá a criterios de tipo económico, comercial, social, histórico, urbanístico y medioambiental.

3. Corresponde a la conselleria competente en materia de comercio la calificación de los centros comerciales urbanos de la Comunitat Valenciana, de acuerdo con el procedimiento que reglamentariamente se establezca.

Artículo 42. *Otros ámbitos de actuación preferente.*

La conselleria competente en materia de comercio, en colaboración con otros departamentos de la Generalitat, los ayuntamientos y los agentes económicos y sociales, impulsará:

1. La realización de planes de mejora urbana en los centros históricos de carácter comercial, a través de programas y proyectos de urbanismo y desarrollo comercial. A tal efecto, la conselleria establecerá las condiciones históricas, comerciales y urbanísticas necesarias para contar con esta calificación.
2. La mejora de parques comerciales y corredores urbanos de carácter comercial que presenten entornos urbanísticamente deteriorados, mediante proyectos de mejora de las condiciones de movilidad, elementos de equipamiento y urbanización e integración de sistemas de transporte colectivo. Para ello se estimulará la cooperación entre los ayuntamientos para la formulación de proyectos supralocales y la creación de entidades para la gestión y coordinación de dichos proyectos en los que participen los operadores privados.
3. En municipios de carácter turístico, acciones y proyectos de promoción, dinamización, señalización y mejora de entornos urbano-comerciales en coordinación con los planes de dinamización turística.
4. En las zonas rurales, la realización de acciones específicas de promoción y modernización de los tejidos y equipamientos comerciales y de apoyo a la venta no sedentaria, con el fin de mantener las adecuadas condiciones de calidad de vida de la población.
5. En los mercados municipales, la realización de proyectos de modernización y mejora de sus entornos, los edificios y las infraestructuras, adecuándolos a las necesidades actuales de los consumidores.
6. En los entornos donde se desarrollen habitualmente mercados extraordinarios y venta no sedentaria, proyectos y actuaciones de mejora urbana y de creación de infraestructuras y servicios urbanos adaptados a esta modalidad de venta.

TÍTULO IV

Ventas fuera de establecimiento comercial

CAPÍTULO I

Venta no sedentaria

Artículo 43. *Concepto.*

1. Se considera venta no sedentaria la realizada por comerciantes, fuera de un establecimiento comercial permanente, de forma habitual, ocasional, periódica o continuada, en los perímetros o lugares debidamente autorizados en instalaciones comerciales desmontables o transportables.
2. Se considera venta ambulante la modalidad de venta no sedentaria practicada en ubicación móvil, de manera y con medios que permitan al vendedor ofertar su mercancía de forma itinerante, deteniéndose en distintos lugares sucesivamente y por el tiempo necesario para efectuar la venta.
3. Las actividades de venta no sedentaria no pierden su condición por el hecho de desarrollarse sobre suelos de propiedad o titularidad privada.

Artículo 44. *Objeto de la venta.*

Salvo prohibición expresa en la normativa vigente, todos los productos podrán ser objeto de venta no sedentaria, siempre y cuando cumplan con la normativa técnico-sanitaria y de seguridad.

Artículo 45. *Autorización.*

1. Para cada emplazamiento concreto, y para cada una de las modalidades de venta no sedentaria que el comerciante se proponga ejercer, el comerciante deberá disponer de autorización, que será otorgada por el ayuntamiento respectivo.

2. Corresponderá a los ayuntamientos otorgar las autorizaciones para el ejercicio de la venta no sedentaria en sus respectivos términos municipales, de acuerdo con sus normas específicas y las contenidas en la legislación vigente. Los ayuntamientos, a través de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias (FVMP), procurarán que el plazo de duración de las autorizaciones para el ejercicio de la venta no sedentaria sea el mismo en todos los municipios.

3. No obstante lo anterior, y puesto que el número de autorizaciones disponibles es limitado debido a la escasez de suelo habilitado a tal efecto, la duración de las mismas no podrá ser por tiempo indefinido, debiendo permitir, en todo caso, la amortización de las inversiones y una remuneración equitativa de los capitales invertidos. En todo caso las autorizaciones serán renovables.

4. El procedimiento para la selección entre los posibles candidatos habrá de garantizar la transparencia y la imparcialidad y, en concreto, la publicidad adecuada del inicio, desarrollo y fin del proceso.

5. La autorización que se otorgue no dará lugar a un procedimiento de renovación automática, ni conllevará ningún otro tipo de ventaja para el prestador cesante o las personas que estén especialmente vinculadas con él.

Artículo 46. *Identificación.*

Quienes realicen venta no sedentaria deberán tener expuestos, en forma fácilmente visible para el público, sus datos personales y el documento en el que conste la correspondiente autorización municipal, así como una dirección para la recepción de las posibles reclamaciones.

Artículo 47. *Ordenanzas municipales.*

1. La regulación a través de las ordenanzas municipales, necesariamente, deberá especificar:

a) Los perímetros o lugares determinados, públicos o privados, donde se podrá realizar la venta no sedentaria.

b) El procedimiento y criterios que serán considerados para la autorización de la venta no sedentaria, y que atenderán, en particular, a los intereses de los consumidores y de los ciudadanos, como su movilidad y la adecuada prestación de los servicios públicos.

c) Los criterios excepcionales que hayan de considerarse con ocasión de la celebración de las fiestas de la población y la organización de eventos públicos.

d) El régimen de las diferentes modalidades de venta no sedentaria.

e) El régimen de la venta no sedentaria realizada en espacios de titularidad privada.

f) El régimen de infracciones y sanciones, de acuerdo con lo previsto en los artículos 139 a 141 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.

2. Las ordenanzas municipales podrán contemplar la regulación de la venta directa por los agricultores y ganaderos de los productos agropecuarios en estado natural y en su lugar de producción, con sujeción, en todo caso, a los requisitos aplicables establecidos por la normativa vigente.

3. En defecto de ordenanza municipal se estará a lo dispuesto en las normas legales y reglamentarias, estatales y autonómicas, que sean aplicables en la materia.

4. Las ordenanzas municipales no podrán exigir a quienes son titulares de la autorización haber satisfecho todas las obligaciones con las haciendas locales para el ejercicio de la venta no sedentaria, salvo en el caso de que se trate de obligaciones tributarias vinculadas directamente al desarrollo de esta modalidad de venta.

CAPÍTULO II

Venta a distancia

Artículo 48. *Concepto.*

Se consideran ventas a distancia las celebradas sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor, siempre que su oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el vendedor.

Artículo 49. *Régimen jurídico.*

Las ventas a distancia se regirán, además de por las normas previstas en la presente ley, por la legislación estatal que resulte de aplicación, en particular por la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico, y el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

Artículo 50. *Comercio electrónico y otros medios de comunicación a distancia.*

1. Las comunicaciones que, dentro del ámbito de aplicación de esta Ley, se realicen a través de un medio electrónico y otros medios de comunicación a distancia deberán identificarse claramente como comerciales e informar, en su caso, de la adhesión a códigos de conducta o a sistemas arbitrales o de resolución extrajudicial de conflictos.

2. Las empresas que ejerzan la actividad de comercio electrónico deberán estar en disposición de acreditar ante las autoridades de comercio competentes que:

a) Disponen de los sistemas adecuados para que el comprador pueda almacenar y reproducir los datos relativos a las condiciones aplicables a la transacción comercial.

b) Disponen de los medios técnicos para identificar y corregir los errores de introducción de datos antes de efectuar el pedido, así como para comunicar la aceptación de éste.

c) Disponen de sistemas apropiados para registrar a los titulares de cuentas de correo electrónico que no deseen recibir comunicaciones comerciales.

3. En todas las comunicaciones comerciales deberá figurar con claridad la identidad de la empresa, así como una dirección donde se atiendan las reclamaciones.

CAPÍTULO III

Venta domiciliaria

Artículo 51. *Concepto.*

1. A los efectos de esta ley, se entiende por venta domiciliaria la realizada profesionalmente mediante la visita del vendedor, o de sus empleados o agentes, al domicilio de los posibles compradores, tanto si se produce la entrega de la cosa vendida en el mismo momento, como si no.

No se considerará venta domiciliaria la entrega de mercancías adquiridas previamente en establecimientos comerciales o bajo alguna modalidad de venta a distancia.

2. Se consideran asimiladas a la venta a domicilio las que se realizan en el lugar de trabajo del comprador, la llamada «venta en reunión» de un grupo de personas convocadas por el vendedor u otra persona a petición de éste, las realizadas con ocasión de excursiones y viajes, aunque tengan lugar en locales del vendedor, y, en general, la venta al por menor realizada fuera del establecimiento del comerciante y a iniciativa de éste o de sus auxiliares.

Artículo 52. *Régimen jurídico.*

Las ventas domiciliarias se regirán, además de por las disposiciones de la presente ley, por lo previsto para los contratos celebrados fuera de establecimientos comerciales en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprobó el Texto

Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, y otras leyes complementarias.

No podrán ser objeto de venta domiciliaria aquellos productos cuya regulación prohíba este tipo de ventas, especialmente los alimenticios y aquellos que, por la forma de presentación u otras circunstancias, no cumplan con las normas técnico-sanitarias o de seguridad.

Artículo 53. *Requisitos.*

Para la práctica de la venta domiciliaria deberán cumplirse los siguientes requisitos:

1. Las empresas que realicen venta domiciliaria en el ámbito territorial de la Comunitat Valenciana deberán depositar una fianza caucional de garantía, ajustada a su volumen de negocio, por la posible responsabilidad civil que puedan contraer en la práctica de este sistema de venta, en la forma y cuantías que reglamentariamente se determinen.

2. Los vendedores deberán mostrar a los consumidores la documentación en la que conste la identidad de la empresa y facilitar la información y las garantías establecidas para los contratos celebrados fuera de un establecimiento comercial.

Artículo 54. *Venta piramidal.*

Es ilícito crear, dirigir o promocionar un plan de venta piramidal en que el consumidor realice una contraprestación a cambio de la oportunidad de recibir una compensación derivada fundamentalmente de la entrada de otros consumidores en el plan, y no de la venta o el suministro de los productos o servicios.

CAPÍTULO IV

Venta automática

Artículo 55. *Concepto.*

1. Es venta automática la forma de distribución detallista en la cual se pone a disposición del consumidor el producto o servicio para que éste lo adquiera mediante el accionamiento de cualquier tipo de mecanismo y previo pago de su importe.

2. Los distintos modelos de máquinas para la venta automática deberán cumplir la normativa técnica que les sea de aplicación.

Artículo 56. *Información.*

Para protección de los consumidores y usuarios, en todas las máquinas de venta deberá figurar, con claridad:

1. La información referida al producto y al comerciante que lo ofrece: el tipo de producto que expenden, su precio y la identidad del oferente, así como una dirección y teléfono donde se atiendan las reclamaciones.

2. La información relativa a la máquina que expende el producto: el tipo de monedas que admite y las instrucciones para la obtención del producto deseado, así como la acreditación del cumplimiento de la normativa técnica aplicable.

CAPÍTULO V

Venta en subasta

Artículo 57. *Concepto.*

1. La celebración de una pública subasta consiste en ofertar, pública e irrevocablemente, la venta de un bien a favor de quien ofrezca, mediante el sistema de pujas y dentro del plazo concedido al efecto, el precio más alto por encima de un mínimo, ya se fije éste inicialmente o mediante ofertas descendentes realizadas en el curso del propio acto.

2. La regulación de las ventas en pública subasta contenida en la presente ley se aplicará a las efectuadas por empresas que se dediquen a esta actividad o al comercio al por menor, ya sean realizadas de forma presencial o a distancia a través de medios telemáticos

3. Las subastas de títulos, así como las subastas judiciales y administrativas, se regirán por su normativa específica.

Artículo 58. *Régimen jurídico.*

Las ventas en pública subasta, que se realicen en el ámbito de la Comunitat Valenciana, deberán cumplir, además de las disposiciones de la presente Ley, con lo previsto en los artículos 56 y siguientes de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, y demás normativa aplicable.

Artículo 59. *Obligaciones de información.*

1. La oferta de venta en subasta deberá contener una descripción veraz de los objetos que salen a la misma, con identificación de si sus calidades son ciertas o, simplemente, supuestas o adveradas por determinado experto.

2. Cuando en salas especializadas en objetos de arte o de valor se oferte la venta en subasta de una imitación o de un artículo que, aunque aparentemente precioso, no lo sea en realidad, deberá hacerse constar expresamente esta circunstancia tanto en los anuncios como en las invitaciones en las pujas.

Cuando se oferte la venta en subasta de un objeto acompañado del nombre o de las iniciales de un determinado autor o precisando que aparece firmado por el mismo, se considerará que se vende como original de dicho autor, a menos que consten con claridad las oportunas advertencias.

3. Lo dispuesto en el apartado 2 del presente artículo será también de aplicación a las ventas de objetos preciosos o artísticos que se oferten al público en forma distinta a la subasta.

TÍTULO V

Ventas promocionales

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 60. *Concepto.*

1. A los efectos de la presente ley, se considera venta promocional toda oferta capaz de influir en la toma de decisiones de mercado de los consumidores, durante un período limitado de tiempo, mediante la incorporación de un valor añadido con respecto a las condiciones habituales de comercialización, consistente en una ventaja económica o en cualquier otro tipo de incentivo material o inmaterial.

2. Tendrán la consideración de ventas promocionales, a los efectos de la presente ley, las ventas de saldos o en liquidación, aunque no necesariamente comporten el ofrecimiento de un incentivo al consumidor.

Artículo 61. *Principio de legalidad y veracidad.*

1. Las ventas promocionales deben respetar la legalidad vigente, en particular, la legislación sobre publicidad ilícita y competencia desleal, y la legislación estatal de ordenación del comercio minorista que resulte de aplicación directa.

2. Las ventas promocionales no deberán ser engañosas.

Se entiende por venta promocional engañosa aquella que en razón de la inexactitud de los datos sustanciales contenidos en ella, su ambigüedad o de cualquier manera, incluida su presentación, pueda inducir a error a los consumidores, siendo susceptible de alterar su comportamiento económico.

En caso de omisión de información, la venta promocional se considerará engañosa cuando se oculte al consumidor la información sustancial necesaria para que el destinatario adopte o pueda adoptar una decisión relativa a su comportamiento económico con el debido conocimiento de causa.

3. En garantía del principio de veracidad, en particular:

a) No se utilizarán denominaciones que no se correspondan con la verdadera naturaleza de la oferta promocional.

b) Las ventas promocionales no supondrán una alteración de las propiedades de los productos o prestaciones, ni la exigencia de condiciones distintas a las habituales.

c) No se enmascararán las condiciones jurídicas y económicas de adquisición y entrega de los bienes o de la prestación de los servicios.

Se deberá informar de forma suficiente sobre cualquier coste adicional que los destinatarios de la promoción deban desembolsar para la adquisición de la prestación objeto de la oferta o de la prestación adicional ofrecida como incentivo, como, en su caso, los gastos de envío o de transporte.

d) No se presentarán como incentivos prestaciones que son comunes a todos los productos o servicios de la misma categoría, o derechos que otorga la legislación a los consumidores.

Artículo 62. *Disponibilidad de existencias.*

1. En la organización de una oferta promocional se deberá contar con existencias suficientes para satisfacer la demanda previsible en cada establecimiento, calculada de modo razonable, atendiendo, entre otras circunstancias, a la duración de la promoción anunciada y a la publicidad realizada. En ese sentido, quedan prohibidas las ofertas comerciales que evidencien la imposibilidad de cubrir una mínima demanda, a la vista de las existencias puestas a la venta y del mercado potencial al que se dirigen, y cuya única pretensión sea la de atraer al consumidor al establecimiento mediante una expectativa engañosa.

2. La supeditación de la oferta a la existencia de mercancías o de stocks no elimina el eventual carácter engañoso.

CAPÍTULO II

Obligaciones de información

Artículo 63. *Información sobre limitaciones esenciales.*

En la organización de ventas promocionales se deberá informar de forma completa, comprensible y veraz sobre las limitaciones esenciales de la oferta.

En particular, se informará sobre las siguientes:

1. Limitaciones espaciales: en el caso de que el ámbito espacial en el que se ofrece la promoción no coincida con aquel en el que se ha realizado su difusión publicitaria, el anunciante deberá especificar, de forma clara, la zona o puntos de venta para los que se organiza la venta promocional o el territorio o establecimientos que quedan excluidos de la misma.

2. Limitaciones temporales: el anunciante deberá informar sobre la duración de la oferta promocional, indicando, de forma inteligible, visible y legible, su fecha de comienzo y de finalización.

3. Limitaciones cualitativas: en caso de ofertas promocionales de productos cuyas características no se corresponden con las habituales, deberá informarse sobre dicha circunstancia, en especial en el supuesto de ventas de saldos.

Artículo 64. *Bases de la promoción.*

1. Las condiciones esenciales de la venta promocional deberán incorporarse a la publicidad de la misma.

No obstante lo anterior, en caso de que existiera otro tipo de condiciones secundarias se hará referencia a su existencia de forma clara y suficiente en dicha publicidad, y a que se pone a disposición de los destinatarios en el punto de venta, debiendo facilitarse por escrito a quienes lo soliciten y, en todo caso, a los que manifiesten la voluntad de realizar la adquisición de alguno de los productos ofertados con antelación a la formalización del contrato de compraventa.

2. En caso de publicidad de la venta promocional en una página web deberán figurar en la misma, de forma clara y visible, todas las condiciones, tanto las esenciales como secundarias, durante todo el período de duración de la oferta.

Artículo 65. *Pluralidad de ofertas promocionales en un establecimiento.*

1. La venta promocional de un número limitado de productos o servicios ofrecidos en un establecimiento no podrá causar en los consumidores la imagen de que son todos o la mayoría de los productos o servicios del establecimiento los que se ofrecen en condiciones ventajosas.

2. Sólo podrá anunciarse una venta promocional como general en todo el establecimiento cuando comprenda, al menos, más de la mitad de los productos o servicios ofrecidos.

3. En todo caso, deberán separarse suficientemente los productos o servicios objeto de la promoción de aquellos ofrecidos en condiciones habituales, así como distinguir, de forma clara, entre los distintos tipos de ventas promocionales.

Artículo 66. *Pluralidad de establecimientos participantes en una oferta promocional.*

1. Solo podrá anunciarse una venta promocional como general para una agrupación o cadena de establecimientos cuando sea seguida, al menos, por los dos tercios de sus establecimientos.

2. En la publicidad deberá advertirse, en todo caso, de forma clara, que dichas promociones no se ofrecen en todos los establecimientos, especificando los incluidos y/o los excluidos. Además, en el exterior de los establecimientos deberá informarse, de forma clara y destacada, sobre su participación o no en la promoción.

Artículo 67. *Información sobre la cuantía de la reducción.*

1. Siempre que se oferten artículos con reducción de precio, deberá figurar con claridad, en cada uno de ellos, el precio anterior junto con el precio reducido, salvo en el supuesto de que se trate de promociones de artículos puestos a la venta por primera vez; en este caso deberá figurar el precio de venta al público que será habitual una vez finalice la promoción.

Se entenderá por precio anterior el que hubiese sido aplicado sobre productos idénticos durante un período continuado de, al menos, treinta días, en el curso de los seis meses precedentes, salvo en el caso de productos perecederos, para los cuales se entenderá que el plazo es de siete días.

2. No obstante lo señalado en el apartado precedente, cuando se trate de una reducción porcentual de un conjunto de artículos, bastará con el anuncio genérico de la misma, sin necesidad de que conste individualmente en cada artículo ofertado.

3. No puede utilizarse un precio ficticio como referencia del precio habitual. En particular, se considerará que un precio es ficticio cuando:

a) El precio publicitado como anterior no se corresponde con el practicado en un período inmediatamente anterior, no ha sido realmente practicado, ha sido exigido artificialmente a un precio muy alto durante un período de tiempo muy corto o en relación con prestaciones que no son idénticas.

b) El precio de fábrica o de mayorista publicitado no coincide con el efectivamente practicado por el fabricante o mayorista, respectivamente.

c) El precio publicitado de lanzamiento, de apertura o equivalente no es inferior al que efectivamente será practicado con posterioridad.

d) El precio recomendado en las ofertas realizadas en un establecimiento no coincida con el precio habitual practicado en dicho establecimiento, al menos treinta días durante los últimos seis meses, salvo en el caso de productos perecederos para los cuales se entenderá

que el plazo es de siete días, o en las ofertas de un grupo de comerciantes cuando sea superior al precio más alto efectivamente practicado por los participantes en la promoción.

4. Las ventas promocionales que afecten a un conjunto de productos o servicios y ofrezcan reducciones de precio de cuantía variable podrán anunciarse mediante expresiones «desde» o «hasta» un porcentaje o cuantía determinada, siempre que dicho porcentaje o cuantía sea real y no constituya un supuesto excepcional que pueda llevar a los destinatarios a conclusiones erróneas acerca del alcance de la reducción de precios.

Se presumirá que constituye un supuesto excepcional que puede llevar a error a los destinatarios cuando el porcentaje o la cuantía mencionadas en la publicidad mediante las expresiones «desde» o «hasta» no alcance, al menos, el 50% de los productos o servicios ofertados.

CAPÍTULO III

Ventas en rebajas

Artículo 68. *Concepto.*

Se entiende que existe venta en rebajas cuando los artículos objeto de la misma se ofertan, en el mismo establecimiento en el que se ejerce habitualmente la actividad comercial, a un precio inferior al fijado antes de dicha venta.

Artículo 69. *Temporada de rebajas.*

1. Las ventas en rebajas sólo podrán tener lugar como tales en dos temporadas anuales; una iniciada al principio de año, y la otra en torno al período estival de vacaciones.

2. La duración de cada período de rebajas será, como mínimo, de una semana y, como máximo, de dos meses, de acuerdo con la decisión de cada comerciante dentro de las fechas concretas que fije, mediante orden, la conselleria competente en materia de comercio.

3. Las fechas de inicio y final de rebajas elegidas deberán exhibirse en los establecimientos comerciales en sitio visible al público, al menos desde el comienzo al final de la venta promocional.

Artículo 70. *Requisitos específicos.*

1. No podrá anunciarse la venta en rebajas para un establecimiento comercial cuando la misma no afecte, al menos, a más de la mitad de los productos ofrecidos.

2. En el supuesto en que las rebajas no afecten a la totalidad de los productos, deberán identificarse claramente los que son objeto de esta venta promocional, separándolos del resto.

3. No podrán ser objeto de una venta en rebajas los productos deteriorados o los que no formen parte de las existencias anteriores con un mes de antelación a la fecha de inicio de las ventas en rebajas.

CAPÍTULO IV

Ventas con descuento

Artículo 71. *Concepto.*

1. Se consideran ventas con descuento aquellas que se realicen por precio inferior o en condiciones más favorables que las habituales, con el fin de potenciar la venta de ciertos productos o el desarrollo de uno o varios comercios o establecimientos.

2. Sólo podrán anunciarse con las expresiones «descuentos», «ofertas» o «promoción», si bien, a continuación se podrá especificar el motivo de las mismas.

Artículo 72. *Descuentos en especie.*

1. Se entiende por descuento en especie toda promoción publicitaria consistente en el ofrecimiento de una prestación adicional de la misma naturaleza que la prestación principal. En particular, constituyen descuentos en especie las promociones publicitarias en las que se utilizan expresiones del tipo «3 × 2», «2 × 1» o mediante la referencia a un porcentaje determinado de cantidad suplementaria.

2. El ofrecimiento de un descuento en especie no podrá defraudar las expectativas creadas en los destinatarios mediante la exigencia de un precio superior al que venía exigiéndose para la adquisición de la prestación principal, a no ser que de ello se informe de forma clara, suficiente y explícita en la publicidad.

CAPÍTULO V

Ventas con obsequio

Artículo 73. *Concepto.*

1. Con la finalidad de promover las ventas, podrá ofertarse a los compradores otro producto o servicio gratuito o a precio especialmente reducido, ya sea en forma automática, o bien diferida o aleatoria, mediante la participación en un sorteo o concurso, siempre que no dificulte la valoración de la oferta.

2. En ningún caso podrán ofrecerse obsequios o regalos con fines publicitarios ni organizarse prácticas comerciales análogas cuando, por las circunstancias en que se realicen, pongan al consumidor en el compromiso de contratar la prestación principal.

Artículo 74. *Requisitos.*

1. En las ventas con obsequios, en las que la entrega de la prestación adicional se supedita al canje de uno o, normalmente, varios cupones, vales, sellos y otros documentos incorporados a la prestación principal, se dará a conocer con precisión el objeto del obsequio y las condiciones de obtención.

2. Las bases por las que se regirán los concursos, sorteos o similares, deberán constar en el envase o envoltura del producto de que se trate o, cuando no sea posible reproducirlas en su integridad, estar debidamente acreditadas ante Notario y ser accesibles para sus destinatarios en los términos señalados en el artículo 64. En la publicidad debe hacerse mención expresa a la existencia de estas bases, así como al procedimiento para su obtención.

Dichas bases contendrán no sólo las condiciones de participación e informaciones acerca de los premios, sino también la descripción completa del procedimiento técnico para realizar el sorteo o concurso en el caso en que se reduzca significativamente la posibilidad de conseguir el premio.

3. No se creará la impresión falsa de que el consumidor ha ganado ya, ganará o conseguirá el obsequio, un premio o cualquier ventaja equivalente si realiza un acto determinado cuando en realidad:

a) No existe tal premio o ventaja equivalente.

b) La realización de una acción relacionada con la obtención del premio o ventaja equivalente está sujeta a la obligación, por parte del consumidor, de efectuar un pago o la adquisición de determinados productos o servicios.

Artículo 75. *Entrega de los obsequios.*

1. Los bienes o servicios en que consistan los obsequios o incentivos promocionales deberán entregarse a los compradores en el plazo máximo de tres meses, a contar desde el momento en que el comprador reúna los requisitos exigidos.

2. Cuando el ofrecimiento se haya hecho en los envases de los correspondientes productos, se advertirá del plazo de que dispone el adquirente para solicitarlos, pero, en cualquier caso, el derecho a obtener la prima ofrecida podrá ejercerse, como mínimo, durante los tres meses siguientes a la fecha de caducidad de la promoción.

Artículo 76. *Regulación de ofertas conjuntas.*

1. En la oferta conjunta de diferentes productos o servicios de dos o más clases como unidad de contratación que se presente al público como oferta promocional, el consumidor deberá beneficiarse de una reducción de precio, que, para el caso de que los productos o servicios pudieren adquirirse de forma separada, resultará de la confrontación de su precio global con los precios de cada producto o servicio individual.

2. Cuando los productos o servicios se ofrecen habitualmente por separado, debe mantenerse la posibilidad de su adquisición individualizada.

CAPÍTULO VI

Ventas en liquidación

Artículo 77. *Concepto.*

Se entiende por venta en liquidación la venta de carácter excepcional y de finalidad extintiva de determinadas existencias de productos que, anunciada con esta denominación u otra equivalente, tiene lugar en ejecución de una decisión judicial o administrativa, o es llevada a cabo por el comerciante o por el adquirente por cualquier título del negocio de aquél en alguno de los casos siguientes:

1. Cesación total o parcial de la actividad de comercio. En el supuesto de cese parcial tendrá que indicarse la clase de mercancías objeto de liquidación.

2. Cambio de ramo de comercio o modificación sustancial en la orientación del negocio.

3. Cambio de local o realización de obras de importancia en el mismo.

4. Cualquier supuesto de fuerza mayor que cause grave obstáculo al normal desarrollo de la actividad comercial.

Artículo 78. *Requisitos.*

La oferta y realización de ventas en liquidación deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. No podrán ser objeto de liquidación aquellos artículos que no formaran parte de las existencias del establecimiento un mes antes del inicio de la misma, o aquellos que fueron adquiridos por el comerciante con objeto de incluirlos en la liquidación misma.

2. En ningún caso la oferta podrá inducir al comprador a creer que la venta en liquidación se hace a precios reducidos cuando tal reducción no sea cierta con relación a los precios habitualmente practicados antes de la liquidación.

3. El periodo de liquidación no sobrepasará los tres meses.

4. En el curso de los tres años siguientes a la finalización de una venta en liquidación, el vendedor no podrá ejercer el comercio en la misma localidad, sobre productos similares a los que hubiesen sido objeto de liquidación, por cualquiera de los motivos señalados en los párrafos 1 y 2 del artículo anterior. Tampoco podrá proceder a una nueva liquidación en el mismo establecimiento, excepto cuando esta última tenga lugar en ejecución de decisión judicial o administrativa, por cesación total de la actividad o por causa de fuerza mayor.

CAPÍTULO VII

Ventas de saldos

Artículo 79. *Concepto.*

1. Se considera venta de saldos la de productos cuyo valor de mercado aparezca manifiestamente disminuido a causa del deterioro, desperfecto, desuso u obsolescencia de los mismos, sin que un producto tenga esta consideración por el solo hecho de ser un excedente de producción o de temporada.

2. La oferta y realización de venta de saldos podrá hacerse cuando se trate de productos que no se puedan vender a los precios habituales del mercado, bien por haber perdido actualidad o utilidad, estar desparejados, o bien por ser defectuosos o estar deteriorados,

siempre que no comporten riesgo ni engaño para los compradores y que se vendan efectivamente a precios inferiores a los habituales.

Artículo 80. *Requisitos.*

La venta de saldos deberá cumplir los siguientes requisitos:

1. Salvo en los establecimientos dedicados exclusivamente a esta modalidad de venta, los artículos objeto de la venta de saldos deberán haber formado parte de las existencias del vendedor, al menos, con seis meses de antelación al inicio de la oferta, salvo que se trate de productos defectuosos o deteriorados.
2. La venta de saldos se hará separándolos claramente del resto de productos del establecimiento comercial.
3. Las ventas de saldos deberán anunciarse necesariamente como «saldos», «restos» o expresión similar.
4. Cuando se trate de artículos deteriorados o defectuosos, deberá constar tal circunstancia de manera precisa y ostensible.

Artículo 81. *Establecimientos dedicados permanentemente a la venta de saldos.*

1. Para la venta de saldos con carácter habitual y permanente, el establecimiento comercial deberá estar dedicado principalmente a este tipo de ventas. En el exterior del establecimiento deberá indicarse claramente su actividad, informando de forma destacada sobre su naturaleza en el rótulo del establecimiento.
2. Los establecimientos dedicados de forma exclusiva a la venta de saldos podrán saldar artículos ajenos y artículos adquiridos específicamente con la finalidad de ser vendidos como saldos o restos.

Artículo 82. *Venta de excedentes de producción o de temporada.*

La venta de artículos excedentes de producción o de temporada que no tengan la condición de saldos, por no aparecer manifiestamente disminuido su valor de mercado, podrá practicarse y anunciarse bajo la denominación de «outlet», «factory» o tiendas o centros de fabricante, tanto en establecimientos dedicados exclusivamente a este tipo de venta como en secciones de un establecimiento. En este segundo caso, deberán estar claramente diferenciadas del resto de artículos del establecimiento. En cualquier caso, la oferta se realizará aplicando una reducción evidente de su precio de mercado.

CAPÍTULO VIII

Oferta de venta directa

Artículo 83. *Veracidad de la oferta.*

Queda prohibido que, en la oferta al público de mercancías de cualquier clase, se invoque por el vendedor su condición de fabricante o mayorista, a menos que reúna las circunstancias siguientes:

1. Que, en el primer caso, fabrique realmente la totalidad de los productos puestos a la venta y, en el segundo, realice sus operaciones de venta fundamentalmente a comerciantes minoristas.
2. Que los precios ofertados sean los mismos que aplica a otros comerciantes, mayoristas o minoristas, según los casos.

TÍTULO VI

Gobernanza

CAPÍTULO I

Calidad en la acción pública

Artículo 84. *Compromiso de calidad con los ciudadanos.*

La Generalitat garantizará el libre acceso y ejercicio de la actividad comercial, mediante la implantación de sistemas de calidad que redunden en la simplificación de trámites administrativos, la racionalización y agilidad de los procedimientos, y la accesibilidad del ciudadano a la información y a los servicios por medios electrónicos, a través de las denominadas ventanillas únicas.

Artículo 85. *Fomento de la calidad en la prestación de los servicios.*

La Generalitat impulsará la cultura de la calidad en el comercio a través de las entidades públicas o privadas, especializadas en materia de gestión de la calidad y excelencia, fundamentalmente con aquellas que no tengan ánimo de lucro, fomentando que los prestadores de servicios comerciales establecidos en la Comunitat Valenciana, o quienes los oferten en régimen de libre prestación de servicios, procuren un alto nivel de calidad en los mismos.

CAPÍTULO II

Descentralización administrativa y funcional

Artículo 86. *Proximidad de la gestión.*

1. La Generalitat garantizará a los entes locales el derecho a intervenir en la planificación comercial de su territorio, de conformidad con los principios de descentralización y de máxima proximidad de la gestión administrativa a los ciudadanos, mediante la puesta en marcha de mecanismos y actuaciones que impulsen el proceso de modernización y ordenación del comercio local y contribuyan a la mejora de la calidad de los servicios.

2. La Generalitat facilitará el acercamiento al ciudadano de la actividad administrativa en materia de comercio, a través de la implantación de una red de Agencias para el Fomento de la Innovación Comercial que, distribuidas espacialmente, y coordinadas por la Conselleria competente en materia de comercio, den respuesta a las necesidades del sector en clave local.

Reglamentariamente se determinarán las funciones de las agencias para el fomento de la innovación comercial, así como los requisitos y el procedimiento para su incorporación y acreditación.

Artículo 87. *Cámaras oficiales de comercio, industria y navegación.*

Además del ejercicio de las competencias de carácter público que, como corporaciones de derecho público, corresponden a las cámaras oficiales de comercio, industria y navegación, la Generalitat podrá encomendar o delegar en ellas otras competencias que aproximen la administración al ciudadano y contribuyan a la promoción y defensa de los intereses generales del comercio.

CAPÍTULO III

Participación ciudadana

Artículo 88. *Participación en la acción pública.*

La Generalitat dispondrá los medios y sistemas necesarios para facilitar la participación de los ciudadanos en la acción pública, a través de sus respectivos grupos de interés, en todos aquellos asuntos que afecten a la actividad comercial.

Artículo 89. *Observatorio del Comercio Valenciano.*

1. El Observatorio del Comercio Valenciano es un órgano colegiado, consultivo y asesor en materia de comercio, adscrito a la conselleria competente en materia de comercio. En el ejercicio de sus funciones, el Observatorio actuará como órgano de información, consulta y asesoramiento en materia de comercio y de la actividad comercial.

2. El régimen de organización y funcionamiento, así como la determinación de su composición, estará establecido reglamentariamente.

Artículo 90. *Consejos locales de comercio.*

Las entidades locales podrán crear consejos locales de comercio, como órganos sectoriales de participación ciudadana y asesoramiento en materia de comercio local, para la promoción económica y fomento del atractivo comercial de su territorio. Asimismo, actuarán como foro de debate, diálogo y consenso entre los representantes del sector comercial y las instituciones públicas y privadas.

Artículo 91. *Potenciación de la participación de los agentes del sector.*

1. La Generalitat potenciará la colaboración con las cámaras oficiales de comercio, industria y navegación, de acuerdo con el marco establecido en la Ley 11/1997, de 16 de diciembre, de la Generalitat, y con las asociaciones empresariales en el desarrollo de las acciones de promoción, dinamización, formación y asistencia al comercio, y promoverá políticas dirigidas al fortalecimiento del tejido asociativo comercial, su profesionalización y reconocimiento social.

2. La Generalitat intensificará la colaboración con el sistema universitario valenciano, la red de institutos tecnológicos de la Comunitat Valenciana y otros centros de conocimiento e investigación en la puesta en marcha de programas de investigación y acercamiento de la innovación y las nuevas tecnologías a las empresas comerciales.

CAPÍTULO IV

Fomento de la actividad comercial

Artículo 92. *Acción pública de fomento.*

La Generalitat dinamizará la actividad comercial y el conjunto del tejido empresarial valenciano, impulsando la modernización de las estructuras comerciales, la incorporación de nuevas tecnologías, la creación de entornos urbanos atractivos y adecuados, la formación de los agentes del sector, y la promoción de productos y el comercio valenciano, contribuyendo así a la mejora de la competitividad de las empresas comerciales y del conjunto del sistema de distribución comercial valenciano, en el marco de una economía equilibrada y responsable.

Artículo 93. *Fines de la actuación pública.*

La Generalitat promoverá, mediante sus instituciones, y especialmente, a través de la Conselleria competente en materia de comercio y de las cámaras oficiales de comercio de la Comunitat Valenciana, actuaciones tendentes a la consecución de los siguientes objetivos:

1. Mejorar la competitividad de las empresas comerciales y del conjunto del sistema de distribución comercial valenciano.

2. Favorecer la adaptación de las empresas comerciales a los cambios del mercado, en los ámbitos de la mejora de la eficiencia, gestión y productividad, especialmente de las PYMES y microempresas.

3. Impulsar la cooperación, el asociacionismo sectorial y la integración empresarial.

4. Impulsar la cualificación de los recursos humanos del sector, adaptando la formación profesional de los comerciantes, directivos y empleados a las necesidades del mercado y apoyando a los emprendedores del comercio.

5. Ordenar la implantación de grandes establecimientos comerciales, en base a criterios de sostenibilidad territorial.

6. Conseguir un comercio más innovador y extender las nuevas tecnologías.

7. Implantar la cultura de la calidad y de la excelencia del servicio.

8. Impulsar una mayor responsabilidad medioambiental del comercio valenciano.

9. Dinamizar el comercio urbano consolidando las áreas comerciales urbanas, impulsando la realización de planes de desarrollo comercial de carácter local y supramunicipal y apoyando la realización de actuaciones de urbanismo comercial.

10. Mejorar el conocimiento sobre el sector comercial valenciano y su evolución.

Artículo 94. *Impulso al uso de la innovación y las tecnologías de la información.*

Corresponde a la Generalitat fomentar la integración de las empresas en la sociedad de la información, y apoyar todos aquellos proyectos de adaptación de las PYMES, mediante el impulso y la promoción de la utilización de las tecnologías de la información, así como la investigación científica, el desarrollo tecnológico y la innovación de la empresa en el ámbito del comercio electrónico, como vía de futuro en los intercambios comerciales.

Artículo 95. *Impulso a la formación comercial.*

1. La Generalitat, en el ejercicio de sus competencias, impulsará la creación de centros o institutos de investigación y conocimiento comercial, en los que se desarrolle, en colaboración con las cámaras oficiales de comercio, industria y navegación y los agentes del sector comercial, la investigación sobre la distribución comercial valenciana, se divulgue información sobre aspectos clave de la misma y se asista a las administraciones públicas valencianas en el desarrollo de sus competencias en la promoción y ordenación del comercio valenciano y en el desarrollo de planes, programas y medidas de carácter sectorial o territorial, sobre cualquier aspecto económico, social, urbanístico o cultural que incida en el desarrollo y gestión del territorio y el comercio valenciano, facilitando el acercamiento al empresario del comercio de la información y asesoramiento en materia comercial.

2. En el ámbito de la formación comercial, la Generalitat colaborará con las cámaras oficiales de comercio, industria y navegación y con los distintos agentes del sector comercial y el resto de instituciones implicadas en aquélla, en la programación de recorridos formativos adaptados a las necesidades del sector, el impulso a la formación continua y la formación en la propia empresa, la ordenación de los centros de formación homologados, la mejora continua de la calidad en la formación y la generación de materiales formativos que aprovechen el potencial de las nuevas tecnologías.

Artículo 96. *Comercio sostenible y responsable.*

La Generalitat promoverá el comportamiento socialmente responsable de las empresas que contribuya al desarrollo sostenible, orientando la actividad comercial con actuaciones de fomento capaces de conciliar el crecimiento económico y la competitividad, con la protección del medio ambiente y los valores y demandas sociales.

Artículo 97. *Cooperación.*

La conselleria competente en materia de comercio promoverá la cooperación interempresarial y entre los agentes económicos y sociales y participará en redes de cooperación profesional, tanto en el ámbito nacional como internacional, que posibiliten el intercambio de experiencias para el desarrollo del comercio.

CAPÍTULO V

Ferias comerciales

Artículo 98. *Ferias comerciales.*

A los efectos de esta ley, se consideran ferias comerciales aquellas manifestaciones comerciales que se desarrollen en el territorio de la Comunitat Valenciana y tengan por finalidad la exposición o muestra de bienes y servicios, con objeto de favorecer su conocimiento y difusión, promover contactos e intercambios comerciales y facilitar el acercamiento de la oferta de las distintas ramas de la actividad económica y la demanda, logrando una mayor transparencia en el mercado.

Estas manifestaciones comerciales deberán reunir, además, las siguientes características:

1. Tener una duración limitada en el tiempo.
2. Tener carácter periódico y vocación de permanencia.
3. Reunir una pluralidad de expositores.

Artículo 99. *Ámbito de aplicación.*

Lo dispuesto en este capítulo no será de aplicación a:

1. Las exposiciones internacionales, que se rigen por la Convención de París de 22 de noviembre de 1928.
2. Las actividades promocionales de cualquier tipo, organizadas por los establecimientos comerciales.
3. Las exposiciones dedicadas a los productos de la cultura, la educación, la ciencia, el arte y el civismo y los servicios sociales, salvo que se dirijan principalmente al público profesional.
4. Los mercados cuya actividad exclusiva o fundamental sea la venta directa, con retirada de mercancía, con independencia de la denominación que adopten.
5. Los certámenes ganaderos, que estarán sometidos a su legislación específica.

Artículo 100. *Supervisión de las ferias comerciales.*

La Generalitat velará por la promoción y la calidad de los certámenes feriales que se celebren en la Comunitat Valenciana, fijando las condiciones y requisitos que deberán cumplir los mismos, así como, en su caso, las entidades organizadoras.

Artículo 101. *Clasificación y promoción de las ferias comerciales.*

1. Con independencia de otras clasificaciones basadas en las características de la oferta a exponer, las ferias comerciales se podrán clasificar en ferias comerciales oficiales y ferias-muestras comerciales. La clasificación y demás características de estos certámenes feriales se determinarán reglamentariamente.
2. La Generalitat promocionará las ferias comerciales oficiales que sirvan a los intereses generales de la Comunitat Valenciana, tanto de forma directa como indirecta. A tal fin, se declara servicio de interés general autonómico la promoción de ferias comerciales oficiales.

TÍTULO VII

Régimen de infracciones y sanciones

CAPÍTULO I

Infracciones

Artículo 102. *Concepto.*

1. Constituye infracción administrativa en materia de comercio el incumplimiento de los mandatos y prohibiciones establecidos en esta ley y sus normas de desarrollo.

2. Las infracciones a las normas de esta ley serán objeto de sanciones administrativas, previa la instrucción del correspondiente expediente sancionador, iniciado de oficio o por denuncia.

Del expediente iniciado se dará cuenta, en su caso, a la jurisdicción penal, y a los demás órganos administrativos y judiciales competentes para la depuración de otras responsabilidades, y muy especialmente para la aplicación de la legislación sobre defensa de la competencia.

3. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 103. *Infracciones leves.*

Tendrá la consideración de infracción leve el incumplimiento de las obligaciones de información, requisitos y prohibiciones establecidas por esta ley y sus normas de desarrollo, que no están tipificadas como graves o muy graves, y en particular:

1. El incumplimiento de las condiciones para el ejercicio de la actividad comercial.

2. **(Suprimido)**

3. La realización de ofertas comerciales con incumplimiento de las condiciones establecidas en la presente ley.

4. El ejercicio simultáneo de actividades de venta mayorista y minorista sin mantenerlas debidamente diferenciadas.

5. El incumplimiento de los requisitos sobre publicidad de los precios.

6. La superación del horario máximo de apertura establecido o que se tenga autorizado, tanto diaria como semanalmente.

7. El incumplimiento de la obligación de exponer, en un lugar visible al público desde el exterior del local, el horario del establecimiento y los días de apertura, o la realización de un horario distinto al que se enuncia.

8. El ejercicio de la venta fuera de establecimiento comercial incumpliendo la obligación de identificación.

9. La venta automática realizada mediante máquinas expendedoras que no incorporen la información exigida o no cumplan la normativa técnica exigida.

10. El incumplimiento de las obligaciones de información en la venta en subasta.

11. Las ventas promocionales contrarias al principio de legalidad, a las exigencias de la buena fe, al principio de veracidad o que incumplan, en particular:

a) Los requisitos sobre disponibilidad de existencias.

b) Las obligaciones de información sobre limitaciones esenciales de carácter espacial, temporal y cuantitativo.

c) Las obligaciones de información sobre costes adicionales.

d) Las disposiciones sobre las bases de la promoción en caso de que en la publicidad o por otros medios se haga referencia a las mismas.

e) Los requisitos exigidos en caso de pluralidad de ofertas promocionales en un establecimiento.

f) Los requisitos exigidos en caso de pluralidad de establecimientos participantes en una oferta promocional.

12. El incumplimiento en las promociones mediante reducciones de precio:

a) De las obligaciones de información sobre la cuantía de la reducción.

b) De la regulación de las rebajas.
c) De la regulación de los descuentos en especie.

13. El incumplimiento de la normativa sobre ventas con obsequio.
14. Las ventas de saldo a precios no inferiores a los habituales.
15. Realizar ventas promocionales con incumplimiento de los requisitos legalmente establecidos.
16. Cursar información errónea o claramente insuficiente cuando ésta haya sido solicitada de conformidad con la normativa de aplicación, salvo que por su carácter esencial, los daños generados o intencionalidad deba considerarse infracción grave.
17. En general, el incumplimiento de las normas sobre normalización, documentación y condiciones de venta o suministro, establecidas en ésta u otras leyes, cuando constituyan simples inobservancias que no tengan trascendencia económica.

Artículo 104. *Infracciones graves.*

Tendrán la consideración de infracciones graves las siguientes:

1. La reincidencia en la comisión de infracciones leves cuando se incurra en el cuarto supuesto sancionable de la misma naturaleza.
2. Ejercer una actividad comercial sin previa autorización en el caso de que ésta fuera preceptiva, o no realizar las comunicaciones o notificaciones a la administración comercial exigidas por la normativa vigente.
3. **(Suprimido)**
4. El incumplimiento de los plazos máximos de pago a los proveedores que contempla la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, así como la falta de entrega por los comerciantes a sus proveedores de un documento que lleve aparejada ejecución cambiaria, y la falta de entrega de un efecto endosable a la orden en los supuestos y plazos contemplados en la misma norma.
5. Exigir precios superiores a aquellos que hubiesen sido objeto de fijación administrativa.
6. Las infracciones de las normas sobre el derecho de desistimiento.
7. Las infracciones en materia de garantías comerciales.
8. La realización de actividades comerciales en domingos y días festivos en los casos no autorizados.
9. La no prestación de la fianza exigida a las empresas que realizan venta domiciliaria.
10. Crear, dirigir o promocionar ventas en pirámide en la forma prohibida por la ley.
11. El incumplimiento de la obligación de informar en las ventas promocionales sobre las limitaciones esenciales de la oferta de carácter cualitativo.
12. La inobservancia de la legislación sobre venta a pérdida.
13. Realizar u ofertar ventas en liquidación fuera de los casos legalmente establecidos.
14. La venta de productos deteriorados o defectuosos sin informar clara y suficientemente de ello en la venta de saldos.
15. El incumplimiento, por los titulares de establecimientos de venta de saldos, de la obligación de dedicarse en exclusiva a este tipo de venta y de informar de forma destacada en el rótulo del establecimiento sobre su naturaleza.
16. La venta de productos que no formen parte de las existencias en la venta de saldos y en liquidación.
17. Anunciar ventas directas de fabricante o mayorista con incumplimiento de los requisitos establecidos al respecto.
18. Cursar información errónea o claramente insuficiente cuando ésta haya sido solicitada de conformidad con la normativa de aplicación y tenga carácter esencial, se generen graves daños o exista intencionalidad.
19. La negativa o resistencia manifiesta a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes, con el objeto de cumplir las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución en las materias a que se refiere la presente ley.

20. En general, el incumplimiento de las normas sobre normalización, documentación y condiciones de venta o suministro, establecidas en ésta u otras leyes, cuando, aún tratándose de simples inobservancias, tengan trascendencia económica.

21. El incumplimiento del requerimiento efectuado por las autoridades competentes o sus agentes de cesar en la actividad infractora.

22. La alteración unilateral posterior de alguno de los requisitos que fundamentaron la concesión de las autorizaciones establecidas por la presente ley.

Artículo 105. *Infracciones muy graves.*

Se considerará infracción muy grave cualquiera de las definidas como graves en el artículo anterior cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

1. Que exista reincidencia en la comisión de infracciones graves.

2. Que el volumen de la facturación realizada o el precio de los artículos ofertados a que se refiera la infracción sea superior a 500.000 euros.

Artículo 106. *Prescripción de las infracciones.*

Las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las graves a los dos años y las leves a los seis meses. Estos plazos se contarán a partir de la producción del hecho sancionable, o de la terminación del período de comisión si se trata de infracciones continuadas.

CAPÍTULO II

Sanciones

Artículo 107. *Clases y cuantía.*

1. Las infracciones leves se sancionarán con apercibimiento o multa en cuantía de hasta 6.000 euros.

2. Las infracciones graves se sancionarán con multa en cuantía de hasta 60.000 euros.

3. Las infracciones muy graves se sancionarán con multa en cuantía de hasta 600.000 euros.

4. Cuando la sanción lo sea por la forma de actividad comercial que se realiza o por los productos comercializados, las sanciones comportarán la incautación y pérdida de la mercancía objeto de la actividad comercial de que se trate.

Sin perjuicio de lo anterior, la autoridad que ordene la incoación del expediente podrá decidir como medida precautoria la intervención cautelar de los productos, cuando de las diligencias practicadas se presuma el incumplimiento de los requisitos mínimos exigidos para su comercialización.

5. En los supuestos de falta muy grave, el Consell podrá adoptar la medida de cierre de las instalaciones o establecimientos que no dispongan de las autorizaciones preceptivas o la suspensión de su funcionamiento hasta que se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos.

6. En el caso de tercera reincidencia en infracciones calificadas como muy graves, el Consell podrá decretar el cierre temporal de la empresa o el establecimiento por un periodo máximo de un año.

El acuerdo de cierre debe determinar su duración y las medidas complementarias para su plena eficacia.

Artículo 108. *Prescripción de las sanciones.*

Las sanciones impuestas por las infracciones muy graves prescribirán a los tres años, las impuestas por infracciones graves a los dos años y las impuestas por infracciones leves a los seis meses, contados a partir de la firmeza de la resolución sancionadora.

Artículo 109. *Órganos competentes.*

1. Las infracciones serán sancionadas por los órganos de la conselleria competente en materia de comercio que se establezcan reglamentariamente, salvo las infracciones muy graves que comporten el cierre de la empresa o del establecimiento, cuya imposición corresponderá al Consell, que podrá ordenar la publicación de dicha sanción en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

2. Las infracciones en materia de venta no sedentaria serán sancionadas por los ayuntamientos de acuerdo con lo dispuesto en sus ordenanzas, y, en su defecto, según lo establecido por la presente ley.

Artículo 110. *Graduación.*

Las sanciones se graduarán especialmente en función del volumen de la facturación a la que afecte, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción, reincidencia y capacidad o solvencia económica de la empresa. Asimismo, se tendrá en cuenta, en la graduación de las sanciones, la subsanación de las deficiencias causantes de la infracción durante la tramitación del expediente sancionador, tipo y características del establecimiento en que se ha producido, naturaleza de los productos vendidos y la zona afectada.

Disposición adicional primera. *Plan de Acción Territorial Sectorial del Comercio de la Comunitat Valenciana.*

El Plan de Acción Territorial Sectorial del Comercio de la Comunitat Valenciana a que se refiere el artículo 31 de la presenta ley, se tramitará conforme a lo dispuesto en la Ley 5/2014, de 25 de julio, de la Generalitat, de ordenación del territorio, urbanismo y paisaje de la Comunitat Valenciana, y corresponderá su elaboración a la conselleria competente en materia de comercio con la colaboración de la conselleria competente en materia de ordenación del territorio y urbanismo, y de las cámaras oficiales de comercio, industria y navegación a través de su consejo, debiendo iniciarse su periodo de exposición pública durante el primer trimestre de 2015 y aprobarse provisionalmente por la conselleria competente en materia de comercio en el plazo máximo de un año, a contar desde que finalice el periodo de exposición pública.

Disposición adicional segunda. *Zonas acústicamente saturadas.*

En el supuesto de que los ayuntamientos, de acuerdo con la legislación aplicable al respecto y en uso de sus potestades, procedan a la declaración de zonas acústicamente saturadas estableciendo restricciones horarias para algunos de los establecimientos regulados en la presente ley, las infracciones en dicha materia serán sancionadas por el propio ayuntamiento, de acuerdo con lo dispuesto en sus ordenanzas o, en su defecto, en la legislación vigente en materia de ruido.

Disposición adicional adicional tercera. *Ampliación de los períodos de inicio y fin de determinadas zonas de gran afluencia turística.*

Las zonas de gran afluencia turística cuya declaración se haya autorizado para los períodos de Semana Santa (de Domingo de Ramos a Lunes de San Vicente) y estival, podrán ampliar la fecha de inicio, de fin o ambas, en aquellos años en los que estas fechas inicialmente previstas en su declaración, sean colindantes con un domingo, festivo o una acumulación de festivos.

En estos casos se entenderá que el inicio o final del período autorizado originalmente en la declaración de zona de gran afluencia turística se extiende hasta el domingo, festivo o festivos inmediatamente colindantes.

Disposición adicional adicional cuarta. *Comunicación.*

En los procedimientos que incoen los departamentos de la Generalitat y el resto de entes públicos y privados dependientes o a ellos vinculados, de elaboración de disposiciones de carácter general, de aprobación de convenios, convocatorias de ayudas o subvenciones y el

resto de procedimientos administrativos en que sean destinatarias, beneficiarias o partes interesadas cualesquiera de las Instituciones feriales de la Comunitat Valenciana o cualquiera de las ferias comerciales oficiales, es preceptiva la puesta en conocimiento de ello a la Conselleria competente en materia de Comercio.

Disposición transitoria primera. *Autorización comercial autonómica.*

En tanto no se apruebe el Plan de Acción Territorial Sectorial del Comercio de la Comunitat Valenciana o, una vez aprobado, cuando los planes generales de ordenación urbana no prevean zonas de uso comercial al por menor como uso específico, la autorización comercial autonómica deberá basarse en los criterios establecidos en el artículo 34 de la ley, y en los principios establecidos por la legislación valenciana en las materias de ordenación del territorio, urbanismo y protección del medioambiente.

Asimismo, a los expedientes de autorización de grandes superficies comerciales que estuvieran en tramitación a la entrada en vigor de la presente ley les será de aplicación lo dispuesto en la misma.

Disposición transitoria segunda. *Registro de Mercados de Venta No Sedentaria de la Comunitat Valenciana.*

En el plazo de seis meses desde la entrada en vigor de la presente ley, los ayuntamientos comunicarán al Registro de Mercados de Venta No Sedentaria de la Comunitat Valenciana, previsto en el artículo 14, los mercados de venta no sedentaria que existieran en su término municipal con carácter previo a la entrada en vigor de esta ley.

Disposición transitoria tercera. *Comunicaciones al Registro de Actividades Comerciales.*

Las empresas y sus establecimientos comerciales que, en la fecha de entrada en vigor de la presente ley, estuviesen obligados a comunicar su actividad al Registro de Actividades Comerciales, y no figurasen en el mismo, dispondrán de un plazo de tres meses, desde la fecha anterior, para regularizar su situación.

Disposición transitoria cuarta. *Zonas de gran afluencia turística.*

1. Las zonas de gran afluencia turística que ya estén declaradas en el momento de la entrada en vigor de esta ley mantendrán su vigencia con carácter indefinido en los términos del artículo 21.6.

2. Las zonas de gran afluencia turística que tengan declarado un período estacional correspondiente a la Semana Santa y Pascua o al período estival, y que en el momento de entrada en vigor de la Ley 3/2018, de 16 de febrero, de la Generalitat, por la que se modifican los artículos 17, 18 y 22 y la disposición transitoria cuarta, de la Ley 3/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de comercio de la Comunitat Valenciana, son Alcalà de Xivert, Almenara, Altea, Benicarló, Benicasim, Benidorm, Benissa (excepto la costa), Benitachell, El Campello, Calp, Canet d'en Berenguer, Chella, Chiva, Cullera, Daimús, Dénia, Elche (L'Altet, La Marina y Els Arenals), Gandia (playas y el Grau), Gata de Gorgos, Gilet, Guardamar del Segura, Jávea, Massalfassar, Miramar, Moncofa, Montserrat, Náquera, La Nucia, Oliva (litoral), Ondara, Oropesa del Mar, Pedreguer, Peñíscola, Picassent, Pilar de la Horadada (excepto la costa), Piles, La Pobla de Farnals (playa), Els Poblets, Real, Rojales, Sagunto, San Fulgencio, Sant Mateu, Santa Pola, Segorbe, Tavernes de la Valldigna (zona playa), Teulada, Torrent, Turís, El Verger, Villajoyosa, Vinaròs, Xeraco (playa) y Chilches, desde el momento de la entrada en vigor de la Ley 3/2018, y en tanto no se modifique su declaración de zona de gran afluencia turística en aplicación de lo dispuesto en el artículo 21 de la presente ley, pueden abrir al público en los siguientes períodos, además de los declarados con carácter general por aplicación del artículo 18 de esta ley:

a) Los domingos y festivos del período comprendido entre el Domingo de Ramos y el segundo domingo de Pascua, excepto el 1 de mayo, en su caso.

b) Los domingos y festivos del período comprendido entre el 15 de junio y el 15 de septiembre.

3. Las zonas de gran afluencia turística que tengan declarado un período anual, y que en el momento de entrada en vigor de la Ley 3/2018, de 16 de febrero, de la Generalitat, por la que se modifican los artículos 17, 18 y 22 y la disposición transitoria cuarta de la Ley 3/2011, de 23 de marzo, de la Generalitat, de comercio de la Comunitat Valenciana, son: Alborache, L'Àlfàs del Pi, Benissa (costa), Finestrat, Orihuela (costa), Pilar de la Horadada (costa) y Torrevieja, desde el momento de la entrada en vigor de la Ley 3/2018, y en tanto no se modifique su declaración de zona de gran afluencia turística en aplicación de lo dispuesto en el artículo 21 de la presente ley, pueden abrir al público en los siguientes períodos, además de los declarados con carácter general por aplicación del artículo 18 de esta ley:

a) Los domingos y festivos del período comprendido entre el Domingo de Ramos y el segundo domingo de Pascua, excepto el 1 de mayo, en su caso.

b) Los domingos y festivos del período comprendido entre el 15 de junio y el 5 de enero, excepto el 9 de octubre, el 25 de diciembre o bien el 26 de diciembre cuando este sea declarado festivo por traslado de la fiesta de Navidad, y el 1 de enero.

4. Las zonas de gran afluencia turística declaradas en las ciudades de València y Alicante, desde el momento de la entrada en vigor de la Ley 3/2018, y en tanto no se modifique su declaración de zona de gran afluencia turística en aplicación de lo dispuesto en el artículo 21 de la presente ley, pueden abrir al público en los siguientes períodos, además de los declarados con carácter general por aplicación del artículo 18 de esta ley:

a) Los domingos y festivos del período comprendido entre el Domingo de Ramos y el segundo domingo de Pascua, excepto el lunes de Pascua y el 1 de mayo, en su caso.

b) Los domingos y festivos del período comprendido entre el 15 de junio y el 5 de enero, excepto el 24 de junio, el 9 de octubre, el 25 de diciembre o bien el 26 de diciembre cuando este sea declarado festivo por traslado de la fiesta de Navidad, y el 1 de enero la ciudad de Alicante, y el 19 de marzo, el 15 de agosto, el 9 de octubre, el 25 de diciembre o bien el 26 de diciembre cuando este sea declarado festivo por traslado de la fiesta de Navidad, y el 1 de enero la ciudad de València.

Disposición transitoria quinta. *Observatorio del Comercio Valenciano.*

Hasta la publicación del desarrollo reglamentario previsto en el apartado 2 del artículo 89, mantendrán su vigencia las disposiciones actuales sobre el Observatorio del Comercio Valenciano.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas por la presente ley las siguientes normas:

1. La Ley 8/1986, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Ordenación del Comercio y Superficies Comerciales.

2. La Ley 8/1997, de 9 de diciembre, de la Generalitat, de Horarios Comerciales de la Comunitat Valenciana.

3. Cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo previsto en la presente ley.

Disposición final primera. *Desarrollo.*

Se autoriza al Consell para que dicte cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo y debida ejecución y cumplimiento de lo dispuesto en esta ley.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de su publicación en el Diari Oficial de la Comunitat Valenciana.

§ 113

Ley 3/2017, de 3 de febrero, para paliar y reducir la pobreza energética (electricidad, agua y gas) en la Comunitat Valenciana. [Inclusión parcial]

Comunitat Valenciana
«DOGV» núm. 7976, de 9 de febrero de 2017
«BOE» núm. 56, de 7 de marzo de 2017
Última modificación: 30 de diciembre de 2022
Referencia: BOE-A-2017-2422

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

[. . .]

Artículo 2. *Definiciones.*

1. A los efectos de esta ley, se entenderá por «pobreza energética» la situación de dificultad en que se encuentra un hogar de la Comunitat Valenciana para hacer frente al pago de su consumo energético y que conlleva una falta de acceso normalizado a los suministros de electricidad, agua, gas y otras fuentes de combustibles energéticos a propuesta de los servicios sociales municipales.

2. Se entiende por «medidas para combatir la pobreza energética» todas aquellas actuaciones encaminadas a mitigar los efectos inmediatos de la pobreza energética para los que la sufren, así como las destinadas a prevenir las causas que llevan a las familias a esa situación de precariedad.

3. Se entiende por «reducir la pobreza energética» todas las actuaciones destinadas a conseguir que disminuya el número de personas que, por motivos económicos, no pueden mantener en su hogar unas condiciones mínimas de salubridad y dignidad. También se considerará así la adopción de todas las medidas encaminadas a incrementar el ahorro y la eficiencia energéticos, como los certificados de eficiencia energética y la adopción de buenas prácticas energéticas en el hogar.

4. Se entenderá por «hogar en situación de vulnerabilidad social» aquel que se encuentre en situación de pobreza energética conforme a los parámetros que se definan reglamentariamente en atención a los niveles de empobrecimiento admitidos por el Instituto Nacional de Estadística referidos a la Comunitat Valenciana.

A estos efectos se presumirá que tienen la condición de «hogar en situación de vulnerabilidad social» aquellos en los que los informes de los servicios sociales municipales acrediten, como principal percepción regular de los integrantes de la unidad familiar o de convivencia, rentas mínimas de inserción o rentas garantizadas de ciudadanía.

CAPÍTULO II

Medidas para paliar y reducir los efectos de la pobreza energética

[. . .]

Artículo 8. *Plan de micromedidas de eficiencia energética.*

1. Se entiende por micromedidas de eficiencia energética todas aquellas medidas que, por su coste y fácil implementación, mejoran y contribuyen a reducir el gasto energético en los hogares para prevenir y combatir la pobreza energética.

2. La Agencia Valenciana de la Energía, en colaboración con las consellerias competentes en la materia, elaborará y ejecutará un plan de desarrollo de micromedidas de eficiencia energética en colaboración con las entidades locales y organizaciones de expertos y de personas usuarias y consumidoras. Este plan será aprobado por el Consell.

3. El mencionado plan será sometido a una evaluación anual para comprobar su eficacia. Para tal fin se creará una comisión de seguimiento en la que participarán las administraciones locales y la autonómica, así como expertos en el ámbito energético y las mencionadas organizaciones sociales, para poder ser sometido a posibles mejoras.

4. Las intervenciones comprendidas dentro del plan de desarrollo de micromedidas de eficiencia energética incluirá por lo menos:

a) Análisis de la eficiencia energética del hogar y de los hábitos energéticos de los que viven en él, y propuesta de micromedidas de eficiencia energética adaptada a las particularidades del hogar.

b) Análisis de las facturas y contratos de los servicios básicos de electricidad, gas y agua y, en su caso, de propuestas para abaratar los costes dependientes del contrato.

c) Formación específica básica en eficiencia y buenas prácticas energéticas.

En la ayuda en el pago en la factura del consumo energético se priorizarán aquellos hogares que se acojan a una intervención domiciliaría destinada a alcanzar mejoras de eficiencia energética.

CAPÍTULO III

Financiación de las medidas previstas en la ley

Artículo 9. *Financiación de la ayuda de los pagos de la factura del consumo eléctrico y de medidas de ahorro energético.*

Se creará el fondo valenciano para la eficiencia energética y de garantía de suministros básicos, que se nutrirá de aportaciones de fondos públicos con cargo a la Generalitat Valenciana, y de aportaciones de otras instituciones públicas de ámbito europeo, estatal y local, que deberán consignar anualmente los respectivos presupuestos, así como de las empresas suministradoras de energía, gas y agua. Este fondo, además de atender a situaciones de impago de suministros básicos debidas a una situación de precariedad económica, también podrá ofrecer financiación para la aplicación de medidas de ahorro y de eficiencia energética; para esta finalidad, el fondo valenciano para la eficiencia energética se desarrollará por reglamento.

Artículo 10. *Financiación de los planes de micromedidas de eficiencia energética.*

La financiación de este tipo de iniciativas corresponde a la Generalitat Valenciana sin perjuicio de la obtención de fondos europeos y estatales.

Los fondos europeos podrán obtenerse directamente de la Unión Europea o indirectamente, a través de la administración central y de la implementación de los programas operativos (plurirregionales y de la Comunitat Valenciana) de los fondos estructurales y de inversión (EIE) correspondientes al periodo de financiación 2014-2020 enmarcados en el acuerdo de asociación firmado entre España y la Comisión Europea para el periodo mencionado.

Los fondos estatales para la financiación de micromedidas de eficiencia energética se articularán mediante convenios y otras fórmulas como es el caso del acceso al fondo nacional de eficiencia energética.

[...]

§ 114

Ley 6/2019, de 20 de febrero, del Estatuto de las personas consumidoras de Extremadura

Comunidad Autónoma de Extremadura
«DOE» núm. 39, de 26 de febrero de 2019
«BOE» núm. 61, de 12 de marzo de 2019
Última modificación: 29 de noviembre de 2022
Referencia: BOE-A-2019-3492

EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE EXTREMADURA

La Asamblea de Extremadura ha aprobado y yo, en nombre del Rey, de conformidad con lo establecido en el artículo 40.1 del Estatuto de Autonomía, promulgo la siguiente ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

Defender los derechos de las personas consumidoras y de las personas usuarias constituye todo un reto en nuestros días y aún más en el futuro. El mercado actual se caracteriza por la situación dominante que ocupan las grandes empresas, la enorme diversificación y continua aparición de productos y servicios, y las nuevas formas de comercialización y contratación.

En los nuevos hábitos de consumo hay aspectos que están vinculados, por un lado, a la propia crisis económica (que afectan al tema de la vivienda, a las necesidades más básicas y a las compras diarias) y por otro, al auge del comercio electrónico y a la consolidación de internet, como espacio ineludible donde se ejercen los derechos.

En un mercado como el nuestro, cada vez más globalizado e internacionalizado, la persona consumidora se encuentra la mayor parte de las veces muy lejos del responsable del producto o servicio que adquiere y, como consecuencia de ello, las posibilidades de que la persona consumidora se vea inmersa en situaciones de indefensión se multiplican. En un mercado cada vez más tendente a eliminar barreras transfronterizas debemos estar preparados con todos los instrumentos necesarios para crear un espacio en el que podamos disfrutar de todos los productos, bienes y servicios de la forma más segura posible.

II

La defensa de las personas consumidoras y personas usuarias es un principio rector de la política social y económica en nuestro país. La Constitución española ordena en su artículo 51 a los poderes públicos garantizar la defensa de las personas consumidoras y personas usuarias, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y sus legítimos intereses económicos. Igualmente, en el artículo 53 del texto constitucional se

señala que dicha defensa debe informar la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos. En este sentido, su reconocimiento, respeto y protección son una responsabilidad de la Administración pública.

Entre las competencias exclusivas atribuidas por la Ley Orgánica 1/2011, de 28 de enero, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de Extremadura, se recoge en el artículo 9.18 las referidas a «Consumo. Regulación de las medidas de prevención, protección y defensa de los personas consumidoras y personas usuarias, de sus derechos y de los órganos y procedimientos de mediación. Lucha contra el fraude.»

En ejercicio de esta competencia, en virtud del entonces vigente Estatuto de Autonomía, aprobado por Ley Orgánica 1/1983, de 25 de febrero, se aprobó la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura, en el marco de la legislación básica del Estado, y en los términos en ella establecidos en materia de defensa de la persona consumidora y persona usuaria, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11, 13 y 16 de la Constitución española.

Esta ley ha sufrido varias modificaciones. La primera de ellas, operada por la Ley 18/2010, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Extremadura para 2011, ampliaba el derecho a la información que corresponde a las personas consumidoras, y correlativamente introducía las infracciones correspondientes. Posteriormente, la Ley 8/2016, de 12 de diciembre, de medidas tributarias, patrimoniales, financieras y administrativas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, incluyó modificaciones sobre el procedimiento sancionador en materia de consumo, como consecuencia de la Sentencia del Tribunal Constitucional 10/2015, de 2 de febrero, que declaró la inconstitucionalidad y nulidad de artículos del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

Con el fin de que las instalaciones de venta al público de gasolinas y gasóleos de automoción dispongan, al menos, en horario diurno de una persona responsable en la propia instalación se produjo la penúltima reforma, mediante la Ley 5/2017, de 16 de mayo, atendiendo con ello las características de nuestra región (con una población eminentemente rural y dispersa geográficamente, y mal comunicada debido a las escasas y deficientes infraestructuras ferroviarias) y, sobre todo, atendiendo y protegiendo de manera especial a los colectivos vulnerables como son nuestros «mayores» y/o personas con movilidad reducida. Esta obligación específica de protección a estas personas consumidoras y personas usuarias dota de un régimen de protección reforzado, tipificándose su incumplimiento como infracción grave.

La última de las modificaciones, y la de mayor calado, se ha realizado mediante la Ley 4/2018, de 21 de febrero, reforzándose las medidas contra las cláusulas abusivas y contra las prácticas comerciales agresivas de acoso a las personas consumidoras. Asimismo, se regula la atención telefónica de quienes comercialicen u ofrezcan productos, servicios o actividades a las personas consumidoras, así como los procedimientos de baja de servicios de tracto sucesivo, modificaciones unilaterales en las condiciones respecto al contrato original o interrupciones o bajas en servicios de suministros de carácter esencial. También acomete la regulación de la titulización de créditos, como una manifestación del derecho básico de información que asiste a la persona consumidora.

III

Junto a las modificaciones que se han ido introduciendo en nuestra Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura, se ha de tener en cuenta la reciente normativa europea, estatal y autonómica, que afecta directamente a las relaciones de consumo.

Así, la entrada en vigor de normas como la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, junto al Anteproyecto de Ley de Mediación en las Relaciones de Consumo de Extremadura, actualmente en tramitación, vienen a poner de manifiesto la

importancia que cobran los «sistemas alternativos de resolución de conflictos en materia de consumo», importancia que viene determinada entre otras causas por el escaso valor económico de muchas de las reclamaciones, por las condiciones generales en la contratación, por la posición más débil de la persona consumidora y por el acceso poco fácil y costoso de las personas consumidoras a los Tribunales de Justicia.Y que viene a reforzar la voluntad de la Administración autonómica, en ampliar el abanico de estos sistemas alternativos a la justicia ordinaria, como lo demuestra que junto a los sistemas que disponemos actualmente (negociación asistida o conciliación y el sistema arbitral de consumo) se va a poder contar por parte de la población extremeña con la mediación de consumo. Por todo ello, se hace necesario determinadas plasmaciones en una norma general en materia de consumo como la presente.

Asimismo, ha sido tenida en cuenta jurisprudencia reciente que supone logros en la defensa de la posición de la persona consumidora y de la propia Administración como protectora de sus derechos. La sentencia dictada por la Sala 3.ª del Tribunal Supremo con fecha 16 de septiembre de 2017, y fijaba como doctrina legal que la Administración puede sancionar la utilización de cláusulas abusivas en los contratos con personas consumidoras y personas usuarias en aplicación de los tipos infractores previstos en la ley sin necesidad de previa declaración judicial del orden civil, y cuya plasmación en derechos y obligaciones específicas recoge esta ley.

Por tanto, con la presente norma se pretende reforzar la defensa de los derechos de las personas consumidoras, adaptándose a los nuevos escenarios en los que se producen las relaciones de consumo, teniendo en cuenta al mismo tiempo las modificaciones anteriormente descritas, la aprobación de nueva legislación y la jurisprudencia reciente, todo ello unido a la experiencia acumulada a lo largo de estos años.

IV

La presente ley consta de cuatro títulos, divididos en capítulos, ochenta y tres artículos, dos disposiciones adicionales, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y una disposición final.

El título preliminar contiene el objeto, ámbito de aplicación y definiciones de los conceptos básicos de la ley, donde destaca una concepción actualizada de empresa con la inclusión de entidades sin personalidad jurídica, así como los intervinientes en el comercio electrónico y la sociedad de la información, en oposición a un concepto de persona consumidora en su interpretación tradicional.

El título I está dedicado a las personas consumidoras y se estructura en siete capítulos, siguiendo la relación establecida de estos derechos tal como aparece enumerada en el artículo 3. En la redacción de este título, y por extensión en todo el articulado de la ley, se ha optado por no reproducir los preceptos contemplados en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y otras normas sectoriales o transversales que resulten de aplicación, evitando reiteraciones innecesarias.

En el capítulo I se establece una regulación general de los derechos básicos de las personas consumidoras, concebido sobre el principio pro consumatore, según el cual las normas del ordenamiento jurídico que afecten a sus intereses han de interpretarse de la forma más favorable para estas, si bien al mismo tiempo se tienen en cuenta otros principios básicos como la autonomía privada, la libertad de empresa o de unidad de mercado que tienen influencia directa en la relación de consumo.

Es de destacar dentro de este capítulo la preocupación por los colectivos en situación de especial protección, entendiendo que las nuevas formas de comunicación comercial y de contratación pueden colocar a determinadas personas consumidoras en una situación de especial inferioridad y subordinación que es necesario equilibrar a fin de evitar abusos que hagan más patente esta situación. En este sentido, cabe resaltar la obligación de elaborar por parte de la Administración una guía de lectura fácil, así como la inclusión de la población de núcleos rurales como colectivo de especial protección.

En el capítulo II se regula la protección de la salud y la seguridad, haciendo especial hincapié en la seguridad, toda vez que en el primero convergen con factores que ya están plasmados en la normativa sanitaria. La norma introduce como novedad la creación de la Red de Alerta Extremeña de Bienes y Servicios de Consumo para el establecimiento de un

sistema de intercambio de información y coordinación de actuaciones en situaciones de urgencia a nivel autonómico, con lo cual se pretende agilizar la respuesta coordinada de todos los poderes públicos implicados ante una situación de riesgo para la seguridad de la persona consumidora.

El capítulo III está dedicado a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras, estableciendo los mecanismos para que las decisiones de las personas consumidoras en la adquisición de bienes y servicios sea racional.

A lo largo de todo el capítulo se recoge el concepto de relación de consumo que comprende el itinerario completo de las relaciones establecidas entre personas consumidoras y empresas y da cobertura a todo el espectro desde la oferta y publicidad hasta la atención post contractual, pasando lógicamente por la propia comercialización de los bienes y servicios, todo ello tanto en el ámbito del comercio tradicional como en el de la sociedad de la información.

Se establece la obligación de las empresas de atender a la persona consumidora ante cualquier circunstancia o incidencia que afecte al funcionamiento normal de las relaciones de consumo, no pudiendo interrumpir el servicio si hay reclamación pendiente de resolución. Asimismo, se regula la venta a domicilio y a distancia presidida por una técnica de comercialización inacostumbrada para las personas consumidoras por medios telefónicos, electrónicos y audiovisuales novedosos a fin de evitar prácticas comerciales agresivas.

El capítulo IV, dividido en dos secciones, regula la indemnización de los daños y perjuicios sufridos por las personas consumidoras. Este derecho tiene una importancia capital en el ámbito de las relaciones de consumo que les permite obtener, si procede, un resarcimiento ante actuaciones que menoscaben sus derechos.

La sección primera recoge las quejas reclamaciones y denuncias, en la que destaca una nueva regulación del servicio de atención al cliente, donde se establece el carácter gratuito de la atención telefónica, así como la obligación de las empresas que ostenten una marca de aceptar y tramitar las reclamaciones que la persona consumidora presente contra ésta. Por otra parte, también se exige a la persona consumidora reclamar ante la empresa, con anterioridad a la reclamación ante la Administración, y se obliga a aquella a contestar de manera adecuada y congruente en un plazo determinado. Este y otros preceptos pretenden corregir prácticas de mercado que limitan los derechos de la persona consumidora y convierten a la Administración en la oficina de atención al cliente de las grandes empresas.

La sección segunda está dedicada a los sistemas extrajudiciales de resolución de conflictos, mediación y arbitraje, con la finalidad de eliminar las barreras que obstaculizan el acceso de las personas consumidoras a la justicia sobre la base de tres elementos: el tiempo empleado, el coste económico soportado y la eficacia conseguida.

El capítulo V plasma el derecho a la información de la persona consumidora, como vehículo que le permita una elección consciente y racional ajustada a sus necesidades, así como una utilización segura y satisfactoria.

En el capítulo VI se desarrolla el derecho básico de las personas consumidoras a la educación, formación y divulgación en materia de consumo, atendiendo en primer término al desarrollo de la conciencia individual y colectiva de los niños y jóvenes en los hábitos del consumo responsable, crítico y activo, con el objeto de conseguir la información, reflexión, solidaridad y sostenibilidad en el consumo de bienes y servicios.

El capítulo VII regula la representación, consulta y participación de las personas consumidoras, donde se configura el Consejo de Consumo de Extremadura como órgano superior consultivo, participativo y asesor en materia de consumo de la administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

En el título II se regula la inspección y control de bienes y servicios, observando los principios de legalidad, objetividad, proporcionalidad, coordinación y eficacia. Dentro de este título, se recogen las disposiciones generales, funciones de la inspección y obligaciones de los inspeccionados; y, como novedades, la obligación por parte de la Administración autonómica de la elaboración del plan anual de vigilancia del mercado, la nueva estructura de los inspectores de consumo, se incluyen algunos aspectos relativos a las competencias y al régimen jurídico de la Inspección de Consumo y otras actividades de control como los

estudios y la prospección de mercado, a fin de retroalimentar el plan anual mencionado anteriormente.

El título III, potestad sancionadora, está dividido en cuatro capítulos.

En el capítulo I se recogen las disposiciones generales de la potestad sancionadora, el carácter de las infracciones de consumo y la competencia sancionadora de la Comunidad Autónoma de Extremadura prestando atención a las posibles situaciones derivadas de la globalización y las nuevas prácticas contractuales. Se regulan, además, distintos aspectos de la comisión por acción u omisión, concurrencia de infracciones y otros principios observados en la potestad sancionadora, las actuaciones previas y las medidas provisionales. Destacan como novedades en este capítulo la equiparación de las empresas con establecimiento comercial permanente con las de la sociedad de la información, la posibilidad de dar publicidad tanto a las medidas previas y cautelares como a las propias sanciones.

El capítulo II tipifica las infracciones y las clasifica en función de la graduación. En términos generales, cabe apuntar que se ha adecuado la calificación a la realidad, de modo que determinadas infracciones son consideradas graves en cualquier caso y se han añadido también nuevos tipos infractores, como las relacionadas con la inclusión de cláusulas abusivas, así como diversas infracciones susceptibles de comisión en el comercio electrónico y las relativas al nuevo marco europeo en materia de resolución extrajudicial de conflictos.

En el capítulo III dedicado a las sanciones, se ha realizado una revisión de las circunstancias agravantes y atenuantes en la determinación de las cuantías y extensión de las sanciones. Así, por ejemplo, se establece la reiteración en la conducta como circunstancia agravante de la sanción. Además, se incluye la posibilidad de exigir al infractor que reponga la situación alterada por la infracción a su estado original y, si procede, que indemnice a la persona consumidora por los daños y perjuicios probados, en cuyo caso operará como atenuante.

El capítulo IV fija las responsabilidades derivadas de las infracciones, diferenciando si la infracción se ha cometido en la comercialización de bienes identificados, bienes no identificados o en servicios, así como los intermediarios o representantes o que hagan ostentación de marca, lo que implica la introducción de nuevos criterios en esta materia.

Por último, se introducen dos disposiciones adicionales, la primera para regular las instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción; y la segunda para regular la Promoción interna de agentes de inspección de consumo, en consonancia con las funciones descritas en el título II. Dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y una disposición final.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

1. La presente ley tiene por objeto garantizar la defensa, promoción y protección de los derechos y legítimos intereses de las personas consumidoras en el ámbito territorial de Extremadura, en cumplimiento del mandato establecido en los apartados 1 y 2 del artículo 51 de la Constitución española y en el ejercicio de la competencia exclusiva que el artículo 9.1.18 de la Reforma del Estatuto de Autonomía confiere a la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. Esta ley será de aplicación a las relaciones entre personas consumidoras y empresas.

Artículo 2. *Definiciones.*

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

a) Persona consumidora:

Son personas consumidoras las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también personas consumidoras a efectos de esta ley las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial. Asimismo, serán personas consumidoras los destinatarios finales de bienes y servicios fabricados, distribuidos o simplemente comercializados a través de un medio electrónico o telemático.

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

Toda referencia a las personas consumidoras en la presente ley habrá de entenderse realizada a las personas consumidoras y a las personas usuarias.

b) Empresa:

Toda persona física o jurídica, así como las entidades sin personalidad jurídica, ya sea pública o privada, que actúe directamente o a través de otra persona, en su nombre o siguiendo sus instrucciones, con un propósito relacionado con su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión, tanto en el ámbito del comercio clásico como en aquellos que ofrezcan o intercambien sus bienes y servicios por vías telemáticas, informáticas o cualesquiera otras de las habituales en la sociedad de la información.

Serán también consideradas empresas, en los términos determinados en esta ley, con los límites que imponen el derecho estatal y el derecho comunitario europeo, los concesionarios de señales electrónicas, los operadores de redes y servicios de comunicaciones e intermediación electrónicas y, en general, todos los proveedores de acceso a redes y enlaces de telecomunicaciones, incluyendo los titulares de los medios de pago que permiten la materialización de las transacciones electrónicas, los registradores de dominio y proveedores de servicios de alojamiento de datos.

c) Bienes y servicios:

Son bienes y servicios los bienes muebles o inmuebles, productos o actividades utilizados o adquiridos por las personas consumidoras, o destinados a estas, con independencia del carácter individual o social, público o privado, de quien los produce, suministra o presta.

d) Precio:

Se entenderá por precio cualquier aportación que deba realizar la persona consumidora para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio. Es precio cualquier contraprestación que soporte la persona consumidora con independencia de su denominación, tales como puntos, cánones, matrículas u otras análogas. El precio debe estar marcado y llevar desglosado los tributos, recargos, descuentos y costes adicionales por servicios, accesorios, financiación, aplazamiento del pago o similares.

e) Información accesible:

Se entenderá por información accesible la enviada por los medios más adecuados para asegurar su correcta percepción y comprensión por parte de las personas con discapacidades sensoriales.

TÍTULO I

Derechos de las personas consumidoras

CAPÍTULO I

Derechos básicos y principios generales

Artículo 3. *Derechos básicos de las personas consumidoras.*

Son derechos básicos de las personas consumidoras:

a) La protección contra los riesgos que puedan afectar su salud o seguridad.

b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c) La indemnización de los daños y la reparación de los perjuicios sufridos.

d) La información correcta sobre los diferentes bienes y servicios.

e) La educación, formación y divulgación en materia de consumo, así como información ayuda y orientación por parte de la Administración competente.

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

g) Cualesquiera otros que puedan resultar reconocidos en el desarrollo reglamentario de esta ley o en cualesquiera leyes con incidencia directa o sectorial en materia de consumo.

Artículo 4. *Irrenunciabilidad de los derechos reconocidos a las personas consumidoras.*

La renuncia previa a los derechos que esta norma reconoce a las personas consumidoras es nula, siendo, asimismo, nulos los actos realizados en fraude de ley de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del Código Civil. Asimismo, se consideran nulas aquellas cláusulas contractuales que eximen de responsabilidad a la empresa por cualquier tipo de daño y perjuicio que pudiera causar a la persona consumidora.

Artículo 5. *Supuestos de especial protección.*

1. Las Administraciones competentes en materia de consumo velarán de modo especial y prioritario respecto a aquellos colectivos de protección especial, como los que se encuentran en la etapa de la infancia, la adolescencia, o la tercera edad, mujeres víctimas de violencia de género, personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, personas con alergias e intolerancias alimentarias, personas consumidoras vulnerables por motivos económicos o en riesgo de exclusión social, inmigrantes y asilados, y que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección, o que una norma de rango legal o reglamentario así lo disponga.

2. Se prestará también especial atención a la población residente en las entidades locales con una población igual o inferior a 5.000 habitantes, que constituyen la base del medio rural.

3. Asimismo se elaborará y difundirá una guía de lectura fácil sobre los derechos y deberes de las personas consumidoras dirigida preferentemente a personas con discapacidad física o psíquica o que en general tengas dificultades para la comprensión lectora.

4. Las personas con discapacidad, especialmente, deben tener garantizado el acceso adecuado a la información accesible sobre los bienes y servicios y el pleno ejercicio y goce de los derechos y garantías recogidos por la presente ley, del mismo modo que el resto de las personas consumidoras.

5. Los derechos a los que se refieren las letras d, e y f del artículo 3 deberán garantizarse mediante claridad, concisión y accesibilidad para todas las personas, especialmente para los colectivos que presenten dificultades de compresión, utilizando los medios adecuados para asegurar el entendimiento.

Artículo 6. *Interpretación a favor de la persona consumidora.*

1. Las normas que afecten a las personas consumidoras se interpretarán a favor de la persona consumidora. Las excepciones a dichas normas de protección a las personas consumidoras deberán ser objeto de interpretación estricta.

2. En el supuesto de confusión o diferencias interpretativas, toda publicidad, comunicación comercial, oferta, práctica o cláusula que sean de aplicación a una relación de consumo serán interpretadas a favor de la persona consumidora.

3. La Administración autonómica, en el ejercicio de su competencia exclusiva en materia de consumo, podrá interpretar, de acuerdo con lo establecido en los apartados anteriores, las normas de protección de las personas consumidoras, la información contenida en los documentos justificativos de la relación de consumo, así como las cláusulas de esta relación,

especialmente en el ejercicio de la potestad sancionadora, sin perjuicio de su control por los tribunales de justicia.

Artículo 7. *Coordinación, colaboración y cooperación.*

1. Las Administraciones públicas de la comunidad autónoma deberán, en el marco de sus respectivas competencias, establecer una adecuada coordinación y colaboración administrativa para asegurar una homogénea protección de los derechos de las personas consumidoras en Extremadura, garantizando la continuidad y la eficacia de esta protección.

2. La cooperación económica, técnica y administrativa con las entidades locales se desarrollará con carácter voluntario, bajo las formas y en los términos previstos en las leyes, pudiendo tener lugar, en todo caso, mediante los consorcios y los convenios administrativos que se suscriban al efecto.

CAPÍTULO II

Protección de la salud y la seguridad

Artículo 8. *Deber general de seguridad.*

1. Los bienes y servicios puestos en el mercado deben ser seguros. El carácter gratuito de un bien o servicio no excluye la exigencia de que sea seguro.

2. Se consideran seguros los bienes y servicios que, en condiciones de uso normales o razonablemente previsibles, incluida su duración, no presenten riesgo alguno para la salud o seguridad de las personas, o únicamente los riesgos mínimos compatibles con el uso del bien o servicio y considerados admisibles dentro de un elevado nivel de protección de la salud y seguridad de las personas.

3. Las empresas pondrán en conocimiento previo de la persona consumidora, por medios apropiados, los riesgos derivados de una utilización previsible de los bienes y servicios, especialmente aquellos que no sean inmediatamente perceptibles, habida cuenta de su naturaleza, características, duración y de las personas a las que van destinados, con especial atención a las personas con discapacidad y a los menores de edad, conforme a lo previsto en la ley estatal y las normas reglamentarias que resulten de aplicación.

Artículo 9. *Obligaciones de las empresas en relación con la protección de la salud y seguridad.*

Cualquier empresa que intervenga en la puesta a disposición de bienes y servicios a las personas consumidoras debe actuar con la debida diligencia para proteger la salud y la seguridad de estas y está obligada, dentro de los límites de su actividad, a respetar las siguientes reglas:

a) Adoptar las medidas adecuadas para neutralizar los riesgos de seguridad y salud de sus bienes y servicios, sin necesidad de requerimiento previo de la autoridad competente. Estas medidas podrán consistir en la comunicación a los órganos competentes, la retirada de productos del mercado y, en la medida de lo posible, a las personas consumidoras que lo hubieran adquirido, la publicación de avisos especiales y aquellas otras que se consideren más eficaces para la obtener la finalidad perseguida.

b) Mantener el control necesario para que pueda comprobarse con rapidez y eficacia el origen, distribución, destino y utilización de los bienes potencialmente inseguros, los que contengan sustancias clasificadas como peligrosas o los sujetos a obligaciones de trazabilidad.

c) Colaborar con los órganos administrativos competentes para evitar los riesgos que presenten los bienes y servicios que suministren. En concreto, deberán facilitar toda la información que se le exija en relación con un bien o servicio sospechoso o que esté siendo objeto de análisis.

d) Conservar los datos y documentos necesarios para la comprobación del origen y destino de los bienes, así como los relacionados con el lote de fabricación, durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, al menos durante los tres años posteriores al cese de la actividad de la empresa. En los productos con fecha de

caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse a un año a partir del final de esa fecha, siempre y cuando la normativa de aplicación no establezca plazos más amplios.

e) Otras obligaciones establecidas en el Real Decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, otras leyes complementarias y en el resto de normativa aplicable.

Artículo 10. *Actuaciones administrativas en materia de riesgos en la seguridad y salud.*

1. En situaciones de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras, las Administraciones públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, podrán adoptar las medidas que resulten necesarias y proporcionadas para la desaparición del riesgo, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas. En estos supuestos todos los gastos que se generen serán a cargo de quien con su conducta los hubiera originado, con independencia de las sanciones que en su caso puedan imponerse. La exacción de tales gastos y sanciones podrá llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio.

2. Las Administraciones públicas, atendiendo a la naturaleza y gravedad de los riesgos detectados, podrán realizar las siguientes actuaciones:

a) Informar convenientemente a las personas consumidoras afectadas o que pudieran estar expuestas al riesgo, por los medios más apropiados en cada caso, incluidos avisos en prensa, radio, medios audiovisuales o cualesquiera otros. Esta información versará sobre los riesgos o irregularidades existentes, el bien o servicio afectado y, en su caso, las medidas adoptadas, así como sobre las precauciones procedentes, tanto para protegerse del riesgo como para conseguir su colaboración en la eliminación de sus causas.

b) Prohibir temporalmente que se suministre o se exponga un producto o un lote de productos cuando existan indicios claros de su peligrosidad.

c) Prohibir la comercialización de un producto o de un lote de productos cuya peligrosidad se haya comprobado y determinar las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de esta prohibición.

d) Organizar de manera eficaz e inmediata la retirada de un producto o de un lote de productos peligrosos ya puestos en el mercado y, si fuera necesario, su destrucción en condiciones adecuadas.

e) Clausurar temporalmente establecimientos.

f) Informar a las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias desde la página web del Instituto de Consumo de Extremadura u órgano competente en esta materia.

g) Tomar medidas en vía administrativa contra las empresas que han cometido estas posibles irregularidades.

3. La consejería competente en materia de consumo colaborará con otras Administraciones públicas competentes en el sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos graves e inminentes de los bienes y servicios, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.

4. Para adoptar las medidas previstas en las letras b), c), d) y e) del anterior apartado 2 de este mismo artículo, será necesario instruir de oficio el correspondiente procedimiento conforme a lo previsto en la normativa sectorial que resulte de aplicación. En defecto de norma sectorial aplicable, se seguirá el previsto en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en cuyo caso el procedimiento deberá resolverse y notificarse en el plazo máximo de seis meses.

Artículo 11. *Red de Alerta Extremeña de Bienes y Servicios de Consumo.*

1. Se crea la Red de Alerta Extremeña de Bienes y Servicios de Consumo, adscrita a la autoridad autonómica competente en materia de consumo, como estructura de coordinación, intercambio rápido de información y reacción ante situaciones de riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras.

2. La estructura y funcionamiento de la Red de Alerta Extremeña de Bienes y servicios de Consumo se desarrollará reglamentariamente.

3. También se desarrollará reglamentariamente la obligación que tienen las fuerzas y cuerpos de seguridad, las organizaciones de personas consumidoras, los servicios médicos

y otros agentes, tanto públicos como privados, de poner en conocimiento de la autoridad competente en materia de consumo los datos sobre accidentes sobre los que tengan conocimiento en esta materia.

CAPÍTULO III

Protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 12. *Principio general.*

Las distintas Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán por el respeto a los legítimos intereses económicos y sociales de las personas consumidoras en los términos establecidos en esta ley, en la normativa básica estatal y demás normas de aplicación.

Artículo 13. *Documento justificativo de la contratación realizada.*

Las personas consumidoras tienen derecho a recibir un documento justificativo de la contratación realizada, que puede revestir la forma de factura, recibo, justificante o cualquier otro formato siempre que reúna las siguientes características:

a) Debe estar redactado de manera clara, sencilla, comprensible y como mínimo en castellano.

b) Los datos mínimos que debe contener son la identificación de la empresa responsable, haciendo constar su razón social y NIF, los conceptos que formen el objeto del contrato, la fecha de formalización y el precio, que irá desglosado para cada bien o servicio cuando el documento incluya varios.

c) La primera y sucesivas copias de la factura o documento justificativo deberán extenderse de forma gratuita.

d) **(Anulada)**

Artículo 14. *Características esenciales de los bienes y servicios contratados.*

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

Artículo 15. *Precio.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a conocer con antelación el precio del bien o servicio contratado, no pudiendo repercutirle ningún gasto que previamente no haya sido aceptado o no haya tenido oportunidad real de rechazar. Del mismo modo, no podrá deducirse el consentimiento de pagos adicionales utilizando opciones por defecto que la persona consumidora deba rechazar para evitar un incremento en el precio.

Todos los bienes y productos puestos a disposición de las personas consumidoras deberán ofrecer información fácilmente identificable y legible sobre el precio total que están obligados a satisfacer para su adquisición, con inclusión de toda carga, tributo o gravamen, así como los descuentos aplicables en su caso y los suplementos o incrementos eventuales. Si los gastos adicionales no pueden ser calculados previamente, debe indicarse su existencia y el método de cálculo. Los bienes y productos expuestos deberán incorporar de forma visible el precio de tal manera que la persona consumidora no necesite aclaración del vendedor para conocerlo.

2. Cuando se oferten productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago o cualquier fórmula de financiación se informará por escrito, como mínimo:

a) Del precio total de adquisición, tanto al contado como con aplazamiento de pago.

b) Del número total de plazos, su importe y su periodicidad.

c) Del tipo de interés a aplicar.

d) En su caso, las cantidades parciales o totales a satisfacer por gastos de apertura, cancelación u otros que se pudieran generar.

e) De las garantías exigidas para asegurar el cobro de las cantidades aplazadas.

3. Los productos, bienes o servicios ofertados como rebajados deberán incluir en sus lugares de exhibición tanto el precio anterior como el rebajado.

Artículo 16. *Oferta, promoción y publicidad.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a que la oferta, promoción y publicidad de los bienes y servicios ofertados se ajusten a la naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas y económicas de la contratación, no pudiendo, sea cual sea el soporte empleado, inducir a error o falsas expectativas en sus destinatarios.

2. Las distintas Administraciones públicas de Extremadura adoptarán, dentro del marco de sus competencias, las medidas precisas para vigilar que la actividad publicitaria se desarrolle de conformidad con los principios de veracidad, objetividad y autenticidad, persiguiendo cualquier manifestación publicitaria engañosa o ilícita que atente contra los legítimos intereses de las personas consumidoras. En este sentido, fomentarán la participación de las asociaciones de personas consumidoras en los procedimientos tendentes a cesar las campañas publicitarias que no respeten los principios citados.

Artículo 17. *Clausulado de los contratos.*

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

En ningún caso se entenderá cumplido el requisito de legibilidad si el tamaño de la letra del contrato fuese inferior al milímetro y medio o el insuficiente contraste con el fondo hiciese dificultosa la lectura.

2. Se considerará, en todo caso, cláusula abusiva la renuncia al derecho de comunicación de cesión de créditos, así como a los derechos de retracto y tanteo en contratos de créditos o préstamos de cualquier índole.

> Téngase en cuenta que se declara inconstitucional y nulo el primer párrafo del apartado 2 por la Sentencia del TC 72/2021, de 18 de marzo de 2021. Ref. BOE-A-2021-6618

Por su parte, las personas consumidoras tienen derecho a solicitar la eliminación y el cese de las cláusulas y prácticas abusivas o desleales. En el caso de los créditos hipotecarios puede preverse la opción de la dación en pago.

Artículo 18. *Información precontractual.*

(Derogado).

Artículo 19. *Información contractual.*

En la documentación contractual deben constar las condiciones generales y, si procede, el derecho de desistimiento y las condiciones y el plazo de su ejercicio, la existencia de garantías adicionales y la adhesión de la empresa a códigos de conducta o medios alternativos de resolución de conflictos.

Artículo 20. *Constancia de las condiciones de las ofertas.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a que quede constancia del contenido de la oferta, contratación, modificación contractual o condición realizada verbalmente por una

empresa en la venta de bienes o la prestación de servicios en el momento en que se formule. Esta constatación podrá realizarse por cualquier medio o soporte siempre que sea duradero.

2. En el caso de utilizar un soporte sonoro, las empresas han de advertir a las personas consumidoras que la conversación se está grabando. Estas grabaciones serán facilitadas de modo gratuito a la persona consumidora en el plazo máximo de quince días desde su solicitud, en el formato elegido por esta.

3. Igualmente, las personas consumidoras tienen derecho a grabar las ofertas contractuales de las empresas y las conversaciones que mantengan con las empresas en las negociaciones contractuales, aunque deben advertir a la empresa de esta circunstancia cuando se haga la grabación.

4. El personal de las empresas que se comunique telefónica o telemáticamente con las personas consumidoras para ofrecer nuevos bienes y servicios o para modificar condiciones contractuales, estará obligado a identificarse de manera inequívoca, indicando como mínimo su nombre y apellidos, o el código de identificación asignado por la empresa.

Artículo 21. *Prácticas comerciales agresivas y desleales.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a no ser sometidas a prácticas comerciales agresivas y desleales, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 3/1991, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

2. No se pueden ofrecer ni vender bienes o servicios a través de llamadas o mensajes telefónicos, tanto fijos como móviles, y con independencia del lugar desde donde se realiza la llamada, o mediante visitas a domicilio que no hayan sido aceptadas por los destinatarios. La persona o entidad responsable de la comunicación publicitaria o el vendedor o proveedor del producto o servicio están obligadas a acreditar dicha aceptación.

3. Se incluye en la limitación del apartado 2 el ofrecimiento mediante visitas a domicilio de servicios inherentes a un bien previamente adquirido y también de modificaciones y variaciones de un servicio previamente contratado.

4. Quedan excluidas de la limitación del apartado 2 las visitas relacionadas con el suministro de servicios básicos considerados legalmente como actividades de interés económico general y que tengan por objeto, únicamente, garantizar a los titulares o a los residentes el acceso a la red de distribución del suministro del servicio básico de que se trate. Esta exclusión no es aplicable a las empresas que comercializan estos servicios básicos.

5. No se pueden ofrecer ni vender bienes y servicios a través de comunicaciones publicitarias distribuidas en buzones de las personas consumidoras si estos han manifestado su oposición a recibirlas. Asimismo, en cada envío, las personas consumidoras deben ser informadas de los medios, sencillos y gratuitos, que deben tener a su disposición para poder oponerse a seguir recibiéndolas.

6. No se pueden ofrecer ni vender bienes y servicios a través de visitas a los domicilios o de llamadas o mensajes telefónicos, tanto fijos como móviles, si han sido previamente rechazados. A tal efecto, deben crearse los ficheros comunes de exclusión en que se pueden inscribir las personas que no desean recibir ofertas de productos o servicios mediante llamadas a teléfonos fijos y móviles o visitas a domicilio. La creación y el mantenimiento de estos ficheros deben adecuarse a la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

7. No se considera venta a domicilio, y por lo tanto no están sujetos a lo establecido en el presente artículo, el reparto de productos o la prestación de servicios solicitados o adquiridos previamente, mediante cualquiera de las modalidades de distribución comercial o de prestación de servicios. La acreditación de la solicitud o adquisición previa corresponde, en su caso, al vendedor o al proveedor del producto o servicio.

8. La carga de probar que la persona consumidora ha dado su consentimiento para que se le oferten bienes y servicios corresponde a la empresa. Asimismo, el consentimiento de la persona consumidora a pagar por bienes o servicios no puede presumirse, especialmente cuando se le ofrece gratuitamente, y su silencio no puede considerarse como consentimiento adelantado a un futuro cobro de esas prestaciones que, en el momento de contratar, se le ofrecen sin coste.

Artículo 22. *Presupuesto.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho, salvo renuncia expresa y fehaciente, a la elaboración y entrega de un presupuesto previo en la adquisición de bienes y servicios en los que el precio no pueda ser determinado de forma directa o cuando así esté establecido en virtud de una normativa específica. En estos supuestos no podrá exigirse contraprestación alguna por su elaboración, sin más excepciones que las establecidas reglamentariamente.

2. Cuando se elabore un presupuesto, este deberá formalizarse por escrito o por cualquier otro soporte duradero, e indicar necesariamente, sin perjuicio de lo establecido en otras normas sectoriales, los siguientes elementos:

a) Identificación de la empresa, indicando su nombre y número de identificación fiscal.
b) Periodo de validez del presupuesto, que no será inferior a un mes.
c) Descripción de los servicios que se ofertan.
d) Identificación de los bienes que se entregan y el coste de los mismos.
e) Coste de la mano de obra, cuando proceda.
f) Otros conceptos, recargos e impuestos aplicables, debidamente desglosados.

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

4. Los presupuestos y sus modificaciones serán vinculantes, siempre y cuando hayan sido aceptados por escrito por las personas consumidoras.

Artículo 23. *Resguardo de depósito.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a recibir un resguardo de depósito de los bienes entregados a una empresa para su verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otra intervención.

2. En el resguardo de depósito debe figurar la identificación del depositante y del depositario, el objeto depositado, una descripción de su estado, la fecha de entrega, el motivo del depósito y la fecha prevista de realización del servicio. El bien se devolverá a la persona consumidora en el mismo lugar en el que se entregó.

3. Se considerará que el bien se entrega en buenas condiciones, salvo que así se indique de forma detallada en el resguardo de depósito o sea incompatible con el motivo del depósito, sin que sean posibles declaraciones genéricas. Asimismo, será de aplicación lo recogido en el artículo 24.5.

Artículo 24. *Garantía.*

1. La parte vendedora está obligada a entregar a la persona consumidora bienes que sean conforme con el contrato, respondiendo frente a ella de cualquier falta de conformidad que exista en el momento de la entrega del producto en los términos previstos en la legislación básica.

2. La parte vendedora no puede exonerarse de la responsabilidad del cumplimiento de la garantía mediante la remisión al servicio de atención al cliente, o al servicio técnico correspondiente.

3. La persona consumidora dentro de los términos de los artículos 120 y 121 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, podrá exigir la devolución del importe abonado o la sustitución de un bien que haya sido reparado en garantía sin éxito dos veces en un plazo de seis meses.

4. La exoneración de la garantía debe motivarse mediante informe suscrito por personal técnico competente.

5. Cuando la empresa opte por recoger el bien mediante mensajería o transporte, se presupone que el bien presenta únicamente la deficiencia manifestada por la persona consumidora. En este caso, la empresa deberá articular algún sistema que proporcione a la persona consumidora un instrumento equivalente al resguardo de depósito.

Artículo 25. *Servicio técnico y suministro de repuesto.*

1. La empresa responsable de la primera puesta en el mercado de los bienes de naturaleza duradera garantizará, de acuerdo con la legislación vigente, la existencia de un adecuado servicio técnico y el suministro de piezas de repuesto, incluidas las consumibles.

2. En los bienes de naturaleza duradera la persona consumidora tendrá derecho a un adecuado servicio técnico y a la existencia de repuestos durante el plazo mínimo de cinco años a partir de la fecha en que el producto deje de fabricarse.

3. La acción o derecho de recuperación de los bienes entregados por la persona consumidora al empresario para su reparación prescribirá a los tres años a partir del momento de la entrega.

Artículo 26. *Obsolescencia programada.*

Se prohíben las prácticas de obsolescencia programada, entendida como tales el conjunto de técnicas que introduzcan defectos, debilidades, paradas programadas, obstáculos para su reparación y limitaciones técnicas mediante las cuales un fabricante reduce de forma deliberada la durabilidad de la producción con el objeto de aumentar la tasa de reemplazo o sustitución.

A tal efecto, la vida útil estimada de los bienes de naturaleza duradera se considerará una característica esencial del producto. La información sobre la duración estimada de estos bienes en ningún caso puede entenderse como un aumento del plazo de la garantía legal.

Adicionalmente, se impulsarán medidas:

a) Para que las empresas faciliten la reparación de sus productos.

b) Para que las empresas mejoren la calidad y la sostenibilidad de los productos manufacturados.

c) Para establecer un sistema que garantice una duración de vida mínima de los productos adquiridos.

d) Para el fomento, sobre todo en fase de educación, del consumo responsable, con el objetivo que las personas consumidoras tengan en cuenta el impacto sobre el medioambiente, la huella ecológica y la calidad de los productos.

e) Para fomentar la realización de proyectos I+D+i basados en el diseño ecológico de los productos, la economía circular, el residuo mínimo y la economía de la funcionalidad.

f) Para fomentar una etiqueta voluntaria que incluya, en particular, la durabilidad del producto, el diseño ecológico, la capacidad de modulación de conformidad con el progreso técnico y la posibilidad de reparación.

Artículo 27. *Morosidad de las personas consumidoras.*

Las empresas solo podrán manifestar que una persona consumidora se encuentra en mora cuando exista un reconocimiento de deuda de la persona consumidora o un título ejecutivo que así lo declare, sin perjuicio del derecho a la exigencia de las obligaciones por parte de aquellas.

Para incluir a las personas consumidoras en ficheros de impagados es preciso que exista previamente una deuda cierta, vencida y exigible, debiéndose comunicar fehacientemente a la persona consumidora su inclusión en tales ficheros en el plazo máximo de quince días.

Cuando la deuda haya sido satisfecha, la empresa acreedora deberá realizar, en el plazo de quince días, las gestiones oportunas para la exclusión de la persona consumidora de los ficheros de impagados en los que se hubiese incluido a consecuencia de la existencia de la referida deuda.

Artículo 28. *Contratos de tracto continuado.*

1. El procedimiento para darse de baja de un servicio de tracto continuado no puede contener más requisitos o presentar más dificultad que el procedimiento para darse de alta. En ningún caso se podrán utilizar intermediarios o interlocutores automáticos para dificultar o alargar el procedimiento de baja.

Además, en servicios de interés general, como energía, telecomunicaciones o suministro de agua, si tras solicitar la persona usuaria la baja o un cambio sustancial de las condiciones contractuales estos no se llevaran a efecto en el plazo máximo de veinticuatro horas o superior, si es la persona usuaria quien así lo solicita, esta tiene derecho a que no se le facture el servicio a partir de la solicitud de dicha baja o modificación sustancial del contrato. El plazo máximo mencionado en este párrafo se aplicará en defecto de otro establecido en la normativa estatal sectorial aplicable.

2. En el momento de la contratación de un servicio de tracto continuado, debe informarse del procedimiento de baja y de las indemnizaciones, las penalizaciones o los pagos que debe efectuar la persona consumidora si se da de baja del servicio.

En cualquier momento la persona consumidora puede solicitar que se le proporcione por escrito la certificación de su baja en dicho servicio, así como las condiciones de la baja, que serán remitidas en el plazo más breve posible, preferentemente vía correo electrónico y, en todo caso, en un plazo no superior a cinco días laborables.

3. La empresa debe garantizar la continuidad y calidad en la prestación, de acuerdo con la información que se ha suministrado o la publicidad que se ha realizado.

4. La empresa prestadora de un servicio de tracto continuado debe garantizar una atención adecuada a la persona consumidora, sin demoras ni esperas. Esta atención debe ser personal, siempre y cuando la persona consumidora lo desee, sin procedimientos o mecanismos automáticos que dificulten la conversación con la persona consumidora.

5. No puede dejarse de prestar el servicio de tracto continuado por falta de pago de algún recibo o factura si la persona consumidora ha presentado alguna reclamación con relación al recibo o factura ante la empresa o por medio de los mecanismos judiciales o extrajudiciales de resolución de conflictos, salvo en los supuestos en que la normativa estatal sectorial prevea otra cosa. Será imprescindible en todo caso, como requisito previo a la posibilidad de efectuar el corte del servicio, la constancia de una deuda cierta, vencida y exigible, no entendiendo como tal cualquier deuda con una reclamación no resuelta.

6. Si alguna de las cláusulas de un contrato de prestación de servicios de tracto continuado es declarada abusiva, la empresa debe informar de ello a las/os clientes con contratos vigentes que la incluyan **y debe comunicarles que esta cláusula dejará de aplicarse en los términos establecidos por la resolución o sentencia judicial**. Esta comunicación debe hacerse constar, al menos, en la factura o liquidación inmediatamente posterior a la declaración de abusividad.

> Téngase en cuenta que se declara inconstitucional y nulo el inciso destacado del apartado 6 por la Sentencia del TC 72/2021, de 18 de marzo de 2021. Ref. BOE-A-2021-6618

7. En caso de incumplimiento de la ejecución del contrato por parte de la empresa la persona consumidora deberá interponer la correspondiente reclamación que será contestada en el plazo recogido en el artículo 32.3, trascurrido el cual, si se mantiene el incumplimiento, la persona consumidora podrá desvincularse del contrato en su totalidad.

Artículo 29. *Titulización de créditos.*

(Anulado)

CAPÍTULO IV

Indemnización por daños y perjuicios

Artículo 30. *Principio general.*

1. Las personas consumidoras, en el marco de la legislación estatal, tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios que el consumo de bienes o la prestación de servicios les irroguen, salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deban responder civilmente.

2. Las autoridades competentes en materia de consumo deben adoptar las medidas adecuadas para propiciar que las empresas procedan a la reparación e indemnización de daños y perjuicios ocasionados a las personas consumidoras, facilitándoles la presentación, tramitación y, si procede, resolución de sus quejas, reclamaciones y denuncias a través de mecanismos telemáticos y electrónicos, sin perjuicio de la utilización de las vías judiciales que se consideren oportunas.

3. La empresa deberá asignar un número a cada queja, reclamación o denuncia presentada y acusar recibo de la misma de modo que la persona consumidora tenga constancia de su interposición en el momento de su presentación, salvo que reglamentariamente se establezca un procedimiento específico con esta finalidad.

Sección 1.ª De las quejas, reclamaciones y denuncias

Artículo 31. *Quejas.*

Se entiende por queja la exposición que realiza una persona consumidora sobre unos hechos que han impedido o dificultado formalizar la relación de consumo para la adquisición, utilización o disfrute de los bienes y servicios frente a la que el ordenamiento jurídico no prevé ninguna reacción inmediata en el ámbito del consumo.

Artículo 32. *Reclamaciones.*

1. Se entiende por reclamación la exposición de un conflicto surgido en la relación de consumo mediante la que se solicita una solución o una compensación.

2. Para poder presentar una reclamación ante los organismos de consumo, será requisito necesario haber reclamado previamente ante la empresa, sin perjuicio de la obligación por parte de estos organismos de atender a consultas y ayudar a la tramitación de las reclamaciones.

3. Con independencia de la forma de presentación de las reclamaciones, las empresas deberán dar respuesta adecuada a las mismas en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo de un mes desde su presentación.

4. En los servicios de tracto continuado, para los supuestos relativos a las incidencias de continuidad del servicio la respuesta habrá de darse en el plazo máximo de dos horas, aplicándose el plazo general de un mes para el resto de los supuestos.

5. No podrá suspenderse un servicio con posterioridad a la presentación de una reclamación hasta que la empresa dé respuesta a la misma, salvo que la suspensión no esté relacionada con el motivo de la reclamación.

6. En el caso de bienes ofertados o servicios prestados de forma no presencial por empresas sin establecimiento abierto al público, estas deberán informar suficientemente de los procedimientos de reclamación, haciendo constar, al menos, una dirección postal y electrónica a las que las personas consumidoras podrán dirigir sus quejas y reclamaciones, en los términos descritos en el artículo 35.

Artículo 33. *Denuncias.*

1. Las personas consumidoras, de forma individual o por medio de las organizaciones que las representan, tienen el derecho de formular y presentar denuncias a los organismos administrativos competentes en materia de consumo. A efectos de esta ley se entiende por denuncia aquella comunicación dirigida a la Administración competente en materia de consumo que informe de la existencia de unos hechos, circunstancias o acontecimientos que pueden vulnerar la normativa de consumo.

2. Las denuncias presentadas serán examinadas por la autoridad de consumo, dando inicio a un expediente de control e inspección, y a la posterior incoación de un procedimiento sancionador en el caso de que se apreciaran indicios de infracción administrativa, así como a la adopción de las medidas cautelares que fueran precisas.

3. La Administración pública competente debe comunicar a la persona o asociación de personas consumidoras y usuarias denunciante el inicio de oficio de las actuaciones pertinentes y debe indicarle los posibles efectos de la denuncia y su posición jurídica respecto a las presuntas infracciones.

4. Si en la denuncia faltan requisitos formales y la persona denunciante puede enmendar esta carencia, la Administración competente que la recibe debe darle un plazo no inferior a diez días para que lo haga.

Si el órgano al que se ha dirigido la denuncia no es el competente por razón de la materia o del territorio, este órgano debe enviarla al órgano que tiene atribuida la competencia material o territorial y debe comunicarlo a la persona denunciante.

5. La Administración competente, si no aprecia infracciones con relación a la denuncia presentada, debe adoptar un acuerdo motivado de archivo, indicándole a la persona denunciante los recursos pertinentes a interponer mediante comunicación expresa.

Artículo 34. *Hojas de reclamaciones.*

1. Las empresas que comercialicen bienes o servicios en Extremadura tendrán a disposición de las personas consumidoras hojas de reclamaciones para la formulación de quejas, reclamaciones y denuncias en los términos y con los requisitos exigidos en su norma reguladora.

2. Reglamentariamente se regularán las hojas de reclamaciones y los supuestos concretos de su entrega, los requisitos y los procedimientos que se exijan para la presentación y tramitación.

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

4. Estas hojas podrán utilizarse tanto para presentar una reclamación frente al titular del establecimiento como respecto a otras empresas en los términos establecidos en el artículo 35.3.

5. La existencia de hojas de reclamaciones deberá ser anunciada en lugar visible, mediante cartel elaborado que siga las pautas de lectura fácil y en los términos en los que reglamentariamente se determine.

6. Todas las quejas y reclamaciones que se presenten por escrito deberán ser contestadas a las personas interesadas por las Administraciones competentes y por los sujetos responsables en el más breve plazo posible mediante escrito razonado.

Artículo 35. *Servicio de atención a la persona consumidora.*

1. Las empresas deberán poner a disposición de las personas consumidoras un servicio de atención que, como mínimo, atenderá la presentación, tramitación y resolución de sus quejas y reclamaciones a través de medios rápidos y eficaces.

2. Por regla general, el servicio será prestado de forma personal y, en todo caso, gratuita y con un horario equivalente al de apertura de establecimientos comerciales.

En los supuestos de servicios de tracto continuado, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer de un teléfono de atención a la persona consumidora, totalmente gratuito para ella, que habrá de estar en funcionamiento durante las veinticuatro horas de los trescientos sesenta y cinco días del año.

3. Las empresas que sean intermediarias o distribuidoras oficiales de algún bien o servicio de otra empresa, o bien ostente su marca en un lugar visible para la persona usuaria, deberán aceptar y tramitar las reclamaciones que la persona consumidora interponga contra aquellas.

4. Los teléfonos de atención a la persona consumidora, que en todo caso serán gratuitos, deberán disponer de atención personalizada sin reenvíos a otros sistemas de atención a la persona consumidora y con un tiempo de espera no superior a un minuto.

5. Los servicios de atención a la persona consumidora, especialmente la no presencial, deberán dejar constancia de las quejas y reclamaciones planteadas por las personas consumidoras, teniendo derecho estas a recibir alguna referencia, recibo o indicación, que acredite su presentación.

Artículo 36. *Códigos de buenas prácticas.*

1. La Administración de consumo debe fomentar la adopción de códigos de conducta como instrumentos de autorregulación y corregulación para mejorar la defensa de las

personas consumidoras, dando adecuada respuesta a sus demandas, y asimismo, debe promover que estos códigos se adecuen a los principios del consumo responsable e incluir la perspectiva de género.

2. Los códigos serán elaborados por representantes de las asociaciones de personas consumidoras, así como por las organizaciones empresariales y profesionales más representativas de los sectores afectados y la Administración.

3. La Administración de consumo puede crear y otorgar, si procede, distintivos de calidad avalados por el Consejo de Consumo de Extremadura y determinar por reglamento los compromisos y obligaciones que deben asumir las entidades que se adhieran a ellos y su régimen de otorgamiento, retirada y publicidad.

Sección 2.ª Resolución extrajudicial de conflictos

Artículo 37. *Principios generales.*

1. La resolución extrajudicial de los conflictos derivados de una relación de consumo se canaliza principalmente por la mediación y el arbitraje de consumo, sin perjuicio de las materias o los sectores que tengan sistemas públicos extrajudiciales de resolución de conflictos.

2. La resolución extrajudicial de conflictos de consumo atiende las reclamaciones de las personas consumidoras y tiene carácter vinculante para las partes que se hayan sometido voluntariamente a ella, en los términos que establezca la legislación aplicable, sin perjuicio de la protección administrativa y judicial que proceda.

3. Pueden someterse a mediación y arbitraje los conflictos sobre materias de libre disposición, de acuerdo con las leyes aplicables.

4. La Administración de consumo impulsará y promoverá entre el sector empresarial la necesidad de introducir la perspectiva género y la de discapacidad en sus productos y servicios.

Artículo 38. *Fomento de los sistemas voluntarios de resolución de conflictos.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura debe impulsar, en colaboración con otras Administraciones y con las asociaciones de personas consumidoras y empresarios, la disponibilidad para las personas consumidoras y para las empresas de sistemas operativos de resolución voluntaria de conflictos y de reclamaciones en materia de consumo.

2. La Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el ámbito de sus competencias, ejercerá las funciones de fomento, gestión y desarrollo de la mediación y del arbitraje de consumo que la legislación les atribuya, incluyendo a las empresas que operen por vía telemática o informática.

CAPÍTULO V

Derecho a la información de la persona consumidora

Artículo 39. *Derecho a la información.*

1. Las personas consumidoras tienen derecho a recibir una información veraz, completa, objetiva y eficaz de las características esenciales de los diferentes bienes y servicios que el mercado pone a su disposición, con el objeto de que puedan realizar una elección consciente, racional y ajustada a sus necesidades, así como una utilización segura y satisfactoria.

2. La información sobre los bienes y servicios comercializados en Extremadura que sea facilitada en los establecimientos mercantiles o difundida mediante anuncios publicitarios, deberá ser fácilmente accesible, debiendo estar redactada en castellano sin que induzca a error o falsas expectativas en sus destinatarios.

3. Las empresas deben estar en disposición de facilitar la información complementaria que les sean requeridas por las personas consumidoras.

4. Salvo en aquellos casos en los que se encuentre expresamente regulado, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar en los términos expuestos en este artículo.

5. Los bienes y servicios han de tener en un lugar visible, en su caso, las instrucciones para su montaje, uso, mantenimiento y efectos que puede producir sobre otros productos o sobre el medio natural, así como el tipo de embalaje. Se ha de procurar que los envases y embalajes de los productos, en lo posible, sean recuperables, tengan un tamaño reducido y no afecten negativamente al medioambiente.

CAPÍTULO VI

Educación, formación y divulgación en materia de consumo

Artículo 40. *Derecho a la educación.*

Las personas consumidoras tienen derecho recibir educación en materia de consumo con el objetivo:

a) De contribuir a la formación integral de la persona, atendiendo al desarrollo de la conciencia individual y colectiva de los niños y jóvenes en los hábitos del consumo responsable, crítico y activo, con el objeto de conseguir la información, reflexión, solidaridad y sostenibilidad en el consumo de bienes y servicios.

b) De desarrollar la capacidad de ejercer una elección libre, racional, crítica y saludable de los bienes y servicios ofrecidos, así como de hacer un uso correcto y responsable de ellos, incluida la fase de eliminación de los mismos.

c) De conocer sus derechos y deberes y la forma de ejercerlos individual y colectivamente con responsabilidad.

Artículo 41. *Medidas en materia de educación.*

1. La Junta de Extremadura incorporará la perspectiva de género en todas las medidas que se adopten en educación a la persona consumidora.

2. Para garantizar los objetivos del artículo anterior, la Junta de Extremadura debe adoptar las siguientes medidas:

a) Desarrollar curricularmente la educación en consumo en los diferentes niveles de la enseñanza reglada en que se considere más eficaz.

b) Impulsar la formación permanente del personal de los centros educativos, de las asociaciones de padres y madres de alumnos y demás miembros de la comunidad educativa.

c) Fomentar la elaboración y publicación de material didáctico de apoyo a la educación en consumo, incluyendo publicaciones especiales para personas con discapacidad

d) Establecer colaboraciones con los organismos o entidades públicos con competencias en materia de consumo, con las instituciones competentes en materia de educación y con las asociaciones de personas consumidoras para el desarrollo de la educación en consumo.

e) Promover el empleo de las nuevas tecnologías de la información al servicio de la educación en materia de consumo.

f) Fomentar el establecimiento de centros permanentes de educación en consumo.

3. La educación de la persona consumidora estará orientada a la adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos, a la prevención del sobreendeudamiento, a la incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso, disfrute y eliminación de los productos de consumo y a la corresponsabilización y participación de las personas consumidoras en la conservación del medioambiente y en la consecución del desarrollo sostenible.

Artículo 42. *Derecho a la formación.*

La Junta de Extremadura promoverá la formación continua y permanente de las personas consumidoras en los siguientes ámbitos:

a) La formación permanente de las personas como personas consumidoras, con especial atención a los colectivos especialmente protegidos y aquellos con necesidades específicas.

b) Fomentar la formación continuada del personal al servicio de las organizaciones públicas que tuviera relación con materias de consumo, en concreto de quienes desarrollen funciones de ordenación, inspección, control de calidad e información y, especialmente, por razones de proximidad al ciudadano, de los miembros de los cuerpos de policía local.

c) Promover la formación en materia de consumo del personal al servicio de las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias, para lo cual serán oídas sus demandas y sugerencias.

d) Promover la formación en materia de consumo de las empresas, para lo cual se procurará colaborar con las cámaras de comercio, los colegios profesionales y las asociaciones empresariales que desarrollen su actividad en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

e) La formación de las personas que actúen como árbitros o mediadores de consumo en Extremadura.

f) Formación en el cooperativismo de consumo.

g) Fomentar la formación continuada dirigida al personal que, por sus competencias laborales, tenga relación directa con el cliente, en el conocimiento de pautas, reglas y recomendaciones a la hora de atender a personas con discapacidad intelectual.

Artículo 43. *Medidas en materia de formación.*

1. La Junta de Extremadura elaborará un plan anual, con la colaboración de las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias, con las medidas concretas de formación que tenga previsto desarrollar en la siguiente anualidad. En la elaboración de este plan se escuchará a las Administraciones públicas y a los agentes económicos de los sectores implicados.

2. Además de las actuaciones que se recojan anualmente en el plan anterior, la Junta de Extremadura debe adoptar las siguientes medidas:

a) Favorecer en las organizaciones y movimientos juveniles, de protección a la infancia, de personas mayores y de apoyo a personas con discapacidad, las acciones dirigidas a la formación y defensa de las personas consumidoras.

b) Impulsar la investigación y los estudios avanzados en materia de consumo, especialmente en los bienes y servicios novedosos y en las formas de contratación.

c) Fomentar el asociacionismo de las personas consumidoras como medio eficaz para la defensa de sus derechos.

d) Fomentar que los agentes económicos que ponen en el mercado bienes y servicios conozcan los requisitos de su actividad relacionados con los derechos y obligaciones de las personas consumidoras.

e) Impulsar y garantizar la formación en materia de consumo del personal de las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias y de las organizaciones empresariales.

Artículo 44. *Utilización de medios de comunicación social.*

La Administración autonómica competente en materia de consumo llevará a cabo actuaciones de divulgación en materia de protección de los derechos e intereses económicos de las personas consumidoras. Igualmente, realizará e impulsará la difusión de la información a las personas consumidoras en colaboración con entidades públicas y privadas y, de manera especial, con las asociaciones de personas consumidoras.

Artículo 45. *Actuaciones administrativas en materia de divulgación.*

1. Las Administraciones públicas llevarán a cabo las siguientes actuaciones en materia de divulgación de información en materia de consumo:

a) Instituir concursos y premios para fomentar las actividades publicitarias destacables por su contenido informativo y su contribución al desarrollo de una libre elección por las personas consumidoras.

b) La difusión de estudios sobre la calidad de bienes y servicios, las formas de producción y comercialización y los hábitos de consumo.

c) Fomentar la utilización de etiquetas voluntarias: velar por el cumplimiento de los requisitos de información que deben incorporar los bienes y servicios, especialmente en el caso de productos modificados genéticamente, así como fomentar la utilización de etiquetas voluntarias informativas, entre ellas una específica de «producto no modificado genéticamente».

d) Promover entre las empresas regionales el fomento de etiquetado «braille» a favor de las personas consumidoras afectadas por deficiencias visuales, y otros sistemas como el de lectura fácil.

e) Fomentar la publicidad dirigida a conocer los bienes y productos elaborados o fabricados en Extremadura.

f) La formación de los agentes económicos que ponen en el mercado los bienes y servicios y de sus asociaciones empresariales y profesionales y sus gremios sobre los requisitos de su actividad relacionados con los derechos y deberes de las personas consumidoras, con especial incidencia en las afectaciones sobre las personas con discapacidad y demás colectivos vulnerables.

g) Se fomentará el material formativo en formato accesible.

2. Los órganos competentes en materia de defensa de la persona consumidora no podrán realizar publicidad directa ni indirecta de bienes y servicios o entidades con ánimo de lucro.

3. La Junta de Extremadura, a través de la consejería competente en materia de consumo, editará anualmente una memoria de las actuaciones realizadas en defensa de las personas consumidoras que será publicada en la web correspondiente de consumo de la Junta de Extremadura.

4. La Junta de Extremadura debe promover e impulsar la elaboración de estudios técnicos y encuestas sobre las dinámicas y los hábitos de consumo en Extremadura con los objetivos de planificar las políticas de consumo más adecuadas y de fijar los instrumentos que permitan a las personas consumidoras escoger mejor los bienes y servicios más adaptados a sus necesidades y exigencias. Estos estudios y encuestas, siempre y cuando sea técnica y jurídicamente viable, deben presentarse con datos desagregados por sexos y deben incorporar el estudio sobre el impacto por razón de género, así como su publicación en la correspondiente web de consumo de la Junta de Extremadura.

Artículo 46. *La información a la persona consumidora a través de las nuevas tecnologías.*

Las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura dispondrán de mecanismos de información a la persona consumidora en soporte digital o electrónico, a través de Internet o de otros medios del ámbito de la sociedad de la información, en los términos que reglamentariamente se determinen y en el marco de lo dispuesto en los artículos siguientes.

Artículo 47. *Colaboración y cooperación.*

Los órganos competentes en materia de consumo, a través del Consejo de Consumo de Extremadura y demás instrumentos de colaboración y cooperación que se estimen necesarios, establecerán la colaboración con las entidades públicas y privadas autonómicas, estatales, comunitarias e internacionales, a la hora de llevar a cabo los diferentes planes y programas formativos y educativos en materia de consumo.

Artículo 48. *Oficinas de información y atención a las personas consumidoras.*

1. La Junta de Extremadura promoverá la creación de oficinas de información y atención a las personas consumidoras, de carácter público o privado atendiendo a los criterios de eficacia y eficiencia, cuyo ámbito podrá ser autonómico, municipal o supramunicipal.

2. Las oficinas de información a las personas consumidoras podrán desempeñar funciones en materia de prevención, protección, promoción y participación. Reglamentariamente se establecerán las funciones que deben realizar y los requisitos que deben cumplir para poder ser acreditadas por la Junta de Extremadura.

En todo caso, las oficinas de información a las personas consumidoras han de tener las siguientes funciones:

a) Informar, ayudar y orientar a las personas consumidoras para el adecuado ejercicio de sus derechos, así como ejercer la actividad de mediación, en su caso.

b) Recibir y acusar recibo de denuncias y reclamaciones de las personas consumidoras y de las asociaciones de personas consumidoras y traslado de las mismas, en su caso, al órgano administrativo competente para su resolución.

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

d) Realizar campañas informativas tendentes a conseguir un mejor conocimiento por parte de las personas consumidoras en relación con sus derechos y obligaciones, así como desarrollar programas dirigidos a mejorar el nivel de educación específica y formación de las mismas. Para el desarrollo de las campañas y programas, se contará con las propuestas y la colaboración de las asociaciones de personas consumidoras existentes dentro del ámbito de su actuación.

e) Disponer de documentación técnica y jurídica sobre temas de consumo, así como potenciar su investigación y estudio.

f) Recibir sugerencias o peticiones concretas, elevando estas a las autoridades competentes, a fin de modificar algunos de los servicios que prestan o bien establecer otros nuevos si se consideran necesarios.

g) Elevar consultas al Consejo de Consumo de Extremadura.

h) Colaborar, en su caso, con el Servicio de Control de Mercado del Instituto de Consumo de Extremadura o departamento equivalente.

i) Facilitar datos referentes al registro y autorización de bienes y servicios, y los de aquellos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su riesgo y peligrosidad.

3. Las oficinas de información a las personas consumidoras de carácter privado solo pueden ser asumidas por una asociación o por un conjunto de asociaciones de personas consumidoras que se encuentren inscritas en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Personas Usuarias de Extremadura o en el Registro Estatal de Asociaciones de Personas Consumidoras y Personas Usuarias.

4. Toda comarca contará con, al menos, una oficina comarcal de información a las personas consumidoras de carácter público.

La Administración de la comunidad autónoma o, en su caso, las comarcas, una vez hayan asumido estas competencias en materia de protección a las personas consumidoras, financiarán o subvencionarán las oficinas comarcales de información.

5. La Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, a través del departamento competente en materia de consumo, coordinará la labor de las oficinas de información a las personas consumidoras de titularidad pública, prestando a las mismas el apoyo técnico necesario para su implantación y funcionamiento, en los términos que reglamentariamente se determinen, y, en su caso, suscribir con las Administraciones locales convenios de colaboración para compartir la dotación de los medios técnicos y materiales adecuados para el cumplimiento de sus finalidades.

6. Las oficinas de información a las personas consumidoras procurarán tener servicios de interpretación de forma gratuita a las personas consumidoras con discapacidad.

CAPÍTULO VII

Representación, consulta y participación de las personas consumidoras

Artículo 49. *Ejercicio del derecho.*

El derecho a la representación, consulta y participación de las personas consumidoras en los asuntos que les puedan afectar será ejercido por las asociaciones de personas consumidoras y por el Consejo de Consumo de Extremadura.

Artículo 50. *Asociaciones de personas consumidoras.*

1. A efectos de esta ley, se consideran asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias las asociaciones sin ánimo de lucro que, constituidas conforme a lo

previsto en la legislación sobre asociaciones y reuniendo los requisitos específicos exigidos en la legislación estatal y sus normas de desarrollo y en la legislación autonómica aplicable, tengan como finalidad la defensa de los derechos o intereses legítimos de las personas consumidoras, incluyendo su información, formación y educación, bien sea con carácter general, bien en relación con bienes y servicios determinados.

2. También son asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias las entidades constituidas con arreglo a la legislación de cooperativas que respeten los requisitos básicos exigidos en la legislación estatal y entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios en materia de consumo y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

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

4. Se ha de fomentar la participación e integración de las mujeres en las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias, y en la composición de sus órganos directivos se tenderá a la paridad.

Artículo 51. *Fomento de las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias.*

1. La Junta de Extremadura promoverá y fomentará el fortalecimiento del movimiento asociativo en el ámbito de la protección y defensa de las personas consumidoras. Además, deberá impulsarse la participación de la ciudadanía en estas asociaciones.

2. La Junta de Extremadura, en el ámbito de sus competencias, establecerá un marco de cooperación y colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias, a los efectos de desarrollar programas conjuntos de protección de las personas consumidoras.

3. Las asociaciones de personas consumidoras podrán acceder a los instrumentos de colaboración previstos en el apartado anterior y a las subvenciones y ayudas que para la consecución de sus fines concedan las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, cuando estén inscritas en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Personas Usuarias de Extremadura y cumplan con las condiciones o requisitos que en cada caso se establezcan.

Artículo 52. *Funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras.*

Son funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias, entre otros:

a) Informar, formar y educar a sus socios, pudiendo hacerlo extensible al conjunto de los ciudadanos en su calidad de personas consumidoras.

b) Asesorar y, en su caso, prestar asistencia jurídica a sus socios en el ejercicio y defensa de sus derechos e intereses, pudiendo hacerlo extensible al conjunto de los ciudadanos en su calidad de personas consumidoras.

c) Propiciar y participar en la resolución extrajudicial de conflictos entre personas consumidoras y empresarios y profesionales, de conformidad con lo previsto por la normativa aplicable.

d) Ejercer las correspondientes acciones judiciales o extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación y, en general, de los intereses y derechos de las personas consumidoras de forma individual y colectiva.

e) Ser oídas preceptivamente en consulta en el procedimiento de elaboración de proyectos de ley y de disposiciones administrativas de carácter general que afecten a los intereses que representan; en el procedimiento de fijación de precios y tarifas sujetos a control de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en cuanto afecten directamente a las personas consumidoras; y en el procedimiento de elaboración de condiciones generales de contratación de servicios prestados por las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, bien directamente o a través de empresas de capital mayoritariamente público. Se entenderá cumplido dicho trámite preceptivo de audiencia cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición o

cuando en dicha elaboración se haya dado audiencia al Consejo de Consumo de Extremadura.

f) Tener presencia en los órganos de consulta y participación donde se conozcan asuntos que afecten directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras, de conformidad con las reglamentaciones específicas de los órganos de consulta y con las reglas de reparto que determine el Consejo de Consumo de Extremadura.

g) Intercambiar información y datos de las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura sobre los asuntos que afecten directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras, en el marco de la regulación estatal sobre el derecho de acceso a los registros y archivos administrativos y la protección de datos de carácter personal.

h) Ser declaradas de utilidad pública.

i) Integrarse en agrupaciones y federaciones de idénticos fines y, en su caso, de ámbito territorial más amplio.

j) Participar en sociedades mercantiles de acuerdo con los requisitos previstos en el artículo 28 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

k) Ser consideradas parte interesada en los procedimientos administrativos que hayan promovido, o a los que acudan en calidad de representante de las personas que lo promuevan, siempre y cuando hayan comparecido y los procedimientos afecten a la protección general de los intereses colectivos de las personas consumidoras. En todo caso, la asociación que sea considerada parte interesada en el procedimiento tendrá acceso a todos los datos y a la documentación de dicho expediente, respetando el resto de la normativa vigente aplicable.

l) La legitimación para ejercer las acciones declarativas, de cesación, de remoción, de rectificación, de resarcimiento y de enriquecimiento injusto de conformidad con lo previsto en la legislación estatal.

m) Solicitar y obtener información de las Administraciones públicas de Extremadura.

Artículo 53. *Registro de las Asociaciones de Personas Consumidoras y Personas Usuarias.*

1. Para el ejercicio de los derechos reconocidos en la presente ley y las disposiciones específicas que la complementen, las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias deberán estar inscritas en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Personas Usuarias de Extremadura, que será gestionado en el Instituto de Consumo de Extremadura o en el Registro Estatal de Asociaciones de Personas Consumidoras y Personas Usuarias, siempre que la asociación cuente con delegación o actividad en Extremadura.

2. El procedimiento y los requisitos de inscripción en este registro se determinarán reglamentariamente. No obstante, no podrán inscribirse aquellas asociaciones que incluyan entre sus miembros a personas jurídicas con finalidad de lucro, aquellas que participen o reciban ayudas de empresas suministradoras de bienes y servicios, sin perjuicio de las excepciones previstas en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, y las que efectúen publicidad comercial o meramente informativa de bienes y servicios.

Artículo 54. *Consejo de Consumo de Extremadura.*

1. El Consejo de Consumo de Extremadura es el principal órgano consultivo, asesor y de participación en materia de consumo. Se configura como un órgano colegiado de representación en materia de consumo, integrado como mínimo por representantes de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de ámbito regional o de ámbito estatal, pero con representación en Extremadura, así como de organizaciones empresariales y de autónomos, de cooperativas de consumo, de colectivos de especial protección y de representantes de las Administraciones públicas de Extremadura.

En todo caso, en la representación de los miembros del Consejo de Consumo de Extremadura se tenderá a la paridad de sus miembros y la representación de la Administración no podrá superar el límite del 40 % total de sus integrantes. Asimismo, se

garantizará una participación significativa de las asociaciones de personas consumidoras y personas usuarias.

En la representación de colectivos de especial protección habrá, al menos, integrantes de las organizaciones de personas con discapacidad, de las personas mayores, de las organizaciones de protección de los derechos de niñas y niños y de los municipios extremeños, sin perjuicio de incluir a otros colectivos que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección.

2. El Consejo de Consumo de Extremadura debe ser escuchado preceptivamente en trámite de audiencia en los siguientes procedimientos:

a) Elaboración de las leyes y disposiciones administrativas de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses de las personas consumidoras.

b) Cooperación interadministrativa para evitar que las quejas, reclamaciones y denuncias presentadas por las personas consumidoras y sus asociaciones queden sin la correspondiente atención por parte de las distintas administraciones competentes en cada caso.

c) Los procedimientos en que una disposición administrativa lo establezca.

3. Se atribuye, asimismo, al Consejo de Consumo de Extremadura el ejercicio de funciones de consulta, coordinación, información, asesoramiento e interlocución en materia de consumo en Extremadura, atribuyéndoles, entre otras, las siguientes funciones:

a) Emitir informes y dictámenes en materia de consumo en el ámbito de la comunidad autónoma, que serán publicados en la correspondiente web de consumo de la Junta de Extremadura.

b) Actuar como foro de discusión y debate permanente entre los distintos agentes intervinientes en el ámbito del consumo y entre estos y las distintas Administraciones públicas.

c) Participar en el seguimiento y control de las actividades realizadas por los órganos del departamento responsable en materia de consumo.

d) Realizar un balance anual sobre la problemática extremeña en materia de consumo y proponer las medidas que, a la vista del mismo, resulten pertinentes, que será publicado en la correspondiente web de consumo de la Junta de Extremadura.

e) Potenciar las acciones formativas en estas materias.

f) Formular cuantas propuestas deban ser consideradas de interés en materia de protección de las personas consumidoras.

g) Solicitar información a las Administraciones públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a las personas consumidoras.

h) Fomentar prácticas de un consumo ético, justo, respetuoso con los derechos laborales y ecológicamente sostenible.

4. El Consejo de Consumo de Extremadura dispone de autonomía funcional y actuará con plena independencia y objetividad. El Consejo podrá constituir comisiones territoriales, comisiones sectoriales o comisiones de trabajo, cuyas propuestas y conclusiones habrán de ser sometidas a la ratificación del pleno del Consejo.

5. Reglamentariamente, se desarrollarán sus funciones, organización y funcionamiento.

TÍTULO II

Inspección y control de bienes y servicios

Artículo 55. *Inspección general.*

1. Las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura con competencias en materia de consumo desarrollarán actuaciones de investigación, la vigilancia, el control y la inspección de los bienes y servicios con el fin de garantizar los derechos de las personas consumidoras.

2. Las actuaciones de vigilancia del mercado podrán recaer sobre todos los bienes y servicios ofertados o puestos a disposición de las personas consumidoras, así como también

sobre los elementos, condiciones e instalaciones utilizados para su producción, distribución y comercialización.

3. Para su realización, los órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y las entidades locales actuarán coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control. Reglamentariamente se determinará el procedimiento de la inspección y las formas que adoptará esta coordinación.

4. Las actuaciones de la Inspección de Consumo se llevarán a cabo en cualquier lugar del territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Cuando una actuación de la Inspección haya de producir efectos fuera de Extremadura, y sin perjuicio de la posibilidad de realizar requerimientos de forma directa al inspeccionado, la Inspección podrá solicitar la colaboración de las autoridades competentes en dicho territorio cuando sea necesario para el esclarecimiento o comprobación de los hechos, e incluso acompañar presencialmente al personal de otras Administraciones en las actuaciones que tengan que llevar a cabo.

Artículo 56. *Plan anual de vigilancia del mercado.*

1. La Administración autonómica competente en materia de consumo elaborará un plan anual de vigilancia del mercado, en el cual se incluirán actuaciones de control e inspección sobre los bienes y servicios que hayan sido puestos a disposición de la persona consumidora, sin perjuicio de otras medidas que pudieran resultar oportunas. Del contenido y de los resultados de este plan se informará a las entidades u órganos representativos de los intereses de las personas consumidoras y de los empresarios.

2. Para la mejora de los sectores afectados y de los intereses generales de las personas consumidoras se podrá hacer publicidad del resultado de estas actividades.

Artículo 57. *Personal de la Inspección de Consumo.*

1. La actividad inspectora en materia de consumo será realizada por el funcionariado de la inspección de consumo, que se estructura en los siguientes grupos:

a) Inspectores e inspectoras de consumo, pertenecientes al grupo A, previa creación del correspondiente cuerpo, escala o especialidad.

b) Agentes de inspección de consumo, pertenecientes al grupo C.

2. Corresponde a los inspectores de consumo la dirección y ejecución de las acciones dirigidas al cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo siguiente.

3. Corresponde a los agentes de inspección de consumo la prestación de apoyo a las labores encomendadas a los inspectores de consumo y la ejecución de las acciones dirigidas al cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo siguiente.

4. Los inspectores y agentes de inspección de consumo se regirán por su regulación específica, sin perjuicio de lo dispuesto en la presente ley y disposiciones que la desarrollen.

Artículo 58. *Funciones de la inspección de consumo.*

1. Al personal al servicio de la inspección de consumo le corresponderá, además de las funciones generales, aquellas que se establezcan reglamentariamente, y en todo caso las de vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, a los derechos de las personas consumidoras respecto a bienes y servicios que tengan como destinatarios finales a las personas consumidoras.

2. Las actuaciones de la inspección de consumo se planificarán y se ejecutarán observando los principios de legalidad, objetividad, proporcionalidad, coordinación y eficacia. El personal de la Inspección de Consumo está obligado a cumplir de modo estricto el deber de sigilo profesional sobre los asuntos que conozca en razón de su cargo.

3. Los inspectores y agentes de inspección de consumo tendrán, en el desarrollo de su actuación inspectora, la condición de autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho, o de palabra, en actos de servicio o con motivo del mismo.

4. Los inspectores y agentes de inspección actuarán siempre acreditados, debiendo identificarse antes de ejercer las potestades derivadas de sus funciones, salvo que la identificación pueda frustrar la finalidad de la inspección.

5. Para el desarrollo de sus actuaciones inspectoras, el personal con funciones de inspección actuante o la autoridad competente en materia de consumo podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad.

6. Cuando inspeccionen servicios o empresas dependientes de las Administraciones públicas, actuarán con independencia funcional de los órganos y autoridades de las mismas, debiendo proporcionárseles la información que soliciten.

7. Reglamentariamente podrá establecerse el régimen de disponibilidad del personal adscrito a la Inspección de Consumo, a efectos de garantizar el adecuado cumplimiento de sus funciones.

Artículo 59. *Obligaciones de los inspeccionados.*

1. Las personas físicas y jurídicas, a requerimiento del personal con funciones de inspección actuante o de los órganos competentes, tendrán la obligación de consentir y facilitar las visitas inspectoras, así como las de:

a) Suministrar toda clase de información sobre instalaciones, bienes y servicios, permitiendo que el personal con funciones de inspección compruebe directamente los datos aportados.

b) Exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en los que se descomponen los mismos y demás documentos exigidos legalmente, así como aquellos que sean necesarios para determinar las responsabilidades pertinentes.

c) Facilitar la obtención de copia o reproducción de la documentación citada en el punto anterior.

d) Permitir que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los bienes en cualquier fase de su comercialización. La Administración indemnizará por el valor de coste de los productos utilizados como muestra, o inutilizados durante los controles, con posterioridad a su realización. Si se detecta infracción, junto a la sanción que se imponga, podrá exigirse del responsable el pago de los gastos ocasionados.

2. Las personas físicas o jurídicas y, en su caso, sus representantes, titulares de las empresas, están obligadas a informar o presentar la documentación que les sea requerida en cualquier momento por los órganos competentes en materia de consumo, a efectos del control de bienes y servicios. De no aportarlos en el momento de la inspección, el inspector requerirá su entrega en el plazo de diez días hábiles.

3. Las Administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, y en particular las consejerías con competencias en materia de consumo, sanidad y comercio, desarrollarán coordinadamente actuaciones de inspección y control sobre los bienes y servicios puestos a disposición de la persona consumidora, de forma que se arbitre un sistema de cooperación que permita el control y la posterior remisión de actuaciones entre ambas.

Artículo 60. *Citaciones.*

1. El personal de inspección de consumo podrá efectuar citaciones a fin de que las personas titulares de empresas, actividades o establecimientos, sus representantes legales o cualquier persona vinculada con estas, comparezcan en el lugar indicado por el personal de inspección, a los efectos de facilitar el desarrollo de la labor inspectora y para aportar la documentación precisa y toda la información o los datos que sean necesarios, incluida aquella con datos de carácter personal. La falta de comparecencia sin justa causa apreciada se entenderá como obstrucción a la inspección.

2. Estas citaciones podrán realizarse igualmente a cualquier persona consumidora, siempre que sea absolutamente imprescindible para la actividad inspectora.

3. En las citaciones se hará constar el lugar, la fecha, la hora y el objeto de la comparecencia, procurando la mínima perturbación de las obligaciones laborales y

profesionales de las personas citadas, que podrán acudir acompañadas de asesores identificados.

Artículo 61. *Documentación de inspecciones.*

1. Los inspectores y agentes de inspección documentarán sus actuaciones mediante actas, comunicaciones e informes.

2. Las actas son documentos públicos cuyo procedimiento de elaboración y tramitación se regulará reglamentariamente. Los hechos constatados en las actas formalizadas por el personal con funciones de inspección en materia de consumo, observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio y presunción de certeza, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos e intereses puedan señalar o aportar los propios interesados.

3. Las actas tendrán que ser firmadas por el inspector actuante y por el compareciente. Si este se negara a firmar, el inspector hará constar esta circunstancia, así como los motivos manifestados, si los hubiera, mediante la oportuna diligencia en el acta.

4. Los inspectores y agentes de inspección tendrán la obligación de emitir informes para el esclarecimiento de los hechos investigados y si resulta imposible o innecesario extender un acta de inspección. Los informes deben ir firmados.

5. Los hechos recogidos en los informes de la inspección tienen el mismo valor probatorio que los hechos constatados, contenidos o recogidos en las actas de inspección.

Artículo 62. *Otras actividades de control. Estudios y prospección de mercado.*

1. Las Administraciones competentes en materia de consumo pueden hacer directamente estudios, controles, ensayos, análisis y comprobaciones sobre los bienes, servicios y establecimientos donde se comercializan y se prestan, para establecer estrategias de actuación administrativa que aumenten la eficacia de la protección de las personas consumidoras.

2. El personal encargado de la actividad de estudio y prospección de mercado, para obtener la información necesaria para el cumplimiento de sus funciones, puede quedar eximido de la obligación de identificarse.

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

4. Puede hacerse publicidad de las actividades de estudio y prospección de mercado.

5. Las entidades colaboradoras y las organizaciones de personas consumidoras pueden realizar actividades de estudio y prospección de mercado por encargo de la Administración.

TÍTULO III

Potestad Sancionadora

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 63. *Carácter de las infracciones en materia de consumo.*

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de consumo las acciones y omisiones contrarias a la legislación vigente en esta materia.

2. Las infracciones en materia de consumo se califican como leves, graves y muy graves, de acuerdo con lo establecido en esta ley y en la normativa básica estatal.

3. Las infracciones en materia de consumo se considerarán, en todo caso, infracciones en materia de disciplina de mercado.

Artículo 64. *Atribución de la potestad sancionadora.*

Corresponde a la Comunidad Autónoma de Extremadura la potestad para sancionar las conductas tipificadas como infracciones en materia de consumo, incluso aquellas que afecten a empresas que operen en sectores con regulación específica, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse.

Artículo 65. *Administración competente.*

1. La Comunidad Autónoma de Extremadura sancionará las infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras cometidas en su territorio o a consecuencia de ofertas, comunicaciones comerciales o cualquier otro tipo de propuestas dirigidas a las personas consumidoras de la Autonomía, cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio de quien los realice e independientemente del lugar en que se ubiquen sus establecimientos.

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

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

4. Las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de consumo, cometidas por empresas de sectores que cuenten con regulación específica, y las prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras.

Artículo 66. *Actuaciones u omisiones infractoras.*

1. Cada hecho infractor, ya sea una actuación u omisión, será sancionado independientemente aplicando la sanción correspondiente, salvo en el supuesto de concurrencia de infracciones, es decir, que un hecho constituya dos o más infracciones o cuando una sea el medio necesario para cometer otra, caso en que se aplicará la sanción prevista para la infracción más grave en su grado superior. No obstante, esta cantidad no excederá de la suma que le correspondería aplicar si se sanciona por separado.

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

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

Artículo 67. *Non bis in idem.*

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

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

Artículo 68. *Concurrencia de procedimientos.*

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

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

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

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

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

Artículo 69. *Actuaciones previas.*

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

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

Artículo 70. *Medidas provisionales.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 56 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, el personal inspector puede adoptar las medidas provisionales establecidas por dicha ley por razones de urgencia y extendiendo un acta de inspección motivada.

Entre las medidas que motivadamente podrán acordarse, con el fin de proteger los derechos de las personas consumidoras y en supuestos de riesgos para la seguridad y la salud, figurarán las de publicidad de las que se adopten para la salvaguarda de dichos derechos, especialmente los que pudieran afectar a una pluralidad indeterminada de personas o a colectivos de protección especial enumerados en el artículo 5 de esta ley.

2. Las medidas provisionales que se adopten deben ser confirmadas, modificadas o levantadas por medio de un acuerdo del órgano competente en el plazo más breve posible y, en ningún caso, en un plazo superior a quince días a partir del día siguiente al día en que se hayan adoptado. Este acuerdo debe notificarse a la persona inspeccionada.

En todo caso, dichas medidas quedarán sin efecto si no se inicia el correspondiente procedimiento sancionador en dicho plazo, o cuando el acuerdo de inicio no contenga un pronunciamiento expreso acerca de las mismas.

Artículo 71. *Prescripción de infracciones y sanciones.*

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO II

Infracciones

Artículo 72. *Infracciones leves.*

Son infracciones leves:

1. El incumplimiento de las normas reguladoras de la información y publicidad de precios de bienes y servicios, la imposición injustificada de condiciones sobre prestaciones no solicitadas o cantidades mínimas o cualquier otro tipo de intervención o actuación ilícita que suponga un incremento de los precios.

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

3. Salvo que suponga la comisión de una infracción grave, el incumplimiento de las normas relativas a registro, presentación, normalización o tipificación, marcado, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios.

4. El incumplimiento de las normas relativas a instalaciones, información de horarios, accesibilidad, documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio, para el control de la trazabilidad de los productos y como garantía para la protección de los intereses económicos de las personas consumidoras.

5. No disponer de hojas de reclamaciones oficiales, así como negarse a suministrarlos a las personas consumidoras que lo soliciten, aun no existiendo relación o negocio contractual efectivo, o entregarlas con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

6. Suministrar libros de hojas de quejas y reclamaciones que no sean oficiales a las personas consumidoras que muestren su voluntad de presentar una reclamación.

7. No responder en el plazo previsto en esta norma de manera motivada y congruente a las quejas y reclamaciones que presenten las personas consumidoras.

8. No tener expuesto al público, en las condiciones establecidas reglamentariamente, el cartel anunciador de la existencia de hojas de quejas y reclamaciones.

9. Imponer injustificadamente a las personas consumidoras el deber de comparecer personalmente para ejercer sus derechos o realizar cobros, pagos o trámites similares, o exigir de forma abusiva la cumplimentación de impresos y la aportación de datos que impongan molestias desproporcionadas, así como obstaculizar, impedir o dificultar que las personas consumidoras puedan ejercer sus derechos.

10. No entregar recibo justificante, factura o documento acreditativo de las transacciones realizadas o servicios prestados cuando sea obligatorio o lo solicite la persona consumidora, así como realizarlo con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

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

12. La ocultación a la persona consumidora de parte del precio mediante formas de pago, prestación no manifiestas o mediante rebajas en la calidad o cantidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente y ofertados.

13. El incumplimiento de las normas reguladoras de precios, incluidas las referentes a marcado y exhibición de los mismos.

14. Repercutir a la persona consumidora un pago adicional al precio en los términos del artículo 15 de esta ley.

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

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

17. La negativa a satisfacer demandas de la persona consumidora cuando están dentro de las expectativas que razonablemente pueda esperar y su satisfacción está disponible para la empresa.

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

19. Realizar trabajos de reparación, instalación o similares útiles a la persona consumidora cuando no hayan sido solicitados o autorizados por este.

20. No dejar constancia de las reparaciones realizadas en garantía o sin contraprestación económica.

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

22. El incumplimiento de las disposiciones en materia de garantías y del régimen sobre conformidad de los bienes y servicios de consumo con el contrato y, en especial las obligaciones recogidas en el artículo 24 de esta ley. Así como la inadecuación de la asistencia técnica con relación a la ofrecida o exigible por la persona consumidora en la adquisición de tales bienes.

23. El incumplimiento de los términos recogidos en la garantía comercial, la falta de entrega del documento de garantía comercial en los casos previstos legalmente, o su emisión con incumplimiento de los requisitos establecidos.

24. Resistirse u obstruir las actuaciones de la inspección, tanto por el inspeccionado como por terceros.

25. No suministrar la información y documentación requerida por las autoridades competentes o sus agentes; suministrar información inexacta o incompleta o documentación falsa; impedir o dificultar el acceso del personal inspector a los locales y dependencias para hacer visitas de inspección y control, y hacer actuaciones que comporten negativa u obstrucción a los servicios de inspección.

26. En general, el incumplimiento de los requisitos, de las obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente ley, en la legislación sectorial y estatal que afecta a la materia y en las disposiciones que las desarrollan.

27. Cualquier acción dirigida a la obtención de la renuncia de los derechos reconocidos en esta ley y la realización de actos en fraude de ley, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4.

28. El incumplimiento de los preceptos, prohibiciones y limitaciones de esta ley y sus normas de desarrollo, salvo que esté tipificado de otro modo.

29. El incumplimiento del derecho de desistimiento cuando así se reconozca en la oferta, promoción, publicidad o el propio contrato.

30. La no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente.

31. No entregar presupuesto, así como realizarlo con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

32. Salvo que suponga la comisión de una infracción grave, el incumplimiento del deber de facilitar al consumidor la información previa al contrato legalmente exigible.

33. Salvo que suponga la comisión de una infracción grave, la elaboración, distribución, suministro o venta de bienes y prestación de servicios, cuando su composición, cantidad, peso, medida, calidad o características difieran de las declaradas u ofertadas por el empresario.

Artículo 73. *Infracciones graves.*

Son infracciones graves:

1. La reincidencia en infracciones leves. Se entiende que existe reincidencia si el empresario que comete una infracción tipificada por esta ley ya ha sido sancionado por una infracción de la misma naturaleza por medio de una resolución ejecutiva recaída dentro de los dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción.
2. Las infracciones calificadas como leves cuando la cuantía del beneficio obtenido por la empresa o el daño causado a la persona consumidora sea igual o superior a 3.000 euros.
3. La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad, incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de productos de naturaleza duradera y en general cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio.
4. Elaborar, distribuir u ofertar al público bienes prohibidos o con componentes o envases no permitidos o sin contar con las autorizaciones preceptivas u otros controles administrativos impuestos para la protección de las personas consumidoras.
5. Desviar para consumo humano y poner a disposición de las personas consumidoras bienes no aptos para ello o destinados específicamente para otros usos.
6. Vender o poner a disposición de las personas consumidoras bienes destinados exclusivamente a un uso empresarial o profesional, siempre que ello sea susceptible de perjudicar los intereses o la salud o seguridad de las personas consumidoras.
7. Ofertar o prestar servicios al público que estén prohibidos o que no se hayan sometido a los controles administrativos previos o periódicos impuestos para la protección de aquellos.
8. Incumplir las exigencias de personal cualificado o de los deberes impuestos al personal o a la empresa en relación con el personal cuando sea susceptible de perjudicar a las personas consumidoras.
9. Las acciones u omisiones que provoquen riesgos o produzcan daños efectivos para la salud o seguridad de las personas consumidoras, así como el incumplimiento de las obligaciones específicas que normativamente se impone a los empresarios para la protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras.
10. Incumplir las disposiciones o resoluciones administrativas sobre la prohibición de venta, comercialización o distribución de determinados bienes o la prestación de servicios a determinados establecimientos o a tipos específicos de personas consumidoras.
11. El incumplimiento o transgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones, circunstancias o conductas nocivas de otro tipo que puedan resultar perjudiciales para la salud o seguridad de las personas consumidoras.
12. Realizar otras acciones u omisiones que, incluso sin infracción de normas de obligado cumplimiento, produzcan riesgo o daño efectivo para la salud o seguridad de las personas consumidoras, si se realizan por falta de las precauciones exigibles en la actividad de que se trate.
13. La no constitución de avales, seguros o garantías a favor de las personas consumidoras establecidos reglamentariamente.
14. Causar cualquier perjuicio, directo o indirecto, a una persona consumidora, a consecuencia de la presentación por parte de este de una reclamación.
15. La no satisfacción a las personas consumidoras de las indemnizaciones, compensaciones o reparaciones establecidas reglamentariamente.
16. La resistencia, represalia o cualquier otra forma de presión a personas consumidoras, organismos públicos u organizaciones de personas consumidoras que hayan

promovido o pretendan promover cualquier clase de acción legal, denuncia, reclamación o participación en procedimientos ya iniciados, así como la tentativa de ejercitar tales actos.

17. Realizar transacciones en las que se imponga injustificadamente a la persona consumidora comprar una cantidad mínima o bienes no solicitados o aceptar servicios no pedidos, así como la negativa a efectuar la transacción si no se aceptan esas condiciones.

18. La facturación por el uso de determinados medios de pago, de cargos que superen el coste soportado por el empresario por el uso de tales medios o los costes prohibidos por la legislación vigente.

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

20. El incumplimiento de lo dispuesto en el artículo 18.3 de la Ley 3/2002 de Comercio de Extremadura, respecto a los vales de reserva de las ofertas tanto en el ámbito del comercio clásico como en el de la sociedad de la información en los términos recogidos en el artículo 2. b de la presente ley.

21. La realización de actos y prácticas comerciales desleales, engañosas y agresivas que por acción u omisión puedan afectar al comportamiento económico de las personas consumidoras.

22. Incluir en los contratos con personas consumidoras reenvíos a condiciones generales o características contenidas en textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la celebración de aquél.

23. La introducción de cláusulas abusivas en los contratos, contratos-tipo establecidos de forma unilateral o en las condiciones generales de contratación. Asimismo, la falta de información por la empresa a los clientes sobre la declaración de abusiva de cláusulas incluidas en contratos vigentes de prestación de servicios de tracto continuado.

24. Realizar ventas a domicilio prohibidas, así como incumplir las condiciones y requisitos de cualquier contratación a distancia, así como de contratación fuera de establecimientos mercantiles, cuando tales incumplimientos perjudiquen a los intereses de las personas consumidoras.

25. No remitir las grabaciones de las conversaciones con las personas consumidoras, en el plazo establecido o hacerlo sin cumplir con los requisitos exigidos para ello, impidiendo así la constancia de lo ofertado y contratado con las personas consumidoras.

26. No dejar constancia, en la forma prevista en la presente ley, del contenido de la oferta, contratación, modificación contractual o condición realizada verbalmente por una empresa en la venta de bienes o la prestación de servicios en el momento en que se formule.

27. Salvo que suponga la comisión de una infracción muy grave, el incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles o el de contratación a distancia, en especial, en el supuesto de pago mediante tarjeta, la no anulación inmediata del cargo exigido por la persona consumidora con las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del empresario y de la persona consumidora titular de la tarjeta.

28. El incumplimiento, por parte de las empresas proveedoras de servicios de acceso a redes de telecomunicaciones y titulares de medios de pago utilizados en las transacciones electrónicas, de las obligaciones impuestas en la presente ley o leyes sectoriales relevantes en materia de consumo.

29. Realizar prácticas que permitan o propicien la transacción comercial a distancia con menores y tutelados sin asegurarse la autorización de sus tutores.

30. Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho de la persona consumidora de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho de la persona consumidora a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de éste o la falta de comunicación a la persona usuaria del procedimiento para darse de baja en el servicio.

31. Obstaculizar, impedir o dificultar la desvinculación del contrato por parte de la persona consumidora, en caso de incumplimiento de la ejecución del contrato por parte de la empresa, sin haber dado respuesta a la reclamación en el plazo de un mes. En particular,

para los contratos que contemplen un conjunto de bienes y servicios, si se dieron de alta simultáneamente, deberá darse de baja de la misma forma, si así lo solicita la persona consumidora.

32. El incremento de los precios previstos en el presupuesto sin la conformidad de la persona consumidora.

33. El incremento de los precios de los recambios o de las piezas que se utilizan en las reparaciones o instalaciones de bienes, así como no tener a disposición de la persona consumidora el precio de los repuestos, o el retraso injustificado en el suministro de los mismos a talleres y servicios técnicos que no sean de la marca.

34. Poner a disposición de las personas consumidoras bienes de uso duradero sin existir piezas de repuesto en la forma obligada, o en las condiciones ofrecidas a la persona consumidora en el momento de adquisición de tales bienes si fueran más favorables, así como el incumplimiento por quien en cada caso esté obligado del deber de fabricar o garantizar la existencia de repuestos en las condiciones establecidas por las leyes y reglamentos.

35. Poner a disposición de las personas consumidoras bienes de uso duradero sin servicios de asistencia técnica para su reparación o siendo éstos manifiestamente inadecuados, así como incumplir la obligación de mantener tales servicios.

36. Las prácticas de obsolescencia programada.

37. Defraudar en la prestación de servicios de instalación o reparación de bienes y de asistencia en el hogar por:

a) La sustitución de piezas para conseguir un aumento del precio, aunque la persona consumidora haya prestado su consentimiento por las falsas indicaciones del infractor.

b) La facturación de trabajos no realizados o de reparaciones que se encuentren en garantía.

c) La facturación de trabajos ejecutados con accesorios de peor calidad que los indicados a la persona consumidora.

d) Cargar injustificadamente por mano de obra, traslado o visita cantidades muy superiores a los costes medios estimados de cada sector.

38. La manifestación unilateral de la morosidad de la persona consumidora por la empresa en contra de lo establecido en el artículo 27 de la presente ley.

39. El corte de suministro de servicios de interés general de tracto sucesivo o continuado, sin constancia efectiva de recepción previa por la persona consumidora de una notificación concediendo plazo suficiente para alegar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte.

40. La renuncia al derecho de comunicación de cesión de créditos y del derecho de retracto y tanteo.

41. **(Anulado)**

42. El incumplimiento de las obligaciones del régimen de comprobación y servicios de atención al cliente, previsto en el artículo 21 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, así como en el artículo 35 de esta ley.

43. No disponer de oficinas físicas de atención personal a la persona consumidora cuando así sea obligatorio o incumplir los requisitos exigidos para su funcionamiento.

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

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

46. La negativa a someterse al Sistema Arbitral de Consumo o cualquier otro sistema para la resolución extrajudicial de conflictos cuando la empresa haya dado publicidad al distintivo de adhesión al mismo o se encuentre adherido al mismo con carácter genérico.

47. La información no veraz, incluida en cualquier comunicación, acerca de la adhesión al sistema arbitral de consumo o a cualquier entidad de resolución alternativa de conflictos de consumo, así como la exhibición de un distintivo de adhesión sin que exista una adhesión válida, o que, existiendo, no indique la inclusión de limitaciones en la adhesión.

48. El incumplimiento por parte de las empresas de la obligación de información establecida en el artículo 40 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

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

50. El incumplimiento de las recomendaciones de los organismos públicos reguladores y otras recogidas en los códigos de buenas prácticas, sin justificación aparente, en cuanto que causen perjuicio a las personas consumidoras.

51. La obstrucción o negativa reiterada a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección. En todo caso, se entenderá que existe reiteración cuando, después de haber realizado dos requerimientos por parte de la inspección, no se diera cumplimento a lo requerido en los mismos.

52. El incumplimiento de las citaciones, requerimientos, o medidas adoptadas por la Administración, incluidas las de carácter cautelar, en especial manipular, trasladar o disponer sin autorización de bienes inmovilizados o muestras depositadas reglamentariamente, así como actuar con falta de diligencia respecto a la obligación de custodia de la mercancía inmovilizada.

53. El incumplimiento de las normas relativas a registro, presentación, normalización o tipificación, marcado, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios, cuando induzca a engaño o confusión o enmascaren la naturaleza del producto, bien o servicio.

54. Las conductas discriminatorias por razón de raza, lugar de procedencia, sexo, capacidad, orientación sexual, religión, opinión o cualquier otra circunstancia personal o social que impidan, restrinjan o condicionen el acceso a los bienes y la prestación de los servicios.

Artículo 74. *Infracciones muy graves.*

Son infracciones muy graves:

1. Aquellas que, siendo calificadas como leves o graves, ocasionen un beneficio para la empresa o causen un perjuicio a la persona consumidora superior a 15.000 euros.

2. La reincidencia en infracciones graves. Se entiende que existe reincidencia si el empresario que comete una infracción tipificada por esta ley ya ha sido sancionado por una infracción de la misma naturaleza por medio de una resolución ejecutiva recaída dentro los dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción.

3. Las acciones u omisiones que produzcan daños graves para la salud o seguridad de las personas consumidoras.

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

5. Ejercer represalias o cualquier otra forma de presión al personal funcionario encargado de las funciones establecidas por la presente ley.

6. La no notificación en plazo por las entidades que hayan cedido un crédito a un fondo de titulización previsto en el artículo 29 de la presente ley cuando la omisión de informar sobre la cesión del mismo afecta a la capacidad de la persona consumidora para defenderse en un procedimiento de ejecución.

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 75. *Sanciones.*

1. Las sanciones aplicables a las infracciones previstas en la presente ley serán las siguientes:

Las infracciones leves serán sancionadas con multa de 150 a 3.000 euros y podrán sobrepasar esta cantidad, hasta alcanzar el triple del valor de los bienes y servicios objeto de infracción, o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

Las infracciones graves serán sancionadas con multa de 3.001 a 15.000 euros y podrán sobrepasar esta cantidad, hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes y servicios objeto de infracción, o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de 15.001 a 600.000 euros y podrán sobrepasar esta cantidad, hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes y servicios objeto de infracción, o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

2. Aquellas empresas que hayan sido sancionadas por la comisión de infracciones graves o muy graves incurrirán, además, de conformidad con la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en la prohibición establecida en la misma para las empresas sancionadas en materia de disciplina del mercado. La resolución sancionadora se pronunciará expresamente sobre el alcance y el plazo de duración de esta prohibición, que no podrá ser superior al plazo establecido para la prescripción de la sanción.

3. Aquellas empresas que hayan sido sancionadas por la comisión de infracciones graves o muy graves no podrán recibir ayudas de ninguna clase, en los términos y durante los plazos establecidos por la normativa de subvenciones. La resolución sancionadora se pronunciará expresamente sobre el alcance y el plazo de duración de esta prohibición, que no podrá ser superior al plazo establecido para la prescripción de la sanción.

4. No será de aplicación lo establecido en los apartados 2 y 3 de este precepto si, iniciado un procedimiento a consecuencia de una reclamación, en el periodo de alegaciones al acuerdo de iniciación del procedimiento se dio satisfacción a todas las personas reclamantes y así consta acreditado en el expediente, o la empresa somete la resolución de la controversia al arbitraje de consumo o a cualquier otro institucional.

Artículo 76. *Graduación de las sanciones.*

1. La cuantía de las sanciones se graduarán de conformidad:

a) Con el volumen de ventas en relación con los hechos y la capacidad económica de la empresa.

b) Con la cuantía del beneficio ilícito obtenido.

c) Con los daños y perjuicios causados a las personas consumidoras.

d) Con el número de personas consumidoras afectadas.

e) Con el dolo, la culpa y la reincidencia.

f) Con el destino del bien cuando esté destinado al consumo infantil o a otros colectivos de protección especial.

g) Con la posición relevante del infractor en el mercado.

h) Con la existencia de advertencias o requerimientos previos formulados por la Administración.

2. Son circunstancias atenuantes:

a) La reparación o enmienda total o parcial de modo diligente de las irregularidades o los perjuicios que han originado la incoación del procedimiento.

b) El sometimiento de los hechos a cualquiera de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.

3. Las circunstancias agravantes o atenuantes no deben tenerse en cuenta si la presente ley las ha incluido en el tipo infractor o si han sido tenidas en cuenta para calificar la gravedad de la infracción.

4. En la imposición de las sanciones se podrán compensar las circunstancias agravantes con las atenuantes, salvo que se acredite algunas de las siguientes, lo que supondrá la imposición de la sanción en su grado máximo:

a) Que hayan sido cometidas conscientemente, deliberadamente o sin cumplir los más elementales deberes de diligencia exigibles.

b) Que se trate de una infracción continuada o de una práctica habitual.

c) Que comporten riesgo para la salud o la seguridad de las personas consumidoras, salvo que el riesgo forme parte del tipo infractor.

d) Que se utilicen fraudulentamente marcas o distintivos oficiales o la adhesión y el sometimiento de los hechos a cualquiera de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.

e) La existencia de dolo.

f) Existencia de intencionalidad o reiteración.

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

Artículo 77. *Reducción de las sanciones.*

1. Las sanciones pecuniarias solo podrán ser objeto de reducción de un cincuenta por ciento en los supuestos de conformidad con el contenido del acuerdo de iniciación del expediente sancionador, siempre que se justifique haber rectificado las circunstancias de la infracción cometida y en su caso se hubiera procedido a satisfacer a las personas consumidoras perjudicadas por la infracción.

2. Para poder acogerse a tal reducción, deberá manifestarse dicha conformidad y justificarse, además de las circunstancias que en su caso procedan de las establecidas en el apartado 1 de este artículo, el ingreso de la sanción con la reducción en cualquier momento anterior a la resolución.

El cumplimiento de los requisitos anteriores para acogerse a la reducción pondrá fin al procedimiento, salvo en lo relativo a las sanciones accesorias acordadas.

3. La interposición de recursos administrativos supondrá la pérdida de las reducciones determinadas en el número anterior.

Artículo 78. *Ejecutividad de la sanción.*

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

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

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

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

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

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

2. Desde la ejecutividad de las resoluciones sancionadoras, la cuantía de las sanciones pecuniarias generará a favor de la administración los intereses de demora correspondientes.

Artículo 79. *Sanciones accesorias.*

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

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

b) La exigencia al infractor de la obligación de restituir la cantidad percibida indebidamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados, presupuestados o anunciados.

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

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

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

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

Artículo 79 bis. *Multas coercitivas.*

1. Las administraciones competentes en materia de consumo pueden imponer multas coercitivas, reiteradas por lapsos de tiempo que sean suficientes para cumplir lo ordenado, que garanticen la ejecución de los actos y resoluciones administrativas destinadas al cumplimiento de las siguientes obligaciones que tienen como finalidad la:

a) Rectificación de los incumplimientos identificados en la resolución sancionadora;

b) Reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, si procede, la indemnización por daños y perjuicios probados causados a la persona consumidora;

c) Satisfacción de las pretensiones de las personas consumidoras perjudicadas por la infracción.

2. La multa coercitiva se impondrá por el órgano competente para dictar la resolución sancionadora, previo requerimiento de ejecución del acto, con la advertencia a la persona requerida del plazo para cumplirlo y de la cuantía de la multa que, en caso de incumplimiento, puede serle impuesta.

A estos efectos, el plazo debe ser suficiente para cumplir la obligación impuesta teniendo en cuenta su naturaleza y extensión, no pudiendo ser éste superior a treinta días naturales ni inferior a quince días naturales desde el día siguiente a su notificación.

Asimismo, y sin perjuicio de las cuantías resultantes de aplicar el criterio establecido en el apartado siguiente por motivo de necesidad de reiteración, la cuantía de la multa coercitiva será de 1.500 euros en el requerimiento previo e inicial.

3. La Administración, si comprueba el incumplimiento de lo que ha ordenado, puede reiterar las multas coercitivas por períodos de un mes, incrementándose, en cada reiteración necesaria hasta su efectivo cumplimiento, en el doble de la cuantía previamente impuesta.

4. Estas multas son independientes de las que pueden imponerse en concepto de sanción, y son compatibles con ellas.

Artículo 80. *Publicidad de las sanciones.*

1. El órgano competente para imponer la sanción, cuando lo considere conveniente para asegurar la salud, seguridad e intereses económicos y sociales de las personas

consumidoras o su derecho a la información y a la transparencia de la actuación administrativa, darán difusión a las resoluciones sancionadoras ejecutivas, que hayan sido impuestas en el plazo de tres años, con el contenido y por los medios que se consideren apropiados para conseguir la finalidad perseguida. Esta difusión no tendrá carácter sancionador, y procederá especialmente cuando, por la actitud de la persona responsable u otras razones, haya motivos para pensar que subsisten los peligros para las personas consumidoras.

2. La publicidad de las sanciones debe hacer referencia a los nombres y apellidos de las personas físicas responsables o la denominación o la razón social de las personas jurídicas responsables, la clase y naturaleza de las infracciones, y la cuantía de las sanciones, y debe hacerse por medio del Portal de Transparencia y de la web del Instituto de Consumo de Extremadura u órgano equivalente. También deberá comunicarse al Consejo de Consumo de Extremadura. El coste de la publicación, en su caso, de las resoluciones debe correr a cargo de la persona o empresa sancionada.

3. Se elaborará un listado anual de empresas sobre las que haya recaído sanción firme en materia de consumo para su difusión a través de la página web del Instituto de Consumo de Extremadura o del organismo competente en esta materia.

4. También se notificará la resolución de los expedientes sancionadores a los órganos que ordenaron su incoación y a los que cursaron la petición razonada de que se iniciasen. Si el procedimiento se inició como consecuencia de denuncia, la resolución deberá ser notificada al firmante de la misma.

CAPÍTULO IV

Responsabilidad

Artículo 81. *Sujetos responsables.*

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica, podrán ser considerados responsables las personas físicas que integren sus órganos rectores o de dirección, así

como los técnicos responsables de la elaboración y control, de acuerdo con la legislación vigente en materia societaria.

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

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

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

Artículo 82. *Otros responsables.*

1. Cuando se desconozca el domicilio de un responsable o este no disponga de ninguno en territorio español, las actuaciones que, en su caso, procedan podrán dirigirse a cualquier persona que actúe como representante o en nombre de dicho responsable en territorio español, de hecho o de derecho, o que haga ostentación pública de esta condición o que actuase como si la tuviera, y también podrá ser considerado responsable de las actividades de la empresa, sin perjuicio de su derecho de repetición frente a esta.

2. Cuando una empresa o cualquier persona se presente en el mercado como representante o que actúa en nombre de otra empresa o que haga ostentación pública de esta condición o actuase como si la tuviera, serán responsables solidarios de las actividades de la empresa de la que aparece como representante tanto la empresa o persona representante como la representada, salvo que por parte de esta se acredite la ausencia de vinculación con ella y justifique la interposición de acciones frente a la misma.

Se considerará que existe vinculación si en cualquier comunicación comercial de la empresa representada se hace referencia a la representante como parte de la estructura empresarial de hecho o de derecho de la empresa representada.

Artículo 83. *Responsabilidad del receptor de la contraprestación.*

Sin perjuicio de lo establecido en los preceptos anteriores, quien reciba una contraprestación de una persona consumidora derivada de una relación de consumo será responsable del cumplimiento de la normativa de defensa de la persona consumidora y de la sectorial de aplicación derivada de esa relación de consumo, sin perjuicio de su derecho de repetición frente a quien considere responsable.

Disposición adicional primera. *Instalaciones de venta al público al por menor de gasolinas y gasóleos de automoción.*

1. Como obligación específica de protección y prevención de riesgos de la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, se establece que todas las instalaciones de suministro al por menor de combustibles y carburantes de venta al público en general, al objeto de garantizar los derechos de las personas consumidoras reconocidos en la presente ley, mientras permanezcan abiertas y en servicio de horario diurno, deberán acreditar parámetros de accesibilidad en los términos previstos en la normativa UNE 170001-1 y 170001-2 – Accesibilidad Universal, o normativa de accesibilidad europea equivalente y contar con un dispositivo bidireccional de comunicación con un servicio de atención al cliente.

Subsidiariamente a lo establecido en el párrafo anterior, de no acreditar los parámetros de accesibilidad antes indicados podrán sustituir tales medidas, por disponer en la propia instalación, mientras permanezcan abiertas y en servicio de horario diurno, de al menos una persona responsable que pueda atender a las personas con dificultades de accesibilidad al servicio de suministro de combustible.

A los efectos de esta norma, se considera horario diurno la franja horaria comprendida entre las 7,00 y las 22,00 horas.

Igualmente, al objeto de garantizar los derechos de las personas consumidoras reconocidos en la presente ley, todas las instalaciones deberán contar con mecanismos que garanticen la posibilidad de presentación de hojas de reclamaciones por parte de las personas usuarias que lo deseen.

2. En el caso concreto de instalaciones cuya titularidad corresponda a una sociedad que por ley tenga limitada la realización de operaciones con terceros no socios y que, conforme a la Ley 34/1998, de 7 de octubre, del Sector de Hidrocarburos, se pueda dedicar a suministrar directamente gasolinas y gasóleos de automoción a éstos, se considerará que se cumple con lo establecido en el apartado 1 de esta disposición siempre que en el horario de apertura al público cuente con una persona trabajadora de la sociedad que responda del servicio que se presta.

A tal efecto, las instalaciones deberán contar con un dispositivo de llamada a disposición de las y los clientes, que les permita, requerir la atención inmediata del responsable de los servicios.

Disposición adicional segunda. *Promoción interna de agentes de inspección de consumo.*

(Derogada).

Disposición transitoria primera. *Procedimientos administrativos sancionadores iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ley.*

1. La presente ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos sancionadores iniciados antes de su entrada en vigor.

2. Queda exento de lo previsto en el apartado anterior a los procedimientos sancionadores en todo aquello que la presente ley resulte más favorable a los presuntos infractores.

Disposición transitoria segunda. *Régimen transitorio.*

(Derogada).

Disposición derogatoria única. *Derogación Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura.*

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente ley, y en particular queda derogada la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura.

Disposición final única. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Diario Oficial de Extremadura».

En el plazo máximo de un año, desde la entrada en vigor de la presente ley, se deberán dictar cuantas disposiciones reglamentarias sean necesarias para el desarrollo de la misma.

§ 115

Ley 3/2002, de 9 de mayo, de Comercio, de la Comunidad Autónoma de Extremadura

Comunidad Autónoma de Extremadura
«DOE» núm. 61, de 28 de mayo de 2002
«BOE» núm. 140, de 12 de junio de 2002
Última modificación: 26 de octubre de 2018
Referencia: BOE-A-2002-11417

EL PRESIDENTE DE LA JUNTA DE EXTREMADURA

Sea notorio a todos los ciudadanos que la Asamblea de Extremadura ha aprobado y yo, en nombre del Rey, de conformidad con lo establecido en el artículo 49.1 del Estatuto de Autonomía, vengo a promulgar la siguiente Ley.

El comercio es una actividad que se manifiesta en, prácticamente, todas las facetas de la economía. Se trata de un área que trasciende a una simple clasificación y que si tiene una característica que la define es su omnipresencia en la vida diaria de los ciudadanos.

La actividad comercial tiene un componente de horizontalidad que afecta al conjunto de la economía e influye de manera decisiva en la configuración del sector servicios, que es la partida que más aporta al Producto Interior Bruto de las economías modernas y desarrolladas. Además, el comercio es la fase final por la que pasan todos los productos y es el origen de la mayor parte del empleo que genera nuestra sociedad.

La distribución comercial es uno de los sectores económicos que está registrando transformaciones más intensas y rápidas, tanto en el número y características de las empresas que intervienen, como de los establecimientos minoristas en general, de los productos y servicios comercializados y en la gestión global de la empresa y punto de venta. Los hábitos de compra y consumo de la población también están cambiando al mismo ritmo.

El Estatuto de Autonomía de Extremadura, tras su reforma de 6 de mayo de 1999, concede en su artículo 7.1.33 competencia exclusiva a nuestra Comunidad Autónoma en materia de comercio interior; por lo que está legitimada para crear un marco jurídico propio contemplando toda la normativa que afecta al área comercial.

La base del citado cuerpo legislativo es la presente Ley de Comercio de Extremadura, que constituye el instrumento que marcará a largo plazo las líneas directrices en materia de comercio interior de la Región extremeña.

La Ley de Comercio de la Comunidad Autónoma de Extremadura se estructura en cinco títulos y reúne los aspectos más relevantes por los que se ha de regir en nuestra región el comercio mayorista y, especialmente, el minorista.

El Título I se refiere a la Regulación de la Actividad Comercial, y en él se define el objeto de la Ley y sus exclusiones. Cabe destacar la inclusión de la actividad comercial mayorista en el ámbito de regulación.

Por otra parte, el Título I regula distintas fórmulas y modalidades de comercio y de venta, como son: El comercio ambulante, la venta a distancia, la venta automática, la venta

domiciliaria, las ventas promocionales y otras tan novedosas como el comercio electrónico, que por su pujanza y proyección de futuro ha merecido una mención específica en el texto.

Un objetivo básico perseguido en el tratamiento de la diversidad que ofrece la actividad comercial ha sido el de disponer de la mejor y más exacta información cualitativa y cuantitativa de la realidad comercial extremeña en todas sus manifestaciones.

Otro propósito esencial que se ha perseguido en todo momento es la conjunción de la defensa de los legítimos intereses de los empresarios del comercio y los derechos de los consumidores; a este respecto, la regulación que se acomete entronca sobre todo con el derecho de la competencia, en orden a situar a todos los operadores en similares condiciones de concurrencia y a exigirles las mismas garantías de respeto de las reglas de la oferta a los consumidores.

El Título I finaliza con una materia de tanta trascendencia como es el establecimiento de un régimen de horarios comerciales para la Comunidad Autónoma de Extremadura. De este régimen debe subrayarse que la regla general es la no apertura de establecimientos en días festivos; pero, también, el propio sistema establece un amplio catálogo de excepciones dirigidas a determinados formatos, previendo la posibilidad de fijar –anualmente– la apertura en un número de domingos y festivos que reglamentariamente se establezca. Con esta regulación se garantiza la existencia de una oferta amplia y plural en estos días de ocio, huyendo de un modelo rígido que no pueda ser variado en función de circunstancias que así lo aconsejen.

El sistema referido también establece un límite máximo de horas de apertura al público e introduce, como novedad, la prohibición de vender bebidas alcohólicas a todos los establecimientos comerciales en el horario nocturno.

El Título II se refiere a la ordenación de las estructuras comerciales en el ámbito territorial y sectorial, definiendo como instrumento básico para lograr tal objetivo la licencia comercial específica y los Planes de Ordenación de Equipamientos Comerciales.

La licencia comercial específica será exigible, entre otros supuestos, tanto para la implantación de grandes superficies comerciales como de equipamientos comerciales colectivos. En la definición de gran superficie comercial se ha hecho intervenir, además de la superficie de venta del establecimiento comercial, el factor población. De este modo se relaciona el comercio con el territorio y, consiguientemente, con la población como elemento de medida de un mercado relevante que puede delimitarse geográficamente en orden a su tamaño, o conceptualmente en función del grado de sustituibilidad de la demanda y de la oferta.

Por otra parte, se crea la tasa por la tramitación de la licencia comercial específica.

Los Planes de Ordenación constituyen las herramientas de las que dispondrán las Administraciones Públicas para programar los usos comerciales del suelo y para conformar los criterios básicos de ordenación espacial y actuaciones en materia de equipamientos comerciales.

Tienen como finalidad favorecer la existencia de una distribución equilibrada y un equipamiento comercial adecuado en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura. Dichos planes podrán ser aprobados por la Junta de Extremadura de manera facultativa, condicionando y regulando las implantaciones de grandes establecimientos en Extremadura en función del balance entre la oferta y la demanda comercial que exista o se prevea en una zona determinada o en un sector específico.

La concentración de la distribución, los nuevos hábitos y formas de consumo, la apertura de fronteras y otras numerosas razones y circunstancias, dificultan enormemente la subsistencia de muchos modelos tradicionales y obligan al empresario comercial a modernizarse, a transformarse y a asumir conceptos nuevos y estructuras más eficientes.

Por ese motivo, el Título III establece una declaración de principios y objetivos de carácter general para el apoyo al pequeño comercio y que se recoge en las ayudas que, de forma estable, la Junta de Extremadura ofrece a este sector para que logre superar con éxito los retos que tiene planteados.

Se pretende impulsar, a través del desarrollo de medidas apropiadas, aquellas iniciativas de integración de pequeñas y medianas empresas comerciales, de carácter territorial o sectorial, que conduzcan a mejorar la competitividad y la eficiencia en el sector de la distribución.

La búsqueda de un equilibrio territorial en la distribución minorista requiere el establecimiento de ayudas específicas destinadas al pequeño y mediano comercio en áreas rurales y al comercio tradicional de los centros históricos.

El fomento del comercio en zonas de afluencia turística y en zonas transfronterizas se contempla como una fórmula interesante para el aprovechamiento del potencial turístico-comercial.

El Título IV crea el Consejo de Comercio, que es un órgano consultivo y de participación para la aplicación de muchos de los aspectos previstos en la presente Ley.

En las decisiones que adopte el Consejo de Comercio, de carácter no vinculante, estarán presentes todos aquellos organismos, instituciones e interlocutores sociales implicados en las cuestiones a debatir.

Finalmente, el Título V recoge el Régimen Sancionador preceptivo para la aplicación de las eventuales sanciones que se deriven del incumplimiento de las disposiciones que conforman la presente Ley.

TÍTULO I

Regulación de la actividad comercial

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Sección I. Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. *Objeto.*

1. La presente Ley tiene por objeto la regulación administrativa de la actividad comercial en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura, con el propósito de alcanzar un equilibrio entre las grandes, medianas y pequeñas empresas comerciales, mediante la ordenación y mejora de las estructuras comerciales y el diseño y aplicación de medidas de modernización, especialización y de incremento de la competencia del comercio minorista.

2. Igualmente es objeto de la presente Ley la ordenación de las relaciones entre el comercio mayorista y el minorista, así como entre éste y los consumidores, acometiendo, a tales fines, la regulación de las distintas modalidades de venta, bajo el principio constitucional de protección y defensa de los consumidores.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente Ley será de aplicación a las actividades comerciales realizadas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Extremadura por quienes las ejerzan, o quienes actúen por cuenta de ellos.

2. Se excluyen del ámbito de esta Ley:

a) El ejercicio de profesiones liberales.

b) La prestación de servicios bancarios o cualquier otro tipo de intermediación financiera, así como las operaciones sobre valores mobiliarios, seguros o transportes, cualquiera que sea el medio utilizado.

c) Los servicios de hostelería y restauración, espectáculos públicos y actividades recreativas, así como los establecimientos públicos relacionados con los mismos.

d) Los servicios de reparación, mantenimiento y de asistencia técnica.

e) Los suministros de agua, gas, electricidad y telecomunicaciones.

f) La venta directa por agricultores y ganaderos de productos agropecuarios en estado natural y en su lugar de producción o en los centros cooperativos de recogida de producción.

g) La venta realizada por artesanos de sus productos en sus propios talleres, ferias y mercados sectoriales.

h) La venta o alquiler de bienes inmuebles, la constitución de derechos reales sobre los mismos o el aprovechamiento por turnos de bienes inmuebles de uso turístico.

i) Las ventas celebradas en pública subasta, que se regularán por su legislación estatal específica.

j) Los contratos a venta a plazo de bienes muebles, que se regirán por su legislación estatal específica.

k) Sin perjuicio de lo establecido en esta Ley, cualquiera otra actividad comercial que se halle regulada por su normativa específica o esté sometida a control por parte de los poderes públicos.

3. Esta Ley tiene carácter supletorio para aquellas actividades comerciales reguladas por una norma especial y sin perjuicio de la aplicación subsidiaria de la normativa estatal para casos de vacío legal.

Sección II. Actividad comercial

Artículo 3. *Actividad comercial.*

1. A efectos de esta Ley, se entiende por actividad comercial la consistente en situar u ofrecer en el mercado, por parte de personas físicas o jurídicas que cumplan las condiciones establecidas en el artículo 6 de esta Ley, tanto por cuenta propia como ajena, productos naturales o elaborados, independientemente de la modalidad o soporte empleado para su realización, en régimen de comercio minorista o mayorista.

2. La actividad comercial se ejerce bajo el principio de libertad de empresa en el marco de la economía de mercado y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 de la Constitución.

Artículo 4. *Actividad comercial minorista.*

1. A los efectos de esta Ley, se entiende por actividad comercial de carácter minorista aquella que tiene como destinatarios a los consumidores finales.

2. Los economatos y en general cualquier tipo de establecimiento que, de acuerdo con la legislación vigente, suministren bienes o productos exclusivamente a una colectividad de empleados, no podrán, en ningún caso, suministrarlos al público en general o, en su caso, deberán tener efectivamente diferenciadas las zonas en que se efectúe el comercio dirigido a unos y otros.

3. Las ventas al público por las entidades cooperativas u otras formas jurídicas análogas, en los casos y con los límites que autoriza la legislación vigente en la materia, se realizarán de manera convenientemente diferenciada respecto de las operaciones efectuadas con los socios, atendiendo al lugar de distribución, la identificación de los productos y otras condiciones de la transacción, sin que pueda producirse simultáneamente la oferta discriminada a los socios cooperadores y al público en general de los productos obtenidos por la entidad y de los artículos adquiridos a terceros.

Artículo 5. *Actividad comercial mayorista.*

1. A los efectos de esta Ley, se entiende por actividad comercial de carácter mayorista el ejercicio habitual de adquisición de mercancías y su venta al por mayor a otros comerciantes, empresas, entidades e instituciones o artesanos para su transformación o incorporación a sus respectivos procesos productivos, no siendo éstos consumidores finales.

2. El ejercicio de la actividad comercial mayorista de manera simultánea al minorista, dentro de un mismo establecimiento comercial, estará sometido a los preceptos de aplicación previstos en esta Ley para el comercio minorista, salvo que se realicen ambas actividades comerciales de forma inequívocamente diferenciada.

Artículo 6. *Ejercicio de la actividad comercial.*

Aquellas personas, físicas o jurídicas, que pretendan ejercer la actividad comercial definida en esta Ley deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Gozar de capacidad jurídica para el ejercicio del comercio de acuerdo con la normativa civil y mercantil del Estado.

b) Satisfacer los tributos que, para el ejercicio de la actividad comercial de que se trate, establezca cualquier Administración Pública.

c) Estar dados de alta en el régimen de la Seguridad Social que les corresponda.

d) Disponer de las autorizaciones municipales correspondientes, que han de estar expuestas en el lugar donde se lleve a cabo la actividad comercial, conforme disponga esta Ley.

e) Cumplir los requisitos establecidos por las reglamentaciones específicas que sean de aplicación a los productos dispuestos a la venta.

f) Comunicar el inicio de la actividad en aquellos casos que sean exigibles conforme a lo establecido en la legislación básica estatal y en la presente Ley.

CAPÍTULO II

Registros

Artículo 7. *Creación de Registros.*

1. La Junta de Extremadura, a través de la Consejería competente en materia de comercio, llevará a cabo los estudios y trabajos de campo necesarios a fin de disponer los datos precisos para el conocimiento y valoración de las estructuras comerciales minoristas y mayoristas y de las actividades comerciales que se desarrollan en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. Con estos mismos fines, la Junta de Extremadura mantendrá los siguientes Registros:

Registro de Franquiciadores.
Registro de Venta a Distancia.
Registro de Asociaciones de la Pequeña y Mediana Empresa Comercial.

Artículo 8. *Registro de Franquiciadores.*

1. Las personas físicas o jurídicas que, teniendo su domicilio social en Extremadura, ejerzan la actividad de cesión de franquicias tanto fuera como dentro de ésta, deberán comunicarlo, a efectos de su inscripción al Registro de Franquiciadores de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el plazo de tres meses desde la firma de su primer contrato de franquicia.

2. Serán también inscribibles, aquellas personas físicas o jurídicas que desarrollen o pretendan desarrollar la actividad de cesión de franquicias a partir de establecimientos propios.

3. El Registro de Franquiciadores de la Comunidad Autónoma de Extremadura tiene carácter público y naturaleza administrativa, y la inscripción en el mismo será obligatoria y gratuita.

Artículo 9. *Registro de Venta a Distancia.*

1. Las personas físicas o jurídicas, que teniendo su domicilio social en Extremadura, ejerzan esta modalidad de venta tanto fuera como dentro de ésta, deberán comunicarlo, a efectos de su inscripción al Registro de Venta a Distancia de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el plazo de tres meses desde el inicio de su actividad.

2. El Registro de Venta a Distancia de la Comunidad Autónoma de Extremadura tiene carácter público y naturaleza administrativa, y la inscripción en el mismo será obligatoria y gratuita.

Artículo 10. *Registro de Comerciantes Ambulantes.*

(Suprimido)

Artículo 11. *Registro de Asociaciones de la Pequeña y Mediana Empresa Comercial.*

1. Se crea el Registro de Asociaciones de la Pequeña y Mediana Empresa Comercial de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. Podrán inscribirse en este Registro las asociaciones sin fines de lucro, legalmente constituidas, que agrupen un número mínimo de empresas de comercio minorista y desarrollen funciones de representación, defensa y promoción de la pequeña y mediana empresa comercial, y cuya actividad se desarrolle y su domicilio social se encuentre dentro del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

3. El Registro de Asociaciones de la Pequeña y Mediana Empresa Comercial de la Comunidad Autónoma de Extremadura tendrá carácter público y naturaleza administrativa y la inscripción en el mismo será voluntaria y gratuita.

4. La inscripción será considerada condición imprescindible para que las asociaciones accedan a cualquier convocatoria de ayudas o programas específicos desarrollados por la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

5. Reglamentariamente se establecerán los requisitos para la solicitud y concesión de la inscripción y demás normas precisas para su implantación y desarrollo.

CAPÍTULO III

Ventas especiales

Artículo 12. *Ventas a distancia.*

1. Se consideran ventas a distancia las celebradas sin la presencia física simultánea del vendedor y del comprador, transmitiéndose la oferta del primero y la aceptación del segundo a través de cualquier medio de comunicación a distancia.

2. En particular, estarán incluidas en este concepto las ventas por teléfono, por correspondencia, ya sean mediante envío postal, por catálogo, a través de impresos o por anuncios en prensa y las ventas ofertadas por televisión, así como las realizadas por medios electrónicos, conforme a lo señalado en el artículo siguiente.

3. A los efectos de esta Ley no tendrán la consideración de venta a distancia:

a) La venta automática.

b) Los contratos celebrados con los operadores de comunicaciones que tengan por objeto la utilización de teléfonos públicos.

c) Los contratos celebrados para la construcción y venta de bienes inmuebles y aquellos que se refieran a otros derechos relativos a bienes inmuebles.

d) Los contratos celebrados en subastas.

4. Todas las ofertas de venta a distancia incluirán:

a) La identidad del vendedor, el domicilio del mismo, el número de inscripción en el Registro de Empresas de Venta a Distancia y cualquier dato que permita establecer con él una comunicación directa y efectiva.

b) El producto que se ofrece, una descripción del mismo con todos los datos sobre su naturaleza, cantidad, calidad y posibilidades de consumo o de uso que facilite su identificación.

c) El precio total a satisfacer, diferenciando el precio de venta de los impuestos aplicables, y, en su caso, los gastos de envío, así como el plazo de validez de la oferta y el sistema de reembolso o pago.

d) El coste de la utilización del medio de comunicación a distancia cuando se calcule sobre una base distinta de la tarifa básica.

e) El plazo máximo de recepción o puesta a disposición del consumidor del producto objeto de la transacción, desde el momento de la recepción del pedido.

f) Las modalidades de aplicación del derecho de desistimiento con arreglo a las condiciones establecidas con carácter general.

5. Antes de la ejecución del contrato de venta a distancia, el comprador deberá haber recibido información escrita de los datos referidos en el apartado anterior.

6. Las ofertas realizadas en esta modalidad de venta vincularán al oferente durante el plazo establecido en la misma, perfeccionándose el contrato desde que el comprador conteste aceptando la oferta.

7. Lo dispuesto en los apartados 4 y 5 de este artículo no será de aplicación a los contratos de suministro de productos alimenticios, de bebidas o de otros bienes del hogar de consumo corriente entregados en el domicilio del consumidor, en su residencia o en su lugar de trabajo.

8. Para el ejercicio de la venta a distancia se requerirán, además de los requisitos generales para ejercer la actividad comercial, los siguientes:

a) **(Suprimido)**

b) Llevar y tener a disposición de las autoridades competentes una relación actualizada de los productos que se comercializan y de las ofertas, así como de los centros de distribución y de recepción de pedidos.

c) Tener los almacenes donde se encuentren los productos en las debidas condiciones según lo establecido en la legislación vigente.

Artículo 13. *Comercio electrónico.*

1. Se considera comercio electrónico la modalidad de venta a distancia basada en la transmisión de datos por redes de telecomunicaciones.

2. Las comunicaciones que, dentro del ámbito de aplicación de esta Ley, se realicen a través de un medio electrónico deberán identificarse claramente como comerciales.

3. Las empresas que ejerzan la actividad de comercio electrónico:

a) deberán disponer de los sistemas adecuados para que el comprador pueda almacenar y reproducir los datos relativos a las condiciones aplicables a la transacción comercial.

b) deberán disponer los medios técnicos para identificar y corregir los errores de introducción de datos antes de efectuar el pedido, así como para comunicarle la aceptación de éste.

c) deberán acreditar que disponen de sistemas apropiados para registrar a los titulares de cuentas de correo electrónico que no deseen recibir comunicaciones comerciales.

4. Las ventas celebradas por vía electrónica tendrán plena validez y sus efectos serán los mismos que los previstos con carácter general para la modalidad de venta a distancia, sin perjuicio de lo establecido en la normativa estatal sobre contratación telefónica o electrónica con condiciones generales de contratación.

Artículo 14. *Venta no sedentaria o ambulante.*

(Suprimido).

Artículo 15. *Venta domiciliaria.*

1. Se considera venta domiciliaria la realizada con presencia física del comprador y del vendedor, o de los empleados o agentes de éste, en el domicilio del comprador, en su residencia, en lugares de ocio o reunión o en su lugar de trabajo.

2. Tendrán igualmente la consideración de venta domiciliaria, las denominadas «ventas en reunión» de un grupo de personas convocadas por una de ellas o por el propio vendedor.

3. No se considera venta a domicilio la entrega de productos o mercancías previamente adquiridos en establecimientos comerciales.

4. El vendedor deberá mostrar al comprador la documentación que acredite su condición, identificando la empresa que representa y los productos que está autorizado a ofrecer.

5. La publicidad de la oferta que deberá ser entregada al consumidor incluirá:

a) La identificación y domicilio de la empresa.

b) El producto que se ofrece, una descripción del mismo con todos los datos sobre su naturaleza, cantidad, calidad y posibilidades de consumo o de uso que facilite su identificación.

c) El precio total a satisfacer, diferenciando el precio de venta de los impuestos aplicables, y, en su caso, los gastos de envío, así como el plazo de validez de la oferta y el sistema de reembolso o pago.

6. Sin perjuicio de lo anterior, de acuerdo con lo establecido en la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, sobre contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles, el contrato u

oferta contractual deberá especificar en caracteres destacados e inmediatamente encima del lugar reservado para la firma del consumidor, una referencia clara y precisa al derecho de éste a revocar el consentimiento otorgado y a los requisitos y consecuencias de su ejercicio, en especial, que puede ejercitarse hasta pasados siete días desde la recepción, que no es necesario alegar causa alguna y que no está sujeta a forma alguna, incumbiendo la prueba de la existencia del contrato al consumidor.

Artículo 16. *Venta automática.*

1. Es venta automática la forma de distribución detallista, en la cual se pone a disposición del consumidor el producto o servicio para que éste adquiera mediante el accionamiento de cualquier tipo de mecanismo y previo pago de su importe.

2. Los distintos modelos de máquinas para la venta automática deberán ser objeto de previa homologación por la Consejería competente en razón de la materia.

3. En todas las máquinas de venta deberá figurar con claridad cuál es el producto que expenden, su precio, tipo de monedas que admiten, instrucciones para la obtención del producto deseado, datos de homologación del aparato según modelo de la máquina, identidad del oferente y número de inscripción en el correspondiente Registro, así como una dirección y teléfono donde se atenderán las reclamaciones.

CAPÍTULO IV

Modalidades de ventas

Sección I. Ventas promocionales

Artículo 17. *Concepto.*

1. Se considera como venta promocional la actividad comercial de oferta y realización de venta en condiciones más ventajosas para los compradores que las habituales.

2. Tendrán la consideración de ventas promocionales, las ventas en rebajas, ventas en liquidación, ventas de saldos, ventas con obsequio, ventas a precio reducido y ventas con descuento preferencial.

Artículo 18. *Requisitos generales.*

1. Los productos ofertados en cualquiera de las modalidades de venta en promoción deberán tener las mismas características, salvo lo que se establece en esta Ley en la modalidad de venta de saldo y someterse a las mismas condiciones contractuales, en especial, en lo referente a los medios de pago, que las existentes con anterioridad al período de vigencia de la actividad promocional. No obstante, de no admitirse algún medio de pago durante el período de promoción, deberá publicitarse expresamente esta circunstancia con idénticas dimensiones y en el mismo lugar en el que se anunciara la aceptación de los diversos medios de pago.

2. Las ventas promocionales deberán ir precedidas o acompañadas de información al comprador que, como mínimo, contendrá el producto objeto de promoción, sus características, el precio y las fechas de inicio y término de la oferta.

3. El comerciante deberá disponer de existencias suficientes de los productos ofertados para satisfacer la demanda previsible, salvo que se trate de una venta en liquidación, de saldos o de una promoción limitada en número.

En las restantes modalidades de ventas en promoción, si las existencias de alguno de los productos ofertados llegaran a agotarse durante ésta, el comerciante, a demanda del comprador, deberá efectuar la reserva del producto seleccionado en las mismas condiciones imperantes en la oferta. Transcurridos dos meses desde la reserva, si el producto no estuviera aún disponible, deberá ser sustituido por otros de similares características.

Sólo en el caso de venta en promoción limitada en número podrá restringirse el número de unidades del producto o productos promocionados que pueda adquirir cada comprador.

4. Cuando la venta promocional no comprenda, al menos, la mitad de los productos puestos a la venta, la práctica de promoción de que se trate no se podrá anunciar como una

medida general, sino referida exclusivamente a los artículos o sectores a los que realmente afecte.

5. Siempre que exista coincidencia entre la puesta a disposición del comprador de productos en promoción y de productos fuera de ésta, deberán figurar perfectamente separados e identificados. Igualmente, si dentro de un mismo establecimiento, existen productos ofertados bajo las distintas modalidades de venta en promoción reguladas en la presente Ley, deberán diferenciarse claramente aquellos que se encuentran incluidos bajo una u otra modalidad.

6. Los establecimientos comerciales ubicados en la Comunidad Autónoma de Extremadura, no podrán efectuar ventas promocionales, en la modalidad de precio reducido, incluidas las ventas con descuento preferencial, durante el mes inmediatamente anterior a los periodos de rebajas, cuando, atendiendo a la finalidad de la promoción, características y número de los productos que ofertan, puedan ser conceptuadas dentro de la definición de rebajas.

Artículo 19. *Información del precio de promoción.*

1. Siempre que se oferten artículos con reducción de precio, deberá figurar con claridad, en cada uno de ellos, el precio anterior junto con el precio reducido.

2. Se considera precio anterior el precio mínimo, entendiendo como tal el menor de los precios con los que se haya ofertado el mismo artículo durante los treinta días anteriores al inicio del periodo promocional.

3. En el caso de productos alimenticios perecederos, el precio anterior será el aplicado el día inmediatamente anterior al de inicio del período promocional.

4. En el caso de que el producto en promoción sea puesto a la venta por primera vez, junto al precio de oferta figurará el precio futuro, entendiéndose por tal el precio existente el día inmediatamente posterior al de finalización de la promoción, siempre que el mismo se mantenga, al menos, durante los treinta días siguientes a esta fecha.

5. Cuando se trate de una reducción porcentual de un conjunto homogéneo de artículos bastará con el anuncio genérico de éste, sin necesidad de que conste el precio reducido en cada artículo ofertado, siempre que queden manifiestamente claro los productos incluidos en la oferta.

Artículo 20. *Venta en rebajas.*

1. Se considera venta en rebajas aquella en la que los comerciantes ofrecen, en el mismo establecimiento en el que ejercen habitualmente su actividad comercial, una reducción de precios en sus productos, con una finalidad primordialmente extintiva de las existencias de campaña.

2. Los productos o servicios ofrecidos en venta en rebajas deberán haber estado incluidos con anterioridad en la oferta habitual de ventas, no podrán estar deteriorados, ni haber sido adquiridos específicamente con objeto de ser vendidos a precio inferior al ordinario.

3. Las ventas en rebajas sólo podrán realizarse en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura en dos temporadas anuales, una iniciada a principios de año y la otra coincidiendo con el período estival de vacaciones.

4. Anualmente, la Consejería competente en materia de comercio, a propuesta el Consejo de Comercio previsto en la presente Ley, determinará los dos períodos concretos en que puedan realizarse las ventas en rebajas, sin que ninguno de ellos pueda exceder de dos meses. Dentro de éstos, cada comerciante, con una duración mínima no inferior a una semana, podrá fijar libremente la extensión de las mismas.

5. Las rebajas podrán ser anunciadas con siete días de antelación como máximo. Las fechas de rebajas deberán exhibirse al público en los establecimientos comerciales en sitio visible, incluso cuando permanezcan cerrados.

6. No podrán calificarse como rebajas las promociones que afecten a artículos que se hayan ofertado como saldos de forma ocasional o permanente.

Artículo 21. *Venta de saldos.*

1. Se consideran ventas de saldos aquellas que tienen por objeto productos cuyo valor de mercado se encuentra manifiestamente disminuido como consecuencia de su deterioro, desperfecto, desuso, obsolescencia o pérdida de actualidad, no pudiendo consistir en la venta de productos que impliquen riesgo de cualquier naturaleza, fraude o engaño al comprador, ni la de aquellos que no se vendan realmente por precio inferior al habitual.

Entra dentro de esta modalidad, con independencia de la denominación comercial del establecimiento donde se efectúe, la venta a precios reducidos de restos de fábrica.

2. Los comerciantes podrán realizar esta actividad de forma permanente u ocasional. En este último supuesto los productos ofertados deberán haber formado parte de las existencias del vendedor.

3. Únicamente los establecimientos dedicados de forma exclusiva a la venta de saldos podrán saldar artículos adquiridos específicamente con la finalidad de ser vendidos como tales.

4. La publicidad de la venta de saldos deberá ir acompañada de información suficiente sobre las concretas circunstancias que la motivan y las ventajas de precio que suponen.

Artículo 22. *Venta en liquidación.*

1. Se entiende por venta en liquidación aquella de carácter excepcional y finalidad extintiva realizada por el comerciante o por el adquirente por cualquier título del negocio de aquel, en la que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) El cese total o parcial de la actividad comercial, indicando en el segundo caso la clase de mercancías objeto de la liquidación.

b) El cambio de la actividad, orientación o estructura del negocio.

c) Cambio de local o reforma del mismo que conlleve cierre temporal o definitivo del establecimiento.

d) En el supuesto de caso fortuito o fuerza mayor que impida el ejercicio normal de la actividad comercial.

e) La ejecución de una resolución judicial, arbitral o administrativa de la que se derive cualquiera de las circunstancias anteriores.

2. La venta en liquidación habrá de realizarse en el mismo establecimiento en que los productos hayan sido habitualmente objeto de venta, salvo en caso de fuerza mayor y de cierre inminente del local. En todo caso, esta modalidad de venta se deberá cesar cuando lo hagan las circunstancias que la justifican conforme al apartado 1 de este artículo.

3. La duración máxima de la venta en liquidación será la establecida en la legislación estatal sobre ordenación del comercio minorista.

4. La duración de la venta por liquidación en el supuesto previsto en el artículo 22.1.c) deberá estar debidamente justificada y ser proporcional y acorde con las circunstancias que la motivaron, sin que pueda superarse el plazo máximo general de tres meses.

5. La venta en liquidación se limitará a los artículos que formen parte de las existencias del establecimiento, incluso los que estuviesen en su poder en estimación o pedidos anteriores que esté obligado a recibir. En todo caso, los productos en liquidación no podrán haber sido adquiridos por el comerciante con esa finalidad.

6. La venta en liquidación deberá anunciarse con esa denominación indicando la causa de ésta.

Artículo 23. *Ventas con promoción limitada en número.*

(Suprimido)

Artículo 24. *Ventas con precio reducido.*

1. Se consideran ventas con precio reducido aquellas en las que los productos se ofrecen a un precio inferior al precio anterior exigido por el comerciante, ya sea a través de un determinado descuento porcentual o de una reducción directa sobre el mismo, con el fin de regularizar existencias, incrementar las ventas, promocionar sus productos o un determinado establecimiento.

2. En el caso de que la promoción sea presentada mediante la entrega de dos o más unidades de producto por un precio global inferior al que correspondiera, antes de la reducción del precio, al número total de unidades incluidas en la oferta, el comerciante estará obligado a anunciar el precio anterior y el precio reducido por unidad de producto.

3. Cuando se trate de una promoción limitada a un número de unidades de uno o varios artículos, el comerciante habrá de informar claramente sobre el número total de unidades objeto de la promoción en el establecimiento comercial y deberá tener en existencias la cantidad de artículos anunciada en la oferta. Asimismo deberá informar de manera expresa al comprador sobre la existencia de restricciones en el número de unidades promocionadas que pudiera adquirir.

Artículo 25. *Venta con obsequio.*

1. Se consideran ventas con obsequio aquellas en las que el comerciante utiliza concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares, vinculados a la oferta, promoción o venta de determinados productos.

Cuando se trate de la celebración de un sorteo será de aplicación lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 6/1998, de 18 de junio, del Juego de Extremadura.

2. Las bases por las que se regirán los concursos, sorteos o similares, serán de estricto cumplimiento por quien hace la venta y deberán constar en el envoltorio o envase de que se trate o, en su defecto, constar en acta notarial con anterioridad al inicio de la promoción, siendo obligatoria la publicación de los ganadores en un medio de difusión apropiado al ámbito de la promoción.

Si el alcance de la promoción superase el ámbito local o el provincial, la relación de los ganadores deberá ser publicitada en un medio de comunicación provincial o regional, respectivamente. Estarán exoneradas de este deber aquellas promociones que superen el ámbito regional, que se regularán por la normativa estatal correspondiente.

3. Cuando un comerciante comunique a un comprador que ha sido favorecido por sorteo con un premio, no podrá condicionar directa o indirectamente su entrega a la compra de otros productos. Además, dicho premio deberá entregarse al beneficiario en un plazo de tres meses, a contar desde que éste reúna los requisitos exigidos en las bases de la promoción.

Artículo 25 bis. *Venta con descuento preferencial.*

Se considera venta con descuento preferencial aquellas efectuadas a clientes por el uso de tarjetas u otros medios de fidelización, en forma de descuentos, premios u otro tipo de ventajas o incentivos a la compra.

No será de aplicación la limitación prevista en el artículo 18.6 para aquellas reducciones de precios que sean consecuencia de la bonificación obtenida por compras efectuadas con anterioridad al inicio de la promoción.

Sección II. Ventas prohibidas

Artículo 26. *Venta con pérdida.*

1. Queda expresamente prohibida la oferta y realización de venta con pérdida en el ámbito de aplicación de esta Ley sin perjuicio de las excepciones que establece la normativa estatal sobre la materia.

2. Existirá venta con pérdida cuando un producto es ofrecido a un precio inferior al de compra, o bien al de reposición si éste fuera más bajo que el primero.

3. Se entiende por precio de compra o de reposición para el comerciante, el que resulta de deducir del precio unitario de factura los descuentos hechos por el proveedor y añadir los impuestos aplicables al producto objeto de venta, siempre que todas esas cantidades figuren en la factura.

4. Si el que vende al consumidor es el mismo fabricante, o si se trata de evaluar la prestación de un servicio complementario de la venta, el precio equivalente al de compra será el coste de fabricación.

5. Las reducciones del precio de adquisición o de reposición que no estén en la factura o que representen contraprestaciones por determinados servicios prestados por los detallistas no formarán parte del precio unitario de factura.

6. Las facturas deberán estar en poder de los comerciantes antes de que se cumplan treinta días desde la fecha de entrega y recepción de la mercancía.

7. No se tendrán en consideración las modificaciones de las condiciones de venta realizadas mediante facturas rectificadas.

No obstante lo anterior, el comerciante podrá reparar la factura original en un plazo de tiempo no superior a veinticinco días desde su remisión. En tal caso, el emisor dispondrá de un plazo de diez días más para la subsanación y remisión de la factura rectificada.

8. Lo previsto en el presente artículo no será de aplicación a las ventas de saldos y ventas en liquidación, así como a los productos perecederos próximos a su inutilización.

Artículo 27. *Venta en pirámide.*

1. Queda expresamente prohibida la venta en pirámide.

2. Se considera venta en pirámide cualquier tipo de venta en la que se ofrece a los compradores productos a precio reducido, o incluso gratuitos, a condición de que éstos consigan directa o indirectamente otros compradores o un determinado volumen de venta.

CAPÍTULO V

Horarios comerciales

Sección I. Establecimientos con régimen general de horarios

Artículo 28. *Horario en días laborables.*

1. El horario global dentro del cual los establecimientos comerciales minoristas establecidos en Extremadura podrán desarrollar su actividad, durante los días laborables de la semana, no podrá exceder de noventa horas.

2. El horario de apertura y cierre será libremente acordado por cada comerciante respetando, en todo caso, los derechos reconocidos a los trabajadores en la normativa laboral.

Artículo 29. *Publicidad de horarios.*

En todos los establecimientos comerciales deberá figurar la información del calendario laboral y horario de apertura y cierre en sitio visible, tanto en el interior como en el exterior, incluso cuando estén cerrados.

Artículo 30. *Actividad en domingos y festivos.*

1. Los domingos y festivos no serán hábiles para el ejercicio de la actividad comercial minorista, excepto para los establecimientos indicados en el artículo 31.

2. No obstante lo anterior, la Consejería competente en materia de comercio, a propuesta del Consejo de Comercio previsto en la presente Ley, determinará, antes del 15 de noviembre de cada año, los domingos y festivos en los que, con un máximo de ocho días al año, los establecimientos comerciales minoristas podrán permanecer abiertos al público en el año siguiente.

3. Para la determinación de los domingos y festivos de apertura, se deberá atender de forma prioritaria al atractivo comercial de los días para los consumidores, de acuerdo con los siguientes criterios:

a) La apertura en al menos un día festivo cuando se produzca la coincidencia de dos o más días festivos continuados.

b) La apertura en los domingos y festivos correspondientes a los períodos de rebajas.

c) La apertura en los domingos y festivos de mayor afluencia turística en la Comunidad Autónoma.

d) La apertura en los domingos o festivos de la campaña de Navidad.

4. Además de los días que se determinen conforme al apartado 2, las Corporaciones Locales, por acuerdo del órgano correspondiente y previa notificación a la Consejería competente en materia de comercio antes del 15 de diciembre del año anterior, podrán determinar, a su criterio y conveniencia, dos domingos o festivos hábiles para la actividad comercial.

A falta de notificación se entenderá como tales, para cada municipio, las dos fiestas locales determinadas anualmente por el Calendario Laboral Oficial de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

Sección II. Establecimientos exceptuados del régimen general de horarios

Artículo 31. *Establecimientos con libertad horaria.*

1. Tendrán plena libertad para establecer los días y horas en que permanecerán abiertos al público, los establecimientos comerciales de la región extremeña dedicados a:

a) La venta de pastelería, repostería, pan y platos preparados, prensa, combustibles y carburantes y floristería y plantas, así como los instalados en puestos fronterizos de la región, en las estaciones de transporte terrestre y en los aeropuertos.

b) La venta exclusiva de productos culturales, entendiéndose como tales los libros en soporte escrito o informático, la música de cualquier formato, periódicos, revistas, instrumentos musicales, cintas de vídeo, sellos, monedas, medallas conmemorativas, billetes para coleccionistas, artículos de dibujo y bellas artes, obras de arte, antigüedades, recuerdos y de artesanía popular, así como todos aquellos cuya finalidad sea cultivar, desarrollar y formar los conocimientos humanos y el ejercicio de sus facultades intelectuales.

2. También tendrán plena libertad horaria, las tiendas de conveniencia, entendiéndose como tales aquellas que, con una extensión útil no superior a 500 metros cuadrados, permanezcan abiertas al público al menos dieciocho horas al día y distribuyan su oferta, en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, discos y vídeos, juguetes, regalos y artículos varios.

En todo caso, la oferta alimentaria no podrá representar más del 40 por 100 del surtido, medido en número de referencia, ni ocupar más del 35 por 100 de espacio de venta medido en metros lineales, debiendo limitar la venta de bebidas alcohólicas a lo dispuesto en el artículo 34.

3. Tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público los establecimientos de venta de reducida dimensión distintos de los indicados en los apartados anteriores, que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados.

Artículo 32. *Zonas de afluencia turística.*

1. La Consejería competente en materia de comercio podrá declarar, a efectos de horarios comerciales, zonas de afluencia turística a los núcleos de población, independientemente de su adscripción municipal, en las que concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Existencia de una concentración suficiente, cuantitativa o cualitativamente, de plazas en alojamientos y establecimientos turísticos o bien en el número de segundas residencias respecto a las que constituyen residencia habitual.

b) Que haya sido declarado Patrimonio de la Humanidad o en el que se localice un bien inmueble de interés cultural integrado en el patrimonio histórico artístico.

c) Que limiten o constituyan áreas de influencia de zonas fronterizas.

d) Celebración de grandes eventos deportivos o culturales de carácter nacional o internacional.

e) Que constituyan áreas cuyo principal atractivo sea el turismo de compras.

f) Cuando concurran circunstancias especiales que así lo justifiquen.

2. En estas zonas, durante todo el año o para los periodos estacionales que se determinen, los establecimientos comerciales minoristas tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público.

3. El procedimiento para la declaración de una zona de afluencia turística se podrá iniciar de oficio, por la Consejería competente en materia de comercio, o a solicitud de:

a) El Ayuntamiento correspondiente, mediante acuerdo del órgano de gobierno municipal competente.
b) Las asociaciones empresariales del sector comercial afectado y/o del ámbito territorial correspondiente.

4. La resolución se adoptará oída la Dirección General competente en materia de turismo y el Consejo de Comercio de Extremadura y se publicará en el "Diario Oficial de Extremadura".
5. Cuando se compruebe que las circunstancias que motivaron la declaración de la zona no se mantienen, la Consejería con competencia en materia de comercio iniciará de oficio el procedimiento de revocación de la declaración. Se dictará resolución, previo informe de la Dirección General competente en materia de turismo, oído el Consejo de Comercio de Extremadura y previa audiencia al Ayuntamiento interesado, y, en su caso, a las asociaciones empresariales que hubiesen instado su declaración, en el plazo máximo de dos meses a contar desde el acuerdo de inicio, dejando sin efecto la declaración de la zona de afluencia turística.
Dicha resolución se notificará al Ayuntamiento y se publicará en el "Diario Oficial de Extremadura".

Artículo 33. *Limitación de apertura a los grupos de distribución.*

1. El régimen de libertad horaria contemplado en el apartado 3 del artículo 31 no será de aplicación a los establecimientos comerciales pertenecientes a grupos de distribución.
2. A efectos de esta Ley, se considera que pertenecen a un Grupo de distribución los establecimientos comerciales que se hallen en alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que sean propiedad de empresas que se encuentren respecto a otras en cualquiera de las situaciones de dominio o dependencia que enumeran el artículo 42 del Código de Comercio.
b) Que sean propiedad de empresas que operen bajo una unidad de decisión y gestión y obliguen a desarrollar una estrategia normal conjunta bajo una enseña común.

3. No obstante, los establecimientos comerciales pertenecientes a grupos de distribución se asimilarán a los que disfruten de plena libertad horaria cuando dichos grupos tengan la consideración de pequeña y mediana empresa comercial según la legislación vigente.

Sección III. Establecimientos con venta de bebidas alcohólicas

Artículo 34. *Limitación de venta de bebidas alcohólicas.*

En lo referente a la limitación de venta de bebidas alcohólicas, se estará a lo dispuesto en la Ley 2/2003, de 13 de marzo, de la Convivencia y el Ocio de Extremadura.

TÍTULO II

Los grandes equipamientos comerciales

Artículo 35. *Definiciones.*

A los efectos previstos en la presente Ley se entenderá por:

1. Equipamiento comercial: la dotación, considerada de manera individual o colectiva, integrada básicamente por establecimientos comerciales donde se realice una actividad comercial mayorista o minorista, incluyendo los mercados y mercadillos de titularidad pública o privada.
2. Equipamiento comercial colectivo: el conjunto de establecimientos comerciales integrados en un edificio o complejo de edificios delimitados por un único recinto con áreas interiores y/o elementos urbanísticos comunes, en los que se ejercen actividades de forma

empresarial independiente, compartiendo para ello una imagen, una gestión y/o unos servicios comunes.

3. Establecimientos comerciales: los locales y las construcciones o instalaciones de carácter fijo y permanente, cubiertas o sin cubrir, y, en general, las instalaciones de cualquier clase que tengan el carácter de inmuebles de acuerdo con el artículo 334 del Código Civil, destinados al ejercicio regular de actividades comerciales, ya sea de forma continuada o en días o temporadas determinadas.

4. Grandes superficies comerciales: los establecimientos donde se desarrollen actividades comerciales minoristas, polivalentes o especializados, que dispongan de una superficie de venta igual o superior a 2.500 m^2.

5. Superficie de venta: la superficie total de la áreas o locales donde se exponen los productos con carácter habitual y permanente, estén cubiertos o no, y a los que pueden acceder normalmente el público, incluyendo los escaparates y los espacios ocupados por expositores y mostradores, cajas, pasillos y accesos, excepto los aparcamientos.

En el caso de los equipamientos comerciales, la superficie de venta computable será la superficie bruta alquilable.

Artículo 36. *La implantación de equipamientos comerciales colectivos y grandes superficies comerciales.*

1. La implantación en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura de grandes superficies comerciales, así como de equipamientos comerciales colectivos, conforme a las definiciones establecidas en el artículo 35, con una superficie de venta igual o superior a 2.500 m^2, requerirá de manera preceptiva un informe vinculante de la Consejería competente en materia de comercio, integrado dentro de un procedimiento único y simplificado seguido por los Ayuntamientos, en orden a su instalación y apertura.

2. No será exigible el informe anterior a los mercados mayoristas y mercados y galerías municipales, así como las áreas comerciales, cubiertas o no, gestionados en común por comerciantes, con independencia de la forma jurídica que adopten, sin perjuicio de los establecimientos comerciales radicados en ellos que puedan alcanzar la calificación de gran superficie comercial.

3. La emisión del informe será también preceptiva en el caso de ampliación del equipamiento comercial, siempre y cuando esta ampliación exija un procedimiento independiente iniciado por los Ayuntamientos para la instalación y apertura, en los siguientes supuestos:

a) En el caso de establecimientos comerciales de menos de 2.500 m^2, cuando tras la ampliación resulte una superficie de venta superior a este umbral.

b) En el caso de equipamientos comerciales de mas de 2.500 m^2, cuando la ampliación conlleve un incremento de más del 10% de la superficie de venta ya existente.

4. El informe comercial se evacuará atendiendo a criterios basados en razones de interés general vinculados con la protección del medio ambiente, el urbanismo, la ordenación del territorio y la conservación del patrimonio histórico-artístico y alcanzará al espacio físico de implantación o ampliación, con independencia de las superficies comerciales en él contenidas.

5. Con carácter general y en base a los principios de ordenación del territorio y del medioambiente, la implantación de grandes superficies comerciales y de equipamientos comerciales colectivos atenderá a criterios de cohesión territorial, entendiendo como tales el mantenimiento de la polaridad comercial de las cabeceras de áreas y subáreas comerciales, la preservación de la compacidad de las ciudades y la delimitación de sus perímetros, evitando la instalación de equipamientos aislados no articulados con las tramas urbanas consolidadas, así como los desplazamientos ineficientes y medioambientalmente no sostenibles.

6. En particular, serán aspectos a tener en cuenta:

La ubicación del establecimiento comercial en el entorno urbano, particularmente su imbricación en tramas urbanas consolidadas o en áreas limítrofes en desarrollo urbanístico.

La movilidad, tanto de personas como de vehículos, y la incidencia de los flujos y afluencias en la red viaria y en las demás infraestructuras públicas.

El impacto del proyecto en el medio ambiente teniendo en cuenta la gestión de los residuos, los sistemas de reciclaje, el uso de energías renovables, la gestión eficiente de la energía y del agua y la salvaguarda del paisaje, de manera que se minimice el impacto visual.

La accesibilidad y la dotación de aparcamientos.

7. En ningún caso en la aplicación de los anteriores criterios se atenderá a requisitos de naturaleza económica que supediten la emisión del informe a la prueba de la existencia de una necesidad económica o de una demanda de mercado, a que se evalúen los efectos económicos, posibles o reales, de la actividad o a que se haga una apreciación de si la actividad se ajusta a los objetivos de programación económica fijados por la autoridad competente, o a que se comercialicen productos o servicios de un tipo o procedencia determinada.

Artículo 37. *Solicitud del informe comercial.*

1. Previo al inicio de las obras, la Administración local requerirá dicho informe a la Consejería competente en materia de comercio, adjuntando junto con la solicitud, todos los informes medioambientales y urbanísticos recabados para la apertura del establecimiento.

2. Una vez valorada la solicitud, la Consejería competente en materia de comercio comunicará a la Administración Local en un plazo no superior a 10 días hábiles, desde la presentación de la solicitud y los documentos a que se refiere el apartado anterior, la decisión de emitir el informe. Transcurrido dicho plazo sin que se haya comunicado al Ayuntamiento la intención de pronunciarse sobre la solicitud, se entenderá que el informe es favorable.

3. El plazo para evacuar el informe será de tres meses a contar desde la entrada en el registro de la Consejería competente en materia de comercio del expediente completo, trascurrido el cuál sin haberse evacuado de forma expresa deberá entenderse que es favorable.

Artículo 38. *Obligación de suelo especifico comercial para la implantación de equipamientos comerciales colectivos y grandes superficies comerciales.*

1. Las implantaciones de grandes superficies comerciales y equipamientos comerciales colectivos solo podrán proyectarse en suelo calificado de uso pormenorizado comercial.

2. Los instrumentos de planeamiento urbanístico deberán prever los usos específicos comerciales para la implantación de grandes superficies comerciales y equipamientos comerciales colectivos, así como sus compatibilidades, complementariedades y prohibiciones.

3. En el caso de implantaciones comerciales que se proyecten sobre suelos que sean objeto de una modificación o revisión del planeamiento urbanístico para su calificación a un uso específico comercial, se valorará la inexistencia de suelo alternativo susceptible de uso comercial al de la implantación proyectada, particularmente en espacios vacíos intersticiales o áreas de reforma interior existentes en tramas urbanas consolidadas, así como la motivación de la modificación aprobada.

Artículo 39. *Objeto y ámbito.*

(Suprimido)

Artículo 40. *Aprobación y vigencia.*

(Suprimido)

Artículo 41. *Áreas de saturación comercial.*

(Suprimido)

TÍTULO III

Fomento de la actividad comercial

Artículo 42. *Principios y objetivos.*

1. La Junta de Extremadura velará por un desarrollo armónico del comercio en el conjunto del territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura, propiciando la existencia de una distribución minorista moderna al alcance de todos los ciudadanos.

2. Para la consecución de un desarrollo equilibrado del comercio en su territorio, la Administración regional:

a) Atenderá a la mejora del comercio de proximidad en el medio rural, especialmente en zonas de baja densidad de población, y fomentará la existencia de vínculos estables entre mayoristas y detallistas independientes de estas áreas.

b) Favorecerá la recuperación de los centros históricos de las principales ciudades extremeñas a la funcionalidad comercial, así como la revitalización del comercio tradicional ligado a éstos.

3. Con objeto de conseguir una distribución minorista moderna, la Junta de Extremadura:

a) Apoyará el desarrollo, modernización y mejora del pequeño y mediano comercio, propiciando la cooperación entre ellos, la especialización, el incremento de su eficiencia, la implantación de sistemas de calidad y el fomento del asociacionismo.

b) Promoverá su adaptación continuada a los cambios e innovaciones que se produzcan en el sector de la distribución.

c) Impulsará las actividades de formación del personal al servicio de la actividad comercial.

d) Fomentará la innovación comercial, especialmente en lo referente a las nuevas tecnologías de la sociedad de la información.

4. La Junta de Extremadura establecerá instrumentos de apoyo para la incorporación de la pyme comercial mayorista a las tecnologías de la sociedad de la información.

TÍTULO IV

Consejo de Comercio de Extremadura

Artículo 43. *Creación y funciones.*

1. Se crea el Consejo de Comercio como órgano consultivo, de participación y asesoramiento de la Consejería competente en materia de comercio para el desarrollo de esta Ley y, particularmente, para la aplicación de aquellos preceptos en los que su participación se halle expresamente prevista.

2. También serán funciones del Consejo de Comercio la realización de propuestas tendentes al desarrollo de la actividad comercial en el territorio de la Comunidad Autónoma de Extremadura y la promoción de iniciativas comerciales, todo ello sin perjuicio de las competencias atribuidas por Ley a las Cámaras de Comercio e Industria de Extremadura.

Artículo 44. *Composición.*

1. El Consejo de Comercio estará participado por los siguientes organismos, instituciones e interlocutores sociales:

a) La Junta de Extremadura.

b) La Administración Local, a través de la Federación de Municipios y Provincias de Extremadura.

c) Las Cámaras de Comercio e Industria de Extremadura.

d) Las asociaciones de comerciantes, a través de sus organizaciones más representativas.

e) Las empresas comerciales, a través de sus organizaciones más representativas en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

f) Los empresarios y trabajadores autónomos, a través de sus organizaciones más representativas en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

g) Los trabajadores por cuenta ajena del sector del comercio, a través de los sindicatos más representativos en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

h) Los consumidores, a través de sus organizaciones más representativas en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

2. La representación de las organizaciones componentes del Consejo de Comercio responderá, en todo caso, a la pluralidad y diversidad existente en el sector de la distribución comercial en Extremadura.

3. Este Consejo queda integrado en la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura sin participar en su estructura jerárquica. Su régimen jurídico, composición, atribuciones y normas de funcionamiento se determinarán reglamentariamente, sin perjuicio de que el propio Consejo pueda establecer o completar sus normas de funcionamiento.

4. En todo caso, el número de miembros del Consejo no será superior a 20, de los cuales, la Junta de Extremadura nombrará al 40% del total, siendo nombrado el 60% restante equitativamente por el resto de instituciones participantes.

TÍTULO V

Régimen sancionador

CAPÍTULO I

Infracciones

Artículo 45. *Concepto y clasificación.*

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de comercio interior, las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley.

Dichas infracciones serán objeto de sanción administrativa previa instrucción del correspondiente expediente sancionador, por el órgano competente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales o de otro orden que pudieran derivarse.

2. Las infracciones tipificadas en la presente Ley se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 46. *Responsabilidad.*

La responsabilidad administrativa por la comisión de las infracciones tipificadas en la presente Ley corresponderá a las personas físicas o jurídicas titulares de la entidad que haya cometido la infracción administrativa, cualquiera que sea su domicilio o sede social.

Artículo 47. *Infracciones leves.*

Se considerarán infracciones leves:

a) No exhibir la necesaria homologación establecida en el artículo 16.2 de la presente Ley.

b) El incumplimiento de la obligación de información al público sobre los días y horas de apertura y cierre de los establecimientos comerciales, o no hacerlo en lugar visible del mismo.

c) La realización de actividades comerciales en horario mayor al autorizado.

d) La venta de productos distintos, o en porcentajes superiores, a los permitidos en los establecimientos comerciales exceptuados del régimen general de horarios.

e) La conducta obstruccionista a la práctica de comprobaciones e inspecciones de las autoridades o sus agentes y del personal al servicio de la Consejería con competencia en materia de comercio.

f) El suministro de información inexacta o incompleta.

g) El incumplimiento del régimen de desistimiento establecido en el artículo 15.6 de esta norma.

h) No exhibir las fechas de las rebajas en los términos establecidos en el artículo 18.5 de la presente Ley.

i) No realizar las comunicaciones o notificaciones a la administración competente en materia de comercio exigida por la normativa vigente.

j) Cualquier otra acción u omisión que resulte contraria a la presente Ley siempre que no pueda ser calificada como grave o muy grave.

Artículo 48. *Infracciones graves.*

Se considerarán infracciones graves:

a) La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades o sus agentes y por el personal al servicio de la Consejería con competencia en materia de comercio, en el ejercicio de sus funciones de comprobación, cuando sean reiteradas o se ejerzan mediante acciones o expresiones que lesionen la dignidad de las personas o con violencia física.

b) El incumplimiento del requerimiento sobre cese de conductas o actividades infractoras.

c) Exigir precios superiores a aquellos que hubiesen sido objeto de fijación administrativa.

d) El incumplimiento de los plazos máximos de pago que contempla el apartado 3 del artículo 17 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, así como la falta de entrega por los comerciantes a sus proveedores de un documento que lleve aparejada ejecución cambiaria, o de un efecto endosable a la orden en los supuestos y plazos contemplados en el apartado 4 del artículo 17.

e) No dejar constancia documental de la fecha de entrega de mercancías por los proveedores o falsear este dato.

f) Las ofertas de ventas a distancia y a domicilio sin la inclusión o suministro de los datos legalmente exigibles.

g) La realización de actividades o prácticas promocionales sin ajustarse a las prescripciones legales o calificándolas indebidamente.

h) El falseamiento, en las ventas promocionales, de la publicidad de la oferta.

i) Anunciar o realizar operaciones de venta en liquidación incumpliendo los requisitos establecidos al respecto.

j) Elevar durante el período de duración de la venta en promoción el precio o reducir la calidad del producto ofertado.

k) La oferta y realización de ventas con pérdida según lo previsto en esta Ley.

l) La oferta y realización de operaciones comerciales en pirámide.

m) La apertura de los establecimientos comerciales en domingo o día festivo no autorizado para la realización de actividades comerciales para aquellos no exceptuados del régimen general de horarios definido en esta Ley.

n) El incumplimiento de la obligación de inscripción en los registros establecidos en la presente ley.

ñ) Las infracciones leves, cuando causen perjuicio de carácter económico.

o) La reincidencia en la comisión de infracciones leves.

Artículo 49. *Infracciones muy graves.*

Se considerarán infracciones muy graves:

a) Aquellas que, siendo calificadas como graves, hayan provocado un grave riesgo para la salud y seguridad de las personas, siempre que no constituyan delito, o hayan supuesto una facturación superior a 500.000 euros.

b) La reincidencia en la comisión de infracciones graves.

Artículo 50. *Reincidencia.*

Se entenderá que existe reincidencia por la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

CAPÍTULO II

Sanciones

Artículo 51. *Medidas cautelares.*

Se podrá acordar, como medida cautelar por el órgano competente para resolver el procedimiento sancionador, a propuesta del órgano que incoe el procedimiento, mediante acuerdo motivado, y a fin de asegurar la eficacia de la resolución final que pueda recaer, la intervención de las mercancías indebidamente comercializadas con arreglo a lo preceptuado en esta Ley, así como la suspensión de la actividad comercial de que se trate, hasta la total subsanación de los defectos o el cumplimiento de los requisitos exigidos.

Artículo 52. *Sanciones.*

Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley serán sancionadas con multa cuya cuantía se establecerá de acuerdo con la siguiente graduación:

a) Las infracciones leves se sancionarán con multa de hasta 300 euros.
b) Las infracciones graves, con multa desde 300,01 hasta 50.000 euros.
c) Las infracciones muy graves, con multa desde 50.000,01 hasta 500.000 euros.

Artículo 53. *Sanciones accesorias.*

La autoridad competente para resolver el procedimiento podrá acordar en la propia resolución, como sanción accesoria a las infracciones muy graves, el decomiso de las mercancías indebidamente comercializadas y el cierre del establecimiento comercial por un período máximo de tres años.

Artículo 54. *Graduación de las sanciones.*

Las sanciones se graduarán especialmente en función del volumen de la facturación a la que afecte, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción, reincidencia y capacidad o solvencia económica de la empresa.

Artículo 55. *Publicidad de las sanciones.*

La autoridad que adopte la resolución del procedimiento podrá acordar, siempre que se trate de infracciones que hayan supuesto un perjuicio muy grave en los intereses de los consumidores o hayan alterado significativamente las relaciones socioeconómicas, la publicidad de las sanciones impuestas, una vez que hayan adquirido firmeza, mediante su publicación en el «Diario Oficial de Extremadura».

Artículo 56. *Prescripción de las infracciones y sanciones y caducidad de las diligencias previas.*

1. a) Las infracciones y sanciones reguladas en la presente Ley prescribirán a los tres años las calificadas de muy graves, a los dos años las calificadas de graves y a los seis meses las calificadas de leves.

b) El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse a partir de la producción del hecho sancionable o de la terminación del periodo de comisión si se trata de infracciones continuadas.

c) El plazo de prescripción de las sanciones se contará a partir del día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución sancionadora.

2. Caducará la acción para perseguir las infracciones que no hayan prescrito, cuando, conocida por la Administración la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias previas dirigidas al esclarecimiento de los hechos, hubiera transcurrido un año sin que la autoridad competente hubiera ordenado incoar el oportuno procedimiento.

Artículo 57. *Órganos competentes.*

Los órganos competentes para resolver el procedimiento sancionador e imponer las sanciones son:

a) El Jefe de Servicio con competencias en materia de comercio, para las infracciones leves.

b) El Director general que tenga atribuidas las competencias en materia de comercio, para las graves cuya cuantía no supere los 25.000 euros.

c) El titular de la Consejería competente en materia de comercio, para las infracciones graves superiores a la cantidad de 25.000 euros.

d) El Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura para las infracciones muy graves y sus sanciones accesorias.

Artículo 58. *Procedimiento sancionador.*

El procedimiento sancionador se sustanciará conforme a lo previsto en la normativa reguladora para el ejercicio de la potestad sancionadora por la Junta de Extremadura.

CAPÍTULO III

Competencias inspectoras y procedimiento

Artículo 59. *Personal de la Inspección de Comercio.*

1. El personal especializado adscrito a la Consejería competente en materia de comercio llevará a cabo la función inspectora. El personal inspector estará acreditado para ejercer esta función y tendrá la obligación de exhibir dicha acreditación en el curso de sus actuaciones.

2. En el ejercicio de las funciones inspectoras, el personal inspector será considerado autoridad pública a todos los efectos, y podrá solicitar la cooperación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como de cualquier otra autoridad.

3. La actuación inspectora tendrá, en todo caso, carácter confidencial, estando obligados los Inspectores, de forma estricta, a cumplir el deber de sigilo profesional.

4. Cuando ejerza las funciones inspectoras, el personal inspector tendrá total independencia, sin perjuicio de la dependencia orgánica y funcional a la autoridad administrativa.

5. El personal en funciones de inspección está facultado para tener acceso a los establecimientos y examinar las instalaciones, documentación, libros y registros preceptivos de la actividad comercial.

Artículo 60. *Funciones inspectoras.*

1. La Inspección adscrita a la Consejería competente en materia de comercio realizará las siguientes funciones:

a) Vigilancia y comprobación del cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en materia de comercio.

b) Comprobación de los hechos objeto tanto de las reclamaciones y denuncias de cualquier persona física o jurídica, como de las comunicaciones de presuntas infracciones o irregularidades.

c) Asesoramiento e informe sobre cualquier materia comercial, incluso el seguimiento de la ejecución de inversiones que hayan sido objeto de ayudas públicas.

d) Cualquier otra función inspectora que legal o reglamentariamente se atribuya.

2. Los municipios, a través de sus órganos competentes, ejercerán labores de inspección en los establecimientos comerciales que se encuentren dentro de su territorio, salvo las grandes superficies comerciales a las que hace referencia la presente Ley, y sin perjuicio de la facultad de los órganos competentes en materia de comercio en orden al desarrollo de la función inspectora para vigilar el cumplimiento de lo dispuesto en esta Ley.

Artículo 61. *Actuaciones de los Inspectores.*

1. La Inspección de Comercio llevará a cabo su actuación mediante:

a) Visitas a los establecimientos comerciales objeto de inspección.

b) Solicitando de los responsables de las actividades comerciales que se personen en la Administración y aporten cuantos datos sean precisos para realizar la función inspectora, en los términos previstos en los artículos 39 y 40 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

c) Mediante los medios de investigación legales que considere oportunos.

2. Del resultado de cada visita de inspección, el o los funcionarios actuantes levantarán acta sobre los resultados y hechos que correspondan.

Artículo 62. *Contenido de las actas.*

1. Los Inspectores harán constar en las actas las circunstancias personales del inspeccionado, la identificación del Inspector actuante, la fecha y hora de visita, los datos relativos al establecimiento inspeccionado, los hechos que sirvan de base al correspondiente procedimiento sancionador, observaciones del inspeccionado, así como cualquier otra circunstancia que pudiera ser relevante. Además, se indicará que ello no supone un pronunciamiento definitivo de la Administración sobre los cargos imputados.

2. Las actas ajustadas a Derecho darán fe y estarán dotadas de presunción de certeza, en vía administrativa, de hechos constatados, salvo prueba en contrario. El titular o el representante legal de la empresa que se encuentre al frente del establecimiento o, en su caso, cualquier empleado, podrá firmar las actas. La firma de cualquiera de las personas indicadas anteriormente supondrá la notificación del acta pero no implicará la aceptación del contenido. La negativa a firmar el acta no supondrá en primer momento la paralización del ejercicio de las posibles actuaciones administrativas motivadas por el contenido de la misma. En todo caso, el acta deberá estar firmada por el Inspector actuante.

Artículo 63. *Obligaciones y derechos de los inspeccionados.*

1. Las personas físicas o jurídicas, o entidades sin personalidad jurídica, estarán obligadas, ya sea a través de los titulares de los establecimientos inspeccionados o, en su defecto, a través de sus empleados, a requerimiento de los órganos competentes en materia de comercio o de los Inspectores:

a) A facilitar a los servicios de inspección de comercio, el acceso a las dependencias e instalaciones y al examen de los documentos, libros y registros directamente relacionados con la vigilancia y comprobación del cumplimiento de las obligaciones legales en materia comercial. En todo caso, lo examinado tendrá carácter confidencial.

b) A suministrar toda clase de información sobre instalaciones, productos o servicios, permitiendo la directa comprobación de los Inspectores.

c) A exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se descomponen los mismos.

d) A facilitar que se obtenga copia o reproducción de la referida documentación.

e) En general, a consentir la realización de visitas de inspección y a dar toda clase de facilidades para ello.

2. Cuando a requerimiento de la Administración o espontáneamente se aporte cualquier declaración o documentación, deberá ir firmada por la persona con facultad bastante para representar a la empresa.

La falsedad, así como la constancia en dichos documentos de datos inexactos o incompletos, se sancionará de conformidad con lo previsto en la presente Ley, sin perjuicio de que, si se observase posible existencia de delito o falta, se pase el tanto de culpa a los Tribunales de Justicia.

3. Cuando del contenido de las actas levantadas por parte de la Inspección se aprecien indicios de infracción, todo lo actuado se elevará a la autoridad competente, que acordará la incoación del expediente sancionador, si lo estima precedente.

4. El incumplimiento de lo establecido en este Capítulo será sancionado conforme a lo previsto en el presente Título y demás normas aplicables en la materia.

Disposición adicional primera.

(Derogada)

Disposición adicional segunda.

La cuantía de las sanciones establecidas en la presente Ley podrá ser actualizada periódicamente por el Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura, a propuesta de la Consejería competente en materia de comercio.

Disposición adicional tercera.

1. Se modifica el artículo 27.1 de la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura, quedando redactado de la siguiente forma:

> «En el ámbito de la Administración Autonómica, corresponde a los responsables de las secciones de procedimiento sancionador de la Consejería de Sanidad y Consumo, la incoación de los expedientes sancionadores por infracciones previstas en esta Ley.»

2. Se modifica el artículo 27.2.d) de la Ley 6/2001, de 24 de mayo, del Estatuto de los Consumidores de Extremadura, quedando redactado de la siguiente forma:

> «El Jefe de Servicio de Consumo para la imposición de multas por infracciones leves.»

Disposición transitoria única.

Las actividades que se hallen condicionadas a la inscripción previa en alguno de los registros previstos en el artículo 7 de esta Ley estarán eximidas de esta obligación hasta tanto no se hayan constituidos dichos registros.

Disposición derogatoria única.

Quedan derogadas cuantas normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a la presente Ley.

Disposición final primera.

Se autoriza al Consejo de Gobierno para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente Ley.

Disposición final segunda.

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Diario Oficial de Extremadura».

§ 116

Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias

Comunidad Autónoma de Galicia
«DOG» núm. 69, de 11 de abril de 2012
«BOE» núm. 101, de 27 de abril de 2012
Última modificación: 29 de diciembre de 2023
Referencia: BOE-A-2012-5595

I

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

En virtud del artículo 30.I.4 del Estatuto de autonomía de Galicia, y de acuerdo con las bases y la ordenación de la actuación económica general y la política monetaria del Estado, corresponde a la Comunidad Autónoma gallega, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11.ª y 13.ª de la Constitución, la competencia exclusiva en materia de defensa del consumidor y usuario, todo ello sin perjuicio de la política general de precios y de la legislación sobre la defensa de la competencia.

A consecuencia de esa asunción de competencias, mediante la Ley 12/1984, de 28 de diciembre, se aprobó el Estatuto gallego del consumidor y usuario, que en su momento constituyó una de las primeras regulaciones autonómicas de defensa del consumidor y usuario, y se puso de manifiesto la preocupación del legislador gallego por dar una respuesta adecuada a las situaciones de inferioridad en que podían hallarse los consumidores gallegos.

Con esta regulación, además de establecer el desarrollo competencial previsto en el Estatuto de autonomía, se daba cumplimiento al mandato constitucional del artículo 51 de que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Esta preocupación del legislador autonómico por la defensa del consumidor no solo se manifestó desde un punto de vista de regulación sustantiva con la aprobación del Estatuto gallego del consumidor y usuario, sino también, dando un paso más, y ya desde el punto de vista organizativo, por medio de la promulgación de la Ley 8/1994, de 30 de diciembre, que crea el Instituto Gallego de Consumo, y a través de la cual vuelve a destacar la Comunidad Autónoma gallega como una de las primeras comunidades autónomas en la creación de un organismo con personalidad jurídica propia para la defensa de los consumidores.

Pasados más de veinticinco años desde la aprobación del Estatuto gallego del consumidor y usuario, los cambios producidos en la oferta, venta y prestación de bienes y servicios en el mercado y su contratación, así como el desarrollo normativo a nivel estatal y

de la Unión Europea, hacen necesaria una revisión de dicha norma a fin de actualizarla e integrarla de forma armónica con el citado desarrollo normativo.

Resulta, pues, imprescindible que la Comunidad Autónoma siente las bases y adapte a los nuevos tiempos, en el marco de la competencia exclusiva que la Comunidad Autónoma tiene en esta materia, lo que debe ser uno de los principales cometidos de un Estado social y democrático de derecho como es la defensa de los consumidores. Esta labor juega un papel de indudable y creciente importancia en el actual escenario del mercado, en el cual, con demasiada frecuencia, las personas que adquieren un producto o contratan un servicio se encuentran en una situación de clara desventaja e incluso indefensión para enfrentarse a las empresas con las que contratan o para hacer valer sus derechos de modo individual.

La presente ley ha sido concebida sobre el principio pro consumatore, instaurado en los artículos 51 y 53 de la Constitución española, según el cual las normas del ordenamiento jurídico que afecten a los intereses de los consumidores han de interpretarse de la forma más favorable para estos, si bien al mismo tiempo fue necesario tener en cuenta otros principios básicos, como el de la autonomía privada, el de libertad de empresa o de unidad del mercado, con sus componentes de libre circulación de bienes, personas y capitales, arraigados en los acervos legislativos estatal y comunitario, y que tienen una influencia directa en las relaciones de consumo.

En la redacción de la presente ley se han tenido en cuenta también, no solo los pronunciamientos del Tribunal Constitucional en lo relativo al reparto competencial entre el Estado y las comunidades autónomas en materia de defensa de los consumidores, sino también la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea y los pronunciamientos de la jurisdicción española relativos a la aplicación de la normativa de defensa del consumidor, recogiendo en muchos preceptos estas interpretaciones jurisdiccionales. En este sentido, ha de señalarse que la regulación pormenorizada de determinados aspectos tiene como finalidad buscar una mayor seguridad jurídica para las partes dentro de la relación de consumo, intentando, en la medida de lo posible, huir de diversas interpretaciones de un mismo precepto, máxime cuando, como se ha indicado, lo que se recoge en muchos preceptos son interpretaciones hechas por los órganos jurisdiccionales, especialmente los de la Comunidad Autónoma gallega.

Desde un punto de vista de la regulación de la Unión Europea debe indicarse que el derecho originario tiene en cuenta de modo específico la protección de los consumidores; así, el Tratado constitutivo de la Unión Europea dedica uno de sus títulos, el XV, a la protección de los consumidores. Por otra parte, la normativa de protección de los consumidores del derecho derivado se plasma, de modo mayoritario, en directivas y, en menor medida, en reglamentos comunitarios, recogiendo este derecho derivado, respecto a la regulación de las normas de protección de los consumidores, el principio de armonización mínima, siendo escasas las normas que dirijan su regulación hacia una armonización máxima.

Por su parte, a nivel estatal, a través del Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, se aprobó el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias, siendo una gran parte de sus preceptos de carácter básico y teniendo como antecedente inmediato la Ley 44/2006, de 29 de diciembre, de mejora de la protección de los consumidores y usuarios, con la que, siguiendo con la senda marcada por los artículos 51 y 53 de la Constitución, se busca incrementar los derechos de los consumidores.

El texto de la presente Ley gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias se incardina de forma armónica dentro del ordenamiento jurídico español y de la Unión Europea, donde, con un respeto pleno a los derechos que en esas regulaciones se reconocen a los consumidores, se profundiza en la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma de Galicia de defensa de los consumidores, regulando, de un modo especial, aquellos aspectos que coadyuvan a que los derechos que los consumidores ya tienen reconocidos puedan ser ejercidos de una manera real y efectiva. En este sentido, ha de recordarse que el artículo 51 de la Constitución proclama como principio que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios y el artículo 53 del mismo texto constitucional establece que el reconocimiento, el respeto y la protección de determinados principios, entre los que se encuentra la defensa de los consumidores y

usuarios, han de informar la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos.

La ley estructura sus 115 artículos en tres títulos, además del preliminar, cinco disposiciones adicionales y seis transitorias, una derogatoria y cuatro finales. Con esta nueva norma se intenta dar respuesta a las nuevas necesidades del consumidor, si bien en todo lo que se refiere a las asociaciones de consumidores y a la mediación en el ámbito del consumo la ley solo hace referencias parciales y remite a las correspondientes normas específicas que para cada una de estas materias está previsto que se aprueben.

En el título preliminar, de disposiciones generales, se parte del concepto de consumidor en su interpretación tradicional del ordenamiento jurídico español, en el sentido de considerarlo como tal cuando la adquisición o utilización de los bienes o servicios lo es para un uso personal, familiar o colectivo.

Por otra parte, en este título se pone de manifiesto, para poder considerar que existe una protección del derecho de consumo, que la relación entre una empresa y un consumidor se desarrolle en el ámbito del mercado, siendo el concepto de mercado lo determinante de la relación de consumo y no el carácter subjetivo de quien introduce los bienes y servicios en el mismo, salvo que, por su propia configuración, tenga un carácter netamente mercantil o así venga establecido por normas sectoriales.

Es de destacar, dentro de este título, la preocupación en la presente ley por los colectivos en situación de especial protección, entendiendo que las nuevas formas de comunicación comercial y de contratación pueden situar a determinados colectivos en una situación de especial inferioridad y subordinación que es necesario equilibrar a fin de evitar abusos que hagan más patente esta situación de inferioridad.

Dentro de este capítulo se introduce como novedad el fomento que desde la Administración de la Xunta de Galicia se pretende ofrecer al desarrollo de códigos de buenas prácticas empresariales, como instrumento de autorregulación del sector productivo, comercializador o prestador de servicios e incluso como guía para los autocontroles y los sistemas de control de la calidad que las propias empresas puedan implantar en orden a aumentar los niveles de protección de los intereses de los consumidores y mejorar la disciplina del mercado.

El título I está dedicado a los derechos de los consumidores y se estructura en ocho capítulos, siguiendo la relación establecida de estos derechos tal como aparece enumerada en el artículo 11 de la ley. En el primer capítulo se establece una regulación general de los derechos básicos de los consumidores, introduciendo un precepto dirigido a plasmar de forma positiva la aplicación de normas de concurrencia en materia de protección de los consumidores, lo cual no viene más que a regular de forma particular el mandato dirigido a los poderes públicos previsto en el artículo 53 de la Constitución española de que la protección de los consumidores ha de informar la legislación positiva.

Es de destacar en este título el capítulo II, en el cual se recoge el desarrollo del primero de los derechos básicos de los consumidores, aquel que se refiere a la protección de su salud y seguridad, haciendo especial hincapié en este último, toda vez que en el primero convergen factores que ya están plasmados en la normativa sanitaria.

Con las medidas recogidas en este capítulo se pretende impulsar las acciones preventivas e incrementar la transparencia del mercado y la competitividad de los agentes económicos que ofrecen sus productos y prestan sus servicios en nuestra comunidad autónoma para, de este modo, aumentar la confianza del consumidor en el funcionamiento de dicho mercado y, por ende, en los productos y servicios que en su marco le son ofrecidos. El hecho de que los productos que se ofrezcan en el mercado no supongan riesgos para los consumidores ha merecido una especial importancia en la búsqueda del elevado nivel de protección que se pretende alcanzar en el ámbito de la Unión Europea, y un nivel similar es el que se intenta asegurar con la presente norma en la Comunidad Autónoma gallega.

El deber general de seguridad, establecido en las legislaciones estatal y comunitaria, exige tanto a las empresas productoras como a las distribuidoras que, dentro de los límites de sus actividades, sean responsables de las consecuencias negativas que en el consumidor pueda producir un producto inseguro que hubiesen comercializado. Con el objetivo de garantizar una mayor seguridad jurídica a cada uno de los operadores, en el

presente título de la ley se concretan las obligaciones que en materia de seguridad tienen cada uno de los agentes que participen en la comercialización de los productos.

En la redacción de este título se ha optado por no reproducir los preceptos contemplados en el Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, especialmente en lo relativo a las obligaciones específicas para la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, al tener este apartado carácter básico y resultar de directa aplicación, evitando reiteraciones innecesarias. Sin embargo, se introducen como novedades, y como reflejo de la importancia que a la seguridad se le concede, la exigencia de que, igualmente, sean seguros los servicios ofrecidos al consumidor, por un lado, y la obligación de comunicación de los accidentes que hubiesen sido provocados por productos inseguros, por otro. Para vehicular adecuadamente toda la información que con relación a esta materia se genere, se sientan las bases para el establecimiento de un sistema de intercambio de información y coordinación de actuaciones en situaciones de urgencia a nivel autonómico, con lo cual se pretende agilizar la respuesta coordinada de todos los poderes públicos implicados ante una situación de riesgo para la seguridad del consumidor.

Como quiera que en todo este ámbito la administración tiene un doble papel, de prevención e intervención ante situaciones declaradas de riesgo, se desarrollan asimismo sus actuaciones. En el primer caso, mediante el establecimiento de sistemas de vigilancia, inspección y control a través de los cuales se pueda contribuir a disminuir los posibles riesgos a los que tenga que enfrentarse el consumidor, habida cuenta de que cualquier actividad humana conlleva siempre cierto grado de riesgo y que el llamado «riesgo cero» no existe. Y en el segundo, mediante la adopción de medidas que resulten necesarias para disminuir o hacer desaparecer el riesgo que se constate. La limitación de los medios con que cuenta la administración y la lógica imposibilidad de que la totalidad de productos y servicios que se ofrecen en el mercado puedan ser controlados determinarán que las actuaciones administrativas hayan de orientarse sobre principios de la toma de decisiones basada en la evaluación de riesgos y en la evidencia de los hechos constatados.

Dentro del presente título también se incorpora un capítulo dedicado a la protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores y la información sobre los diferentes bienes, productos y servicios que se ofrecen en el mercado. Este capítulo trata de establecer los mecanismos para que las decisiones que adopten los consumidores, a la hora de adquirir o ser destinatarios de bienes y servicios, lo sean con plena libertad y garantizando un conocimiento sobre sus características y sobre el precio o contraprestación que deba ser satisfecho por los mismos. Es de destacar la incorporación en esta norma del contenido de la Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, en cuanto a la obligatoriedad de facilitar determinada información por parte de las empresas prestadoras de servicios, así como a las vías de reclamación de los consumidores y a las obligaciones de las empresas en este ámbito, especialmente respecto a la obligación de contestar a las mismas.

El título dedicado a los derechos de los consumidores se completa con otros cinco capítulos referidos, respectivamente, a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos por los consumidores, la protección jurídica, administrativa y técnica, el idioma, la formación, educación y divulgación en materia de derechos de los consumidores, y la audiencia, consulta y representación de los consumidores.

Respecto a las vías extrajudiciales de resolución de conflictos, la presente ley opta de forma decidida por el arbitraje, cuya regulación pretende, por una parte, su fomento entre las empresas como sistema extrajudicial de resolución de conflictos y, por otra, la limitación de determinados abusos del sistema que, en la práctica, venían produciéndose en algún supuesto. Todo ello sin olvidar la mediación como sistema de resolución de las reclamaciones de los consumidores, considerando la formación en materia de mediación como el canal más apropiado para conseguir que en toda la comunidad autónoma se extienda una red de mediadores en materia de consumo.

Como capítulo destacado de este título se desarrolla el derecho básico de los consumidores a la formación y educación en materia de derechos de los consumidores. La actuación administrativa prevista en el presente capítulo supera el concepto tradicional de formación y educación, ceñida exclusivamente al conocimiento por los consumidores de sus derechos como tales, para entender esta formación y educación concebidas en un contexto

más global donde este conocimiento sobre los derechos como consumidores tiene que complementarse simbióticamente con otros conocimientos de los cuales no se puede prescindir a la hora de adquirir bienes o servicios, o, al menos, considerarlos aisladamente, como la sostenibilidad ambiental, económica, social y cultural.

Como último capítulo de este título se regula la audiencia, consulta y representación de los consumidores, estableciendo una regulación básica de las organizaciones y remitiendo a una ley del Parlamento de Galicia su regulación pormenorizada.

Ya en el título II, dedicado a las actuaciones administrativas en materia de consumo y a la coordinación de competencias de las administraciones públicas, se regulan, en el capítulo I del mismo, las actividades de control y vigilancia de los productos, bienes y servicios. Se pretende, con las disposiciones recogidas en el presente título, sentar las bases legales del control y vigilancia del mercado, una función en la que las administraciones públicas deben afrontar, con unos recursos limitados, la supervisión de sectores que han experimentado profundos e importantes cambios en las últimas décadas, que a buen seguro continuarán en los próximos años. El mercado actual se caracteriza por la situación dominante que ocupan las grandes empresas, la enorme diversificación de productos y servicios, y la continua aparición de nuevos productos, nuevos servicios y nuevas formas de comercialización y contratación. Por otro lado, en el actual mercado, absolutamente globalizado e internacionalizado, el consumidor se encuentra la mayor parte de las veces muy lejos del responsable del producto o servicio que adquiere. En este escenario, las posibilidades de que el consumidor se vea inmerso en situaciones de indefensión se multiplican. Por ello, más que nunca hasta ahora, se hace necesaria la labor de articular instrumentos apropiados para que el control público pueda ser eficaz. Por esta razón, se dedica este capítulo, en su totalidad, a las medidas administrativas de protección de los consumidores, dentro de las cuales las funciones de inspección y control representan un papel de indudable importancia, tanto por su rol previo al procedimiento sancionador como por sus funciones preventivas ante situaciones de riesgo. Con esta actitud proactiva de los poderes públicos se pretende disminuir las situaciones de vulnerabilidad de los consumidores y reforzar su confianza en el mercado.

Al mismo tiempo, se incluyen algunos aspectos relativos a las competencias y al régimen jurídico de la Inspección de Consumo que este nuevo marco de un elevado nivel de protección de los consumidores exige incorporar. En los siguientes capítulos se recogen las disposiciones relativas a las tomas de muestras y su analítica, y se regulan las medidas administrativas de corrección del mercado en el ámbito de la seguridad, tanto las de carácter provisional como las definitivas, de tal forma que se aumenta la eficacia de la respuesta administrativa en situaciones de urgencia y aumenta la seguridad jurídica de los diferentes agentes del mercado.

En el último capítulo de este segundo título se regulan las competencias de las corporaciones locales en materia de consumo y la coordinación entre las administraciones públicas. En el mismo se describen de forma pormenorizada las competencias de las entidades locales. Es conveniente destacar su amplitud respecto a la protección de los consumidores en el ámbito de la venta ambulante o no sedentaria, las ferias y mercados, sin olvidar las de información, educación y mediación, y que se contemplan órganos de coordinación y cooperación entre las distintas administraciones públicas.

El texto de la ley finaliza con el título III, dedicado a la regulación del régimen sancionador, que pretende, además de actualizar las normas generales de aplicación en Galicia, adaptarse a las nuevas formas de contratación, todo ello con un desarrollo de mecanismos que tienda a hacer efectivos los principios de prevención general y especial y la determinación de los responsables de las infracciones, a la vez que se da cumplimiento a los mandatos de las normas de la Unión Europea de establecer un régimen de sanciones que sean eficaces, proporcionadas y disuasorias.

En cuanto a las disposiciones adicionales, en la primera se recoge la doctrina del Tribunal Constitucional de que la incorporación de España a la Unión Europea no modificó el reparto competencial establecido en la Constitución española de 1978.

Las disposiciones adicionales segunda y tercera establecen una norma organizativa en orden a armonizar el contenido sustantivo de la ley con la ejecución de las competencias de

la Comunidad Autónoma en materia de defensa del consumidor y usuario por parte del Instituto Gallego de Consumo.

El contenido de la disposición adicional cuarta no viene más que a recoger lo establecido por el Tribunal de Justicia de la Unión Europea en su sentencia de 19 de noviembre de 2009.

En otro orden de cosas, respecto a la disposición adicional quinta ha de significarse que la Ley 13/2010, de 17 de diciembre, del comercio interior de Galicia, estableció la regulación de esta materia en nuestra comunidad autónoma. Debido a unas discrepancias competenciales, la Comisión Bilateral de Cooperación Administración del Estado-Comunidad Autónoma de Galicia, en la reunión celebrada el 22 de marzo de 2011, acordó iniciar las negociaciones correspondientes a efectos de lo que dispone el artículo 32.2 de la Ley orgánica 2/1979, de 3 de octubre, del Tribunal Constitucional.

Como resultado de estas negociaciones, la Comisión Bilateral de Cooperación alcanzó un acuerdo según el cual hay que modificar algunos artículos de la Ley del comercio interior de Galicia en los términos establecidos por dicho acuerdo. Por esta razón, se incluye una disposición adicional quinta que modifica la citada ley en los términos del acuerdo alcanzado.

El anteproyecto de la presente ley fue sometido al preceptivo dictamen del Consejo Económico y Social de Galicia.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el artículo 13.2 del Estatuto de Galicia y con el artículo 24 de la Ley 1/1983, de 22 de febrero, reguladora de la Xunta y de su Presidencia, promulgo en nombre del Rey, la Ley gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

1. La presente ley tiene por objeto la regulación dirigida a la defensa y protección general de los derechos e intereses de los consumidores en el ejercicio de la competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma prevista en el artículo 30.I.4 del Estatuto de autonomía de Galicia.

2. Esta ley será de aplicación en las relaciones de consumo entre empresas y consumidores.

3. Las administraciones públicas garantizarán, mediante la adopción de medidas eficaces, la defensa y protección de los consumidores y usuarios en el ámbito de su competencia.

4. Toda referencia a los consumidores en la presente ley habrá de entenderse realizada a los consumidores y consumidoras y a los usuarios y usuarias.

Artículo 2. *Relación de consumo.*

Se entiende por relación de consumo aquella que se produce entre las empresas y los consumidores de acuerdo con lo establecido en la presente ley.

Artículo 3. *Concepto de consumidor.*

1. A los efectos de esta norma, son consumidores las personas físicas que actúen con un propósito ajeno a su actividad comercial, empresarial, oficio o profesión.

Son también consumidores, a efectos de esta norma, las personas jurídicas y las entidades sin personalidad jurídica que actúen sin ánimo de lucro en un ámbito ajeno a una actividad comercial o empresarial.

No obstante lo anterior, en todo caso, tendrá la condición de consumidor aquella persona o entidad que tenga dicha consideración según el Derecho de la Unión Europea o la norma de transposición de este al ordenamiento jurídico interno, así como toda persona, física o jurídica, pública o privada, cualquiera que sea su nacionalidad o residencia, que adquiere o utiliza, o a la cual se le oferta, como destinatario final, un bien, cualquiera que sea su naturaleza, o un servicio, cualquiera que sea la forma y la actividad en que consista, incluidos aquellos servicios de adquisiciones, depósitos o prenda de bienes o derechos de

los consumidores y cualquiera que sea la naturaleza, pública o privada, individual o colectiva, de aquellos que los produzcan, importen, faciliten, suministren o expidan, siempre que su destino final sea su uso personal, familiar o colectivo, ajeno a una actividad empresarial, profesional o artesanal.

2. No tendrán la consideración de consumidores quienes adquieren, utilizan o disfrutan de bienes o servicios con la finalidad de integrarlos, aunque sea parcialmente, en el marco de su actividad empresarial, profesional o artesanal, ya sea pública o privada, todo ello independientemente de la fase de producción o distribución de bienes y servicios en que se integren.

3. En ningún caso serán considerados como consumidores las cámaras oficiales de comercio, industria y navegación o cualquier otra entidad, pública o privada, representativa de intereses empresariales, profesionales, artesanales o sindicales.

Artículo 4. *Concepto de empresa.*

1. A efectos de la presente ley, tendrán la consideración de empresa aquellas personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, con independencia de su finalidad, que actúen en el mercado de forma habitual, profesional o artesanal, promoviendo de modo directo o indirecto la contratación de bienes muebles o inmuebles, servicios, derechos y obligaciones o mediante la oferta, venta de bienes o prestación de servicios, incluidos los profesionales, a los consumidores.

2. En todo caso, tendrán la consideración de empresa tanto las sociedades mercantiles coma aquellas personas, físicas o jurídicas, que, de acuerdo con la normativa de ordenación del comercio minorista, estén incluidas en su ámbito de aplicación.

3. Igualmente, se considerará que, en todo caso, una persona actúa como empresa cuando sus actos estén sometidos a un régimen fiscal propio del ámbito empresarial o así se declaren.

4. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, también se considerará que una persona actúa como empresa cuando su actividad se incardine en la descripción del apartado 1 del presente artículo, aunque los actos realizados se declaren como sometidos a un régimen fiscal ajeno al ámbito empresarial.

Artículo 5. *Carácter de las administraciones públicas.*

1. Las administraciones públicas, cuando actúen en el marco de una relación de consumo, solo serán consideradas como empresa cuando presten un servicio o suministren un producto o un bien en el mercado y en régimen de derecho privado.

No obstante lo anterior, las administraciones públicas en ningún caso tendrán la consideración de empresa cuando la prestación de un servicio o el suministro de un producto se realice a consecuencia de su función de fomento, en la realización de una actividad regulada o dentro de un programa público en el ejercicio de sus competencias.

2. Las administraciones públicas solo serán consideradas como consumidor cuando, estando en esta posición, actúen en el marco de la contratación privada y no en el ámbito de contratos administrativos.

Artículo 6. *Ámbito de aplicación.*

1. Lo dispuesto en la presente ley será de aplicación a todas las relaciones de consumo, incluidas aquellas con una regulación sectorial específica, la cual deberá respetar el nivel de protección contemplado en esta ley.

2. En caso de relaciones de consumo, la aplicación de una regulación sectorial específica no podrá suponer la vulneración de los derechos reconocidos en la presente ley, la cual tendrá carácter prevalente.

Artículo 7. *Colectivos de protección especial.*

1. Las administraciones competentes en materia de consumo velarán de modo especial y prioritario respecto a aquellos colectivos de protección especial, como niños, adolescentes, ancianos, mujeres víctimas de violencia de género, personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, personas con carencias económicas o en riesgo de exclusión social y

todos aquellos que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, vulnerabilidad y un mayor grado de desprotección.

2. De acuerdo con lo establecido en el artículo anterior, la Xunta de Galicia promoverá la implantación de políticas y de actuaciones dirigidas a facilitar el acceso de las personas con discapacidad a la información previa a la contratación, y, en especial, a la utilización del sistema braille en el etiquetado de los productos.

3. Reglamentariamente podrá ampliarse el catálogo de los colectivos consumidores necesitados de especial protección.

Artículo 8. *Situaciones de especial protección.*

1. Las administraciones competentes en materia de consumo llevarán a cabo una vigilancia y un control, de modo especial, sobre aquellos bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, entre los cuales, en todo caso, se incluirán los servicios básicos de interés general.

2. A fin de buscar la mayor transparencia y competitividad en el mercado, la Xunta de Galicia creará un observatorio de precios de bienes y servicios ofrecidos a los consumidores, especialmente respecto a los contemplados en el apartado anterior.

3. La Xunta de Galicia promoverá la adopción de medidas destinadas a evitar situaciones de sobreendeudamiento familiar.

Artículo 9. *Códigos de buenas prácticas.*

La Xunta de Galicia promoverá la adopción de códigos de buenas prácticas, como instrumento de autorregulación empresarial, para mejorar la defensa de los consumidores, la disciplina del mercado y el aseguramiento del cumplimiento de los requisitos de seguridad en los productos que comercialicen.

En la elaboración de estos códigos de conducta habrán de participar, garantizando la paridad, representantes de las organizaciones de consumidores y de los sectores afectados.

TÍTULO I

Derechos de los consumidores

CAPÍTULO I

Derechos de los consumidores

Artículo 10. *Derechos de los consumidores.*

1. Además de los derechos reconocidos a los consumidores en la Constitución española y en las normas internacionales, comunitarias y estatales, los consumidores serán titulares de los derechos que se reconozcan en la presente ley.

2. En caso de diferencia de interpretación sobre la aplicación de las normas que, directa o indirectamente, afecten a los derechos de los consumidores, se aplicará la más favorable a los intereses de los consumidores.

Artículo 11. *Derechos básicos de los consumidores.*

Son derechos básicos de los consumidores protegidos por la ley los siguientes:

a) La protección frente a los riesgos que puedan comprometer su salud o seguridad derivados de las relaciones de consumo.

b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales, en particular frente a situaciones de desequilibrio como las prácticas comerciales desleales o abusivas, o la introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

Con relación a los bienes de naturaleza duradera, los consumidores tienen derecho a que se les garantice la funcionalidad de dichos bienes durante un plazo mínimo razonable, de acuerdo con lo que se establezca en la normativa de aplicación.

c) La información clara, veraz y transparente sobre los diferentes bienes, productos y servicios, y, de modo especial, sobre aquellos considerados como servicios básicos de interés general.

d) La formación, educación y divulgación en materia de derechos de los consumidores.

e) La representación de sus intereses generales a través de las organizaciones de consumidores legalmente constituidas y la audiencia en consulta y la participación de las mismas en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que les afecten directamente en la forma que legalmente se establezca.

f) La protección jurídica, administrativa y técnica mediante procedimientos eficaces, especialmente en las situaciones de inferioridad, subordinación, indefensión o discriminación.

g) La reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

h) Ser tratados con corrección, consideración y respeto en las relaciones de consumo.

i) Poder usar cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Galicia de acuerdo con lo previsto en el ordenamiento jurídico.

Artículo 12. *Interpretación a favor del consumidor.*

1. Las normas de protección a los consumidores se interpretarán a favor del consumidor, debiendo ser objeto de interpretación estricta las excepciones a dichas normas de protección a los consumidores.

2. En el supuesto de confusión o diferencias interpretativas, toda publicidad, comunicación comercial, oferta, práctica o cláusula que sean de aplicación a una relación de consumo serán interpretadas a favor del consumidor.

3. La Administración autonómica, en el ejercicio de su competencia exclusiva en materia de consumo, podrá interpretar, de acuerdo con lo establecido en los apartados anteriores, las normas de protección de los consumidores y las cláusulas que rijan las relaciones de consumo, especialmente en el ejercicio de la potestad sancionadora, sin perjuicio de su control por los tribunales de justicia.

Artículo 13. *Irrenunciabilidad de derechos.*

1. La renuncia previa a los derechos que son reconocidos a los consumidores por la normativa correspondiente es nula, así como los actos realizados en fraude de ley, de acuerdo con lo establecido en el artículo 6 del Código civil.

2. En aquellos supuestos en que se produzca la renuncia posterior a la adquisición de los derechos por los consumidores, la Administración autonómica podrá exigir a quien la alegue acreditar la citada renuncia así como el carácter libre de la misma. La renuncia por parte de un consumidor no afectará a otros consumidores que puedan encontrarse en la misma situación, salvo que conste expresamente su renuncia.

Artículo 14. *Deber de diligencia.*

Las empresas, en las relaciones de consumo, deberán cumplir con el deber de diligencia necesario para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones establecidas, tanto en la normativa de defensa del consumidor como en la sectorialmente aplicable, y que afecten directa o indirectamente a los consumidores.

CAPÍTULO II

Protección de la seguridad y salud de los consumidores

Artículo 15. *Deber general de seguridad.*

1. Los bienes y servicios puestos en el mercado no podrán suponer riesgo alguno para la salud o seguridad de los consumidores, siempre que se utilicen en condiciones normales o razonablemente previsibles, o supondrán únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto o servicio y considerados admisibles dentro de un nivel elevado de protección de la salud y seguridad de las personas.

2. La constatación de un riesgo en alguna unidad del producto puesto a disposición del consumidor determinará el carácter inseguro del mismo y se presumirá que dicho incumplimiento afecta a toda su producción, salvo que el responsable acredite que el carácter inseguro afecta solo a un número determinado de unidades y garantice las condiciones de seguridad del resto de unidades de la producción.

Artículo 16. *Deber de información a los consumidores sobre los riesgos de los bienes y servicios.*

1. Las empresas que pongan bienes o servicios en el mercado proporcionarán a los consumidores, por medios apropiados y dentro de los límites de sus respectivas actividades, información previa, clara y adecuada sobre sus riesgos inherentes y que no sean inmediatamente perceptibles. Para lo anterior se tendrá en cuenta su naturaleza, sus condiciones de duración y las personas a las cuales van destinados, aunque el suministro de esta información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en esta disposición y otras normas que sean de aplicación.

2. Los productos químicos y todos los bienes que en su composición incluyan sustancias clasificadas como peligrosas deberán ir envasados con las garantías de seguridad exigidas por la normativa de aplicación correspondiente y llevar de forma visible las oportunas indicaciones que adviertan de los riesgos de su manipulación.

Artículo 17. *Bienes destinados de forma exclusiva para uso profesional.*

La publicidad y venta al consumidor de bienes destinados de forma exclusiva para uso profesional, cuando así se indique en su etiquetado o se declare en la información del producto, deberá realizarse de manera claramente separada o diferenciada del resto de los bienes, de modo que no induzca a error al consumidor respecto a su carácter de uso profesional.

Artículo 18. *Obligaciones de las empresas en materia de seguridad de los consumidores.*

1. Las empresas productoras e importadoras tienen el deber de poner en el mercado únicamente productos seguros y de probar dicha seguridad cuando la autoridad competente en la materia así se lo requiera. A este respecto, en la evaluación del riesgo de un producto se valorará positivamente la implantación de mecanismos de control interno que garanticen que las irregularidades que pudieran haberse detectado afectan únicamente a un determinado número de unidades producidas o importadas.

2. Las empresas distribuidoras tienen el deber de distribuir únicamente productos seguros, no suministrándolos cuando sepan o debieran saber, por la información que poseen y como profesionales, que no cumplen tal requisito.

3. Las empresas productoras o distribuidoras de productos, o prestadoras de servicios, que tengan o deban tener conocimiento de que un producto o servicio que han introducido en el mercado genera un riesgo para la salud o seguridad de los consumidores en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles lo comunicarán de forma inmediata al órgano competente, salvo en el caso de que la normativa estatal básica establezca un sistema alternativo de comunicación.

En el supuesto descrito en el párrafo anterior, las empresas productoras o distribuidoras de productos, o prestadoras de servicios, adoptarán, dentro del límite de sus respectivas actividades, todas las medidas adecuadas para neutralizar el riesgo; en particular, aquellas dirigidas a informar a los consumidores mediante, en su caso, la publicación de avisos especiales, a retirar los productos del mercado o a recuperarlos de los consumidores, o incluso suspender la prestación del servicio que causa el riesgo. Todas estas actuaciones habrán de ser realizadas por los responsables sin necesidad de que sean requeridos para ello por las autoridades competentes y sin menoscabo de aquellas que, de forma expresa, les sean requeridas por dicha autoridad.

4. Las empresas productoras, importadoras y distribuidoras deberán colaborar con las distintas administraciones en todas las actuaciones emprendidas por estas, tanto de carácter material como jurídico, para evitar los riesgos que presenten los productos que hayan suministrado, exhibiendo y, en su caso, facilitando copia de toda la información que les sea

requerida por la autoridad competente, incluyendo la mercantil, industrial o contable pertinente, aunque esté protegida por la normativa de protección de datos de carácter personal, y asumiendo todos los costes de tales actuaciones.

A este respecto, cuando en varios productos fabricados o distribuidos por un mismo agente comercializador se haya demostrado su carácter inseguro, la autoridad competente podrá exigir a dicho agente que acredite la seguridad de otros productos similares antes de poder comercializarlos o de continuar con su distribución.

5. En el etiquetado y presentación de los bienes y servicios deberá constar la información que la legislación de aplicación en cada caso establezca como obligatoria, habiendo de figurar, en todo caso, los datos de identificación de la empresa responsable y una dirección de contacto, así como, en el supuesto de bienes, su referencia y, si procede, el lote de fabricación, salvo en los casos en que la omisión de la citada información esté justificada.

Artículo 19. *Responsabilidades de las empresas en materia de documentación.*

1. Los datos y documentos necesarios para que pueda comprobarse fácilmente y de forma veraz el origen y destino de los bienes, así como aquellos relacionados con el lote de fabricación, deberán mantenerse durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, al menos durante los tres años posteriores al cese de la producción, en el caso de la empresa productora, o del cese de la distribución o venta del producto en cuestión, en el caso de la importadora. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse al de un año a partir del final de esa fecha, siempre y cuando la normativa de aplicación no establezca plazos más amplios.

2. Los participantes en la cadena comercial que incluyan determinadas marcas en el etiquetado de los productos que comercialicen, en particular el marcado «CE», para acreditar que tales productos cumplen los requisitos mínimos de seguridad que les son de aplicación, deberán conservar la documentación que justifique dicha acreditación durante el periodo que establezca la normativa específica y, en cualquier caso, un mínimo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos.

3. En el caso de las ventas realizadas al consumidor final, las empresas tendrán la obligación de conservar únicamente durante los periodos señalados en los apartados anteriores, computados desde la fecha en que hubieran agotado las existencias de los productos, la documentación que acredite el origen de la mercancía y la identificación de las empresas que se la hayan suministrado o proveído.

4. En cualquier caso, cuando la autoridad competente en materia de seguridad de los productos solicite la documentación a que se refieren los apartados anteriores a una empresa de la cadena de producción o distribución comercial, esta deberá facilitarla, identificando de forma clara e inequívoca el producto o productos a que se refiera el requerimiento.

5. En caso de que resulte necesario para la realización de una adecuada evaluación de la seguridad de un producto, la autoridad competente podrá igualmente requerir a la empresa productora, distribuidora o responsable del producto una traducción de la documentación técnica o de cualquier otro documento que haya sido presentado en un idioma distinto de las lenguas oficiales en Galicia.

Artículo 20. *Obligación de comunicación de accidentes.*

1. Los servicios médicos públicos y privados, así como los órganos competentes en materia de seguridad en el trabajo, participarán activamente en los sistemas de comunicación que reglamentariamente se articulen, a efectos de transmitir la información de que dispongan a la autoridad competente en materia de seguridad de los productos en los casos en que pueda existir un riesgo derivado del uso de un determinado producto no alimenticio o en el disfrute de un servicio.

2. Las organizaciones de consumidores tienen el derecho y el deber de poner en conocimiento de la autoridad competente de consumo los accidentes comprobados de los que tuviesen conocimiento, derivados de la existencia de un riesgo no perceptible en un producto de consumo. A su vez, los consumidores podrán ejercer este mismo derecho a título individual.

Artículo 21. *Red de Alerta Gallega de Productos de Consumo.*

Se crea la Red de Alerta Gallega de Productos de Consumo, adscrita a la autoridad autonómica competente en materia de consumo, como estructura de coordinación, intercambio rápido de información y reacción ante situaciones de riesgo para la salud o seguridad de los consumidores.

La estructura y funcionamiento de la Red de Alerta Gallega de Productos de Consumo se desarrollará reglamentariamente mediante decreto del Consello de la Xunta que regule un sistema de respuesta rápida ante situaciones de riesgo que no admitan demora en la actuación.

Artículo 22. *Actuaciones administrativas en materia de seguridad de los consumidores.*

1. Las administraciones públicas de Galicia competentes en materia de consumo contribuirán a la correcta aplicación de las normas sobre protección de la salud y seguridad de los consumidores, para lo cual llevarán a cabo las actuaciones que se recogen en el título II. A estos efectos, en situaciones de riesgo para la salud y seguridad de los consumidores, podrán adoptar cualquier medida necesaria y proporcionada para neutralizar dichos riesgos, incluida la intervención directa sobre las cosas y la compulsión directa sobre las personas. En estos supuestos, todos los gastos que se generen serán a cuenta de quien con su conducta los haya originado, con independencia de las sanciones que, en su caso, puedan imponerse. La exacción de tales gastos podrá llevarse a cabo por el procedimiento administrativo de apremio.

2. En caso necesario, para evitar lesiones graves a los derechos a la salud y seguridad de los consumidores, los órganos competentes podrán poner en conocimiento de los consumidores potencialmente afectados los riesgos y las irregularidades, así como las precauciones necesarias para que las puedan evitar. También comunicarán al resto de administraciones potencialmente afectadas las citadas irregularidades a través de los procedimientos establecidos.

3. De las consecuencias negativas que las condiciones de inseguridad de un producto puedan causar a los consumidores serán responsables, dentro de los límites de sus actividades respectivas, cualesquiera de los agentes de la cadena comercial que intervengan en la puesta en el mercado o la comercialización del producto, sin perjuicio de las actuaciones previstas en los apartados anteriores.

4. Cuando el riesgo detectado exceda del ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia, el órgano autonómico competente en materia de consumo se lo comunicará lo más rápidamente posible a la Administración general del Estado, utilizando los medios de transmisión establecidos legalmente a tal efecto.

CAPÍTULO III

Protección de los legítimos intereses económicos de los consumidores e información sobre los diferentes bienes, productos y servicios

Artículo 23. *Información previa de las empresas prestadoras de servicios.*

1. Sin perjuicio de otras exigencias de información establecidas reglamentariamente, las empresas prestadoras de servicios deberán poner a disposición de los consumidores de modo claro, inequívoco y accesible, antes de la celebración del contrato o, en su caso, antes de la prestación del servicio, la información siguiente:

a) El nombre, estatuto y forma jurídica de la empresa prestadora, dirección geográfica en donde tiene su establecimiento y los datos que permitan ponerse rápidamente en contacto y comunicar directamente con ella y, en su caso, por vía electrónica;

b) en caso de que el titular de la empresa prestadora esté inscrito en un registro mercantil u otro registro público análogo, dicho registro mercantil y su número de inscripción, o los medios equivalentes de identificación que figuren en el citado registro;

c) en caso de que la actividad esté sometida a un régimen de autorización, los datos de la autoridad competente o de la ventanilla única;

d) en caso de que la empresa prestadora ejerza una actividad sujeta al IVA, el número de identificación fiscal;

e) por lo que se refiere a las profesiones regladas, todo colegio profesional u organismo análogo en el cual esté inscrita la persona prestadora, así como el título profesional y el Estado miembro en que fue otorgado;

f) las condiciones y cláusulas generales, en su caso, utilizadas por la empresa prestadora;

g) la existencia, en su caso, de cláusulas contractuales utilizadas por la empresa prestadora sobre la legislación de aplicación al contrato y/o sobre los órganos judiciales competentes;

h) la existencia de una garantía posventa, si existiera, no impuesta por ley;

i) el precio del servicio, cuando la empresa prestadora fije previamente un precio para un determinado tipo de servicio;

j) las principales características del servicio, si no quedan claras por el contexto;

k) el seguro o garantías exigibles, en particular, los datos de la empresa aseguradora o el garante y la cobertura geográfica.

2. A elección de la empresa prestadora del servicio, se garantizará que los datos previstos en el apartado 1:

a) Sean comunicados por la empresa prestadora a iniciativa propia;

b) sean de fácil acceso para el destinatario en el lugar de prestación o celebración del contrato;

c) sean de fácil acceso para el destinatario por vía electrónica a través de una dirección comunicada por la empresa prestadora;

d) figuren en todo documento informativo de la empresa prestadora que se facilite al destinatario y en el cual se presenten de forma detallada sus servicios.

3. Las empresas prestadoras de servicios, a petición del destinatario, estarán obligadas a comunicarle la siguiente información suplementaria:

a) Cuando el precio no lo fije previamente la empresa prestadora para un determinado tipo de servicio, el precio del servicio o, si no puede indicarse el precio exacto, el método para calcular el precio, de forma que el destinatario pueda comprobarlo, o un presupuesto suficientemente desglosado;

b) en el caso de las profesiones reguladas, referencia a las normas profesionales de aplicación en el Estado miembro de establecimiento y los medios para acceder a las mismas;

c) la información relativa a sus actividades multidisciplinares y asociaciones que estén directamente vinculadas con el servicio en cuestión y sobre las medidas adoptadas para evitar conflictos de intereses. Esta información habrá de figurar en todo documento informativo de las empresas prestadoras en el cual se presenten de forma desglosada sus servicios;

d) los posibles códigos de conducta a que esté sometida la empresa prestadora, así como la dirección en que dichos códigos pueden consultarse por vía electrónica y en que idiomas están disponibles;

e) cuando una empresa prestadora esté sometida a un código de conducta o sea miembro de una asociación u organización profesional que prevea el recurso a medios extrajudiciales de resolución de litigios, la información correspondiente. Dicha empresa detallará cómo acceder a la información desglosada sobre las características y condiciones para hacer uso de los medios extrajudiciales de resolución de litigios.

Artículo 24. *Contraprestación.*

1. Se entenderá por contraprestación, además del precio, cualquier disposición que deba ser realizada por el consumidor, con independencia del nombre que se le dé, como puntos, canon, matrícula o denominaciones análogas, para la adquisición de un bien o la prestación de un servicio.

2. En caso de conflicto o discrepancia en un supuesto en que se exija o pague un precio o se satisfaga o exija cualquier otra contraprestación por un bien o servicio, la administración

competente en materia de consumo podrá requerir que se acredite de forma inequívoca por parte de la empresa el consentimiento libre del consumidor a la adquisición del bien o servicio.

3. No procederá el pago de contraprestación alguna en los supuestos en que por la empresa no se entregue ningún bien o no se preste ninguna clase de servicio.

4. La empresa debe determinar con carácter previo a la contratación, de modo claro e inequívoco, el bien o servicio objeto de venta o prestación y la contraprestación que, en su caso, haya de satisfacer el consumidor. Cuando existan dudas respecto al bien o servicio por el que se satisfaga una contraprestación o sobre las condiciones de contratación se interpretará a favor del consumidor.

En todo caso, se considerará que existen dudas respecto al bien o servicio por el que se satisfaga una contraprestación o sobre las condiciones de contratación cuando la adquisición del bien o servicio lo sea como consecuencia de una oferta comercial por la empresa y por parte de esta no se acredite, de forma plena y completa, su concordancia con lo efectivamente contratado.

Artículo 25. *Información del precio o contraprestación.*

1. Cualquier información sobre el precio o contraprestación que haya de ser satisfecho por el consumidor por la adquisición de un bien o la prestación de un servicio deberá cumplir, además de las previsiones contempladas en la presente ley, con los demás requisitos legal o reglamentariamente establecidos.

En los casos en que se prevea el pago por adelantado o el pago aplazado del precio, la información sobre estos aspectos deberá ajustarse a las previsiones legal o reglamentariamente establecidas.

2. Solo podrá exigirse por parte de una empresa un precio o una contraprestación por la adquisición de un bien o la prestación de un servicio siempre que la información sobre el precio o contraprestación no dé lugar a confusión o sea suficientemente clara sobre cuál es el precio o contraprestación a satisfacer. En estos supuestos, solo podrá exigirse aquella parte no afectada por la confusión o falta de claridad.

3. En caso de contradicción respecto al precio o contraprestación o sobre las condiciones de contratación por la adquisición de un bien o servicio que se realice en cualquier comunicación comercial se interpretará a favor del consumidor.

En todo caso, se considerará que existe contradicción respecto al precio o contraprestación o sus condiciones de contratación cuando la adquisición del bien o servicio lo sea como consecuencia de una oferta comercial por la empresa y por parte de esta no se acredite, de forma plena y completa, su concordancia con lo efectivamente contratado.

4. Cuando por parte de una empresa se indique que una prestación de un servicio o la entrega de un bien es gratuita o se utilice algún tipo de publicidad o comunicación comercial en este sentido, no podrá exigirse por la misma ninguna contraprestación, ni directa ni indirectamente, salvo las permitidas normativamente, cuando por el consumidor se exija su entrega o la prestación. En este caso la empresa estará obligada a la efectiva entrega del bien o a la efectiva prestación del servicio.

Artículo 26. *Información y marcado de precios en los establecimientos.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en la normativa sectorial de aplicación, los establecimientos comerciales quedan obligados a exhibir el precio de los bienes que se encuentren expuestos para su venta a los consumidores, así como el precio por unidad de medida en los supuestos en que proceda, con las únicas excepciones establecidas en el ordenamiento jurídico.

2. El precio a que se refiere el apartado anterior se denominará «precio de venta al público» y se conocerá con la sigla PVP. Este precio será anunciado en forma tal que el posible adquirente quede informado de su contenido por la sola lectura del anuncio, sin necesidad de obtener, a tal efecto, ningún tipo de información complementaria.

3. El precio de venta al público deberá comprender la cantidad total que la persona que lo adquiera esté obligada a satisfacer como contraprestación.

4. En cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior, en los precios de venta al público que se expongan deberán incluirse todos aquellos impuestos o cargas que gravan el producto vendido.

5. En cualquier caso, el consumidor estará en condiciones de conocer el precio de los artículos expuestos en el escaparate sin necesidad de entrar en el establecimiento comercial y de conocer el precio de los artículos expuestos en estanterías o armarios del interior sin precisar aclaración alguna al respecto por parte de quien realiza la venta.

6. Los precios de venta al público deberán ser exhibidos mediante etiquetas fijadas sobre cada artículo, o de cualquier otro modo que permita su conocimiento y el del producto a que se refiere. Deberá ser fácil para el consumidor dicho conocimiento del precio, sin que necesite realizar ningún esfuerzo para su comprobación.

7. La venta de productos de igual naturaleza, a un mismo precio y expuestos en forma conjunta, permitirá la exhibición de un solo anuncio que comprenda todos los productos.

8. Cuando se trate de productos heterogéneos pero vendidos en forma conjunta, el anuncio del precio expuesto expresará, como mínimo, el valor total del conjunto.

9. Los precios de los servicios serán objeto de publicidad en los lugares donde se presten mediante anuncios perfectamente visibles para los consumidores, en los cuales figuren relacionados los correspondientes servicios ofertados y sus precios totales, incluyendo toda carga o gravamen sobre los mismos.

10. No procederá la exigencia o cobro de un precio superior al anunciado para la venta de bienes o prestación de un servicio. Cuando exista discordancia entre los precios anunciados para un mismo producto o servicio, solo podrá exigirse el menor de ellos.

Artículo 27. *Oferta, promoción y publicidad.*

1. La oferta, promoción y publicidad de los bienes o servicios ha de ajustarse a su naturaleza, características, utilidad o finalidad y a las condiciones jurídicas o económicas de la contratación.

2. La publicidad ha de hacerse de acuerdo con principios de suficiencia, objetividad, veracidad y autenticidad, y no puede, sea cual sea el soporte empleado, inducir a error o falsas expectativas en sus destinatarios.

3. Los consumidores pueden exigir el contenido de la oferta, promoción o publicidad, las prestaciones propias de cada bien o servicio, las condiciones jurídicas o económicas y las garantías ofrecidas, aunque no figuren expresamente en el contrato o el documento o comprobante recibido. Estos aspectos han de tenerse en cuenta en la determinación del principio de conformidad con el contrato.

4. Los contratos con los consumidores deben integrarse de acuerdo con el principio de la buena fe objetiva, incluso en caso de omisión de la información precontractual relevante.

5. No obstante lo establecido por el apartado 4, si el contrato contiene cláusulas más beneficiosas para el consumidor, estas deben prevalecer sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

6. No podrá exigirse ninguna contraprestación o generar gastos o disposición de dinero o de cualquier otro bien a un consumidor a consecuencia de la recepción de comunicaciones comerciales o de publicidad, con independencia del medio utilizado.

7. Con arreglo a lo establecido en el apartado 3, cuando a través de cualquier comunicación se indique a un consumidor que ha sido agraciado con un premio o regalo, este será exigible por el consumidor sin que pueda exigirse contraprestación de ningún tipo por ello.

Artículo 28. *Constancia de las condiciones de las ofertas.*

1. Los consumidores tienen derecho a que se formalice por escrito de forma inmediata cualquier oferta, condición o manifestación realizada verbalmente por una empresa en la venta de bienes o prestación de servicios.

2. Las grabaciones con los consumidores realizadas por las empresas solo se podrán realizar si existe consentimiento previo y libre de los mismos, y así lo pueden acreditar aquellas.

3. Cuando por las empresas se utilicen grabaciones en las relaciones con los consumidores, y sin perjuicio de lo dispuesto en las normas sectoriales de aplicación, dichas

grabaciones serán facilitadas de modo gratuito a los consumidores y deberán remitirse en el plazo máximo de quince días desde su solicitud.

4. Igualmente, los consumidores tienen derecho a grabar esas conversaciones que mantengan con las empresas cuando estas utilicen grabaciones en las relaciones con los consumidores en la oferta y contratación de bienes o servicios.

Artículo 29. *Presupuesto.*

1. Los consumidores tienen derecho a la elaboración y entrega de un presupuesto previo en la adquisición de bienes, productos o servicios en que el precio no pueda ser determinado de forma directa o cuando así esté establecido en virtud de una normativa específica. En estos supuestos no podrá exigirse contraprestación alguna por su elaboración, sin más excepciones que las establecidas reglamentariamente.

2. Cuando se elabore un presupuesto, este deberá formalizarse por escrito e indicar necesariamente, sin perjuicio de lo establecido en otra normativa específica o sectorial, su periodo de validez, que no será inferior a diez días, una descripción general de los servicios que se prestarán, así como la identificación de los bienes o productos que se entregan, el coste de los mismos, el de la mano de obra, cuando proceda, así como todos los demás conceptos, recargos e impuestos aplicables, debidamente desglosados.

3. No se podrán hacer recaer sobre los consumidores errores de cálculo o de cualquier otro tipo cometidos en la elaboración del presupuesto.

Artículo 30. *Resguardo de depósito.*

Sin perjuicio de lo establecido en la normativa de aplicación, en caso de entrega de un bien a una empresa en el ámbito de una relación de consumo para que se haga por esta una verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otra intervención deberá entregarse un resguardo de depósito con identificación del depositario, el objeto depositado, una descripción de su estado, la fecha de recepción, el motivo del depósito y la fecha de devolución del bien. En todo caso, se considerará que el bien se entrega en buenas condiciones, salvo que así se indique de forma detallada en el resguardo de depósito o sea incompatible con el motivo del depósito, sin que sean posibles declaraciones genéricas.

Artículo 31. *Documento justificativo de la relación de consumo.*

1. Los consumidores tienen derecho a la entrega de una confirmación documental de la contratación realizada, que habrá de ajustarse a lo dispuesto en la normativa vigente, indicando la identificación de la empresa, con el nombre o razón social, identificación fiscal, domicilio social y dirección del establecimiento físico, en caso de que proceda, así como la fecha de la contratación. A solicitud del consumidor, deberá realizarse el desglose de todos los bienes, productos, servicios, mano de obra, cuando proceda, y recargos e impuestos aplicables.

2. La obligación establecida en el apartado anterior se entenderá cumplida cuando los datos exigidos se incorporen a la factura o tique de compra.

Artículo 32. *Reclamaciones de los consumidores.*

1. Reglamentariamente se regularán las hojas de reclamaciones y los supuestos concretos de su entrega, los requisitos y los procedimientos que se exijan para la presentación y tramitación de una reclamación de un consumidor frente a una empresa.

2. En todo caso, todo establecimiento abierto al público deberá disponer de las hojas de reclamaciones establecidas reglamentariamente y del cartel anunciador de la existencia de las mismas. Estas hojas podrán utilizarse tanto para presentar una reclamación frente al titular del establecimiento como respecto a otras empresas, siempre que la contratación de servicios o la adquisición de productos de estos últimos se realice en dicho establecimiento. Ambas empresas serán responsables del cumplimiento de lo establecido en el presente artículo.

3. Todas aquellas manifestaciones relativas al hecho objeto de reclamación que, pudiendo ser realizadas por la empresa o el consumidor en el momento de cubrir la hoja, no lo sean, podrán no ser tenidas en cuenta por la administración en la tramitación de un

procedimiento sancionador que, en su caso, proceda, salvo prueba en contrario y sin perjuicio del derecho de defensa en el procedimiento y de las facultades de inspección, investigación y verificación de la administración.

4. Con independencia de la forma de presentación de la reclamación, las empresas deberán dar respuesta adecuada a las reclamaciones de los consumidores en el plazo más breve posible y, en todo caso, en el plazo de un mes desde la presentación de la reclamación, salvo en el supuesto de prestación de servicios de carácter continuado, en el que la respuesta habrá de darse en el plazo máximo de dos horas para los supuestos relativos a la continuidad del servicio o las incidencias relativas a dicha continuidad, como el corte o la suspensión del servicio, aplicándose el plazo anterior de un mes para el resto de los supuestos.

5. En el supuesto de servicios de carácter continuado, no podrá suspenderse el servicio con posterioridad a la presentación de la reclamación hasta que la empresa dé respuesta a la reclamación presentada si esta está relacionada con el motivo de la suspensión.

6. Las empresas deben actuar diligentemente para encontrar una solución satisfactoria a las reclamaciones presentadas. A estos efectos, la respuesta que por parte de las empresas se le dé al consumidor, además de tener que realizarse en el plazo establecido para ello y una vez presentada la reclamación, deberá, en todo caso, realizarse en papel u otro soporte duradero y dar contestación a todas las cuestiones expuestas por el consumidor, así como incorporar una motivación precisa y completa respecto de ellas en el caso de no acceder a las pretensiones del consumidor, sin que quepan contestaciones genéricas.

Además de lo anterior, las empresas deberán cumplir con los requisitos de información establecidos por la normativa que resulte de aplicación y, en especial, las exigidas en la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

7. La empresa deberá asignar un número de reclamación y acusar recibo de la misma de modo que el consumidor tenga constancia de la interposición de la reclamación en el momento de su presentación, salvo que reglamentariamente se establezca un procedimiento específico con esta finalidad, al que habrá de estarse.

8. La presentación de una reclamación por parte de un consumidor no podrá causar ningún tipo de perjuicio al mismo, directo ni indirecto, y, en caso de producirse, deberá ser asumido por la empresa reclamada.

9. La acreditación del cumplimiento de las obligaciones establecidas en este artículo incumbirá a la empresa.

Artículo 33. *Servicios de atención al consumidor.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en normas sectoriales reguladoras de un sector de actividad concreto o para determinadas formas de contratación en lo relativo a la presentación de reclamaciones o peticiones de información, cuando no existan establecimientos físicos de la empresa frente a la cual se pretende presentar una reclamación o de otras empresas a través de los cuales puedan presentarse reclamaciones de acuerdo con el artículo anterior, las empresas deberán disponer de un número de teléfono totalmente gratuito y un correo electrónico para poder presentar las reclamaciones y dar respuesta a las mismas.

2. En los supuestos de servicios de carácter continuado, las empresas prestadoras de los mismos deberán disponer, en todo caso, de un teléfono de atención al consumidor totalmente gratuito, que habrá de estar en funcionamiento veinticuatro horas los trescientos sesenta y cinco días del año.

3. Los teléfonos de atención al consumidor deberán disponer de atención personalizada sin reenvíos a otros sistemas de atención al consumidor y con un tiempo de espera no superior a un minuto.

4. Todas aquellas empresas que oferten bienes o servicios a los consumidores en la Comunidad Autónoma de Galicia y ocupen directa o indirectamente bienes de dominio público o sean beneficiarias de procedimientos expropiatorios en la Comunidad Autónoma de Galicia deberán disponer, al menos, de una dependencia física en donde se entreguen los bienes o en donde se presten los servicios, a fin de llevar a cabo la atención personal a

los consumidores, sin reenvíos a otros sistemas de atención al consumidor. En su defecto, podrá disponerse de la dependencia física de atención al consumidor en cada una de las capitales de provincia correspondientes. El horario mínimo de atención al público será de cuarenta horas semanales.

Reglamentariamente podrán determinarse aquellos otros sectores o empresas a los cuales sea de aplicación lo establecido en el párrafo anterior, así como las condiciones y ratios de atención presencial a los consumidores.

5. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 46, la respuesta a la reclamación deberá ser realizada en la misma lengua que aquella en que se realizó el contrato o la oferta de contratación. En todo caso, habrá de garantizarse que la respuesta a las reclamaciones se realice en una de las lenguas oficiales de Galicia.

6. En los servicios de atención al consumidor regulados en el presente artículo podrán presentarse por los consumidores peticiones o solicitudes relativas al contrato o a una oferta de contratación.

7. Lo establecido en el artículo anterior será de aplicación a las previsiones establecidas en el mismo, en tanto no sean incompatibles con su regulación.

Artículo 34. *Información telefónica y telemática a las personas consumidoras.*

La Xunta de Galicia promoverá que las personas consumidoras tengan un acceso fácil a la información sobre sus derechos y deberes, debiendo favorecer la presentación, tramitación y, si procede, resolución de sus quejas, reclamaciones y denuncias a través de medios rápidos y eficaces, como los sistemas de comunicación electrónica.

Artículo 35. *Servicios básicos de interés general.*

A efectos de la normativa de protección de los consumidores, serán servicios básicos de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, telecomunicaciones, transporte aéreo, ferroviario y por carretera, así como los servicios de saneamiento y residuos, y aquellos que legal o reglamentariamente se determinen.

Artículo 36. *Manifestaciones o alegaciones de empresas.*

1. La administración competente en materia de consumo podrá exigir prueba de la exactitud de las manifestaciones o alegaciones que realicen las empresas en cualquier comunicación comercial, etiquetado o de cualquiera otra forma en que exista o pueda existir una relación de consumo, especialmente en el supuesto de publicidad comparativa.

2. En el supuesto de no presentar las pruebas previstas en el apartado anterior, o ser estas insuficientes, se considerará por la administración competente en materia de consumo que las manifestaciones o alegaciones realizadas son inexactas.

Artículo 37. *Manifestación de morosidad.*

Las empresas solo podrán manifestar que un consumidor se encuentra en mora cuando exista un reconocimiento del consumidor o un título ejecutivo que así lo declare, sin perjuicio del derecho a la exigencia de las obligaciones por parte de aquellas.

Artículo 38. *Cláusulas abusivas.*

1. Se considerarán cláusulas abusivas las previstas en la normativa reguladora de las mismas.

2. Con independencia de lo establecido en el apartado anterior, la Administración autonómica competente en materia de consumo publicará en el Diario Oficial de Galicia y en su página web aquellas prácticas o condiciones consideradas abusivas como consecuencia de su verificación en el mercado y que así hayan sido ratificadas por los órganos judiciales.

Artículo 39. *Imagen de una empresa.*

Toda publicidad o comunicación dirigida a los consumidores realizada por una empresa a fin de mostrar una imagen favorable sobre la misma deberá ajustarse al principio de veracidad, sin que pueda generar cualquier tipo de engaño o confusión en los consumidores.

CAPÍTULO IV

Reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos por los consumidores

Artículo 40. *Indemnización y reparación de daños.*

1. Los consumidores tienen derecho, de acuerdo con lo establecido por la normativa de aplicación, a la reparación o indemnización de los daños y perjuicios que sufran a consecuencia de la adquisición o utilización de bienes o servicios.

2. El incumplimiento por una empresa de lo establecido en el apartado anterior será considerado como infracción en materia de consumo, sin perjuicio de otras responsabilidades administrativas, civiles o penales que pudieran exigirse.

3. Los daños derivados de la actuación de las administraciones públicas estarán sometidos a las reglas de aplicación sobre responsabilidad patrimonial de la administración.

CAPÍTULO V

Protección jurídica, administrativa y técnica

Artículo 41. *Administración electrónica.*

1. La Xunta de Galicia fomentará el uso de las nuevas tecnologías para la presentación por los consumidores de las reclamaciones y denuncias, y su comunicación con ellos, estableciendo procedimientos adecuados que garanticen la autenticidad de las mismas.

2. La Xunta de Galicia potenciará el arbitraje electrónico.

3. De acuerdo con el régimen establecido en la normativa general de arbitraje, la Junta Arbitral de Consumo de Galicia utilizará en las comunicaciones con las empresas y consumidores el fax y las comunicaciones electrónicas.

Artículo 42. *Formas extrajudiciales de resolución de conflictos.*

La Xunta de Galicia fomentará las vías extrajudiciales de resolución de conflictos en materia de consumo, especialmente a través de la mediación y el arbitraje.

Artículo 43. *El arbitraje.*

1. Corresponderá a la Xunta de Galicia regular el funcionamiento de la Junta Arbitral de Consumo de Galicia.

2. La Xunta de Galicia podrá crear, en el ámbito de su competencia de consumo, órganos arbitrales al amparo de lo establecido en la legislación general de arbitraje.

3. Cuando una empresa lleve a cabo cualquier comunicación o difusión en que se haga referencia a su adhesión al arbitraje de consumo o utilice el distintivo público de adhesión al mismo, los consumidores podrán solicitar que las controversias que se susciten con esa empresa se resuelvan a través de dicho sistema, quedando válidamente formalizado el convenio arbitral por la mera solicitud realizada por el consumidor durante todo el tiempo en que la empresa hizo referencia a su adhesión o utilizó el distintivo de adhesión al arbitraje de consumo.

4. Las sociedades mercantiles públicas autonómicas que mantengan relaciones de consumo deberán adherirse al arbitraje de consumo.

5. La adhesión al arbitraje de consumo o a otro institucional que tenga la misma finalidad que aquel se tendrá en cuenta como criterio de valoración en las bases reguladoras de la concesión de ayudas o subvenciones por parte de la Administración general de la Comunidad Autónoma y las entidades instrumentales del sector público autonómico siempre que se dirijan a empresas que mantengan relaciones de consumo con consumidores.

6. Los órganos de contratación de la Administración general de la Comunidad Autónoma y de las entidades instrumentales del sector público autonómico incorporarán como criterio de valoración de las ofertas la adhesión al arbitraje de consumo o a otro institucional que tenga la misma finalidad que aquel, siempre que el objeto del contrato suponga que la empresa adjudicataria mantenga relaciones de consumo con consumidores.

7. La Administración general de la Comunidad Autónoma y las entidades instrumentales del sector público autonómico deben incorporar la adhesión al arbitraje de consumo o a otro institucional que tenga la misma finalidad que aquel, como condición de ejecución en la adjudicación de contratos, siempre que la contratación se haga con empresas que mantengan relaciones de consumo con consumidores.

8. El incumplimiento de laudos arbitrales por parte de las empresas a que hacen referencia los tres apartados anteriores legitimará para solicitar el reintegro de la ayuda o subvención o la resolución del contrato, a menos que en las condiciones o bases se establezca otra previsión para este supuesto.

9. La Administración autonómica deberá promover que las empresas o entidades privadas que gestionan servicios públicos o servicios de interés general bajo el régimen de concesión incluyan en los pliegos de condiciones la obligación de que en los contratos con personas consumidoras se contemple la adhesión al arbitraje de consumo.

Artículo 44. *La mediación.*

1. La mediación del consumo se concibe como una vía alternativa y voluntaria dirigida a solucionar los conflictos que puedan surgir en la relación de consumo de conformidad con la legalidad vigente y presidida por los principios de voluntariedad, imparcialidad, confidencialidad y universalidad.

2. La Xunta de Galicia fomentará la formación en materia de mediación en el ámbito de los derechos de las personas consumidoras a fin de crear una red de mediación.

3. Los acuerdos adoptados entre las partes en el curso de un procedimiento de mediación se documentarán por escrito y vincularán a las dos partes a atenerse a lo acordado dentro de dicho procedimiento.

CAPÍTULO VI

Idioma

Artículo 45. *Idioma en las relaciones con la administración.*

1. Todas las comunicaciones que realice la administración competente en materia de consumo serán realizadas en gallego, salvo elección manifestada de forma expresa del destinatario de la comunicación respecto a uno de los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Galicia.

2. Aquellos actos o comunicaciones que hayan de producir efectos fuera del territorio de la Comunidad Autónoma se realizarán en idioma español, cualquiera que sea el lugar en donde hayan de producir sus efectos.

3. Las solicitudes o comunicaciones que se dirijan a la administración de consumo de Galicia deberán redactarse en uno de los idiomas oficiales de Galicia.

4. Cualquier documento remitido a la administración de consumo en un idioma distinto a los oficiales de Galicia deberá ir acompañado de una traducción no jurada, salvo en aquellos casos en que se exija su traducción jurada, justificada por una razón imperiosa de interés general.

Artículo 46. *Derechos lingüísticos de los consumidores.*

1. Los consumidores, en sus relaciones de consumo, tienen derecho a usar cualquiera de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Galicia, siempre que la contratación se haya realizado o el consentimiento se haya manifestado en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia, así como en los supuestos de publicidad, ofertas, promociones o comunicaciones comerciales recibidas en Galicia.

2. Sin perjuicio de las exigencias legales y reglamentarias relativas a la utilización del castellano en el etiquetado y presentación de los bienes y servicios comercializados en España y sus excepciones, en el etiquetado de los productos, así como en la publicidad, ofertas, promociones o comunicaciones comerciales realizadas en Galicia podrá utilizarse cualquiera de los idiomas oficiales de la Comunidad Autónoma de Galicia.

3. La Administración autonómica incentivará la utilización de la lengua gallega en la oferta de compra, la información de carácter fijo y documentación, las relaciones entre los consumidores, y de estos con los ofertantes.

CAPÍTULO VII

Formación, educación y divulgación en materia de derechos de los consumidores

Artículo 47. *Educación y formación en materia de consumo.*

La Comunidad Autónoma de Galicia, a través del órgano competente en materia de consumo, fomentará la formación y educación de los consumidores, cuidando la integración de la perspectiva de género, y de modo especial el conocimiento de sus derechos para que puedan ejercerlos de acuerdo con pautas de consumo responsable en un mercado global, altamente tecnificado y cambiante.

Artículo 48. *Actuación administrativa.*

La formación y educación en materia de consumo, entendidas como un consumo informado y responsable de bienes y servicios, con criterios de sostenibilidad ambiental, económica, social y cultural, estarán orientadas a la consecución de los fines siguientes:

a) El conocimiento de los derechos, así como de los instrumentos de protección y la forma adecuada de ejercerlos.
b) El conocimiento y prevención de los riesgos derivados del uso y consumo de los bienes y servicios.
c) El desarrollo de habilidades para ejercer una capacidad de elección libre, racional e informada de los bienes, productos y servicios ofertados en el mercado.
d) La orientación hacia pautas de consumo responsables, con criterios de sostenibilidad medioambiental, económica y social, y de forma especial la prevención del sobreendeudamiento.

Artículo 49. *Planes y programas.*

Para el cumplimiento de los fines establecidos en el artículo anterior, la administración competente en materia de consumo elaborará planes y programas de actuación, en especial a través de las nuevas tecnologías, conducentes a:

a) La formación continua para profesionales y técnicos de las administraciones públicas con competencias en materia de consumo y de las asociaciones de consumidores.
b) La formación permanente del personal docente en el ámbito de la educación reglada.
c) La formación de formadores.
d) La formación directa dirigida a todas las colectividades interesadas y, de modo especial, a las organizaciones de consumidores y colectivos definidos como de protección especial.
e) El impulso del tratamiento de la educación para el consumo en los diferentes niveles y etapas de la enseñanza reglada.
f) La elaboración y publicación de material didáctico dirigido especialmente a la infancia y juventud, así como a los colectivos de protección especial.

Artículo 50. *Colaboración y cooperación.*

1. Los órganos competentes en materia de consumo establecerán la colaboración con las entidades públicas y privadas autonómicas, estatales, comunitarias e internacionales, a la hora de llevar a cabo los diferentes planes y programas formativos y educativos en materia de consumo.
2. La administración competente en materia de consumo establecerá un plan de formación específico con la competente en materia educativa, orientado a favorecer el tratamiento de la educación para el consumo en los currículos de las diferentes etapas y

niveles de enseñanza reglada en la forma que mejor se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de ellos.

3. La Xunta de Galicia incentivará y potenciará, dentro de sus disponibilidades presupuestarias, el mantenimiento de una red de centros de educación para el consumo responsable, que se desarrollará reglamentariamente.

4. La administración competente en materia de consumo colaborará con las entidades locales y las organizaciones de consumidores en la elaboración y coordinación de los programas y planes de formación y educación. Para tal fin se crea la Mesa para el Fomento del Consumo Responsable, la cual se desarrollará reglamentariamente.

Artículo 51. *Divulgación en materia de consumo.*

1. La Administración autonómica competente en materia de consumo llevará a cabo actuaciones de divulgación en materia de protección de los derechos e intereses económicos de los consumidores gallegos. Igualmente, realizará e impulsará la difusión de la información a los consumidores en colaboración con entidades públicas y privadas, y, de manera especial, con las organizaciones de consumidores.

2. La Administración autonómica competente en materia de consumo promoverá la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación de titularidad pública y privada, especialmente en los de ámbito autonómico y local de Galicia.

3. Los medios de comunicación de titularidad pública deberán poner a disposición de las administraciones competentes en materia de consumo espacios de forma gratuita y en bandas horarias adecuadas para ofrecer a los consumidores gallegos información sobre sus derechos.

CAPÍTULO VIII

Audiencia, consulta y representación de los consumidores

Artículo 52. *Audiencia, consulta y representación de los consumidores.*

Sin perjuicio de las competencias de las administraciones competentes en materia de consumo, la audiencia, consulta, representación y participación para la defensa de los derechos e intereses generales de los consumidores corresponde exclusivamente a las organizaciones de consumidores.

Artículo 53. *Las organizaciones de consumidores.*

1. Son organizaciones de consumidores las siguientes entidades:

a) Las asociaciones sin ánimo de lucro constituidas legalmente de acuerdo con la normativa de asociaciones y de protección al consumidor que, según sus estatutos, tengan por fines la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de los intereses colectivos de los consumidores en sus relaciones de consumo, así como de sus miembros.

b) Las entidades constituidas de acuerdo con la normativa de aplicación en materia de cooperativas y de protección al consumidor que incluyan en sus estatutos, como objeto social, la defensa, información, educación, formación, asistencia y representación de los consumidores, y que hayan constituido un fondo con este objeto, conforme a su legislación específica.

2. Será requisito imprescindible para que una entidad sea considerada como organización de consumidores su inscripción en el registro que reglamentariamente se determine.

3. Las administraciones públicas fomentarán las organizaciones de consumidores previstas en el apartado anterior.

4. Mediante una ley del Parlamento de Galicia se establecerán los requisitos concretos, finalidades y derechos y obligaciones de las organizaciones de consumidores en la Comunidad Autónoma de Galicia.

5. Las organizaciones de personas consumidoras gozarán del derecho de asistencia jurídica gratuita en los términos establecidos por la Ley 1/1996, de 10 de enero, de asistencia jurídica gratuita, o norma que la sustituya.

Artículo 54. *Órgano representativo de las organizaciones de consumidores.*

Reglamentariamente se creará un órgano autonómico de representación y consulta de las organizaciones de consumidores a fin de garantizar su representación institucional ante la Administración autonómica y demás administraciones, entidades y organismos. En la composición de este órgano se procurará el respeto del reparto equilibrado de los géneros.

TÍTULO II

Actuaciones administrativas en materia de consumo y coordinación de las competencias de las administraciones públicas

CAPÍTULO I

Control y vigilancia de los productos, bienes y servicios

Artículo 55. *Actuación de las administraciones públicas de Galicia en la protección de los derechos de los consumidores.*

1. La Administración autonómica y las administraciones locales de Galicia velarán para hacer efectivos los derechos de los consumidores consagrados en la presente ley y en la legislación general o sectorial, recurriendo, cuando sea preciso, al ejercicio de las acciones judiciales oportunas para poner fin a la vulneración de estos derechos.

2. El órgano autonómico competente en materia de consumo coordinará las actuaciones que las diferentes entidades, órganos y administraciones desarrollen en las diversas materias contempladas en la presente ley y tramitará los correspondientes procedimientos sancionadores que le correspondan según lo dispuesto en el título III.

3. El órgano autonómico competente en materia de consumo podrá colaborar en la ejecución de las medidas que hayan sido acordadas por la autoridad sanitaria en los casos en que exista en el mercado algún producto o servicio que pueda comprometer la salud de los consumidores.

4. En las notificaciones que los órganos administrativos hayan de realizar al amparo de la presente ley será de aplicación lo establecido en el artículo 114.

Artículo 56. *Vigilancia del mercado.*

1. La Administración autonómica y las administraciones locales, en el ámbito de sus respectivas competencias en materia de defensa del consumidor, realizarán actuaciones de inspección y control para comprobar que las empresas o establecimientos que producen, distribuyen o comercializan bienes o servicios cumplen con la legislación vigente con relación a los derechos e intereses de los consumidores.

2. La Administración autonómica competente en materia de consumo y las administraciones locales podrán realizar, directamente o en colaboración con otras entidades públicas o privadas, estudios, controles, ensayos, análisis y comprobaciones sobre los productos, bienes, servicios y establecimientos en donde estos se comercialicen y se presten, así como requerir a los implicados toda la información que se estime necesaria en el curso de tales comprobaciones.

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

Artículo 56 bis. *Reclamación de costes derivados del control de la vigilancia del mercado en caso de incumplimiento.*

La administración competente en materia de consumo podrá reclamar al operador económico la totalidad de los costes derivados del control de la vigilancia del mercado en caso de incumplimiento, de conformidad con lo establecido en el artículo 15 del Reglamento (UE) 2019/1020 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, relativo a la vigilancia del mercado y la conformidad de los productos y por el que se modifican la Directiva 2004/42/CE y los Reglamentos (CE) n.º 765/2008 y (UE) n.º 305/2011.

Los costes indicados tendrán la consideración de créditos de derecho público y, una vez dictado el acto de liquidación, podrán exigirse de acuerdo con lo establecido en las normas que regulan el procedimiento de recaudación.

Artículo 57. *Advertencias y requerimientos.*

La Administración autonómica competente en materia de consumo y las administraciones locales podrán advertir a todos aquellos que incumplan alguno de los preceptos contemplados en esta ley o en cualquier otra norma que pueda afectar directa o indirectamente a los derechos de los consumidores y requerirles su cumplimento, todo ello sin perjuicio de la adopción de otras medidas de las contempladas en la presente ley o la exigencia de las responsabilidades administrativas o de otro orden que, en su caso, procedan.

La existencia o inexistencia de advertencias o requerimientos previos no impedirá la iniciación de un procedimiento sancionador por las irregularidades detectadas.

Artículo 58. *Plan anual de vigilancia del mercado.*

1. La Administración autonómica competente en materia de consumo elaborará un plan anual de vigilancia del mercado, en el cual se incluirán actuaciones de control e inspección sobre los productos, bienes y servicios que hayan sido puestos a disposición del consumidor, sin perjuicio de otras medidas que pudieran resultar oportunas. Del contenido y de los resultados de este plan se informará a las entidades u órganos representativos de los intereses de los consumidores y de los empresarios.

2. Para la mejora de los sectores afectados y de los intereses generales de los consumidores se podrá hacer publicidad de estas actividades.

Artículo 59. *La Inspección de Consumo de la Xunta de Galicia.*

1. La Inspección de Consumo, adscrita al órgano autonómico competente en materia de consumo, se regirá por su regulación específica, sin perjuicio de lo dispuesto en la presente ley y disposiciones que la desarrollen.

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

3. El personal de la Inspección de Consumo, en el ejercicio de sus funciones, tendrá el carácter de autoridad.

4. Reglamentariamente podrá establecerse el régimen de disponibilidad del personal adscrito a la Inspección de Consumo, a efectos de garantizar el adecuado cumplimiento de sus funciones.

5. El personal de la Inspección de Consumo está obligado a cumplir de modo estricto el deber de sigilo profesional y a observar estricto secreto sobre los asuntos que conozca en razón de su cargo.

Artículo 60. *Actuación de la Inspección de Consumo.*

1. La Administración autonómica competente en materia de consumo, así como su personal de la Inspección de Consumo, podrán solicitar, cuando sea precisa para el ejercicio de sus funciones, la ayuda o colaboración de cualquier otra administración, autoridad o de sus agentes, quienes deberán prestársela, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. A estos efectos, podrán solicitar cualquier información

que conste en registros de carácter público, o en bases de datos de las diferentes administraciones, que les habrá de ser facilitada sin coste alguno.

2. Las actuaciones de la Inspección de Consumo se llevarán a cabo en cualquier lugar del territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia. Cuando una actuación de la Inspección de Consumo haya de producir efectos fuera de la Comunidad Autónoma de Galicia, y sin perjuicio de la posibilidad de realizar requerimientos de forma directa, la inspección podrá solicitar la colaboración de las autoridades competentes en dicho territorio cuando fuese necesario para el esclarecimiento o comprobación de los hechos e incluso acompañar presencialmente al personal de otras administraciones en las actuaciones que tengan que llevar a cabo.

3. La administración, dentro de sus posibilidades, dotará a la Inspección de Consumo de los medios materiales y técnicos para el mejor desarrollo de sus funciones, medios a los que el personal de la Inspección de Consumo adaptará sus actuaciones.

4. Cuando los medios técnicos empleados por la Inspección de Consumo no permitan proporcionar una copia del acta al inspeccionado en el momento de la visita, se le deberá facilitar el contenido y resultados de la actuación inspectora efectuada para que pueda realizar las manifestaciones que considere necesarias para la defensa de sus derechos e intereses.

5. El personal de la Inspección de Consumo podrá adoptar de forma inmediata y proporcionada, en el curso de sus actuaciones, las medidas provisionales a que se refiere el artículo 69, motivando su adopción en la correspondiente acta de inspección, en aquellos casos en que la urgencia o existencia de indicios racionales de presencia de un riesgo para la seguridad de los consumidores aconsejen tal adopción para evitar posibles perjuicios irreparables a los consumidores, sin perjuicio de que estas actas deban ser confirmadas, modificadas o levantadas por medio de un acuerdo del órgano competente en el plazo de quince días y que deberá ser notificado a la persona inspeccionada.

6. Cuando el personal de la inspección tenga que acceder, para el ejercicio de cualquiera de sus actuaciones, a viviendas particulares o a locales que no estén abiertos al público en general, deberá contar con el consentimiento del inspeccionado, sin perjuicio de la necesidad de contar con la correspondiente autorización judicial, conforme a lo dispuesto en el artículo 91 de la Ley orgánica del poder judicial cuando esta resulte preceptiva.

Artículo 61. *Colaboración con la administración competente en materia de consumo.*

Las cámaras oficiales de comercio, industria y navegación, los colegios profesionales y otras organizaciones profesionales, las empresas o entidades concesionarias de servicios públicos, las asociaciones empresariales y profesionales y las organizaciones de consumidores, así como otros órganos de las administraciones públicas, organismos oficiales o empresas con participación pública, deberán colaborar con la Administración autonómica competente en materia de consumo en el ejercicio de sus funciones de control y vigilancia, facilitándole la información o documentación que les sea solicitada.

CAPÍTULO II

Toma de muestras y analítica

Artículo 62. *Tomas de muestras.*

1. En el curso de las actuaciones inspectoras deberá permitirse que se practique la toma de muestras o que se efectúe cualquier otro tipo de control o ensayo sobre los productos y bienes en cualquier fase de su comercialización, a fin de comprobar la adecuación a la normativa que les sea de aplicación en lo que respecta a su funcionalidad, composición, etiquetado, presentación, publicidad y a los niveles de seguridad que ofrecen al consumidor. La administración indemnizará a quien se le hubiera realizado una toma de muestras por el valor de coste de los productos utilizados como muestra o inutilizados durante los controles, con posterioridad a su realización. La obligación anterior no será de aplicación en aquellos casos en que las tomas de muestras se lleven a cabo bien sobre productos que estén sujetos a medidas provisionales que limiten su fabricación, distribución o venta, o bien en

instalaciones o sobre productos que sean propiedad del responsable del producto investigado.

2. En cualquier caso, y sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, en el supuesto de que en los análisis o verificaciones se constate cualquier irregularidad, los gastos derivados de la realización de toma de muestras por la Inspección de Consumo de Galicia serán por cuenta de la persona o entidad infractora o del responsable del producto, respectivamente.

3. Las irregularidades que se detecten en el marco de estas actividades serán objeto de las actuaciones administrativas y de las acciones judiciales que, en su caso, procedan, sin perjuicio de que puedan ponerse en conocimiento de los responsables para que adopten las medidas adecuadas y las corrijan inmediatamente.

4. De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15.2, cuando a consecuencia de un ensayo analítico se detecte una irregularidad, se presumirá que dicho incumplimiento afecta a toda la producción, salvo en el caso de que el responsable del producto pueda acreditar que puede limitarse a un lote, a un número determinado de unidades o se trata de un fallo puntual del control de calidad, mediante la aportación, en el plazo de un mes desde la recepción de la notificación de los resultados analíticos, de la documentación o cualquier otro medio de prueba que acredite esos extremos.

No obstante lo anterior, podrá entenderse que el carácter inseguro solo afecta a un determinado lote o grupo de fabricación del producto cuando el responsable acredite, de forma fehaciente, que tiene implantado un sistema de control de la calidad que asegure que el problema detectado no afecta a otras unidades del producto.

Artículo 63. *Práctica de la toma de muestras.*

1. La práctica de la toma de muestras y las pruebas analíticas se realizarán de acuerdo con este artículo y con lo que se establezca en el desarrollo normativo de la presente ley y, en su defecto, con el procedimiento establecido en la legislación general.

2. El acto de la toma de muestras será documentado por el personal de la Inspección de Consumo, y en el documento resultante se transcribirán cuantos datos y circunstancias sean necesarios para la identificación de las muestras.

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

4. El depósito de los ejemplares se hará del modo siguiente:

a) Si la empresa o el titular del establecimiento donde se levante el acta fueran fabricantes, envasadores o marquistas de las muestras recogidas, quedará en depósito bajo su poder uno de los ejemplares de las muestras recogidas, con la obligación de conservarlo en perfecto estado para su posterior utilización en una prueba de carácter contradictorio si fuera necesario. Dicho ejemplar de la muestra se entregará junto con una copia del acta. La desaparición, destrucción o deterioro de ese ejemplar de la muestra se presumirá maliciosa, salvo prueba en contrario. Los otros dos ejemplares de la muestra quedarán en poder del personal de la inspección, que remitirá uno de ellos al laboratorio que vaya a realizar el análisis inicial.

b) Por el contrario, si el titular del establecimiento o la empresa inspeccionada actuasen como meros distribuidores del producto investigado, quedará en su poder una copia del acta pero los tres ejemplares de la muestra serán retirados por el personal de la inspección. En este caso, uno de los ejemplares se pondrá a disposición de la persona titular de la empresa fabricante, envasadora o marquista interesada o persona debidamente autorizada que la represente para que la retire si desea practicar una prueba contradictoria, y otro ejemplar se remitirá al laboratorio en que vaya a realizarse el análisis inicial.

Artículo 64. *Práctica de las pruebas analíticas.*

1. Las pruebas analíticas se realizarán en laboratorios oficiales, en los privados acreditados o en los que fueran designados para ello por la autoridad competente en materia de consumo.

2. El laboratorio que recibiese la primera de las muestras, a la vista de la misma y de la documentación que la acompañe, realizará el análisis y emitirá, a la mayor brevedad posible, los resultados analíticos correspondientes y, en caso de que se le solicite, un informe técnico en que se pronunciará de forma clara y precisa sobre la calificación que le merezca la muestra analizada.

3. Cuando del resultado del análisis inicial se deduzcan incumplimientos y en el supuesto de que la empresa no acepte dichos resultados, sin perjuicio de acreditar lo que convenga a su derecho por cualquier medio de prueba, podrá solicitar la realización del análisis contradictorio, de acuerdo con una de las dos posibilidades siguientes:

a) Designando, en el plazo de cinco días hábiles, a una persona perita de parte para su realización en el laboratorio que practicó el análisis inicial, siguiendo las mismas técnicas empleadas por este y en presencia del técnico que certificó dicho análisis o persona designada por él. A tal fin, se comunicará a la persona interesada la fecha y hora para la realización del análisis contradictorio.

b) Comunicando, en el plazo de ocho días hábiles, su intención de realizar el análisis contradictorio en un laboratorio oficial o privado autorizado, utilizando las mismas técnicas empleadas en el análisis inicial.

El resultado analítico y, en su caso, el informe técnico complementario a los que se refieren las letras a) y b) deberán ser remitidos en el plazo máximo de un mes, contado a partir de la comunicación de su intención de realizar el análisis contradictorio. Si transcurriese dicho plazo sin que se hubiese remitido el resultado del análisis, se entenderá que renuncia a su derecho de realización del análisis contradictorio.

La renuncia expresa o tácita a efectuar el análisis contradictorio o la no aportación de la muestra que esté en poder del interesado supone la aceptación de los resultados a los que se llegó en la práctica del primer análisis.

4. Si existiera desacuerdo entre los dictámenes de los análisis inicial y contradictorio, el órgano competente designará otro laboratorio oficial u oficialmente acreditado que, teniendo a la vista los antecedentes de los anteriores análisis y utilizando la tercera muestra, realizará con carácter urgente un tercer análisis, el cual será dirimente y definitivo.

5. Los gastos que se deriven de la realización del análisis contradictorio serán por cuenta de quien lo promueva; los originados por la realización de los análisis inicial y dirimente serán por cuenta de la empresa, salvo que los resultados de la dirimente rectifiquen los del análisis inicial, caso en que los dos serán sufragados por la administración.

Artículo 65. *Casos especiales en la realización de las pruebas analíticas.*

1. En el supuesto de productos de difícil conservación en su estado inicial o de productos perecederos en general, cuando razones de urgencia por los peligros que pudiesen existir para la seguridad de los consumidores o circunstancias técnicas lo aconsejen, se podrán convocar en un mismo acto y en el mismo laboratorio tres personas peritas en la materia, dos de ellas nombradas por la administración y una en representación del interesado, para que practiquen los análisis inicial, contradictorio y, en su caso, el dirimente, sin solución de continuidad.

2. Con independencia de lo previsto en el artículo anterior, cuando el motivo de la toma de muestras sea la realización de ensayos analíticos sobre productos sometidos a certificación u homologación que se sometan a investigación para determinar su seguridad o aptitud funcional, así como en los supuestos en que no sea posible su obtención por triplicado en el momento de la toma de muestras, el resultado de los ensayos podrá quedar acreditado con un único resultado analítico obtenido en un laboratorio oficial de una muestra compuesta de un único ejemplar.

En estos casos, la realización de las pruebas se notificará previamente a las partes interesadas de las que se tenga conocimiento, al objeto de que puedan acudir y efectuar cuantas alegaciones estimen oportunas.

CAPÍTULO III

Medidas administrativas de corrección del mercado

Artículo 66. *Medidas administrativas para la corrección del mercado.*

1. La Administración autonómica competente en materia de consumo podrá adoptar las medidas de corrección del mercado dirigidas a la neutralización de los riesgos que puedan comprometer la seguridad de los consumidores, así como a esclarecer las responsabilidades que en cada caso pudieran concurrir.

2. Las medidas a que se refiere el presente artículo podrán afectar tanto a los responsables de la prestación del servicio como, en su caso, a los responsables de la producción, distribución o comercialización del producto, bien o servicio, o a cualquier otra persona que esté contribuyendo al riesgo o de la cual dependa la efectividad de las medidas adoptadas.

3. Las medidas provisionales pueden tener una o varias personas destinatarias concretas o una pluralidad indeterminada de personas, o incluso carácter general.

4. Los gastos que se deriven de la adopción y ejecución de las medidas previstas en este artículo serán por cuenta de quienes con sus conductas los hayan originado.

5. Ninguna de las medidas a que se refieren los apartados anteriores tiene carácter sancionador y, salvo en el supuesto de que se levanten de oficio, se mantendrán mientras la empresa productora, fabricante, importadora del producto o prestadora del servicio no pruebe que han cesado las condiciones que aconsejaron su adopción.

6. La adopción de cualquiera de las medidas anteriores es compatible con la iniciación previa, simultánea o posterior de un procedimiento sancionador.

Artículo 67. *Tipos de medidas de corrección del mercado.*

Sin perjuicio de que pueda emprenderse cualquier otra actuación que se considere oportuna, las medidas previstas en el artículo anterior consistirán en una o varias de las siguientes:

a) Acordar la inmovilización, la retirada del mercado e incluso la recuperación de los consumidores de un producto inseguro, asegurándose, si fuera preciso, de su posterior destrucción.

b) Para todo producto sobre el cual existan indicios razonables de que pueda ser inseguro se podrá prohibir temporalmente que se comercialice mientras se efectúen las inspecciones o verificaciones necesarias para clarificar de forma suficiente las condiciones de seguridad del producto.

c) Cuando se haya comprobado de forma suficiente el carácter inseguro de un producto o el incumplimiento de la normativa que le sea de aplicación en una actividad de prestación de servicios se podrá prohibir la puesta en el mercado del producto o la prestación de dichos servicios.

d) Imponer condiciones previas a la comercialización de un producto o a la prestación de un servicio en los casos en que los incumplimientos normativos puedan ser corregidos o el posible riesgo disminuya de forma ostensible mediante la inclusión de advertencias adecuadas.

e) Suspender o prohibir la actividad, oferta, promoción o venta de bienes o la prestación de servicios.

f) Disponer, incluso mediante la publicación de avisos especiales, que las personas expuestas al riesgo o cuyos intereses económicos o sociales pudiesen haber resultado perjudicados sean informadas convenientemente.

g) Clausurar de forma temporal establecimientos o instalaciones.

Artículo 68. *Procedimiento de adopción de medidas definitivas.*

1. La tramitación del procedimiento administrativo correspondiente se realizará de acuerdo con lo previsto en la legislación de aplicación, debiendo entenderse las actuaciones con las personas interesadas de las que se tenga conocimiento. Cuando sea la

Administración autonómica la competente para tramitar este procedimiento, el plazo máximo en el que debe notificarse la resolución expresa será de seis meses.

2. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, podrá acordarse la tramitación de urgencia del procedimiento administrativo. En cualquier fase del mismo, el órgano competente podrá ordenar la práctica de las inspecciones y controles necesarios para la clarificación de los hechos.

3. La resolución del procedimiento administrativo no impedirá la iniciación de un procedimiento sancionador si se comprueba la concurrencia de infracciones administrativas.

4. El responsable deberá asumir los gastos derivados de la adopción de las medidas provisionales cuando sean definitivas por una resolución administrativa firme, mientras que los gastos derivados de las pruebas y ensayos correrán a cargo de quien los promueva.

5. Al objeto de garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá aportar justificación documental que acredite el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, estas se practicarán en presencia del personal de la Inspección de Consumo.

6. Cuando el procedimiento de adopción de medidas haya sido iniciado por motivos relacionados con la seguridad de un producto, no será necesaria la realización de los trámites de audiencia y prueba cuando hayan sido realizados ante el mismo supuesto de hecho y ante idéntica medida en el procedimiento administrativo que haya sido tramitado por otra Administración autonómica, la Administración del Estado u otra de ámbito superior. En este caso, en el expediente administrativo se incluirá una identificación del procedimiento y del órgano donde se realizaron dichos trámites, así como toda la documentación que se haya recibido al respecto. Tampoco se realizará el trámite de audiencia en aquellos casos en que fuese imposible la localización o identificación de las personas productoras o distribuidoras del producto o prestadoras del servicio de que se trate, causantes del riesgo.

Artículo 69. *Medidas provisionales.*

1. Iniciado el procedimiento, el órgano administrativo competente para su resolución podrá adoptar las medidas provisionales que estime oportunas de entre las señaladas en el artículo 67, para asegurar la eficacia de la resolución que pudiese recaer, si existieran elementos de juicio para ello.

2. Antes de la iniciación del procedimiento administrativo, el órgano competente podrá adoptar las medidas correspondientes en aquellos casos en que la urgencia, la incertidumbre científica derivada de la aplicación del principio de cautela sobre la existencia de un riesgo para la salud o la seguridad o los demás derechos de los consumidores, o la constatación de una irregularidad en el transcurso de una actuación de inspección aconsejen tal adopción para evitarles posibles perjuicios irreparables. En particular, podrá ordenarse la inmovilización y retirada de productos, su recuperación de los consumidores, la suspensión de actividades o del suministro a los consumidores del bien o servicio que esté causando el daño o ponga en riesgo la seguridad de los consumidores, sin perjuicio de que puedan aplicarse todas aquellas medidas que se estimen necesarias y proporcionadas al riesgo o al daño presunto o demostrado.

3. En el supuesto de adopción de medidas provisionales con anterioridad al inicio del procedimiento, estas deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que habrá de efectuarse en el plazo de quince días siguientes a su adopción.

Artículo 70. *Multas coercitivas.*

1. A fin de garantizar la eficacia de las resoluciones contempladas en el artículo anterior y, de modo especial, aquellas que se hayan emitido a consecuencia de conductas reiteradas de puesta en el mercado de productos que generen riesgos para la seguridad de los consumidores, el órgano autonómico competente en materia de consumo podrá, de conformidad con la legislación vigente, imponer multas coercitivas.

2. La imposición de una multa coercitiva irá precedida del preceptivo requerimiento de ejecución de la resolución por la que se adoptó la medida provisional, advirtiendo al destinatario del plazo de que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que puede serle impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado ha de ser,

en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa proporcionada a la gravedad y alarma social generada, no pudiendo exceder nunca de 3.000 euros.

3. Si la administración comprobara el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por periodos que no pueden ser inferiores a lo indicado en el primer requerimiento.

4. Estas multas serán independientes de las que puedan imponerse en concepto de sanción y son compatibles con las mismas.

CAPÍTULO IV

Competencias de las entidades locales y coordinación y cooperación con la Administración autonómica competente en materia de consumo

Artículo 71. *Competencias de las corporaciones locales en materia de consumo.*

1. Corresponde a las entidades locales promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores en sus respectivos ámbitos territoriales, con el alcance y contenido que les atribuye la presente ley y el resto de las normas jurídicas de aplicación, en el marco de la planificación y programación que se establezca por la Administración autonómica.

2. Las administraciones locales ejercerán, en particular, las siguientes competencias:

a) La ejecución de las medidas que hayan sido adoptadas por la Administración autonómica competente en materia de consumo en colaboración con la Inspección de Consumo.

b) La inspección, verificación, corrección y sanción del incumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa de protección de los consumidores en el ámbito de la venta ambulante o no sedentaria, ferias y mercados.

c) La fijación, de acuerdo con los límites establecidos legalmente, del importe de las sanciones a que se refiere la letra anterior, pudiendo ser objeto de regulación por medio de la correspondiente ordenanza local de consumo.

d) La adopción de medidas urgentes, que deberán ser comunicadas de forma inmediata al órgano autonómico competente en materia de consumo.

e) La información y asesoramiento a los consumidores, su formación y educación.

f) El establecimiento de oficinas o servicios de atención al consumidor, hecho que deberá comunicarse al órgano autonómico competente en materia de consumo.

g) La recepción de las reclamaciones de los consumidores de su ámbito territorial y la realización de mediación entre los consumidores y las empresas de todas ellas, como paso previo a su derivación a la administración competente para su tramitación.

h) El fomento de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos, en particular del sistema arbitral de consumo.

i) El apoyo y fomento de las organizaciones de consumidores ubicadas en su territorio.

j) La promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.

3. Las entidades locales, con respeto a la normativa estatal y autonómica de aplicación, podrán aprobar ordenanzas en materia de consumo para el mejor cumplimiento de la normativa de defensa del consumidor.

4. De forma general, las administraciones locales podrán ordenar la realización de actuaciones de inspección en su ámbito competencial. De los resultados de estas actuaciones se dará cuenta al órgano de la Administración autonómica competente en materia de consumo.

5. En aquellos casos en que la Administración local afectada no disponga de los medios técnicos o económicos necesarios podrá solicitar al órgano autonómico competente la ejecución subsidiaria de determinadas funciones de las mencionadas en los apartados anteriores.

6. La Administración autonómica, de acuerdo con la normativa de aplicación, podrá delegar competencias autonómicas a las entidades locales.

Artículo 72. *Órganos de cooperación y coordinación.*

La Administración autonómica competente en materia de consumo promoverá la creación de órganos de cooperación y coordinación entre las distintas administraciones en Galicia para el mejor cumplimento de sus competencias en materia de defensa del consumidor.

Artículo 73. *Coordinación y cooperación de actuaciones en materia de consumo con las entidades locales.*

1. Las diferentes administraciones locales ejercerán sus actuaciones en materia de consumo a que hace referencia el artículo 71 de forma coordinada, sin perjuicio del respeto de la autonomía que a tales entidades les atribuya la legislación vigente, por el órgano autonómico competente en esta materia.

2. La Administración autonómica competente en materia de consumo creará un órgano colegiado de coordinación, cooperación y participación entre la Administración autonómica y las entidades locales, con las características y composición que se determinen de acuerdo con lo establecido en la Ley de Administración local de Galicia.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado anterior, la Administración autonómica competente en materia de consumo podrá establecer foros de coordinación con las entidades locales, así como celebrar con ellas los protocolos o convenios de colaboración que consideren oportunos en orden a desarrollar y coordinar las competencias en materia de consumo.

4. La coordinación prevista en los apartados anteriores respetará, en todo caso, la autonomía local y se limitará a aquellas competencias concurrentes de las dos administraciones en el ámbito de la defensa del consumidor y aquellas que así se determinen conjuntamente, pudiendo ser objeto de control por el Parlamento de Galicia. La mencionada coordinación respetará igualmente las competencias que en la coordinación, asistencia y cooperación correspondan a las provincias, mancomunidades, áreas metropolitanas y demás figuras de organización supramunicipal.

TÍTULO III

Régimen sancionador

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 74. *Competencias sancionadoras.*

Corresponde a la Comunidad Autónoma de Galicia la potestad para sancionar las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores, incluso aquellas que afecten a sectores que cuenten con regulación específica, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole en que pueda incurrirse.

Artículo 75. *Administración competente.*

1. La Comunidad Autónoma de Galicia sancionará las infracciones en materia de defensa de los consumidores cometidas en su territorio o a consecuencia de ofertas, comunicaciones comerciales o cualquier otro tipo de propuestas dirigidas a los consumidores de la Comunidad Autónoma de Galicia, cualquiera que sea la nacionalidad, el domicilio de quien los realice e independientemente del lugar en que se ubiquen sus establecimientos.

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

3. Las autoridades competentes en materia de consumo sancionarán, asimismo, las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de los consumidores de las empresas de los sectores que cuenten con regulación específica y las prácticas comerciales desleales con los consumidores.

Artículo 76. *Actuaciones u omisiones infractoras.*

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

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

En especial, salvo que sea de aplicación la condición del apartado 1, cada cláusula, acto, actuación o práctica abusiva se considerará como un hecho infractor independiente.

3. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, se sancionará como única infracción, aunque valorando la totalidad de la conducta, la pluralidad continuada de acciones u omisiones idénticas o similares realizadas por un sujeto en relación con una serie de productos o prestaciones del mismo tipo. En estos supuestos se impondrá la sanción más elevada posible de las previstas para la infracción más grave cometida.

Artículo 77. *Non bis in idem.*

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

En este supuesto, el órgano competente resolverá la no exigibilidad de responsabilidad administrativa en cualquier momento de la instrucción del procedimiento en que queden acreditadas estas circunstancias.

2. De acuerdo con el principio de territorialidad, el hecho de que una Comunidad Autónoma distinta de la gallega hubiese impuesto una sanción no supondrá la imposibilidad de que la Comunidad Autónoma de Galicia pueda imponer nuevas sanciones polos mismos hechos, salvo que se acredite que durante la tramitación del procedimiento sancionador se tuvieron en cuenta los derechos de los consumidores de la Comunidad Autónoma de Galicia para su imposición.

3. En ningún caso existirá igualdad de hechos cuando la sanción impuesta se refiera a personas distintas respecto de las que se les vulneraron sus derechos.

4. Cuando se trate de hechos concurrentes constitutivos de infracción, procederá la imposición de todas las sanciones o multas previstas en esta y en otras leyes aplicables para cada una de las infracciones. No obstante, al imponerse las sanciones, se tendrán en cuenta, a efectos de su graduación, las otras sanciones recaídas para que conjuntamente resulten proporcionadas a la gravedad de la conducta del infractor. Se considerará que hay hechos concurrentes constitutivos de infracción cuando el mismo sujeto incumpla diversos deberes que supongan diferentes lesiones del mismo o de distintos intereses públicos sin que una de las infracciones conlleve necesariamente la otra, aunque sirva para facilitarla o encubrirla, y ello con independencia de que se refieran a los mismos productos o servicios, o que esos incumplimientos sean sancionables conforme al mismo tipo de infracción.

Artículo 78. *Concurrencia de procedimientos.*

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

2. El órgano competente suspenderá igualmente la resolución del procedimiento y los plazos de prescripción y caducidad cuando, por los mismos hechos, se esté instruyendo una

causa penal ante los tribunales de justicia hasta que recaiga resolución judicial. Las medidas administrativas que hubiesen sido adoptadas para salvaguardar la salud y seguridad de las personas se mantendrán en tanto la autoridad judicial no se pronuncie sobre las mismas.

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

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

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

CAPÍTULO II

Infracciones y sanciones

Artículo 79. *Carácter de las infracciones en materia de defensa de los consumidores.*

Las infracciones en materia de defensa del consumidor se considerarán, en todo caso, infracciones en materia de disciplina de mercado.

Artículo 80. *Clasificación de las infracciones.*

Las infracciones en materia de defensa del consumidor se clasifican como leves, graves y muy graves, de acuerdo con lo establecido en los artículos siguientes.

Artículo 81. *Infracciones leves.*

Las infracciones siguientes se calificarán como leves:

1. La obstrucción o negativa a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades competentes o sus agentes para el cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, inspección, tramitación y ejecución.

2. El incumplimiento de la normativa reguladora de los precios o contraprestaciones que no tengan el carácter de graves o muy graves.

3. La ausencia de corrección en el trato, consideración o respeto a los consumidores que no tengan el carácter de graves o muy graves.

4. Exigir alguna contraprestación o generar gastos o disposición de dinero o cualquier otro bien a un consumidor a consecuencia de la recepción de comunicaciones comerciales o publicidad, con independencia del medio utilizado.

5. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades de la empresa vendedora o prestadora de un servicio, así como cualquier forma de discriminación con respecto a las referidas demandas.

6. La no entrega del resguardo de depósito a los consumidores en caso de depósito de un bien para cualquier tipo de intervención u operación, la no elaboración de un presupuesto previo, la no extensión de la correspondiente factura por la venta de bienes o prestación de servicios o la no entrega del documento justificativo de la relación de consumo en los casos en que sea preceptivo o cuando lo solicite el consumidor, o la entrega sin cumplir con los requisitos normativamente establecidos.

7. La negativa para aceptar el pago en efectivo como medio de pago dentro de los límites establecidos por la normativa tributaria y de prevención y lucha contra el fraude fiscal.

8. El incumplimiento de las normas relativas a registro, normalización, tipificación o denominación, etiquetado, envasado y publicidad de bienes y servicios, incluidas las relativas a la información previa a la contratación, que no tengan el carácter de grave o muy grave.

9. El incumplimiento de las disposiciones sobre utilización de marchamos, cuños y contramarcas.

10. El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio y como garantía para la protección del consumidor.

11. No disponer de las hojas de reclamación establecidas normativamente, o no exhibir de modo visible el cartel anunciador de su existencia, así como negar la entrega de las mismas a los consumidores que lo soliciten.

12. No dar respuesta a las reclamaciones de los consumidores o realizarlo fuera del plazo establecido.

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

14. No acusar recibo de una reclamación o hacerlo con incumplimiento de lo exigido reglamentariamente.

15. Toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras vulnerables, independientemente del motivo, o contra cualquier consumidor o usuario por el ejercicio de los derechos que confiere la normativa de aplicación en materia de protección a los consumidores y usuarios, ya sea no atendiendo sus demandas, negándoles el acceso a los establecimientos o dispensándoles un trato o imponiéndoles unas condiciones desiguales, así como el incumplimiento de las prohibiciones de discriminación previstas en el Reglamento (UE) 2018/302, cuando dicha actuación no sea constitutiva de delito.

16. Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios y, en especial, las previstas como tales en la Ley orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, cuando no sean constitutivas de delito.

17. El incumplimiento de las obligaciones en relación con los servicios de atención al cliente establecidas en la normativa de aplicación en materia de protección a los consumidores y usuarios, que no tengan el carácter de grave o muy grave.

18. Los incumplimientos de los requisitos, obligaciones o prohibiciones contempladas en la presente ley u otras normas de protección de los consumidores que no tengan la calificación de infracciones graves o muy graves en los artículos siguientes.

Artículo 82. *Infracciones graves.*

Las infracciones siguientes se calificarán como graves:

1. La reincidencia en infracciones leves.

2. Facilitar información falsa, inexacta o engañosa a las administraciones con relación a la defensa de los derechos de los consumidores.

3. La obstrucción o negativa reiterada a suministrar datos o a facilitar las funciones de información, vigilancia o inspección. En todo caso, se entenderá que existe reiteración cuando, después de haber realizado dos requerimientos por parte de la inspección, no se diera cumplimento a lo requerido en los mismos.

4. La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de presión a consumidores u organizaciones de consumidores que hayan promovido o pretendan promover cualquier clase de acción legal, denuncia, reclamación o participación en procedimientos ya iniciados, así como la tentativa de ejercitar tales actos.

5. El fraude en la prestación de toda clase de servicios, de forma que se incumplan las condiciones, calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos, conforme a la categoría con que estos se ofrezcan o correspondan a su naturaleza. A los efectos anteriores, se considerará fraude el mero incumplimiento de lo pactado o exigible sin necesidad de existencia de un ánimo específico.

6. La exigencia de cualquier contraprestación por una empresa aprovechándose de una posición de poder respecto a un consumidor o en una situación en que se encuentre mermada la libertad de elección del consumidor por cualquier circunstancia o en el supuesto en que se vincule la ejecución de otro contrato a la satisfacción de dicha contraprestación, siempre que no tenga el carácter de muy grave.

7. Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de productos de tracto sucesivo o

continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho del consumidor a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de este o la falta de comunicación al consumidor del procedimiento para darse de baja en el servicio.

8. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes o servicios cuando su composición o calidad o características no se ajusten a las disposiciones vigentes o difieran de las declaradas por cualquier medio, o de las que objetivamente pudiera esperar el consumidor.

9. La realización de transacciones en las cuales se imponga injustificadamente al consumidor la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima o productos no solicitados, o la de prestarle o prestar él un servicio no pedido o no ofrecido.

10. La venta al público de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos establecidos en la normativa aplicable, siempre que no tengan el carácter de muy grave.

11. El acaparamiento o detracción injustificada al mercado de materias o productos destinados directa o indirectamente al suministro o venta al público, cuando tales actividades puedan causar un perjuicio para el consumidor.

12. El incumplimiento de las disposiciones administrativas sobre prohibición de elaborar y/o comercializar determinados productos o servicios y la comercialización o distribución de aquellos que precisen autorización administrativa y, en especial, su inscripción en el Registro General Sanitario, sin disponer de ella.

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

14. El fraude en cuanto al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de bienes o servicios destinados al público. A los efectos anteriores, se considerará fraude el mero incumplimiento de lo exigible sin necesidad de existencia de un ánimo específico.

15. La presentación mediante determinados envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca a engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto o servicio.

16. No remitir las grabaciones de las conversaciones con los consumidores en el plazo establecido o hacerlo sin cumplir con los requisitos exigidos para ello.

17. El incumplimiento de las disposiciones sobre salud o seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para el consumidor.

18. El incumplimiento de las disposiciones y régimen sobre garantía o conformidad de los productos y servicios de consumo, así como la insuficiencia de la asistencia técnica con relación a la ofrecida o exigible por el consumidor en la adquisición de tales bienes.

19. La omisión de la información necesaria en la publicidad u oferta comercial de bienes y servicios.

20. Salvo que suponga la comisión de una infracción muy grave, el incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles o el de contratación a distancia, en especial, en el supuesto de pago mediante tarjeta, la no anulación inmediata del cargo exigido por el consumidor con las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas del empresario y del consumidor titular de la tarjeta.

21. La exhibición o introducción en cualquier comunicación del distintivo de adhesión al sistema arbitral de consumo sin encontrarse adherido al mismo o el de adhesión sin limitaciones a dicho sistema cuando existieran.

22. El incumplimiento de laudos arbitrales o de cualquier acuerdo al cual se hubiese llegado con el consumidor después de la presentación de la reclamación.

22. bis. El incumplimiento de los compromisos previstos en el apartado 2 del artículo 92.

23. La realización de prácticas comerciales desleales o publicidad ilícita.

24. La suspensión del servicio de carácter continuado con posterioridad a la presentación de una reclamación mientras no se diera respuesta a la misma si esta está relacionada con el motivo de la suspensión.

25. La ausencia de corrección, consideración o respeto a los consumidores con actuaciones ofensivas.

26. La realización de cualquier tipo de publicidad por parte de una empresa a fin de mostrar una imagen favorable sobre ella, con independencia del ámbito a que se refiera, sin ser cierto, siempre que no deba calificarse como muy grave.

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

28. La realización de cualquier práctica o actuación abusiva o cualquier actuación abusiva.

29. La introducción, existencia o mantenimiento de una cláusula abusiva en los contratos con los consumidores.

30. La no constitución de avales, seguros o garantías a favor de los consumidores establecidos reglamentariamente.

31. Causar cualquier perjuicio, directo o indirecto, a un consumidor, a consecuencia de la presentación por parte de este de una reclamación, así como la no satisfacción a los consumidores de las indemnizaciones, compensaciones o reparaciones establecidas reglamentariamente.

32. En la contratación con consumidores, obligarlos a personarse para realizar cobros, pagos u otros trámites similares, o no garantizarse, por parte del empresario, la constancia del acto celebrado.

33. La vulneración de los derechos lingüísticos de los consumidores.

34. El incumplimiento o no acreditación de facilitar al consumidor la información previa al contrato exigida en la normativa aplicable.

35. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de mercancía cautelarmente intervenida.

36. La exigencia de datos o el registro del consumidor siempre que no sean necesarios para el suministro o funcionamiento de bienes o prestación de servicios o para que la empresa cumpla con las obligaciones establecidas en la normativa de aplicación.

37. La manifestación unilateral de la demora por la empresa en contra de lo establecido en el artículo 37 de la presente ley.

38. El incumplimiento de las disposiciones sobre crédito al consumo.

39. El corte de suministro de servicios de interés general de tracto sucesivo o continuado, sin constancia efectiva de recepción previa por la persona consumidora de una notificación concediendo plazo suficiente para alegar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte, y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que, en su caso, pudieran proceder.

40. El incumplimiento, por parte de los proveedores y proveedoras de servicios de acceso a redes de telecomunicaciones y titulares de medios de pago utilizados en las transacciones electrónicas, de las obligaciones impuestas en la presente ley o leyes sectoriales relevantes en materia de consumo.

41. La imposición injustificada a las personas consumidoras del deber de personarse para ejercer sus derechos o realizar cobros, pagos o trámites similares, o exigirles de forma abusiva la cumplimentación de impresos y la aportación de datos que impongan molestias desproporcionadas, así como obstaculizar, impedir o dificultar que las personas consumidoras puedan ejercer sus derechos.

42. El incumplimiento por las empresas de las obligaciones de información previstas en el artículo 40 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que se incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, sin perjuicio de la existencia de otras posibles infracciones, en especial, en materia de información al consumidor que vengan establecidas en la normativa que resulte de aplicación.

43. No devolución o abono a los consumidores de cantidades indebidamente cobradas, retenidas o abonadas por los consumidores por gastos que no les correspondan, en especial como consecuencia de la aplicación de cláusulas abusivas o de la realización de prácticas o

cualquier actuación abusiva, de la entrega de bienes o prestación de servicios no solicitados o no prestados efectivamente, o del ejercicio del derecho de desistimiento, revocación, inexistencia de relación de consumo o cualquier otra circunstancia; así como la no remoción de los efectos para los consumidores derivados de las acciones o situaciones anteriores.

44. Incumplir las disposiciones o resoluciones administrativas sobre la prohibición de venta, comercialización o distribución de determinados bienes o cualquier otra en relación con la seguridad de los productos.

45. Facilitar información, o introducción o aplicación de cláusulas no claras o no transparentes para el consumidor.

46. Siempre que esté permitida la modificación unilateral por la empresa de un contrato con un consumidor, no justificarse por parte de la empresa que el consumidor ha sido notificado de manera fidedigna de las modificaciones contractuales, de sus efectos y derechos que le asisten y de que ha tenido conocimiento pleno de ello, o hacerlo incumpliendo el plazo establecido para ello.

47. No acreditarse por parte de la empresa el cumplimiento de los requisitos de información, claridad y transparencia de la información facilitada o de las obligaciones de cualquier tipo exigidas por la normativa reguladora de las comunicaciones comerciales a distancia, o por cualquier otra normativa relativa a comunicaciones a distancia con consumidores.

48. El incumplimiento de los deberes y prohibiciones impuestos por la Administración mediante órdenes o como medidas cautelares o provisionales dictadas con el fin de evitar la producción o continuación de riesgos o lesiones para los consumidores, así como el incumplimiento de los compromisos adquiridos para poner fin a la infracción y corregir sus efectos.

49. El envío o suministro, con pretensión de cobranza, de bienes o servicios no solicitados por el consumidor.

50. El uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición del consumidor y usuario, cuando no concurran estos.

51. La negativa u obstaculización al ejercicio del derecho de desistimiento por parte del consumidor.

Artículo 83. *Infracciones muy graves.*

Las infracciones siguientes se calificarán como muy graves:

1. La reincidencia en infracciones graves.

2. El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles o el de contratación a distancia se clasificarán como infracciones muy graves cuando el volumen de la facturación realizada a que se refiere la infracción sea superior a 601.012,10 euros.

3. La negativa absoluta a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección.

4. La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de presión al personal de las administraciones públicas encargado de las funciones de inspección o vigilancia, tramitación y corrección del mercado, así como la tentativa de ejercitar tales actos.

5. No disponer de oficinas físicas de atención personal al consumidor cuando así sea obligatorio o incumplir los requisitos exigidos para su funcionamiento.

6. No disponer de un número de teléfono totalmente gratuito de atención al consumidor o de un correo electrónico cuando sea preceptivo, o incumplir los requisitos reglamentariamente establecidos para su funcionamiento.

Artículo 84. *Infracciones graves o muy graves por concurrir determinadas circunstancias.*

1. Las infracciones que, de acuerdo con los artículos 81 y 82, tengan la calificación de leve o grave serán calificadas, respectivamente, como graves o muy graves si concurre alguna de las siguientes circunstancias:

a) Haber sido realizadas aprovechando situaciones de necesidad de determinados bienes, productos o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado, así como originar igual situación.

b) Haber sido realizadas explotando la especial inferioridad, subordinación o indefensión de determinados consumidores o grupos de ellos.

c) Cometerse con incumplimiento total de los deberes impuestos o con una habitualidad, duración u otras circunstancias cualitativas o cuantitativas que impliquen desprecio manifiesto de los intereses públicos protegidos en la normativa de aplicación en materia de protección de personas consumidoras y usuarias

d) Producir una alteración social grave, injustificada y previsible en el momento de la comisión, originando alarma o desconfianza en los consumidores o incidiendo desfavorablemente en un sector económico.

e) Realizarse haciendo valer la situación de predominio del infractor en un sector del mercado.

f) Ser reincidente o responsable por la comisión de cualquier delito o infracción lesiva de los intereses de los consumidores o usuarios en las condiciones y plazos previstos en el artículo 29.3.d) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.

g) Que se haya creado una situación de desabastecimiento de un sector o de una zona de mercado.

h) La aplicación de precios o márgenes comerciales en cuantía muy superior a los límites autorizados o comunicados a la administración competente, o como consecuencia de una actuación ilícita, así como la concurrencia en la mayoría de los bienes y servicios ofrecidos por una empresa de precios que excedan de tales límites, aunque individualmente considerados no resulten excesivos.

2. Las infracciones que, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 82, 83 y en el presente artículo, tengan la calificación de grave o muy grave se considerarán, respectivamente, como leve o grave si antes de iniciarse el procedimiento sancionador el responsable corrigió diligentemente las irregularidades en que consista la infracción, siempre que no haya causado perjuicios directos, devolvió voluntariamente las cantidades cobradas, colaboró activamente para evitar o disminuir los efectos de la infracción u observó espontáneamente cualquier otro comportamiento de análogo significado. No obstante, no se tendrá en cuenta lo dispuesto en el párrafo anterior, y se impondrá la sanción en su grado máximo, cuando se acredite alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que se trate de una infracción continuada o de una práctica habitual.

b) Que la infracción comporte un riesgo para la salud o la seguridad de los consumidores, salvo que el riesgo forme parte del tipo infractor.

3. Cuando concurran circunstancias del apartado 1 con las del apartado 2 podrán compensarse para calificar la infracción.

Artículo 85. *Reincidencia y reiteración.*

1. La reincidencia se aplicará en la clasificación de las infracciones, entendiendo que existe reincidencia cuando se cometa en el plazo de cinco años más de una infracción de la misma naturaleza y así se haya declarado por resolución firme en vía administrativa.

2. La reiteración se aplicará en la graduación de las sanciones, entendiendo que, dentro de un procedimiento, existe reiteración cuando, habiéndose iniciado con anterioridad otro procedimiento por la comisión de una infracción, el responsable de la misma persista en la comisión de la misma infracción.

3. No podrá apreciarse la circunstancia de reiteración cuando para determinar la clasificación de la infracción se considere que existe reincidencia.

Artículo 86. *Sanciones.*

1. Las sanciones aplicables a las infracciones previstas en la presente ley serán las siguientes:

a) Las infracciones leves serán sancionadas con multa de 150 a 10.000 euros y podrán exceder de esta cantidad, hasta alcanzar el triple del valor de los bienes o servicios objeto de infracción, o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios, o alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido.

b) Las infracciones graves serán sancionadas con multa de 10.001 a 100.000 de euros y podrán exceder de esta cantidad, hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de infracción, o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios, o alcanzar entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido.

c) Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de 100.001 a 1.000.000 euros y podrán exceder de esta cantidad, hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los bienes o servicios objeto de infracción, o del coste de la campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios, o alcanzar entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido.

No obstante, cuando la aplicación de los rangos indicados anteriormente implique la imposición de una sanción desproporcionada en relación con la capacidad económica del infractor, se podrá utilizar el rango asignado a la calificación de un menor nivel de gravedad para el cálculo de la sanción. Esta utilización del rango asignado a un menor nivel de gravedad podrá alcanzar la reducción en dos niveles y será particularmente considerada en los supuestos de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

2. Aquellas empresas que hayan sido sancionadas por la comisión de infracciones graves o muy graves incurrirán, además, de conformidad con la Ley de contratos del sector público, en la prohibición establecida en la misma para las empresas sancionadas en materia de disciplina del mercado.

3. Aquellas empresas que hayan sido sancionadas por la comisión de infracciones muy graves no podrán recibir ayudas de ninguna clase, ni directas ni indirectas, de la Administración autonómica durante el plazo de cuatro años desde que la sanción fuera firme en vía administrativa o, en su caso, judicial.

4. No será de aplicación lo establecido en los apartados 2 y 3 de este precepto si, iniciado un procedimiento a consecuencia de una reclamación, en el periodo de alegaciones al acuerdo de iniciación del procedimiento se dio satisfacción a todas las personas reclamantes y así consta acreditado en el expediente, o la empresa somete la resolución de la controversia al arbitraje de consumo o a cualquier otro institucional.

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

Artículo 87. *Gradación de las sanciones.*

Para determinar, dentro de los límites mínimos y máximos establecidos, el importe de la multa correspondiente a cada infracción, se atenderá a la concurrencia de alguna de las circunstancias establecidas en el artículo 84 que no pudieron ser tenidas en cuenta para alterar la calificación de la infracción o que no se dieron con todos los requisitos, además de la naturaleza de la infracción, el grado de culpabilidad o la existencia de intencionalidad, el carácter continuado de la infracción, el número de consumidores afectados, el nivel de los daños y perjuicios que hayan sufrido, las sanciones impuestas por la misma infracción a su autor en otros estados miembros en casos transfronterizos, así como el volumen de negocio anual o cualquier otro indicador de su capacidad económica.

También se tendrán cuenta para determinar el importe de la multa correspondiente las circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas contempladas en los artículos siguientes.

Artículo 88. *Circunstancias agravantes.*

Son circunstancias agravantes las siguientes:

a) La reiteración de las conductas infractoras.

b) La existencia de advertencias o requerimientos previos formulados por la administración para que se subsanen las irregularidades detectadas.

c) La posición relevante de la empresa infractora en el mercado.

d) El hecho de aprovecharse de que las personas afectadas pertenezcan a colectivos especialmente protegidos.

e) El incumplimiento generalizado dentro de un sector.

f) La utilización de métodos, sistemas de contratación o interpretaciones normativas a fin de eludir la aplicación de una norma de protección al consumidor.

g) La voluntad manifiesta de no reparar los perjuicios causados al consumidor.

h) La existencia de dolo.

i) Aprovecharse de una posición de poder respecto a un consumidor o a una situación en que se encuentre mermada la libertad de elección del consumidor por cualquier circunstancia.

j) La existencia de riesgo para la salud.

k) La existencia de sanciones previas por hechos concurrentes de acuerdo con lo establecido en el artículo 77.2.

Artículo 89. *Circunstancias atenuantes.*

Son circunstancias atenuantes las siguientes:

a) La reparación de los perjuicios producidos al consumidor y que originaron la incoación del procedimiento sancionador.

b) El acuerdo de reparación con el consumidor.

c) El sometimiento de los hechos al arbitraje de consumo o a cualquier otro institucional.

d) La simple inobservancia de las normas por error o ignorancia.

Artículo 90. *Circunstancias mixtas.*

Son circunstancias mixtas las siguientes:

a) El volumen de negocio en relación a los hechos objeto de la infracción y la capacidad económica de la empresa.

b) La cuantía del beneficio obtenido.

c) Los daños o perjuicios causados a los consumidores.

d) El número de consumidores afectados.

e) El grado de intencionalidad.

f) El periodo durante el cual se cometió la infracción.

Artículo 91. *Imposición de las sanciones.*

1. Las sanciones pecuniarias, dentro de los límites mínimos y máximos establecidos, se dividirán en tres tramos iguales.

Cuando no concurriera ninguna circunstancia ni agravante ni atenuante se impondrá la sanción en su grado medio. Si concurrieran circunstancias atenuantes, se impondrá la sanción en su grado mínimo, sin perjuicio de lo establecido en el artículo siguiente. Si concurrieran circunstancias agravantes, se impondrá la sanción en su grado máximo.

En la imposición de las sanciones se podrán compensar las circunstancias agravantes con las atenuantes, salvo cuando se acredite la existencia de dolo, lo que supondrá la imposición de la sanción en su grado máximo.

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

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

4. Cuando se impongan sanciones con arreglo al artículo 21 del Reglamento (UE) 2017/2394, su importe máximo para infracciones muy graves equivaldrá al 4 % del volumen de negocio anual del empresario en España o en los estados miembros afectados por la infracción. En caso de no disponerse de esta información, se podrán imponer multas cuyo importe máximo equivaldrá a dos millones de euros.

Artículo 92. *Reducción y eficacia de las sanciones.*

1. Las sanciones pecuniarias solo podrán ser objeto de reducción en los siguientes casos:

a) Con una reducción de un setenta por ciento en los supuestos de conformidad con el contenido del acuerdo de iniciación del expediente sancionador, siempre que este no se inicie a consecuencia de denuncia o reclamación de una persona perjudicada y se justifique haber rectificado las circunstancias de la infracción cometida.

El importe resultante de dicha reducción nunca podrá, en ningún caso, ser inferior al límite mínimo establecido en el artículo 86 para las sanciones previstas en él según la gravedad de la infracción imputada.

Para poder acogerse a tal reducción, deberá manifestarse dicha conformidad y justificarse el ingreso de la sanción con la deducción o solicitar el fraccionamiento de la misma en el plazo de alegaciones al acuerdo de iniciación del expediente sancionador. En todo caso, tanto el ingreso de la sanción con la deducción como la solicitud de fraccionamiento de la misma en el plazo indicado supondrán la conformidad con el contenido del acuerdo de iniciación. El cumplimiento de los requisitos anteriores para acogerse a la reducción pondrá fin al procedimiento.

b) En el límite mínimo para la sanción prevista para la infracción imputada en los supuestos de conformidad con el contenido del acuerdo de iniciación de expediente sancionador, siempre que se hubiese procedido a satisfacer a los consumidores perjudicados por la infracción y se justifique haber rectificado las circunstancias de la infracción cometida.

En este supuesto deberá manifestarse dicha conformidad, justificarse la satisfacción a los perjudicados por la infracción y el ingreso de la sanción con la deducción o solicitar el fraccionamiento de la misma, en el plazo de un mes desde la notificación del acuerdo. En todo caso, tanto el ingreso de la sanción con la deducción como la solicitud de fraccionamiento de la misma en el plazo indicado supondrá la conformidad con el contenido del acuerdo de iniciación. El cumplimiento de los requisitos anteriores para acogerse a la reducción pondrá fin al procedimiento.

c) Con una reducción de un veinticinco por ciento en los supuestos de conformidad con la resolución sancionadora, caso en que deberá manifestarse dicha conformidad y justificarse el ingreso de la sanción con la reducción o solicitar el fraccionamiento de la misma en el plazo de un mes desde la notificación de la resolución. El ingreso de la sanción con la deducción en el plazo indicado supondrá la conformidad con la resolución sancionadora. El importe resultante de esta reducción no podrá ser, en ningún caso y bajo ninguna circunstancia, inferior al límite mínimo establecido en el artículo 86 para las sanciones previstas en él según la gravedad de la infracción imputada.

2. El órgano competente para imponer la sanción podrá resolver la terminación del procedimiento sancionador cuando los presuntos infractores propongan compromisos que resuelvan los efectos sobre los consumidores derivados de las conductas objeto del expediente y quede garantizado suficientemente el interés público. Los compromisos serán vinculantes y surtirán plenos efectos una vez incorporados a la resolución que ponga fin al procedimiento.

En estos supuestos se impondrá la sanción correspondiente pero inferior en un grado, sin que en ningún caso pueda alcanzar la reducción la prevista en las letras a) y b) del apartado anterior.

3. Sin perjuicio de lo establecido en el apartado 5 del presente artículo, las resoluciones sancionadoras suspenderán su ejecutividad sin necesidad de caución hasta la resolución, en su caso, del recurso contencioso-administrativo interpuesto contra ellas y ganen firmeza en vía jurisdiccional, salvo que, siendo firmes en vía administrativa, no proceda por cualquier circunstancia recurso contencioso-administrativo contra las mismas.

4. En el supuesto establecido en el apartado 1 de este artículo, y en el del ingreso de la sanción con carácter previo a que las resoluciones sancionadoras sean plenamente ejecutivas de acuerdo con el apartado anterior, no supondrá indemnización alguna a favor de quien haya hecho el ingreso. En su caso, procederá la devolución de la cantidad efectivamente ingresada sin que proceda ningún abono de intereses.

5. Desde la firmeza en vía administrativa de las resoluciones sancionadoras, la cuantía de las sanciones pecuniarias generará a favor de la administración los intereses de demora correspondientes.

6. La interposición de recursos administrativos o judiciales supondrá la pérdida de las reducciones determinadas en este artículo.

Artículo 93. *Sanciones accesorias.*

1. La administración pública competente podrá acordar, como sanciones accesorias, frente a las infracciones en materia de defensa de los consumidores previstas en esta norma:

a) El decomiso de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor. El decomiso de las mercancías objeto de la infracción que sean propiedad del responsable, salvo que ya haya sido adoptado definitivamente para preservar los intereses públicos o que, pudiendo resultar de lícito comercio tras las modificaciones que procedan, su valor, sumado a la multa, no guarde proporción con la gravedad de la infracción, en cuyo caso podrá no acordarse tal medida o acordarse solo parcialmente en aras de la proporcionalidad. La resolución sancionadora que imponga esta sanción decidirá el destino que, dentro de las previsiones que en su caso se encuentren establecidas en la normativa aplicable, deba dar la administración competente a los productos decomisados.

b) La publicidad de las sanciones impuestas, cuando adquieran firmeza en vía administrativa, así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas naturales o jurídicas responsables y la índole y naturaleza de las infracciones, siempre que concurra riesgo para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción o traigan causa en la difusión de contenidos racistas, xenófobos y sexistas, LGTBIfóbicos, denigrantes o discriminatorios.

c) El cierre temporal del establecimiento, instalación o servicio por un plazo máximo de cinco años en los casos de infracciones muy graves.

2. Todos los gastos derivados de las medidas adoptadas del párrafo anterior, incluidas las derivadas del transporte, distribución y destrucción, serán por cuenta de la persona infractora.

3. No tendrá el carácter de sanción la publicación por parte de la administración competente en materia de consumo por cualquier medio, incluidas las redes sociales del infractor, de los pronunciamientos judiciales firmes que ratifiquen sanciones impuestas en vía administrativa.

Artículo 94. *Prescripción de las infracciones.*

1. Las infracciones tipificadas por la presente ley prescriben a los cinco años, a contar desde el día en que se cometió la infracción, o desde la finalización del periodo de comisión si se tratara de infracciones continuadas o de efectos continuados.

2. 2. El plazo de prescripción de la infracción de la normativa de consumo no comenzará a computar hasta que esta se manifieste o exteriorice y, en el caso de infracciones continuadas o de efectos continuados, solo cuando finalice o deje de realizarse la acción infractora o el último acto con el que la infracción se consume.

3. Las actuaciones judiciales penales y la tramitación de otros procedimientos administrativos sancionadores, si impiden iniciar o continuar el procedimiento para sancionar las infracciones tipificadas por medio de ley, suspenden el plazo de prescripción de las infracciones.

Interrumpirán la prescripción de las infracciones las actuaciones judiciales en el ámbito penal sobre los mismos hechos o sobre otros hechos conexos cuya separación de los constitutivos de la infracción de la normativa de consumo sea jurídicamente imposible, de manera que la sentencia que pudiere recaer vincule a la administración actuante.

4. El plazo de prescripción de las infracciones estará suspendido desde la presentación de la reclamación por el consumidor a la empresa hasta que por esta se dé contestación a la misma de acuerdo con la normativa de aplicación, así como durante el tiempo en que se

esté buscando una solución a la reclamación presentada por las propias partes o con la intervención de un tercero.

Artículo 95. *Prescripción de las sanciones.*

1. Las sanciones prescriben en el plazo de cuatro años a partir del día siguiente al día en que la resolución sancionadora deviene firme, administrativa o, en su caso, judicialmente.

2. Cualquier actuación de la administración pública que exija el cumplimiento de las sanciones supondrá la interrupción de la prescripción de la sanción.

CAPÍTULO III

Responsabilidad por las infracciones

Artículo 96. *Responsables.*

1. Son responsables de las infracciones tipificadas por la presente ley las personas físicas o jurídicas que por acción u omisión hayan participado en su comisión.

2. Son responsables de las infracciones tipificadas por la presente ley, como autores, las personas físicas o jurídicas que las cometan.

3. Si en la cadena de producción o comercialización de los bienes o prestación de los servicios intervienen diferentes sujetos, cada uno de ellos es responsable de las infracciones que haya cometido.

No obstante lo anterior, si en la cadena de producción o comercialización de los bienes o prestación de los servicios un sujeto conocía o debía conocer la comisión de una infracción en un eslabón anterior y no adopta las medidas necesarias para su corrección o para evitar su continuación, será responsable de la misma, independientemente de las responsabilidades del resto de intervinientes en la cadena de producción o comercialización de los bienes o prestación de los servicios.

4. También se considerarán responsables de las infracciones aquellas personas o entidades, independientemente de su naturaleza jurídica o de su carácter o no de empresa o titular de empresa, que cooperen en la comisión de una conducta u omisión infractora o la encubran, y que sugieran, impongan, recomienden o induzcan a la realización de una conducta u omisión infractora.

5. Si una infracción es imputada a una persona jurídica, pueden ser consideradas también como responsables las personas que integran sus organismos rectores o de dirección o administración, así como los técnicos responsables de la elaboración y control.

A efectos de la presente ley, integran los órganos rectores o de dirección o administración las personas que consten en los registros públicos como tales, las que hagan ostentación pública de esta condición o las que actúen como si la tuviesen.

6. A efectos de la aplicación de la presente ley, la actuación de una empresa es también imputable a las empresas o personas que la controlen.

7. En caso de infracciones cometidas por personas jurídicas que se extingan o se encuentren en situación concursal antes de ser sancionadas, la responsabilidad administrativa podrá exigirse también a las personas físicas que compongan los órganos de dirección o administración en el momento de la comisión de la infracción.

8. La responsabilidad de los coautores de una misma infracción será independiente y se impondrá a cada uno la sanción correspondiente a la infracción en la extensión adecuada a su culpabilidad y demás circunstancias personales. En particular, se entenderán incluidos en este caso los anunciantes y agencias de publicidad respecto de las infracciones de publicidad subliminal, engañosa o que infrinja lo dispuesto en la normativa sobre publicidad de determinados bienes o servicios.

9. La muerte del infractor extingue la responsabilidad. En caso de sanciones pecuniarias impuestas sobre entidades disueltas y liquidadas, la administración correspondiente podrá dirigirse, para la cobranza de las sanciones pecuniarias impuestas a dichas entidades, contra los socios o partícipes, que responderán solidariamente del importe de la deuda y hasta el límite del valor de la cuota de liquidación que se les adjudicó.

10. Conforme a lo previsto en el artículo 28.2 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, en el procedimiento sancionador podrá exigirse al infractor la reposición de la situación alterada

por la infracción a su estado original y, en su caso, la indemnización de daños y perjuicios causados al consumidor, que será determinada y exigida por el órgano al que corresponda el ejercicio de la potestad sancionadora, debiendo notificarse al infractor para que proceda a su satisfacción en un plazo que será determinado en función de la cuantía. De no satisfacerse la indemnización en el plazo que al efecto se determine en función de su cuantía, se procederá en la forma prevista en el artículo 101 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

11. Sin perjuicio de lo establecido en los apartados anteriores y en los artículos siguientes, en los supuestos de ventas automáticas de bienes o servicios serán responsables los determinados en la normativa de ordenación del comercio minorista de aplicación en la Comunidad Autónoma de Galicia.

Artículo 97. *Bienes identificados.*

1. En las infracciones cometidas en bienes envasados o identificados, se consideran responsables el marquista y la firma o razón social que figure en la etiqueta o identificación, salvo que se demuestre la falsificación de la etiqueta o identificación, su utilización sin permiso o la responsabilidad de algún integrante de la cadena de distribución o comercialización distinto de los anteriores.

2. La primera empresa comercializadora en la Comunidad Autónoma de Galicia de un bien envasado o identificado puede ser considerado responsable de la infracción cometida.

Artículo 98. *Bienes no identificados.*

Si el bien no lleva los datos necesarios para identificar al responsable de la infracción, de acuerdo con lo establecido por la normativa, se consideran responsables los que comercializaron el bien, sin perjuicio de su derecho de repetición.

Artículo 99. *Servicios.*

En las infracciones cometidas en la prestación de servicios, la empresa o razón social obligada a prestarlos, legalmente o por medio de un contrato con el consumidor, será considerada responsable.

Artículo 100. *Otros responsables.*

1. Cuando se desconozca el domicilio de un responsable o este no disponga de ninguno en territorio español, las actuaciones que, en su caso, procedan, podrán dirigirse a cualquier persona que actúe como representante o en nombre de dicho responsable en territorio español, de hecho o de derecho, o que haga ostentación pública de esta condición o que actuase como si la tuviera, y también podrá ser considerado responsable de las actividades de la empresa, sin perjuicio de su derecho de repetición frente a esta.

2. Cuando una empresa o cualquier persona se presente en el mercado como representante o que actúa en nombre de otra empresa o que haga ostentación pública de esta condición o actuase como si la tuviera, serán responsables solidarios de las actividades de la empresa de la que aparece como representante tanto la empresa o persona representante como la representada, salvo que por parte de esta se acredite la ausencia de vinculación con ella y justifique la interposición de acciones frente a la misma.

Se considerará que existe vinculación si en cualquier comunicación comercial de la empresa representada se hace referencia a la representante como parte de la estructura empresarial de hecho o de derecho de la empresa representada.

3. Los importadores o quienes distribuyan por primera vez en el mercado nacional productos de consumo que puedan afectar a la seguridad y salud de los consumidores tienen el deber de asegurar que dichos productos cumplen los requisitos exigibles para ser puestos a disposición de los consumidores y usuarios. Asimismo, responderán solidariamente de las sanciones impuestas a sus suministradores o proveedores, con independencia de la responsabilidad que les corresponda por sus propias infracciones cuando, dentro de su deber de diligencia, no adopten las medidas que estén a su alcance, incluyendo la facilitación de información, para prevenir las infracciones cometidas por estos.

4. Los prestadores de plataformas serán responsables, en igual medida que el proveedor del bien o servicio, cuando actúen con fines relacionados con sus propias actividades y en calidad de socio contractual directo del consumidor, respecto de la oferta o contratación de bienes o servicios realizada a través de dichas plataformas.

Artículo 101. *Responsabilidad del receptor de la contraprestación.*

Sin perjuicio de lo establecido en los preceptos anteriores, quien reciba una contraprestación de un consumidor derivada de una relación de consumo será responsable del cumplimiento de la normativa de defensa del consumidor y de la sectorial de aplicación derivada de esa relación de consumo, sin perjuicio de su derecho de repetición frente a quien considere responsable.

CAPÍTULO IV

Procedimiento sancionador

Artículo 102. *Iniciación del procedimiento sancionador.*

1. Los procedimientos sancionadores se iniciarán siempre de oficio, sea por propia iniciativa o a consecuencia de orden superior, petición razonada de otros órganos o denuncia.

Se entiende por:

a) Propia iniciativa: la actuación derivada del conocimiento directo o indirecto de las conductas o hechos susceptibles de constituir infracción por el órgano que tiene atribuida la competencia de iniciación, sea ocasionalmente o por tener la condición de autoridad pública o atribuidas funciones de inspección, indagación o investigación.

b) Orden superior: la orden emitida por un órgano administrativo superior jerárquico de la unidad administrativa que constituye el órgano competente para la iniciación, y que deberá expresar, en la medida de lo posible, la persona o personas presuntamente responsables, las conductas o hechos que puedan constituir infracción administrativa y su tipificación, así como el lugar, y la fecha, fechas o periodo de tiempo continuado en que los hechos se produjeron.

c) Petición razonada: la propuesta de iniciación del procedimiento formulada por cualquier órgano administrativo que no tiene competencia para iniciarlo y que tuvo conocimiento de las conductas o hechos que pudiesen constituir infracción, sea ocasionalmente o por tener atribuidas funciones de inspección, indagación o investigación.

Las peticiones habrán de especificar, en la medida de lo posible, la persona o personas presuntamente responsables, las conductas o hechos que pudiesen constituir infracción administrativa y su tipificación, así como el lugar, y la fecha, fechas o periodo de tiempo continuado en que los hechos se produjeron.

d) Denuncia: el acto por el cual cualquier persona, en cumplimiento o no de una obligación legal, pone en conocimiento de un órgano administrativo la existencia de un determinado hecho que pudiese constituir infracción administrativa.

Las denuncias deberán expresar la identidad de la persona o personas que las presentan, el relato de los hechos que pudiesen constituir infracción y la fecha de su comisión y, cuando sea posible, la identificación de los presuntos responsables.

2. La formulación de una petición no vincula al órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador.

3. Cuando se presente una denuncia, se deberá comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento y su resolución cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación.

4. No se podrán iniciar nuevos procedimientos de carácter sancionador por hechos o conductas tipificados como infracciones en cuya comisión el infractor persista de forma continuada, en tanto no haya recaído una primera resolución sancionadora, con carácter ejecutivo.

En ningún caso se considerará que existe persistencia de forma continuada cuando la iniciación del procedimiento se refiera a personas distintas respecto de aquellas a las que se les vulneraron sus derechos, o hechos o conductas independientes unas de otras.

Artículo 103. *Actuaciones previas.*

1. Con anterioridad a la iniciación del procedimiento podrán realizarse actuaciones previas, incluidas las previstas en los artículos 62 y siguientes de la presente ley, al objeto de determinar con carácter preliminar si concurren circunstancias que justifiquen tal iniciación. En especial, estas actuaciones se orientarán a determinar, con la mayor precisión posible, los hechos susceptibles de motivar la incoación del procedimiento, la identificación de la persona o personas que pudiesen resultar responsables y las circunstancias relevantes que concurran en unos y otros.

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

Artículo 104. *Archivo de actuaciones.*

1. Procederá el archivo definitivo de las actuaciones cuando no existan indicios de haberse realizado el hecho denunciado que daría lugar a la iniciación de un expediente sancionador o el hecho denunciado no supondría la comisión de una infracción en materia de consumo.

2. Procederá el archivo provisional de las actuaciones cuando no existan indicios de prueba necesarios de un hecho denunciado para la iniciación de un expediente sancionador o se desconozcan los presuntos responsables del mismo.

3. En los supuestos de archivo provisional, si con posterioridad al mismo aparecieran indicios de prueba necesarios del hecho denunciado para la iniciación de un expediente sancionador o se identificara a los presuntos responsables del mismo, podrá iniciarse el expediente sancionador correspondiente.

Artículo 105. *Acuerdo de iniciación de procedimiento.*

1. Los acuerdos de iniciación de los procedimientos sancionadores se formalizarán con el contenido mínimo siguiente:

a) La identificación de la persona o personas presuntamente responsables.

b) Los hechos sucintamente expuestos que motivan la incoación del procedimiento, su posible calificación y las sanciones que pudiesen corresponder, sin perjuicio de lo que resulte de la instrucción.

c) La persona designada para la instrucción del procedimiento y, en su caso, la de la persona designada para la secretaría del procedimiento, indicando expresamente el régimen de recusación de las mismas.

d) El órgano competente para la resolución del procedimiento y la norma que le atribuya tal competencia, indicando la posibilidad de que el presunto responsable pueda reconocer voluntariamente su responsabilidad, lo que daría lugar a la resolución del procedimiento con la imposición de la sanción que proceda.

e) Las medidas de carácter provisional que haya acordado el órgano competente para iniciar el procedimiento sancionador, sin perjuicio de las que puedan adoptarse durante el mismo.

f) La indicación del derecho a formular alegaciones y a la audiencia en el procedimiento y de los plazos para su ejercicio.

2. El acuerdo de iniciación se comunicará a la persona designada para la instrucción del procedimiento, con traslado de cuantas actuaciones existan al respecto, y a la persona que formuló la denuncia, en su caso, y se notificará a las personas interesadas, entendiendo, en todo caso, por tal a la persona inculpada. En la notificación se advertirá a las personas interesadas que, de no efectuar alegaciones sobre el contenido de la iniciación del procedimiento en el plazo previsto en el artículo 108.1, la iniciación podrá ser considerada

propuesta de resolución cuando contenga un pronunciamiento preciso acerca de la responsabilidad imputada.

Artículo 106. *Colaboración en la tramitación de los procedimientos.*

En los términos previstos por el artículo 4 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, los órganos pertenecientes a cualquiera de las administraciones públicas facilitarán al órgano instructor los antecedentes e informes necesarios, así como los medios personales y materiales necesarios para el desarrollo de sus actuaciones.

Artículo 107. *Medidas de carácter provisional.*

1. Con independencia de lo establecido en artículo 69, en el procedimiento sancionador y con arreglo a lo previsto en los artículos 72 y 136 de la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, el órgano competente para resolver podrá adoptar en cualquier momento, mediante acuerdo motivado, las medidas de carácter provisional que resulten necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que pudiese recaer, el buen fin del procedimiento, evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y las exigencias de los intereses generales.

Cuando así venga exigido por razones de urgencia inaplazable, el órgano competente para iniciar el procedimiento o el órgano instructor podrán adoptar las medidas provisionales que resulten necesarias.

2. Las medidas de carácter provisional podrán consistir en la suspensión temporal de actividades y la prestación de fianzas, así como en la retirada de productos o suspensión temporal de servicios por razones de seguridad, y en las demás previstas en las correspondientes normas específicas.

Artículo 108. *Actuaciones y alegaciones al acuerdo de iniciación.*

1. Una vez notificado el acuerdo de iniciación, las personas interesadas dispondrán de un plazo de quince días para presentar cuantas alegaciones, documentos o informaciones estimen convenientes y, en su caso, proponer prueba concretando los medios de que pretendan valerse. En la notificación del acuerdo de iniciación se indicará a las personas interesadas dicho plazo, así como la puesta de manifiesto del procedimiento y la posibilidad de obtener copia de los documentos que consten en el mismo, indicando el lugar para ello.

2. La persona designada para la instrucción del procedimiento podrá realizar de oficio cuantas actuaciones resulten necesarias para el examen o valoración de los hechos, recabando los datos e informaciones que sean relevantes para determinar, en su caso, la existencia de responsabilidades susceptibles de sanción.

3. Si a consecuencia de la instrucción del procedimiento resultara modificada la determinación inicial de los hechos, su posible calificación, las sanciones imponibles o las responsabilidades susceptibles de sanción se notificará todo ello a la persona inculpada en la propuesta de resolución.

Artículo 109. *Prueba.*

1. Recibidas las alegaciones al acuerdo de iniciación o transcurrido el plazo previsto en el apartado 1 del artículo anterior, la persona designada para la instrucción del procedimiento podrá acordar la apertura de un periodo de prueba.

2. En la propuesta de resolución podrá rechazarse de forma motivada la práctica de aquellas pruebas que sean improcedentes de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 137.4 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. En general, serán rechazadas todas aquellas pruebas cuya finalidad sea la reproducción de actuaciones ya realizadas en la fase de actuaciones previas.

3. La práctica de las pruebas que el órgano instructor considere pertinentes, entendiéndose por tales aquellas distintas de los documentos que las personas interesadas puedan aportar en cualquier momento de la tramitación del procedimiento, se realizará de conformidad con lo establecido en el artículo 81 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

4. Cuando la prueba consista en la emisión de un informe de un órgano administrativo o entidad pública, y sea admitida a trámite, se entenderá que tiene carácter preceptivo y podrá entenderse que tiene carácter determinante para la resolución del procedimiento, con los efectos previstos en el artículo 83.3 de la Ley 30/1992, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

5. Los hechos constatados por la Inspección de Consumo o el personal funcionario a los cuales se les reconoce la condición de autoridad, y que se formalicen en documento público observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar las propias personas interesadas.

6. Para el caso de tomas de muestras, a la práctica de prueba consistente en la realización de pruebas analíticas le será de aplicación lo establecido en el capítulo II del título II de la presente ley.

7. Cuando, a consecuencia de una reclamación o por cualquier otra circunstancia, el objeto de valoración o comprobación sea una unidad concreta de un producto, las pruebas analíticas que procedan se realizarán con arreglo a lo establecido en el artículo 64.3.a), cuyos resultados se valorarán dentro del procedimiento.

8. Cuando la valoración de las pruebas practicadas pueda constituir el fundamento básico de la decisión que se adopte en el procedimiento, por ser pieza imprescindible para la evaluación de los hechos, deberá incluirse en la propuesta de resolución.

9. Corresponderá a la empresa probar el cumplimiento de sus obligaciones establecidas en la normativa de aplicación, incluidas las obligaciones de dar o hacer, así como las manifestaciones realizadas de acuerdo con lo establecido en el artículo 36 de la presente ley.

10. No será necesaria la prueba de aquellos hechos notorios o que la persona inculpada haya reconocido.

11. No será precisa la prueba de los contenidos de cualquier comunicación pública realizada por la empresa o por su cuenta y por cualquier medio, incluidas las comunicaciones realizadas a través de la web o redes sociales.

Artículo 110. *Propuesta de resolución.*

1. Concluida, en su caso, la prueba, el órgano instructor del procedimiento formulará propuesta de resolución, en la cual se fijarán de forma motivada los hechos, especificándose los que se consideren probados y su exacta calificación jurídica; se determinará la infracción que, en su caso, aquellos constituyan y la persona o personas que resulten responsables, y se especificará la sanción que propone que se imponga y las medidas provisionales que hayan sido adoptadas, en su caso, por el órgano competente para iniciar el procedimiento o por la persona designada para la instrucción del mismo, o bien se propondrá la declaración de no existencia de infracción o responsabilidad.

2. No obstante lo establecido en el apartado anterior, el órgano instructor resolverá la finalización del procedimiento, con archivo de las actuaciones, sin que sea necesaria la formulación de la propuesta de resolución, cuando en la instrucción del procedimiento se ponga de manifiesto que concurre alguna de las circunstancias establecidas en el artículo 89.1 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Artículo 111. *Audiencia a la propuesta de resolución.*

1. La propuesta de resolución se notificará a las personas interesadas, concediéndose un plazo de quince días para formular alegaciones y presentar los documentos e informaciones que consideren pertinentes ante la persona designada para la instrucción del procedimiento.

2. Podrá prescindirse de notificar la propuesta de resolución cuando solo figuren en el procedimiento los documentos existentes en el momento de acordar el inicio del procedimiento y solo sean tenidos en cuenta los hechos, alegaciones y pruebas aducidas, en su caso, por la persona interesada.

3. La propuesta de resolución se remitirá al órgano competente para resolver el procedimiento, junto con todos los documentos, alegaciones e informaciones que consten en el mismo.

Artículo 112. *Resolución del procedimiento.*

1. Antes de emitir resolución, el órgano competente para resolver podrá decidir, mediante acuerdo motivado, la realización de las actuaciones complementarias indispensables para resolver el procedimiento.

El plazo para resolver el procedimiento quedará suspendido hasta la terminación de las actuaciones complementarias. No tendrán la consideración de actuaciones complementarias los informes que preceden inmediatamente a la resolución final del procedimiento.

2. El órgano competente dictará resolución, la cual será motivada, y decidirá todas las cuestiones formuladas por las personas interesadas y aquellas otras derivadas del procedimiento.

3. En la resolución no podrán aceptarse hechos distintos de los determinados en la fase de instrucción del procedimiento, sin perjuicio de su fijación concreta, salvo los que resulten, en su caso, de la aplicación de lo previsto en el apartado 1 de este artículo, independientemente de su diferente valoración jurídica. No obstante, cuando el órgano competente para resolver considere que la infracción reviste mayor gravedad que la determinada en la propuesta de resolución, se notificará al imputado para que presente cuantas alegaciones estime convenientes, al cual se le concederá un plazo de quince días.

4. Las resoluciones de los procedimientos sancionadores incluirán la valoración de las pruebas practicadas, y especialmente de aquellas que constituyan los fundamentos básicos de la decisión, fijarán los hechos y, en su caso, la persona o personas responsables, la infracción o infracciones cometidas y la sanción o sanciones que se imponen, o bien la declaración de no existencia de infracción o responsabilidad.

5. Las resoluciones se notificarán a las personas interesadas. Si el procedimiento se inició a consecuencia de orden superior o petición razonada, la resolución se comunicará al órgano administrativo autor de la misma.

6. Cuando adquieran firmeza en vía administrativa las resoluciones por las que se ponga fin al procedimiento sancionador en relación con infracciones que tengan la calificación de muy graves con arreglo a esta norma, así como aquellas que se dicten con arreglo al artículo 21 del Reglamento (UE) 2017/2394, serán de libre acceso y publicadas en la página web de la autoridad correspondiente, una vez sean notificadas a los interesados. Dicha publicación se llevará a cabo tras resolver, en su caso, sobre los aspectos confidenciales de su contenido y previa disociación de los datos de carácter personal a los que se refiere el artículo 4.1 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de sus datos personales y a la libre circulación de estos datos, salvo en lo que se refiere al nombre de los infractores.

Artículo 113. *Caducidad del procedimiento.*

1. Iniciado el procedimiento sancionador y transcurridos seis meses desde la notificación a la parte interesada de cada uno de los trámites previstos en el procedimiento de aplicación sin que se impulse el trámite siguiente, y sin mediar culpa de la parte interesada, se producirá su caducidad, salvo en el caso de la resolución, en el cual podrá transcurrir hasta un año desde que se notifica la propuesta.

2. La práctica de pruebas, la solicitud de informes o la realización de análisis suspenderá los plazos de caducidad.

3. También suspenderá los plazos de caducidad, una vez iniciado el procedimiento, el tiempo necesario solicitado por la empresa para llegar a un acuerdo con el consumidor, que no podrá ser superior a dos meses. A estos efectos, la persona inculpada deberá solicitar la suspensión y justificar la propuesta de resolución extrajudicial del conflicto realizada al consumidor, indicando el plazo propuesto para llegar a un acuerdo.

Si, solicitada la suspensión por la persona inculpada, no se justifica simultáneamente a ella la propuesta al consumidor de resolución extrajudicial del conflicto, se considerará que

existe una voluntad manifiesta de no reparar los perjuicios causados al mismo, lo cual supondrá la agravación de la sanción.

4. Una vez producida la caducidad de un procedimiento y declarada esta, podrá iniciarse otro en tanto no haya prescrito la infracción.

Artículo 114. *Notificaciones.*

1. Las notificaciones se realizarán en el domicilio de las personas interesadas, siempre que estas se encuentren en territorio español. También podrán realizarse en cualquier lugar en donde dispongan de establecimiento abierto al público o representante autorizado para actuar en su nombre o que actúe públicamente como tal representante. Cuando no puedan realizarse las notificaciones en los lugares indicados anteriormente, procederá la notificación de acuerdo con lo establecido en el apartado siguiente.

2. Cuando proceda la notificación por medio de anuncios o la publicación de un acto, esta se realizará mediante la publicación en el «Diario Oficial de Galicia» de una somera referencia sobre el contenido del acto y la indicación del lugar en donde los interesados podrán comparecer, en el plazo de diez días, para conocimiento del contenido íntegro del mencionado acto y la constancia de tal conocimiento.

Artículo 115. *Inmovilización y decomiso de bienes o derechos.*

En vía de apremio, la Xunta de Galicia podrá embargar cualquier bien o derecho que se encuentre en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia. A estos efectos, la Inspección de Consumo podrá, a solicitud de los órganos competentes, proceder a su inmovilización y decomiso.

Disposición adicional primera.

Corresponde a la Comunidad Autónoma de Galicia la competencia para la transposición de las directivas de la Unión Europea de protección de los consumidores de acuerdo con el reparto competencial establecido en la Constitución española.

Disposición adicional segunda.

La competencia exclusiva de la Comunidad Autónoma prevista en el artículo 30.I.4 del Estatuto de autonomía de Galicia en el ámbito de la Administración autonómica será ejercida por el Instituto Gallego de Consumo, sin perjuicio de las competencias previstas en la presente ley atribuidas a otros órganos o administraciones.

Disposición adicional tercera.

Todas las actuaciones del Instituto Gallego de Consumo en materia de formación y educación se realizarán a través de la Escuela Gallega de Consumo, como órgano integrado en el Instituto Gallego de Consumo.

El Laboratorio de Consumo de Galicia, que estará adscrito al Instituto Gallego de Consumo, tendrá el carácter de laboratorio oficial a todos los efectos.

Disposición adicional cuarta.

A efectos de lo establecido en el artículo 82 como infracción grave, se considerarán, en todo caso, como indemnizaciones a favor de los consumidores el derecho de compensación previsto en el Reglamento (CE) 261/2004, siempre que sus destinatarios tengan aquel carácter y según la interpretación del citado reglamento del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

Disposición adicional quinta.

Modificación de la Ley 13/2010, de 17 de diciembre, del comercio interior de Galicia:

Uno. Se modifica el apartado 4 del artículo 25, el cual pasará a tener la redacción siguiente:

«4. Salvo en los supuestos previstos en la letra c) del apartado 1 de este artículo, en los productos ofertados en el outlet deberán figurar con claridad, en cada uno de ellos, el precio anterior de venta en establecimiento comercial ordinario junto al precio actual de venta en establecimiento comercial outlet; este último precio deberá ser inferior al fijado en establecimiento ordinario.»

Dos. La letra d) del apartado 2 del artículo 32 queda redactada en los términos siguientes:

«d) La disposición de, al menos, una plaza de aparcamiento por cada 20 m^2 de superficie útil de exposición y venta al público. Esta previsión será desarrollada mediante reglamento, cuya aprobación condicionará el momento de entrada en vigor de la misma estableciendo los supuestos en que podrá excepcionarse este criterio de valoración. Asimismo, deberá preverse la reserva de plazas para personas discapacitadas en los términos que establece la normativa vigente.»

Tres. Se suprime la letra g) del apartado 2 del artículo 32.

Cuatro. La letra h) del apartado 2 del artículo 32 pasa a ser la letra g) y tendrá la redacción siguiente:

«g) La materialización en el establecimiento pretendido de instalaciones y medidas de conciliación de la vida familiar y laboral, tales como la creación de guarderías, ludotecas o salas de lactancia.»

Cinco. Se suprime la letra b) del artículo 47.

Seis. Se modifica el apartado 2 del artículo 57, el cual pasa a tener el tenor literal siguiente:

«2. La comunicación no tendrá carácter constitutivo para el acceso a la actividad y se realizará conforme al modelo normalizado que se establezca reglamentariamente, que contendrá los datos siguientes:

a) La identificación de la empresa, así como de la persona titular de la misma.

b) La estructura y composición de los órganos de administración y gobierno de la persona jurídica.

c) La relación de productos o servicios que configuran la oferta comercial.

d) El ámbito de actuación.

e) La clase o clases de medios de comunicación para transmitir las propuestas de contratos y para recibir las respuestas de las personas consumidoras.

f) La referencia al sistema comercial previsto y al lugar para atender las reclamaciones de los consumidores y para atender el ejercicio por parte de estos del derecho de desistimiento o revocación.

g) Los lugares en donde la empresa tenga establecidos almacenes y, en su caso, locales comerciales relacionados con la actividad para la que se solicita autorización.

Asimismo, la comunicación de datos incluirá la manifestación de que la persona comerciante interesada dispone de la documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos establecidos en las reglamentaciones y normas específicas de aplicación a los productos objeto de comercialización y en cualquier otra reglamentación sectorial que resulte aplicable.»

Siete. Se modifican los apartados 2 y 5 del artículo 94, los cuales quedan redactados como sigue:

«2. La celebración de las ferias de oportunidades requerirá comunicación previa a la dirección general competente en materia de comercio, que deberá realizarse con una antelación mínima de un mes a la fecha de desarrollo de la feria. En dicha comunicación se indicará el número de puestos a instalar, las personas comerciantes participantes y el municipio en donde desarrollan su actividad, los productos objeto de venta, así como la duración y ubicación de la feria y la dimensión espacial de la misma y de cada uno de los puestos. Asimismo, deberá aportarse la correspondiente comunicación previa o declaración responsable al respectivo ayuntamiento y el informe de la Mesa Local del Comercio.»

«5. Las ferias de oportunidades tendrán una duración máxima de tres días, pudiendo celebrarse únicamente una vez al año, preferentemente en periodo de rebajas. Excepcionalmente, previo informe del Observatorio del Comercio de Galicia y de la Mesa Local del Comercio, podrá autorizarse por la dirección general competente en materia de comercio la realización de una segunda feria de oportunidades en el periodo de un año.»

Disposición adicional sexta.

1. Al amparo de lo dispuesto en la disposición adicional primera de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, el régimen sancionador regulado en la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias, se regirá por esta ley especial por razón de la materia en cuanto regule trámites adicionales o distintos del procedimiento administrativo común o no exija alguno de los trámites previstos en la Ley 39/2015. Todo ello sin perjuicio del obligado respeto a la legislación básica.

2. A la vista de lo dispuesto en el artículo 1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público, el régimen sancionador regulado en la Ley 2/2012, de 28 de marzo, gallega de protección general de las personas consumidoras y usuarias, se regirá por esta ley especial por razón de la materia como desarrollo de las bases de la potestad sancionadora reguladas en la Ley 39/2015. Todo ello sin perjuicio del obligado respeto a la legislación básica. En todo caso, la remisión prevista en el artículo 30 de la Ley 40/2015 a las leyes que establezcan las infracciones y sanciones en cuanto a su prescripción deberá entenderse referida a la regulación prevista a estos efectos en la Ley 2/2012.

Disposición adicional séptima. *Servicios de información y atención de las empresas.*

1. De acuerdo con la sentencia de 2 de marzo de 2017 del Tribunal de Justicia de la Unión Europea relativa a la interpretación del artículo 21 de la Directiva 2011/83/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2011, sobre los derechos de los consumidores, por la que se modifican la Directiva 93/13/CEE del Consejo y la Directiva 1999/44/CE del Parlamento Europeo y del Consejo y se derogan la Directiva 85/577/CEE del Consejo y la Directiva 97/7/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, asunto C568/15, cuando el servicio de información y atención al cliente que las empresas ponen a disposición de los consumidores se proporcione telefónicamente a través de una línea fija, deberá prestarse a través de una línea con rango de numeración geográfica o, en el supuesto de una línea móvil, deberá prestarse a través de una línea con rango de numeración para servicios de comunicaciones móvil estándar.

Lo establecido en el párrafo anterior no impedirá que el servicio de información y atención pueda realizarse a través de otros rangos de numeración. En estos casos deberá garantizarse para los consumidores que la utilización de estos rangos de numeración sea totalmente gratuita o no suponga un coste superior al de una línea con rango de numeración geográfica o con rango de numeración para servicios de comunicaciones móvil estándar, según los casos. Corresponde a la empresa la prueba, tanto de forma genérica para los rangos de numeración aplicados, como para cada llamada recibida concreta, de que la numeración aplicada no supone un coste superior al de una línea con rango de numeración geográfica o de una línea con rango de numeración para servicios de comunicaciones móvil, según los casos. En el caso de falta de prueba por parte de la empresa de este extremo, se presumirá que el coste es superior a los efectos previstos en el número siguiente de este artículo.

2. El incumplimiento de lo establecido en el número anterior supondrá la comisión de la infracción prevista en el artículo 82.5 de esta ley.

3. Lo establecido en los números anteriores no será de aplicación cuando una norma exija que el número de teléfono sea gratuito, caso en que será aplicable dicha norma y no podrá suponer ningún coste para el consumidor por ningún concepto.

Disposición adicional octava. *Microempresas, pequeñas y medianas empresas.*

A los efectos de la presente ley, se considerarán microempresas, pequeñas y medianas empresas las que así lo sean y se justifiquen de acuerdo con lo establecido en la Recomendación de la Comisión Europea (2003/361/CE) de 6 de mayo de 2003 sobre la definición de microempresas, pequeñas y medianas empresas.

No obstante lo anterior, mediante decreto se podrán modificar los criterios aplicables a los efectos de considerar una empresa como microempresa, pequeña o mediana empresa.

Disposición transitoria primera.

Mientras no se aprueben la ley y la normativa prevista en el artículo 53 y siguientes, relativas a las organizaciones de consumidores, seguirá aplicándose la normativa actual reguladora de las mismas.

Disposición transitoria segunda.

El Consejo Gallego de Consumidores y Usuarios será el órgano representativo de las organizaciones de consumidores mientras no se desarrolle reglamentariamente el artículo 54.

Disposición transitoria tercera.

Las sociedades mercantiles públicas autonómicas recogidas en el apartado 4 del artículo 43 deberán adherirse al sistema arbitral de consumo en el plazo de un año desde la entrada en vigor de la presente ley.

Disposición transitoria cuarta.

Los procedimientos sancionadores iniciados con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ley se tramitarán de acuerdo con la normativa anterior.

Disposición transitoria quinta.

Mientras no se desarrolle lo establecido en el artículo 32, relativo a las hojas de reclamaciones, se mantendrá en vigor el Decreto 375/1998, de 12 de diciembre, de hojas de reclamaciones, sin perjuicio de la aplicación de lo establecido en aquel precepto.

Disposición transitoria sexta.

Las empresas a que hace referencia el apartado 4 del artículo 33 deberán adaptarse al mismo en el plazo de dieciocho meses desde la entrada en vigor de la presente ley.

Disposición derogatoria única.

Se deroga la Ley 12/1984, de 28 de diciembre, del Estatuto gallego del consumidor y usuario, y las disposiciones de rango igual o inferior a la misma que se opongan a lo que la presente ley establece.

Disposición final primera.

Se autoriza al Gobierno gallego a dictar las normas precisas de desarrollo y aplicación de la ley.

Disposición final segunda.

Se autoriza a la Xunta de Galicia a modificar las cuantías establecidas en esta norma.

Disposición final tercera.

En el plazo de doce meses desde la entrada en vigor de la presente ley la Xunta de Galicia elaborará, para su remisión al Parlamento de Galicia, un proyecto de ley regulador de las organizaciones de consumidores en Galicia.

Disposición final cuarta.

La presente ley entrará en vigor a los veinte días naturales de su publicación en el «Diario Oficial de Galicia».

§ 117

Ley 11/2004, de 19 de noviembre, de inspección de consumo de Galicia

Comunidad Autónoma de Galicia
«DOG» núm. 235, de 2 de diciembre de 2004
«BOE» núm. 305, de 20 de diciembre de 2004
Última modificación: 30 de diciembre de 2022
Referencia: BOE-A-2004-21335

La Comunidad Autónoma de Galicia, de acuerdo con lo establecido en el artículo 30.I.4 del Estatuto de autonomía, tiene competencia exclusiva en materia de consumo.

En desarrollo de esta competencia, por medio de la Ley 12/1984, de 28 de diciembre, se aprobó el Estatuto gallego del consumidor y usuario. La aprobación de este estatuto, habiendo sido uno de los primeros en aprobarse, pone de manifiesto la preocupación y sensibilización del legislador autonómico respecto a todas aquellas cuestiones relacionadas con el campo del consumo.

No obstante lo anterior, los esfuerzos del legislador gallego no se circunscribieron al campo de la elaboración de una norma sustantiva como es el Estatuto gallego del consumidor y usuario sino que, en orden a conseguir una mejor y mayor protección de los intereses de los consumidores y usuarios, por medio de la Ley 8/1994, de 30 de diciembre, se creó el Instituto Gallego de Consumo, como organismo autónomo de carácter administrativo que establece una estructura administrativa para una mejor y más eficaz información y defensa del consumidor y usuario.

Dentro de este ámbito organizativo, una pieza fundamental para el control del mercado es la inspección de consumo; inspección de consumo que, teniendo en cuenta la mayor complejidad del mercado y la actual economía globalizada, debe ser objeto de una cada vez mayor profesionalización y especialización, así como de un cuerpo normativo que ampare sus actuaciones, lo que redundará, además de en una mayor eficacia de las actuaciones inspectoras, en una mayor seguridad jurídica, tanto para los consumidores y usuarios como para las empresas objeto de inspección.

En este campo de la seguridad jurídica y la regulación de las potestades administrativas, la actividad de la administración pública se adaptó a la nueva realidad administrativa por medio de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero. Este nuevo marco normativo de la administración pública establece nuevas cautelas y garantías a favor de los administrados, dejando un margen de maniobra amplio para que cada comunidad autónoma, respetando sus principios esenciales, pueda adaptar su actuación a sus necesidades y realidades específicas.

Por ello, es, dentro de este marco general, donde ha de incardinarse la presente ley de inspección en materia de consumo, inspección que corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma de Galicia de conformidad con el artículo 30.I.4 del Estatuto de

autonomía de Galicia y con la Ley 12/1984, de 28 de diciembre, por la que se aprueba el Estatuto gallego del consumidor y usuario, ya citados.

El objetivo perseguido es la regulación de la inspección en materia de consumo de una forma global, incluyendo la fase de actuaciones previas del procedimiento sancionador, que es donde alcanza su mayor virtualidad, pero sin olvidar otras funciones de la inspección de consumo que no se plasman en un procedimiento administrativo sancionador.

En este sentido, se establece un elenco de funciones donde la actuación de la inspección se plasma de una forma amplia abarcando todas aquellas actuaciones que, de forma directa o indirecta, contribuyan a una mayor defensa de los derechos de los consumidores y usuarios; así, además de las funciones tradicionales de la inspección, se añaden otras como la propuesta de mediación o informar a las empresas y consumidores de las exigencias establecidas en la normativa relativa a la defensa de los consumidores y usuarios.

Estas funciones, concebidas de modo amplio, permitirán a las autoridades de consumo establecer planificaciones generales a fin de investigar aquellos sectores del mercado donde se encuentre un mayor déficit de cumplimiento de la normativa de protección al consumidor, especialmente respecto a aquellos productos, servicios o actividades de los que podrían derivarse riesgos para su salud y seguridad, en aras de incluirlos como prioritarios de las actividades de vigilancia y control.

De igual forma, esta concepción amplia permite obtener la flexibilidad necesaria para hacer frente a las nuevas formas de comercialización o de actuación de los distintos agentes que actúan en la producción y comercialización de bienes o servicios en el mercado, como por ejemplo la verificación del cumplimiento de los códigos de buenas prácticas empresariales, siendo éstos, como así se pone de manifiesto en la normativa de la Unión Europea, una pieza importante dentro de los sistemas de autocontrol y evaluación que redundan en beneficio del consumidor.

A través de la presente ley también se crean las escalas de inspectores y subinspectores de consumo, pretendiendo alcanzar una mayor profesionalización de los funcionarios que realizan funciones de inspección, habiéndose optado por la creación de dos escalas debido a la variedad de actuaciones y distinta complejidad de las funciones encomendadas a la Inspección de Consumo, que aconsejan la creación de estas dos escalas, donde las actividades más complejas quedarían reservadas a los inspectores de consumo, correspondiendo a la escala de subinspectores de consumo la prestación de apoyo a los inspectores.

También se regulan en la presente ley las actuaciones de la Inspección de Consumo, determinando tanto sus potestades como las obligaciones de los interesados, así como la documentación de sus actuaciones, todo ello en orden a conseguir una mayor seguridad jurídica que sea compatible con las finalidades de la Inspección de Consumo. Dentro de este equilibrio ha de destacarse la regulación de la potestad establecida en la normativa de datos de carácter personal, de poder acceder por la Inspección de Consumo a estos datos en el ejercicio de sus funciones.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el artículo 13.º, 2, del Estatuto de Galicia y con el artículo 24.º de la Ley 1/1983, de 23 de febrero, reguladora de la Xunta y de su presidente, promulgo en nombre del Rey, la Ley de inspección de consumo de Galicia.

Artículo 1. *Objeto.*

La presente ley tiene por objeto la regulación de la inspección en materia de consumo en la Comunidad Autónoma de Galicia.

Artículo 2. *Funciones de la Inspección de Consumo.*

Corresponden a la Inspección de Consumo las siguientes funciones:

1. Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, a los derechos de los consumidores y usuarios en la comercialización de productos y prestación de servicios que tengan como destinatarios finales a los consumidores y usuarios.

2. Investigar y comprobar los hechos de los que tenga conocimiento la administración en materia de consumo, por presuntas infracciones o irregularidades en materia de defensa del consumidor y usuario.

3. Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios, así como facilitar a los consumidores y usuarios la información que precisen para el adecuado ejercicio de sus derechos, divulgando el sistema arbitral de consumo.

4. Realizar actuaciones de mediación en aquellos casos en que a través de este medio puedan solucionarse los posibles conflictos que puedan surgir entre empresarios y consumidores y usuarios.

5. Elaborar los informes que requiera su actividad, así como los recabados por los órganos competentes en materia de arbitraje de consumo o potestad sancionadora, y los que, en su caso, le sean requeridos por otros órganos de la Administración de la Comunidad Autónoma.

6. Estudiar, preparar y ejecutar las campañas de inspección, así como cualquier otra actuación preparatoria para la correcta ejecución de sus funciones.

7. Ejecutar las acciones derivadas del sistema de intercambio rápido de información relativo a la seguridad de los productos industriales.

8. Ejecutar las órdenes dictadas por las autoridades competentes en materia de consumo en el ámbito de la inspección de consumo.

9. Cualquier otra que se establezca en el desarrollo reglamentario de la presente ley.

Artículo 3. *Obligaciones ante la Inspección de Consumo.*

1. A fin de salvaguardar los derechos de los consumidores y usuarios, las personas físicas o jurídicas, asociaciones o entidades que de cualquier forma intervengan en la producción o comercialización de bienes o servicios estarán obligadas, por requerimiento de los órganos competentes en materia de consumo o de los funcionarios de la Inspección de Consumo:

A suministrar toda clase de información y datos, incluidos los de carácter personal, sobre instalaciones, productos, servicios, transacciones comerciales o contratos de prestación de servicios, permitiendo la directa comprobación de los funcionarios de la Inspección de Consumo.

A exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas o contrataciones realizadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se desglosan los mismos.

A facilitar copia o reproducción de la referida documentación, incluida aquella que contenga datos de carácter personal.

A permitir que se practique la oportuna toma de muestras de los productos o mercancías que elaboren, distribuyan o comercialicen o que se practique cualquier otro tipo de control o ensayo sobre productos o bienes en cualquier fase de elaboración, envasado o comercialización.

Y, en general, a consentir la realización de las visitas de inspección y a dar toda clase de facilidades para ello.

2. En la inspección de los productos objeto de venta o de la prestación de servicios, el compareciente habrá de justificar, en el momento de la inspección, el cumplimiento de los requisitos exigidos por la legislación vigente para su venta o prestación.

3. La falsedad, así como la constancia en dichos documentos de datos inexactos o incompletos, se considerará infracción en materia de consumo, sin perjuicio de que, si se observase la posible existencia de delito o falta, se pase el tanto de culpa a los tribunales de justicia.

4. La carencia de toda o parte de la documentación reglamentaria exigida, su defectuosa llevanza o la negativa a suministrarla, cuando afecte fundamentalmente a la determinación de los hechos imputados o a la calificación de los mismos, se estimará como presunción de infracción, salvo prueba en contrario.

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

Artículo 4. *Colaboración con la Inspección de Consumo.*

A fin de salvaguardar los derechos de los consumidores y usuarios, y dentro de las funciones de la Inspección de Consumo, las empresas con participación pública, organizaciones empresariales y corporativas, así como las organizaciones de consumidores y usuarios, prestarán cuando sean requeridas para ello cualquier información que les soliciten los correspondientes servicios de inspección, incluidos datos de carácter personal, a los que será de aplicación lo establecido en el apartado 5 del artículo anterior. El incumplimiento de esta obligación supondrá infracción en materia de consumo.

Artículo 5. *Escalas de la Inspección de Consumo.*

1. La actividad inspectora en materia de consumo será realizada por los funcionarios de la Inspección de Consumo, que se estructura en las siguientes escalas que se crean a través de la presente ley:

a) Escala de inspectoras e inspectores de consumo, perteneciente al cuerpo de gestión, grupo B, de la Xunta de Galicia, y

b) Escala de subinspectoras y subinspectores de consumo, perteneciente al cuerpo administrativo de la Xunta de Galicia, grupo C.

Para el ingreso en estas escalas se exigirá estar en posesión de la titulación correspondiente al grupo a que pertenece cada una, de acuerdo con la normativa de función pública.

2. Corresponde a los inspectores de consumo la dirección y ejecución de las acciones dirigidas al cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 2 de la presente ley.

3. Corresponde a los subinspectores de consumo la prestación de apoyo a las labores encomendadas a los inspectores de consumo.

4. El acceso a estas escalas será a través de cualquiera de los sistemas de acceso previstos en la normativa de función pública.

5. Las funcionarias y los funcionarios de la Inspección de Consumo se integran dentro del Instituto Gallego de Consumo creado por la Ley 8/1994, de 30 de diciembre, con dependencia orgánica de dicho instituto y con la dependencia funcional establecida reglamentariamente.

Artículo 6. *Habilitación de funcionarios para la realización de funciones de inspección de consumo.*

En caso de necesidad del servicio o por la naturaleza de la inspección, el presidente del Instituto Gallego de Consumo podrá habilitar funcionarios pertenecientes al grupo B como inspectores de consumo y funcionarios del grupo C como subinspectores de consumo.

Estas habilitaciones podrán ser para un caso concreto o por un período de tiempo que en ningún caso podrá ser superior a seis meses continuados y siempre cumpliendo con las garantías de profesionalidad y especialización para el caso.

Deberá procederse a ajustar la plantilla de personal cuando, realizada una habilitación, el objeto de la misma ponga de manifiesto una necesidad continua y permanente, con el fin de atender a esta.

Artículo 7. *Carácter y colaboración del funcionariado de la Inspección de Consumo.*

1. Los funcionarios de la Inspección de Consumo, en el ejercicio de sus funciones, tendrán el carácter de autoridad y, para el desarrollo de sus funciones, podrán recabar la ayuda que resulte precisa de cualquier otra autoridad o de sus agentes, que deberán prestársela, incluidos los pertenecientes a los cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado de acuerdo con su normativa específica.

2. Asimismo, los funcionarios de la Inspección de Consumo deberán colaborar con otros departamentos de la Xunta de Galicia u otras administraciones, de acuerdo con lo establecido en la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del

procedimiento administrativo común, en la verificación de los requisitos de comercialización o prestación de servicios destinados a los consumidores y usuarios.

3. En la planificación de las actuaciones de la Inspección de Consumo se actuará, en la medida de lo posible, en coordinación con otras inspecciones de cualquier administración pública, especialmente con las de la Administración local.

Artículo 8. *Forma de realización de las actuaciones inspectoras.*

1. En el ejercicio de sus funciones, el funcionariado de la Inspección de Consumo estará obligado a identificarse como tal y, cuando le sea solicitado, exhibir las credenciales de su condición.

2. Lo dispuesto en el punto anterior, en lo relativo al carácter previo de la identificación, no será de aplicación en aquellos casos en que la finalidad de la inspección pueda frustrarse por tal motivo, incluidos los supuestos de contratación de bienes o servicios, y para cualquier fin relacionado con las actuaciones inspectoras, entre las que se entenderán, en todo caso, las tomas de muestras.

Solo podrá actuarse de la forma establecida en el párrafo anterior siempre que las labores de inspección se realicen en lugares físicos o virtuales de acceso público y se determinen, por escrito, las causas que justifiquen tal actuación.

3. Las actuaciones de la Inspección de Consumo se practicarán, en la medida de lo posible, en la forma que resulte más cómoda para aquellas personas con las que hayan de realizarse y compatible con sus obligaciones laborales o profesionales.

Artículo 9. *Visitas de inspección.*

1. El funcionariado de la Inspección de Consumo podrá en cualquier momento realizar visitas a las empresas, actividades y establecimientos dedicados a la comercialización de productos o a la prestación de servicios para la práctica de cualquiera de las actuaciones referentes a sus labores. A estos efectos, el funcionariado de la Inspección de Consumo tendrá la facultad de acceder libremente y sin notificación previa, en cualquier momento, a las instalaciones, locales o dependencias, previa acreditación de su condición, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2 del artículo 8 de la presente ley.

2. El funcionariado de la Inspección de Consumo durante la visita podrá ir acompañado del jefe de servicio o de los técnicos especialistas en la materia correspondiente, en aquellos casos en que se estime conveniente.

3. Durante la visita los funcionarios de la Inspección de Consumo podrán:

a) Inspeccionar los productos objeto de venta, el local y sus dependencias, realizando las verificaciones y comprobaciones que procedan.

b) Exigir la presentación de documentación, libros y registros que tengan relación con el objeto de la investigación, a fin de examinarlos y obtener las copias o reproducciones necesarias, incluidos aquellos que contengan datos de carácter personal.

c) Solicitar declaración, datos o antecedentes del titular, responsable o representante de la empresa o actividad y recabar información de los empleados o clientes sobre cuestiones relacionadas con el objeto de la inspección, incluidos datos de carácter personal.

d) Realizar mediciones y tomar muestras o fotografías, así como practicar cualquier otra prueba por los medios legales permitidos.

3. Llevar a cabo cuantas actuaciones sean precisas en razón del cumplimiento de las funciones de inspección que desarrollan.

Artículo 10. *Citaciones.*

1. El funcionariado de la Inspección de Consumo podrá efectuar citaciones a fin de que las personas titulares de empresas, actividades o establecimientos, o sus representantes legales, se personen en el lugar donde se encuentre el domicilio de la empresa, donde se realice la venta de los productos o la prestación de los servicios o en las oficinas del Instituto Gallego de Consumo a los efectos de facilitar el desarrollo de la labor inspectora y aportar la documentación precisa y cuanta información o datos sean necesarios, incluida aquella con datos de carácter personal.

2. Estas citaciones podrán realizarse igualmente a cualquier consumidor o usuario, siempre que sea absolutamente imprescindible para la actividad inspectora.

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

Artículo 11. *Requerimientos.*

1. El funcionariado de la Inspección de Consumo, en el ejercicio de las funciones que tiene reconocidas, está facultado para requerir la presentación o remisión de documentos, el suministro de datos, incluso de carácter personal, de acuerdo con lo dispuesto en los apartados 1 y 5 del artículo 3, o la ejecución de las actuaciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos objeto de la actividad inspectora. Su incumplimiento se entenderá como obstrucción a la inspección o negativa a facilitar la información requerida por ellos, sin perjuicio de lo establecido en el apartado 4 del artículo 3 de la presente ley.

2. Cuando de la inspección realizada resultasen simples inobservancias de exigencias o requisitos fácilmente subsanables, de las que no se deriven daños o perjuicios inmediatos para los consumidores o usuarios, la inspección podrá formular al titular o representante del establecimiento o servicio los requerimientos que estime oportunos, a fin de lograr su efectiva adecuación a la normativa vigente.

En este caso, el requerimiento recogerá las anomalías, irregularidades o deficiencias apreciadas con la indicación, en su caso, del plazo para su subsanación.

Artículo 12. *Documentación de la actuación inspectora.*

1. Las actuaciones del funcionariado de la Inspección de Consumo se documentarán en comunicaciones, diligencias, informes y actas. Los requisitos específicos de estos documentos, sin perjuicio de lo establecido en la presente ley, son los determinados reglamentariamente.

2. Las diligencias son los documentos que redacta el funcionariado de la Inspección de Consumo para hacer constar cualquier hecho, circunstancia, incluido el contenido de páginas web o información o comunicaciones realizadas por cualquier medio incluido en internet, o manifestación con relevancia para la inspección.

La diligencia será válida con la firma únicamente del personal actuante en aquellos casos en que no se requiera la presencia de un compareciente o esta no sea posible, o bien cuando su presencia pueda frustrar la acción inspectora.

3. Las actas de inspección son documentos que redactan los funcionarios de la Inspección de Consumo en los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y verificación del cumplimiento de las disposiciones y normativa de protección y defensa de los derechos de los consumidores y usuarios durante las visitas de inspección y en las que deben figurar, como mínimo, la fecha, hora y lugar de la inspección, la identificación de los funcionarios actuantes, el motivo de la inspección, la ubicación del establecimiento o actividad inspeccionada y la referencia a los hechos constatados.

4. Las diligencias y las actas de inspección tienen naturaleza de documento público y tendrán valor probatorio de los hechos que motiven su formalización, salvo que se acredite lo contrario.

Artículo 13. *Ratificación de las actuaciones.*

El superior jerárquico o los instructores de los procedimientos podrán solicitar de los funcionarios de la Inspección de Consumo intervinientes la ratificación de las actas o diligencias formalizadas por estos.

Disposición transitoria primera.

Las funcionarias y los funcionarios pertenecientes al cuerpo de gestión de la Xunta de Galicia, grupo B, que a la entrada en vigor de la presente ley desempeñen puestos con carácter definitivo con funciones de inspección de consumo, y así figuren en la vigente relación de puestos de trabajo, podrán integrarse en la escala de inspectores de consumo manteniendo su localidad de destino, o mantener su situación actual de acuerdo con lo

establecido en la disposición transitoria tercera. A tales efectos deberán presentar escrito de opción en el plazo de quince días hábiles desde la fecha de la entrada en vigor de la presente ley.

Disposición transitoria segunda.

Las funcionarias y los funcionarios pertenecientes al cuerpo administrativo de la Xunta de Galicia, grupo C, que a la entrada en vigor de la presente ley desempeñen puestos con carácter definitivo con funciones de inspección de consumo, y así figuren en la vigente relación de puestos de trabajo, podrán integrarse en la escala de subinspectores de consumo manteniendo su localidad de destino, o mantener su situación actual de acuerdo con lo establecido en la disposición transitoria tercera. A tales efectos deberán presentar escrito de opción en el plazo de quince días hábiles desde la fecha de entrada en vigor de la presente ley.

Disposición transitoria tercera.

El personal de la Xunta de Galicia que a la entrada en vigor de la presente ley desempeñe puestos con carácter definitivo con funciones de inspección de consumo seguirá desempeñando dichas funciones en la forma y condiciones previstas en esta ley.

Los puestos de trabajo que ocupen los funcionarios o funcionarias que no se integren en las escalas de inspectores y subinspectores de consumo, una vez que queden vacantes, se recalificarán para ser incorporados a una de estas dos escalas.

Disposición derogatoria primera.

Queda derogado el artículo 13 de la Ley 3/2002, de 29 de abril, de medidas de régimen fiscal y administrativo.

Disposición derogatoria segunda.

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en la presente ley.

Disposición final primera.

Se autoriza a la Xunta de Galicia para proceder al desarrollo reglamentario de la presente ley.

Disposición final segunda.

La presente ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Diario Oficial de Galicia.

§ 118

Ley 13/2006, de 27 de diciembre, de horarios comerciales de Galicia

Comunidad Autónoma de Galicia
«DOG» núm. 248, de 28 de diciembre de 2006
«BOE» núm. 29, de 2 de febrero de 2007
Última modificación: 14 de febrero de 2013
Referencia: BOE-A-2007-2207

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Comunidad Autónoma de Galicia, conforme al artículo 30.1.4 de su Estatuto de autonomía, posee competencia exclusiva en materia de comercio interior, sin perjuicio de la política general de precios y legislación sobre la defensa de la competencia, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11 de la Constitución española.

La legislación actualmente en vigor, en materia de horarios comerciales, viene configurada por los artículos 13 y 44.3 de la Ley 10/1988, de 20 de julio, de comercio interior de Galicia, y por el Decreto 365/1996, de 26 de septiembre, por el que se regulan los horarios comerciales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Transcurrida más de una década desde dicha regulación legal, es evidente que el sector comercial experimentó numerosos cambios que aconsejan una actualización y puesta al día de la normativa existente. En este sentido, el Gobierno gallego, a iniciativa de la Consellería de Innovación e Industria y en ejercicio de las competencias estatutarias actualmente reconocidas, considera preciso establecer un nuevo régimen de horarios comerciales que incorpore los elementos oportunos para atender de forma adecuada las necesidades del sector comercial de Galicia, conjugando los diferentes intereses y sensibilidades y garantizando el nivel adecuado de oferta a los consumidores.

La presente ley quiere preservar el modelo comercial gallego, que se caracteriza por la relevante presencia del comercio minorista en el tejido productivo del país. Este elemento ejerce una función social muy importante, pues, por una parte, constituye un elemento esencial en la configuración del territorio y la vertebración de los pueblos, ciudades y barrios de Galicia, configurándolos como más habitables y seguros, y, por otra parte, garantiza el aprovisionamiento de las personas, especialmente, las que, por edad y otras circunstancias, tienen dificultades de movilidad.

Este comercio urbano de cercanía, integrado mayoritariamente por pequeñas empresas familiares, desarrolla también una función económica importante, al representar un factor clave en la creación de trabajo autónomo estable y la redistribución de la renta y la riqueza. Su defensa constituye un sistema eficaz para luchar contra la desertización de los centros urbanos y el desempleo.

En este contexto, la regulación de los horarios se presenta como un elemento esencial en la ordenación del comercio como instrumento que permite hacer posible el equilibrio entre las grandes empresas de distribución y el conjunto de pequeñas y medianas empresas comerciales.

Otra de las finalidades de la presente ley es la de buscar el necesario equilibrio entre abastecimiento comercial y conciliación de la vida familiar y laboral, conteniendo medidas encaminadas a fomentar el descanso de todos los ciudadanos y ciudadanas –sin excepción– en los festivos más significados.

Asimismo, la ley arbitra medidas para posibilitar a los ayuntamientos la elección de los domingos y festivos que consideren más interesantes para el ejercicio de la actividad comercial, así como la de vigilar conductas que se opongan a lo dispuesto en la presente ley, atribuyéndoles una importante función inspectora que, como administración más cercana a los ciudadanos y ciudadanas, pueden desarrollar con mayor control y eficacia.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el artículo 13.2.º del Estatuto de Galicia y con el artículo 24 de la Ley 1/1983, de 23 de febrero, reguladora de la Xunta y de su presidente, promulgo en nombre del Rey, la Ley de horarios comerciales de Galicia.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

La presente ley tiene por objeto la regulación de los horarios de apertura y cierre de los establecimientos comerciales en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia a fin de favorecer y garantizar el desarrollo armónico del comercio gallego y un mejor servicio a los consumidores.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente ley será de aplicación a las actividades comerciales de carácter minorista que se desarrollen en el ámbito territorial de Galicia. Se entiende por actividad comercial de carácter minorista, a efectos de la presente ley, la definida como tal por la correspondiente ley reguladora de la actividad comercial de Galicia.

2. Quedan excluidas del ámbito de la presente ley aquellas actividades comerciales que, en razón de su objeto, estuvieran reguladas por una legislación especial; en particular, farmacias y estancos, a los cuales esta ley será de aplicación supletoria.

CAPÍTULO II

Régimen general de horarios

Artículo 3. *Publicidad de horarios.*

En todos los establecimientos comerciales habrá de figurar la información a los consumidores de los horarios de apertura y cierre, exponiéndose en lugar visible desde el exterior, incluso cuando el local estuviera cerrado.

Artículo 4. *Horario general.*

1. Se reconoce la libertad de los comerciantes para fijar los horarios de sus establecimientos comerciales, dentro de las limitaciones establecidas en la presente ley.

2. El horario global en que los establecimientos comerciales podrán desarrollar su actividad durante el conjunto de días laborables de la semana será como máximo de noventa horas.

3. La franja horaria en que se desarrollará la actividad comercial será entre las 8.00 y las 24.00 horas. Sin embargo, los días 24 y 31 de diciembre, en caso de que sean laborales, el horario de cierre de los establecimientos comerciales se realizará, como máximo, a las 20.00 horas.

4. Cada comerciante, dentro del límite máximo establecido en este artículo, determinará libremente el horario de apertura y cierre de su establecimiento y arbitrará todas las medidas necesarias para que las trabajadoras y los trabajadores, en función de sus necesidades personales y familiares, puedan acceder a cualquiera de las modalidades de jornada y

horarios previstos legalmente. Todo ello sin que las posibles opciones ejercidas, tanto en la modalidad de jornada como en la modalidad horaria, puedan afectar negativamente a la igualdad de derechos y prestaciones de trabajadoras y trabajadores.

Artículo 5. *Régimen de domingos y días festivos.*

1. Los domingos y días festivos en que los establecimientos comerciales podrán permanecer abiertos al público serán, como máximo, de diez al año.

2. Los establecimientos comerciales habrán de permanecer cerrados los días 1 de enero, 1 de mayo, 17 de mayo, 25 de julio y 25 de diciembre.

Artículo 6. *Procedimiento de determinación de los domingos y festivos hábiles comercialmente.*

1. Los domingos y festivos de apertura serán determinados para cada periodo anual mediante orden de la consellería que ostente las competencias en materia de comercio, la cual se publicará en el Diario Oficial de Galicia, antes del 15 de octubre del año anterior al de su aplicación, previa consulta a las asociaciones de consumidores más representativas con implantación en toda la comunidad, al Consejo Gallego de Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación de Galicia y demás organizaciones empresariales y sindicales del sector comercial más representativas de Galicia.

2. Con independencia de lo establecido en el apartado anterior y al objeto de proteger los intereses comerciales en los diferentes municipios, una vez publicadas en el Diario Oficial de Galicia las fechas a que hace referencia este artículo, cualquier ayuntamiento podrá solicitar de la consellería competente en materia de comercio la modificación de dos fechas para su término municipal. Esta solicitud habrá de ser motivada y realizarse antes del 15 de noviembre, teniendo que presentarse acompañada de los informes emitidos por la cámara de comercio, industria y navegación de la zona y las organizaciones empresariales y sindicales del sector comercial más representativas. La consellería resolverá en el plazo de quince días, a contar desde la presentación de la solicitud. Transcurrido dicho plazo sin resolución expresa, se considerará estimada la petición. Con anterioridad al 15 de diciembre serán publicados en el Diario Oficial de Galicia los cambios que se hubieran aprobado.

Artículo 7. *Días de las Letras Gallegas.*

Se autoriza a los establecimientos dedicados a la venta de libros para que abran el día 17 de mayo de cada año, con ocasión de la celebración del Día de las Letras Gallegas.

CAPÍTULO III

Régimen especial de horarios

Artículo 8. *Establecimientos con libertad horaria.*

1. Las limitaciones a que se refieren los artículos 4 y 5 no afectan a los siguientes casos:

a) Los establecimientos dedicados esencialmente a la venta de productos de pastelería, repostería, churrería, pan, platos combinados, prensa, flores y plantas y las llamadas tiendas de conveniencia.

b) Los establecimientos ubicados en puntos fronterizos, estaciones y medios de transporte terrestre, marítimo y aéreo. En el supuesto de existencia de centros comerciales orientados a atraer una demanda comercial ajena a la propia de tales puntos de venta, se les aplicará, en cuanto a su horario, las limitaciones de los artículos 4 y 5.

c) Los establecimientos dedicados, principalmente, a la venta de combustibles y carburantes. En caso de que existan establecimientos comerciales cuya oferta principal no estuviera vinculada a la venta de combustibles y carburantes, se les aplicará, en cuanto a su horario, las limitaciones de los artículos 4 y 5.

d) Los establecimientos comerciales ubicados en zonas de gran afluencia turística, con arreglo a lo establecido por el artículo 9.

e) Los establecimientos comerciales ubicados en el entorno inmediato de celebración de ferias y mercados tradicionales, durante el mismo horario en que tenga lugar dicho mercado.

Los ayuntamientos han de autorizar la apertura de estos establecimientos, así como la delimitación del área correspondiente. Para la delimitación del área de apertura se requerirá informe previo favorable de la cámara de comercio, industria y navegación de la zona, así como de las organizaciones empresariales y sindicales del sector comercial más representativas. La autorización así acordada ha de ser comunicada a la Dirección General de Comercio. Si no existiera acuerdo entre las referidas entidades, respecto a la delimitación del área de apertura, será la Dirección General de Comercio quien autorice tal delimitación, previa valoración objetiva de los informes emitidos por dichas entidades.

f) Los establecimientos comerciales ubicados en locales o recintos de afluencia turística, como museos, monumentos y centros recreativos turísticos, y a los cuales estén directamente vinculados por el producto comercializado. En el supuesto de que existieran centros comerciales orientados a atraer una demanda comercial ajena a la propia de tales puntos de venta, se les aplicará, en cuanto a su horario, las limitaciones de los artículos 4 y 5.

g) Los establecimientos comerciales ubicados en establecimientos hoteleros, siempre que la actividad que desarrollen tenga carácter permanente y no pueda accederse a ellos directamente desde la calle. No se incluyen en este supuesto las actividades comerciales ocasionales llevadas a cabo en salas de hoteles, restaurantes y similares habilitadas a este efecto, los cuales han de regirse con arreglo al artículo 4.

h) Los establecimientos comerciales que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público de hasta 300 metros cuadrados, excluidos los pertenecientes a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa, según la legislación vigente.

2. A efectos de lo establecido por la presente ley, se entiende por tienda de conveniencia el establecimiento comercial cuya superficie útil de venta y exposición al público no supera los 500 metros cuadrados y distribuye su oferta de manera semejante entre todos y cada uno de los siguientes grupos de artículos: libros, periódicos y revistas; productos de alimentación; discos y vídeos; juguetes, regalos y artículos diversos. Estos establecimientos han de permanecer abiertos al público, como mínimo, dieciocho horas al día durante todo el año. La oferta alimentaria será menor del treinta por cien de las referencias y del veinticinco por cien de la superficie de exposición y venta del establecimiento.

3. Los establecimientos ubicados en zonas de gran afluencia turística y los establecimientos a que se refiere la letra h) del apartado 1 han de adelantar también su horario de cierre a las 20.00 horas los días 24 y 31 de diciembre. Asimismo, tales establecimientos habrán de permanecer cerrados los días 1 de enero, 1 de mayo, 17 de mayo, 25 de julio y 25 de diciembre.

No obstante lo anterior, en el caso de aquellos establecimientos referidos en la letra h) del apartado 1 en que alguno de los cinco días de cierre obligatorio coincida con la celebración de feria o mercado tradicional en el pueblo en que se estén ubicados, podrán proceder a la apertura de sus establecimientos, dentro del horario habitual de mercado.

Artículo 9. *Determinación de las zonas de gran afluencia turística.*

1. Para determinar las zonas de gran afluencia turística, exceptuadas del régimen general, es precisa la propuesta motivada del ayuntamiento directamente afectado, que será aprobada por mayoría absoluta del pleno, la cual habrá de especificar si la exclusión se pide para la totalidad del municipio o sólo para una parte del mismo, e indicar el período o períodos del año a que se circunscribe la solicitud y la franja horaria de apertura diaria solicitada, habiendo de adjuntarse a la misma los siguientes informes:

a) Informe de la cámara de comercio del ámbito territorial afectado.

b) Informe de las asociaciones o agrupaciones de comerciantes minoristas más representativas del sector comercial en el ámbito territorial afectado.

c) Informe de las asociaciones de consumidores y usuarios más representativas en el ámbito territorial afectado.

d) Informe de las organizaciones sindicales más representativas en el ámbito territorial afectado.

1. La consellería competente en materia de comercio es el órgano que tiene atribuida la competencia para aprobar o denegar la propuesta a que se refiere el apartado 1, previo informe preceptivo de la dirección general competente en materia de turismo.

3. Si procede la modificación de la resolución dictada, con base en la necesariedad objetiva de los consumidores, se abrirá de nuevo el procedimiento establecido en el apartado 1 con la participación de las asociaciones y organizaciones señaladas en el mismo y con los informes preceptivos del ayuntamiento, en su caso, y de la dirección general competente en materia de turismo.

4. La propuesta a que se refiere el apartado 1 se considerará aprobada si no se dictó resolución expresa en el plazo de tres meses, a contar desde su presentación junto con toda la documentación preceptiva.

5. La declaración de zona de gran afluencia turística, a efectos de la presente ley, tendrá una vigencia de cinco años, prorrogables por idénticos períodos, siempre que quede acreditada para cada caso la persistencia de las causas que motivaron la autorización inicial. Una vez aprobada será publicada en el Diario Oficial de Galicia.

6. Si desaparecieran las causas que motivaron la declaración de zona de gran afluencia turística, la consellería competente en materia de comercio procederá a la revocación de la misma, previa audiencia de las organizaciones que se señalan en el apartado 1, correspondientes al municipio afectado. Asimismo, se podrán recabar los informes oportunos de la dirección general competente en materia de turismo.

CAPÍTULO IV

Establecimientos con venta de bebidas alcohólicas

Artículo 10. *Limitación de venta de bebidas alcohólicas.*

Los ayuntamientos, en el ámbito de su término municipal, podrán acordar de manera singularizada, por razones de orden público, imponer a los establecimientos comerciales que incluyan en su oferta bebidas alcohólicas la prohibición de expender este tipo de bebidas desde las 22.00 horas hasta las 9.00 horas del día siguiente, con independencia del régimen de apertura que les fuera aplicable. La imposición de esta prohibición habrá de ser comunicada a la dirección general competente en materia de comercio.

CAPÍTULO V

Régimen sancionador

Artículo 11. *Clasificación de las infracciones.*

Las infracciones tipificadas por la presente ley se clasifican en leves, graves o muy graves.

Artículo 12. *Infracciones leves.*

Son infracciones leves:

a) La apertura del establecimiento comercial en horario no autorizado.

b) El incumplimiento del tiempo máximo de apertura del establecimiento comercial.

c) La falta de exposición del horario de apertura del establecimiento comercial de manera visible al público, incluso con el establecimiento cerrado.

d) El incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente ley o en las normas dictadas para su desarrollo, que no sean objeto de sanción específica.

Artículo 13. *Infracciones graves.*

Son infracciones graves:

a) La apertura del establecimiento comercial en domingo o día festivo no incluido en el calendario anual de los hábiles comercialmente.

b) La reincidencia en la comisión de infracciones calificadas de leves, dentro de un periodo de dos años consecutivos o de cuatro alternativos.

c) Las infracciones a la presente ley si la empresa infractora hace publicidad, mediante cualquier medio de difusión, de la apertura no autorizada.

d) La venta de bebidas alcohólicas en horario prohibido.

Artículo 14. *Infracciones muy graves.*

Son infracciones muy graves la reincidencia en la comisión de infracciones calificadas como graves dentro de un periodo de dos años consecutivos o de cuatro años alternativos, siempre que no fuera como consecuencia de reincidencia en la comisión de infracciones leves.

Artículo 15. *Sanciones.*

1. Las infracciones tipificadas por la presente ley, previa instrucción del correspondiente expediente administrativo, serán sancionadas:

a) Las infracciones leves, con apercibimiento o multa de hasta 1.500 euros.

b) Las infracciones graves, con una multa de entre 1.501 euros y 50.000 euros.

c) Las infracciones muy graves, con una multa de entre 50.001 euros y 1.000.000 de euros.

2. Para graduar el importe de la sanción se tendrá en cuenta:

a) La superficie de venta del establecimiento.

b) La pertenencia a una gran empresa o grupo empresarial.

c) El volumen de ventas.

d) La cuantía del beneficio ilícito obtenido como consecuencia de la actuación infractora.

e) El grado de intencionalidad de la infracción.

f) El plazo de tiempo durante el cual se estuviera cometiendo la infracción.

g) La reincidencia.

Artículo 16. *Reincidencia.*

A efectos de lo establecido en la presente ley, se considera que concurre reincidencia si, al cometer una infracción, el culpable hubiera sido sancionado anteriormente mediante una resolución administrativa firme. No se considerarán los antecedentes infractores cancelados.

Artículo 17. *Cancelación de antecedentes.*

1. Se consideran cancelados los antecedentes infractores cuando hayan transcurrido:

a) Dos años, en las infracciones leves.

b) Tres años, en las infracciones graves.

c) Cinco años, en las infracciones muy graves.

2. Los plazos establecidos en el apartado anterior comienzan a contarse al día siguiente del día en que resultara firme la resolución sancionadora.

Artículo 18. *Inspección, procedimiento y órganos sancionadores.*

1. A fin de velar por el cumplimiento de la presente ley, las funciones inspectoras serán compartidas por la consellería competente en materia de comercio conjuntamente con los ayuntamientos.

En todo caso, las actas de inspección iniciadas por los respectivos ayuntamientos serán remitidas, en un plazo máximo de quince días, a la delegación provincial correspondiente de la consellería competente en materia de comercio, en orden a proceder a la tramitación reglamentaria del procedimiento sancionador.

2. La resolución de expedientes sancionadores corresponde:

a) En las infracciones leves, a los delegados o delegadas de la consellería competente en materia de comercio, según el órgano que acordara la iniciación del expediente sancionador.

b) En las infracciones graves, al consejero o consejera competente en materia de comercio.

c) En las infracciones muy graves, al Consello de la Xunta.

Disposición adicional primera.

En todo caso, lo establecido en la presente ley en materia de apertura y cierre de establecimientos comerciales habrá de respetar la legislación laboral vigente.

Disposición adicional segunda.

La consellería competente en materia de comercio podrá, excepcionalmente, de forma motivada, y mediante consulta previa a las cámaras de comercio, industria y navegación, así como a las organizaciones empresariales y sindicales del sector comercial más representativo, declarar hábil comercialmente algún día, a mayores de los previstos en el presente texto legal, al objeto de evitar un posible desabastecimiento de la población, por la concurrencia de varios días comercialmente inhábiles o por haberse declarado laborable alguno de los días a que hace alusión el apartado 2 del artículo 5 y el apartado 3 del artículo 8 de la presente ley.

Disposición transitoria.

A efectos de la libertad de apertura de los establecimientos comerciales, en el momento de entrada en vigor de la presente ley, las zonas que tengan la consideración de gran afluencia turística mantendrán esta calificación.

Disposición derogatoria.

Quedan derogados los artículos 13 y 44.3.º de la Ley 10/1988, de 20 de julio, de comercio interior de Galicia; el Decreto 365/1996, de 26 de septiembre, por el que se regulan los horarios comerciales en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Galicia, modificado por el Decreto 98/1998, de 20 de marzo, y todas las normas que se opongan a lo regulado en la presente ley.

Disposición final primera. *Desarrollo.*

Se autoriza a la Xunta de Galicia a dictar las normas precisas para el desarrollo y la aplicación de la presente ley.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Galicia.

§ 119

Ley 13/2010, de 17 de diciembre, del comercio interior de Galicia

Comunidad Autónoma de Galicia
«DOG» núm. 249, de 29 de diciembre de 2010
«BOE» núm. 25, de 29 de enero de 2011
Última modificación: 30 de diciembre de 2022
Referencia: BOE-A-2011-1649

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Conforme al artículo 30.1.4 del Estatuto de Autonomía de Galicia, corresponde a esta Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de comercio interior, sin perjuicio de la política general de precios y la legislación sobre la defensa de la competencia, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.11 y 13 de la Constitución española.

En orden a atender las necesidades propias y específicas del sector comercial gallego, la Comunidad Autónoma de Galicia considera conveniente actualizar el marco normativo regulador de la actividad comercial a fin de alcanzar la modernización, mejora y desarrollo del sector.

En efecto, transcurridos más de veinte años desde la aprobación de la Ley 10/1988, de 20 de julio, de ordenación del comercio interior de Galicia, urge afrontar una nueva regulación de esta materia acorde con las necesidades actuales de nuestro comercio, a la vista de los múltiples cambios que este ha experimentado durante estas últimas dos décadas –principalmente por la aparición de nuevos formatos comerciales y nuevas modalidades de venta–, que sitúan nuestra estructura comercial con una dotación de equipamiento comercial muy diferente a la de aquel momento.

Por otro lado, la aprobación de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre, relativa a los servicios en el mercado interior de la Unión Europea, ha supuesto una transformación de los mecanismos legales que rigen el mercado interior, con la finalidad de garantizar que tanto los proveedores como los destinatarios de los servicios se beneficien de las libertades fundamentales que consagran los artículos 49 y 56 del Tratado de funcionamiento de la Unión Europea: la libertad de establecimiento y la libertad de prestación de servicios.

Por ello, la directiva ha establecido el principio de simplificación administrativa, la eliminación de los obstáculos en las actividades de servicios y la promoción, por una parte, de la confianza recíproca entre los estados miembros de la Unión Europea y, por otra, la confianza de las personas proveedoras y consumidoras en el mercado interior.

Con fecha 22 de diciembre de 2009, el Parlamento de Galicia aprobó la Ley 7/2009, de modificación de la Ley 10/1988, de 20 de julio, de comercio interior de Galicia, al objeto de transponer parcialmente los mandatos de la directiva.

No obstante, el carácter parcial de la modificación y la necesidad de afrontar una actualización integral de la normativa comercial exigen la aprobación de una nueva Ley de comercio que dé respuesta a las nuevas realidades surgidas en los últimos tiempos, así

como a las necesidades de las personas comerciantes, garantizando la debida protección de las personas consumidoras y usuarias.

En esta coyuntura, se hace así imprescindible una nueva legislación que garantice un futuro desarrollo comercial en términos no agresivos para el necesario equilibrio territorial y que resulte no lesiva para la estructura comercial existente.

En este sentido, la presente Ley surge con el objetivo de conseguir una verdadera vertebración del sector, introduciendo las medidas adecuadas para su consolidación y mejora y, sobre todo, dirigidas a ordenar y equilibrar el comercio interior de Galicia, conforme a sus necesidades y características específicas.

A lo largo de la historia, el comercio representó y sigue representando un elemento conformador de nuestros entornos urbanos, que busca el necesario equilibrio entre todos los formatos comerciales. Por ello, es preciso ordenar la actividad comercial tanto en el casco urbano como en la periferia, buscando la adaptación de la dotación comercial a la necesaria ordenación territorial, preservando y fortaleciendo el sistema urbano tradicional de nuestros pueblos y ciudades, y protegiendo el medio ambiente.

Por otro lado, los principios que deben presidir nuestros mercados, como el de la necesaria transparencia, la defensa de la competencia y la adecuada protección de las personas consumidoras, están presentes en toda la reglamentación comercial contenida en el presente texto legal.

En definitiva, todos los aspectos señalados redundan en la necesidad de una nueva normativa clara y precisa por la que han de regirse los operadores del sector, respetuosa, a la vez, con los intereses y necesidades de las personas consumidoras y usuarias, que sirva de cauce para una adecuada coordinación y cooperación entre las distintas administraciones públicas con competencias en materia de comercio y que acabe con la actual dispersión normativa.

La Ley se estructura en ocho títulos –divididos en capítulos– integrados por ciento diecisiete artículos, dos disposiciones transitorias, una disposición derogatoria y seis disposiciones finales.

Entrando en el análisis de la estructura anteriormente expuesta de la Ley, el título I contiene disposiciones de carácter general, comenzando, en sus dos primeros capítulos, por definir su objeto y ámbito de aplicación –con expresión de aquellas actividades que quedan excluidas–, así como la distinción entre las diversas clases de actividad comercial. Asimismo, se explicitan cuáles son los principios informadores o rectores de todo el texto legal, entre los que se señala el desarrollo equilibrado y sostenible de las actividades comerciales en el ámbito de Galicia, la modernización del tejido comercial gallego, el fomento del asociacionismo, el respeto de los derechos e intereses de las personas consumidoras y la adaptación de la dotación comercial a la necesaria ordenación territorial y urbanística.

Se tratan, también en este título, las condiciones generales para el ejercicio de la actividad comercial, así como aquellos aspectos que son objeto de ordenación administrativa. En concreto, se señala que la ordenación administrativa de la actividad comercial tendrá por objeto el régimen de horarios comerciales, la autorización comercial previa de aquellos establecimientos cuya implantación tenga una incidencia supramunicipal por sus repercusiones urbanísticas, medioambientales y territoriales, el régimen de determinadas actividades promocionales y ventas especiales, y la inspección, información y vigilancia sobre la actividad y los establecimientos comerciales de Galicia. Asimismo, se recoge que la política comercial tendrá como objeto la modernización y racionalización del sector obedeciendo a razones de interés general.

Por otra parte, y a los meros efectos estadísticos, se crea el Registro Gallego de Comercio, adscrito a la dirección general competente en materia de comercio, con el propósito de contar con un censo actualizado de los establecimientos y asociaciones comerciales de Galicia que permita un mayor acierto en la toma de decisiones. El Registro Gallego de Comercio es, por tanto, necesario a los efectos de contar con los datos estadísticos precisos que permitan la adopción de decisiones acertadas por parte de la administración, no discriminatorio, pues se aplica por igual a todos los establecimientos comerciales ubicados en el territorio de la Comunidad Autónoma de Galicia, y proporcional, no existiendo otro instrumento más adecuado que permita alcanzar el objetivo estadístico

propuesto. Por otro lado, el registro tendrá un efecto de simplificación administrativa, evitando a los establecimientos, en sus relaciones con la administración, acreditar datos que ya obren en el registro.

Se regulan, asimismo, en el capítulo III de este título, materias de relevancia para el comercio, como las condiciones de la oferta y el régimen de los precios de los productos y la garantía y custodia de los artículos, a fin de prestar una adecuada protección a las personas consumidoras y para mayor seguridad en el sector, así como para introducir criterios de mayor transparencia en los mercados, lo cual redundará también en una mayor garantía para la defensa de la competencia. Todo esto, dentro de los límites constitucionales y estatutarios que configuran las competencias en la materia, así como dentro del marco que establecen las correspondientes directivas europeas aplicables.

El capítulo V del presente título I está dedicado a la regulación del Observatorio del Comercio de Galicia como órgano consultivo, asesor, de participación, de estudio y formación en materia de comercio. A la vista del gran dinamismo del sector comercial y el carácter eminentemente técnico de esta materia, resulta muy necesario contar con recursos materiales y humanos que permitan una adecuada formación e información, tanto para la propia Administración pública gallega como para el propio tejido comercial.

Adscrito al Observatorio del Comercio de Galicia se crea el Consejo Gallego de Comercio, que, con carácter consultivo, se configura como un órgano colegiado de participación, asesoramiento y colaboración con la Administración pública gallega en la ordenación de la actividad comercial, siendo el instrumento que garantizará y defenderá los intereses generales que tendrán que presidir la acción administrativa en materia de política comercial, los proyectos normativos de ordenación del comercio y de la actividad comercial y, en general, cualquier proyecto de la Administración pública gallega destinado al fomento y mejora del tejido comercial. A los efectos de emitir los informes que se soliciten con relación a la autorización previa comercial, el Consejo Gallego de Comercio se constituirá en Comisión Consultiva, de la que no formarán parte los agentes económicos del consejo.

Finalmente, se crea en cada municipio la Mesa Local de Comercio, que actuará como órgano colegiado de participación, coordinación, cooperación y colaboración entre las distintas administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de Galicia y los distintos agentes comerciales.

El título II regula los establecimientos comerciales estableciendo el concepto y la clasificación de los mismos. Así, se define de forma clara y precisa lo que se entiende legalmente por establecimiento comercial, sus clases –se introduce el concepto de «establecimiento colectivo» y de «centro comercial abierto»– y su variada tipología, así como otros conceptos básicos, como el de «superficie de venta y exposición al público».

Se aborda el régimen legal de los establecimientos comerciales, especialmente en lo que se refiere a los requisitos para su apertura, señalando la necesidad de que el planeamiento general de ordenación municipal ordene los usos comerciales del suelo del respectivo municipio garantizando una protección de los entornos urbanos que asegure la necesaria accesibilidad de toda la población a los establecimientos comerciales y protegiendo el medio ambiente, el patrimonio y el paisaje del territorio.

La Ley mantiene en líneas generales el régimen de autorización comercial autonómica introducido por Ley 7/2009, de 22 de diciembre, de modificación de la Ley 10/1988, de 20 de julio, de ordenación del comercio interior de Galicia, concretando aspectos como el concepto de superficie útil de exposición y venta o el concepto de incidencia supramunicipal, identificado, según reiterada doctrina, con aquellos establecimientos que tengan una superficie útil de exposición y venta de más de 2.500 metros cuadrados.

Dicha autorización comercial autonómica se justifica así en la necesidad de protección de los entornos urbanos históricos, evitando el proceso de despoblación de los núcleos urbanos, en la protección del medio ambiente y del patrimonio histórico-artístico de Galicia y en la mejora de la calidad de vida de las personas. La autorización autonómica solo será otorgada en aquellos supuestos que garanticen de modo absoluto la adopción de medidas para la protección del medio ambiente, de conservación del patrimonio histórico-artístico de Galicia y de mejora de la calidad de vida de las personas.

El régimen establecido respeta la autonomía local constitucionalmente garantizada, limitando la intervención autonómica a supuestos de incidencia supramunicipal y

garantizando la proporcionalidad y la no discriminación entre empresas, independientemente de su nacionalidad, procedencia, características o formato. Por ello se introduce como novedad, con respecto al régimen anterior, la distinción entre establecimiento comercial individual o colectivo, sujetando ambos formatos al mismo sistema de autorización.

Por otra parte, se señalan los criterios técnicos y objetivos de interés general que servirán de base para el análisis y concesión, en su caso, de la correspondiente autorización comercial autonómica.

El título III de la presente Ley hace referencia a la regulación de los horarios comerciales, remitiéndonos a la ley específica de la Comunidad Autónoma de Galicia en esta materia; se refiere, por tanto, a la Ley 13/2006, de 27 de diciembre, de horarios comerciales de Galicia.

El título IV regula las actividades comerciales de promoción de ventas, procediendo a su definición y clasificación. Concretamente, la ley considera actividades comerciales de promoción de ventas las ventas en rebajas, las ventas de saldos, las ventas en liquidación, las ventas con descuento, las ventas con obsequio y las ventas directas realizadas por fabricante o mayorista. Dicho título recoge unas normas generales aplicables a este tipo de ventas y posteriormente procede a una delimitación y regulación exhaustiva de unas y otras. Es de destacar que, en cuanto a la duración del periodo de rebajas, este queda fijado en un mínimo de una semana y un máximo de dos meses, de forma continuada.

El título V contempla las modalidades especiales de venta, considerándose como tales aquellas que no son realizadas en un establecimiento comercial abierto al público de manera permanente, y, especialmente, las ventas a domicilio, las ventas a distancia, las ventas automáticas, las ventas ambulantes, las ventas en subasta pública y las ventas ocasionales. Se señala que los comerciantes que ejerzan la venta a distancia o estén domiciliados en el territorio de Galicia deberán comunicarlo a la sección de esta modalidad de venta del Registro General de Comercio de la dirección general competente en materia de comercio interior de la Xunta de Galicia.

Asimismo, se regulan las prácticas especiales de venta. En este sentido, conviene reseñar la prohibición de la venta piramidal y la venta con pérdida.

El título VI hace referencia a la actividad comercial en régimen de franquicia, estableciéndose como requisito básico para aquellas personas físicas o jurídicas que pretendan realizar en territorio gallego esta actividad –y tengan su domicilio social o delegación o representación en Galicia– la comunicación a la sección de franquiciadores y franquiciadoras del Registro General de Comercio.

El título VII remite la regulación de las actividades feriales a lo dispuesto en la legislación específica de la materia, así como a lo dispuesto en el artículo 94 del presente cuerpo legal en materia de ferias de oportunidades.

En efecto, como novedad, se regulan en este título las llamadas «ferias de oportunidades» como aquellas de carácter multisectorial promovidas por comerciantes con establecimiento fijo o por sus estructuras asociativas y celebradas fuera de sus respectivos establecimientos comerciales en lugares del núcleo urbano habilitados al efecto. Tendrán una duración máxima de tres días, celebrándose una al año, salvo motivos excepcionales previamente acreditados y autorizados por la dirección general competente en materia de comercio. Se establece que las dos terceras partes de los comerciantes participantes deberán ejercer su actividad en el propio municipio o comarca, según el ámbito territorial de la feria de oportunidades. Este precepto no supone régimen discriminatorio alguno, ya que solo los comerciantes con establecimiento fijo pueden participar en las ferias de oportunidades, por ello la exigencia de que dos tercios pertenezcan al ámbito territorial de la feria de oportunidades, no prohibiendo la participación de establecimientos comerciales fijos de otras localidades.

El título VIII regula la inspección y el régimen de infracciones y sanciones en materia de comercio interior y prevé la creación de plazas de inspectores de comercio, las cuales habrán de ser necesariamente cubiertas por funcionarios del cuerpo de gestión de la Xunta de Galicia.

La Ley concluye con las correspondientes disposiciones transitorias, derogatoria y finales, que facultan al Gobierno gallego para dictar las disposiciones que sean precisas para la aplicación y desarrollo de la misma y para actualizar los importes de las sanciones en ella establecidos.

El texto del anteproyecto de ley fue sometido al preceptivo dictamen del Consejo Económico y Social de Galicia.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el artículo 13.2 del Estatuto de Galicia y con el artículo 24 de la Ley 1/1983, de 23 de febrero, reguladora de la Xunta y de su Presidencia, promulgo, en nombre del Rey, la Ley del comercio interior de Galicia.

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. *Objeto.*

Es objeto de la presente Ley el establecimiento de un marco jurídico para el desarrollo de la actividad comercial en Galicia con la finalidad de fomentar, ordenar administrativamente, racionalizar, modernizar y mejorar la actividad del sector.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente Ley será de aplicación a las actividades comerciales realizadas por comerciantes en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Galicia.

Son comerciantes, a los efectos de lo dispuesto en esta ley, las personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que realizan de forma habitual y eventual actividades de mediación comercial entre la producción y el consumo en el mercado.

2. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de la presente ley aquellas actividades comerciales que, en razón a su objeto o naturaleza, estén sometidas a un control específico por parte de los poderes públicos o a una reglamentación específica, sin perjuicio de la aplicación supletoria de esta Ley. En todo caso, quedan excluidos de su ámbito de aplicación:

a) Los servicios de carácter financiero, de transporte y de seguros.

b) Los servicios de alojamiento, cafeterías, bares, restaurantes y hostelería, en general.

c) Los servicios de reparación, mantenimiento y asistencia técnica, siempre que no vayan asociados a la venta, con carácter ordinario o habitual.

d) El ejercicio de profesiones liberales y colegiadas.

e) Los servicios prestados por empresas de ocio y espectáculos, tales como cines, teatros, circos, ludotecas, parques infantiles o similares. Lo dicho anteriormente no obsta a la sujeción a la presente Ley de las ventas realizadas en sus instalaciones o anexos, siempre que estas se celebren en zonas de libre acceso.

3. Las entidades cooperativas u otras formas jurídicas análogas estarán obligadas a distinguir entre la oferta dirigida a los socios de la que tenga como destinatario el público en general, estando esta última sometida a la presente Ley. En todo caso, cuando la oferta a ambos destinatarios no aparezca rigurosamente diferenciada, será de aplicación esta Ley.

Artículo 3. *Fines y principios rectores.*

La presente Ley se regirá por los fines y principios siguientes:

a) La actividad comercial en Galicia se desarrollará conforme a los principios que informan la planificación económica general del Estado, dentro de un marco de economía de mercado y libre y leal competencia, así como del respeto a las normas vigentes que regulan la competencia en Galicia, sin perjuicio de las determinaciones contenidas en la presente Ley y disposiciones que la desarrollen y de aquellas normas que regulen la actividad comercial.

b) Un desarrollo equilibrado y sostenible de las actividades comerciales en el ámbito de Galicia.

c) El fomento del asociacionismo.

d) La modernización del tejido comercial gallego.

e) El respeto a los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

f) La adaptación de la dotación comercial a la necesaria ordenación urbanística, preservando y fortaleciendo el sistema urbano tradicional de nuestros pueblos y ciudades, a fin de asegurar una adecuada protección de los entornos urbanos y del medio ambiente, dentro de un objetivo de cohesión social que coadyuve a la igualdad entre los ciudadanos y ciudadanas, reduzca la movilidad y evite desplazamientos innecesarios.

g) La promoción de la igualdad de oportunidades y la formación técnica y profesional de las personas comerciantes y trabajadoras del sector comercial, así como el respeto a los derechos laborales en general y a las normas en materia de prevención de riesgos laborales en particular. El establecimiento de instrumentos que aseguren la necesaria transparencia, objetividad e igualdad de oportunidades y de trato para los diversos agentes económicos; la defensa de la leal competencia y de las personas consumidoras, a fin de asegurar la legalidad de la actuación administrativa, así como el sometimiento de esta a los fines que la justifican.

CAPÍTULO II

De la actividad comercial

Artículo 4. *Concepto y clases.*

1. A los efectos de la presente Ley, se entiende por:

a) Actividad comercial: la realizada por comerciantes, ya sea por cuenta propia o ajena, consistente en el ofrecimiento o la colocación en el mercado de productos, naturales o elaborados, susceptibles de tránsito comercial, así como los servicios que de tal actividad se derivasen.

b) Actividad comercial minorista o al por menor: la adquisición de productos o mercancías y su venta al consumidor final, incluyendo la prestación de aquellos servicios derivados de tal actividad. Igualmente, ostentará este carácter la venta realizada por los artesanos respecto a sus productos en su propio taller.

c) Actividad comercial mayorista o al por mayor: la adquisición de productos o mercancías y su venta a otros comerciantes o empresarios, industriales, empresarios que no constituyan consumidores finales, incluyendo la prestación de aquellos servicios que se derivasen de tal actividad.

2. No se modificarán las calificaciones de actividad comercial mayorista o minorista anteriormente descritas por concurrir un eventual sometimiento de la mercancía a procesos de transformación, manipulación, tratamiento o acondicionamiento que sean habituales en el comercio.

Artículo 5. *Condiciones generales para el ejercicio de la actividad comercial.*

1. Podrán ejercer la actividad comercial las personas físicas y jurídicas que, conforme a la legislación vigente, posean la capacidad jurídica precisa y la condición de comerciante que establece la legislación mercantil y cumplan con los requisitos contenidos en la presente Ley.

2. Sólo podrá realizarse, simultáneamente, la actividad comercial mayorista y minorista en un mismo local si ambas actividades fueran llevadas a cabo en secciones diferenciadas, adecuadamente señalizadas y rotuladas, para público y notorio conocimiento de las personas consumidoras, y con observancia de las normas aplicables, relativas a cada una de estas modalidades de distribución.

3. Para el ejercicio de cualquier actividad comercial son elementos necesarios:

a) Acreditar, en su caso, el cumplimiento de los requisitos específicos y de las garantías que fueran exigidas por la legislación vigente, para la venta de determinados productos o prestación de determinados servicios.

b) Haber cumplido las obligaciones correspondientes, en su caso, en materia de Seguridad Social y en materia tributaria.

c) Estar dado o dada de alta en el epígrafe o epígrafes del impuesto de actividades económicas que corresponda con la actividad comercial que se desarrolla.

d) Disponer de las autorizaciones, permisos o licencias o hacer las comunicaciones previas o declaraciones responsables establecidas legalmente por cualquier administración pública que tenga atribuida tal competencia.

e) En caso de extranjeros, no nacionales de otro Estado miembro de la Unión Europea, acreditar el cumplimiento de la normativa específica vigente.

4. El ejercicio de la actividad comercial se llevará a cabo con riguroso respeto a los derechos lingüísticos recogidos en el artículo 5 del Estatuto de autonomía para Galicia. Nadie podrá ser discriminado o atendido incorrectamente en razón a la lengua empleada. Los poderes públicos de Galicia garantizarán el uso normal de los dos idiomas.

Artículo 6. *Prohibiciones y restricciones al ejercicio de la actividad comercial.*

1. No podrán ejercer la actividad comercial las personas físicas y jurídicas a quienes les esté específicamente prohibido por la normativa vigente.

2. Se prohíbe expresamente la exposición y venta de mercancías a la persona consumidora cuando estas provengan de personas físicas y jurídicas cuya actividad sea distinta a la comercial. Dicha prohibición será especialmente de aplicación a aquellas entidades que, como consecuencia de la actividad que les es propia, tengan como finalidad principal la realización de préstamos, depósitos u operaciones de análoga naturaleza, adheridas a la oferta comercial de la mercancía, de tal forma que una no se pudiera hacer efectiva sin la otra.

En todo caso, se presumirá la existencia de estas actuaciones en el supuesto de que la persona consumidora pudiera realizar pedidos o adquirir mercancías en los establecimientos de aquellas.

3. La infracción a lo dispuesto en el apartado anterior será sancionable conforme a lo establecido en la presente ley, independientemente de las responsabilidades derivadas, en su caso, de la respectiva legislación especial y sin perjuicio de la improcedencia de que un mismo hecho sea objeto de una doble sanción administrativa.

Artículo 7. *Ordenación administrativa de la actividad comercial.*

1. La ordenación administrativa de la actividad comercial tendrá por objeto:

a) El régimen de los horarios comerciales.

b) La autorización comercial previa de aquellos establecimientos cuya implantación tenga una incidencia supramunicipal por sus repercusiones urbanísticas, medioambientales y territoriales.

c) El régimen de las actividades promocionales.

d) El régimen de la autorización de ventas especiales.

e) La inspección, información y vigilancia sobre la actividad y los establecimientos comerciales de Galicia.

f) Cualesquiera otras actividades que legalmente puedan establecerse.

2. El Gobierno gallego, a través de la consejería competente en materia de comercio, desarrollará una política de reforma de las estructuras comerciales encaminada a la modernización y racionalización del sector.

Artículo 8. *Registro Gallego de Comercio.*

(Derogado).

CAPÍTULO III

Condiciones de la oferta, precios y garantías

Artículo 9. *Condiciones de la oferta.*

1. El ejercicio de la actividad comercial estará sujeto a las condiciones que integren la oferta de bienes en el mercado y a la normativa reguladora de la presentación y del etiquetado de los mismos. Los productos deberán llevar incorporada cuanta información fuera legalmente exigible y adecuada para el conocimiento de estos, los riesgos de su utilización y, en su caso, las condiciones especiales para su adquisición.

2. Las personas comerciantes no podrán limitar la cantidad de artículos que puedan ser adquiridos por cada comprador, ni establecer precios más elevados o suprimir reducciones o incentivos para las compras que sobrepasen un determinado volumen. En caso de que no se indique expresamente, de forma visible para la persona compradora, el número exacto de existencias que abarque la oferta, los comerciantes estarán obligados a ofrecer un producto de iguales o superiores características y calidades al ofertado, durante todo el tiempo que dure el periodo de oferta anunciado.

3. Solo excepcionalmente, la administración pública competente en la materia, y siempre por motivos de interés público, podrá limitar la cantidad de artículos que pueden ser adquiridos por cada comprador.

Artículo 10. *El precio de los productos y servicios.*

1. El precio de los productos y servicios será el fijado libremente por las personas oferentes, sin más limitaciones que las impuestas por la legislación vigente en materia de precios y márgenes comerciales y de protección de la libre competencia.

2. En todo caso, los precios de los productos, así como su exhibición al público, deberán cumplir lo dispuesto en la normativa dictada para la protección de las personas consumidoras y usuarias.

3. Los productos expuestos para su comercialización estarán marcados con su precio de forma inequívoca y fácilmente identificable. Los precios de los artículos expuestos en los escaparates resultarán visibles desde el exterior. Todos los establecimientos que presten servicios a los usuarios exhibirán al público de forma perfectamente visible los precios aplicables a los mismos.

La consejería competente en materia de comercio podrá establecer excepciones o condiciones especiales en la información de precios por motivos de seguridad o derivados de la naturaleza del producto o servicio.

4. En los productos que se vendan a granel se indicará el precio de la unidad de medida. Aquellos productos que habitualmente se vendan a granel y se presenten a la venta en cantidades o volúmenes preestablecidos se expondrán a la venta indicando el precio por unidad de medida habitual, la medida del producto y el precio resultante.

5. El precio de venta anunciado se entenderá como el total del producto o servicio adquirido al contado, incluidos todos los tributos aplicables.

6. Si en la marcación del precio de un producto existieran dos o más precios diferentes, la persona comerciante estará obligada a vender al precio más bajo de los exhibidos.

7. La persona comerciante explicitará por escrito en la zona de caja de forma visible para la persona consumidora los medios de pago admitidos, así como la posibilidad o no de la devolución del producto. Esta información así como el plazo para hacer efectiva la posible devolución deberán figurar igualmente en el tique de compra. En caso de ser admitida la devolución, se procederá, a opción de la persona comerciante, al reembolso del importe o al otorgamiento de un vale sin caducidad o documento acreditativo de la deuda sin caducidad por el importe correspondiente. Esta última información también deberá ser explicitada por escrito de forma visible para la persona consumidora.

8. En las ventas a plazo, la persona comerciante deberá, en todos los casos, incluida la publicidad, informar a la persona compradora del importe de cada plazo, el número de ellos, la periodicidad de los pagos y el precio total resultante. En los supuestos en que lo referido anteriormente implique la concertación de un crédito, el tipo de interés aplicado se expresará de acuerdo con lo dispuesto en la legislación correspondiente.

9. En todos aquellos casos en que la entrega total o parcial de productos o la prestación de servicios complementarios fuera diferida a un momento posterior al estipulado en el contrato, la persona comerciante deberá extender factura o documento sustitutivo, haciendo constar las prestaciones adeudadas y la parte del precio que hubiese recibido.

10. En aquellos supuestos en que la venta de un producto se ofreciera a la persona compradora o usuaria a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por la persona vendedora, la información deberá incluir, además del precio, incluidos todos los impuestos, el importe de los gastos de entrega y de transporte y de los posibles gastos de devolución, en su caso. Asimismo, se informará a la persona usuaria de la forma de pago y del sistema de reembolso.

Los precios anunciados serán exigibles por las personas usuarias aun cuando no correspondan con los que figuren en el contrato celebrado o en la factura o comprobante recibidos, no pudiendo ser aplicado un precio superior al anunciado.

11. La reglamentación contenida en los apartados anteriores se entenderá sin perjuicio de lo establecido respecto a las actividades de promoción de ventas del título IV de la presente ley.

Artículo 11. *Derecho de desistimiento.*

1. Cuando en el ejercicio de un derecho previamente reconocido se proceda a la devolución de un producto, la persona compradora no tendrá obligación de indemnizar a la persona vendedora por el desgaste o deterioro del mismo debido exclusivamente a su prueba para tomar una decisión sobre su adquisición definitiva sin alterar las condiciones del producto en el momento de la entrega. Se prohíbe a la persona vendedora exigir anticipo de pago o prestación de garantías, incluso la aceptación de efectos que garanticen un eventual resarcimiento en su favor para el caso de que se devuelva la mercancía.

2. De no haberse fijado el plazo dentro del cual la persona compradora podrá desistir del contrato, aquel será de siete días naturales.

3. En los supuestos de desistimiento de la persona compradora y correspondiente devolución del producto se procederá, a opción de la persona comerciante anunciada previamente en los términos del apartado 7 del artículo 10 de la presente Ley, al reembolso del importe o al otorgamiento de un vale sin caducidad o documento acreditativo de la deuda sin caducidad por el importe correspondiente.

Artículo 12. *Ventas con pérdida.*

1. Se prohíbe la venta con pérdida, salvo en los supuestos siguientes:

a) Que quien la realice tenga por objeto alcanzar los precios de una o varias personas competidoras con capacidad para afectar significativamente a sus ventas.

b) Que se trate de productos perecederos en fechas próximas a su inutilización.

c) Que se realice en el marco de una venta de saldos o de una venta en liquidación reguladas en los capítulos III y IV del título IV de la presente Ley.

2. A los efectos de lo dispuesto en el apartado 1 de este artículo, se considera que existe venta con pérdida cuando el precio aplicado a un producto fuera inferior al de adquisición según factura, deducida la parte proporcional de los descuentos que figuren en la misma, o al de reposición si este fuera inferior a aquel o al coste efectivo de producción, si el artículo hubiese sido fabricado por la propia persona comerciante, incrementados en las cuotas de los impuestos indirectos que graven la operación.

Las facturas se entenderán aceptadas en todos sus términos y reconocidas por sus destinatarios o destinatarias, cuando no hayan sido motivo de objeción en el plazo de los veinticinco días siguientes a su remisión. En el supuesto de que no sean conformes, se dispone sobre la anterior de un plazo adicional de diez días para su subsanación y nueva remisión de la correspondiente factura rectificada. A los efectos de lo establecido en este artículo, no se tendrán en cuenta las modificaciones contenidas en facturas rectificativas emitidas con fecha posterior a los plazos indicados.

3. No se computarán, a los efectos de la deducción en el precio a que se refiere el apartado anterior, las retribuciones o las bonificaciones de cualquier tipo que signifiquen compensación por los servicios prestados.

4. En ningún caso podrán utilizarse las ofertas conjuntas o los obsequios a las personas compradoras para evitar lo dispuesto en el presente artículo.

Artículo 13. *Garantía y custodia de los artículos.*

1. Las personas comerciantes responderán de la calidad de los artículos vendidos en la forma determinada en la legislación civil y mercantil vigente, así como de acuerdo con la normativa de aplicación para la defensa de las personas consumidoras y usuarias.

2. Los establecimientos que recibiesen en custodia artículos para su reparación deberán entregar recibo escrito de los mismos, donde conste, al menos, con precisión y claridad, la identificación de la mercancía, el estado en el cual se entrega y la reparación que se solicita, con presupuesto de lo más desglosado y exacto posible, así como el nombre, número de identificación fiscal, domicilio y teléfono del establecimiento y de la persona propietaria del artículo.

3. En todo caso, y respecto a las materias a que se refieren los apartados anteriores, se aplicará la normativa vigente para la defensa de las personas consumidoras y usuarias.

CAPÍTULO IV

Adquisiciones de las personas comerciantes

Artículo 14. *Régimen general.*

El régimen jurídico de las adquisiciones de toda clase de productos efectuadas por las personas comerciantes se sujetará a lo dispuesto en la legislación civil y mercantil con las especialidades contenidas en el artículo siguiente.

Artículo 15. *Pagos a las personas proveedoras.*

1. A falta de plazo expreso, se entenderá que las personas comerciantes deben efectuar el pago del precio de las mercancías que compren antes de treinta días a partir de la fecha de su entrega.

2. Las personas comerciantes a quienes se efectúen las correspondientes entregas quedarán obligadas a documentar, en el mismo acto, la operación de entrega y recepción con mención expresa de su fecha.

Del mismo modo, las personas proveedoras deberán indicar en su factura el día del calendario en que ha de producirse el pago.

Si todas o alguna de las mercancías estuvieran afectadas por una cláusula de reserva de dominio, la factura expresará asimismo esta circunstancia, que deberá responder en todo caso a un acuerdo entre la persona proveedora y la comerciante documentado con anterioridad a la entrega.

Las facturas deberán hacerse llegar a las personas comerciantes antes de que se cumplan treinta días desde la fecha de entrega y recepción de las mercancías.

3. Los aplazamientos de pago de productos de alimentación frescos y de los perecederos no excederán en ningún caso de treinta días. Los aplazamientos de pago para los demás productos de alimentación y gran consumo no excederán del plazo de sesenta días, salvo pacto expreso en el que se prevean compensaciones económicas equivalentes al mayor aplazamiento y de las que la persona proveedora sea beneficiaria, sin que en ningún caso pueda exceder el plazo de noventa días.

Se entenderá por productos de alimentación frescos y perecederos aquellos que por sus características naturales conservan sus cualidades aptas para comercialización y consumo durante un plazo inferior a treinta días o que precisan condiciones de temperatura regulada de comercialización y transporte. Son productos de gran consumo aquellos fungibles de compra habitual y repetitiva por los consumidores y que presenten alta rotación.

4. Con relación a los productos que no sean frescos o perecederos ni de alimentación y gran consumo, cuando las personas comerciantes acuerden con sus proveedoras

aplazamientos de pago que excedan de los sesenta días desde la fecha de entrega y recepción de las mercancías, el pago deberá quedar instrumentado en documento que lleve aparejada acción cambiaria, con mención expresa de la fecha de pago indicada en la factura. En el caso de aplazamientos superiores a noventa días, este documento será endosable a la orden. En todo caso, el documento se deberá emitir o aceptar por las personas comerciantes dentro del plazo de treinta días, a contar desde la fecha de recepción de la mercancía, siempre que la factura haya sido enviada. Para la concesión de aplazamientos de pago superiores a ciento veinte días, la persona vendedora podrá exigir que queden garantizados mediante aval bancario o seguro de crédito o caución.

5. En cualquier caso, se producirá el devengo de intereses moratorios en forma automática a partir del día siguiente al señalado para el pago o, en defecto de pacto, a aquel en el cual hubiera debido efectuarse de acuerdo con lo establecido en el apartado 1. En esos supuestos, el tipo aplicable para determinar la cuantía de los intereses será el previsto en el artículo 7 de la Ley por la que se establecen medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, salvo que las partes hubiesen acordado en el contrato un tipo distinto, que en ningún caso será inferior al señalado para el interés general incrementado en un cincuenta por ciento.

6. A los efectos previstos en el presente artículo, y con referencia exclusiva a los bienes consumibles, se entenderá como fecha de entrega aquella en la que efectivamente se haya producido, aunque, inicialmente, el título de la entrega fuera distinto del de compraventa, siempre que las mercancías hayan sido, finalmente, adquiridas por la persona receptora.

CAPÍTULO V

Observatorio del Comercio de Galicia

Artículo 16. *Creación y adscripción.*

Se crea el Observatorio del Comercio de Galicia, como un órgano asesor, consultivo, de estudio y formación en materia de comercio, adscrito a la dirección general competente en materia de comercio, cuya organización y funcionamiento se establecerán reglamentariamente.

Artículo 17. *Funciones.*

Las funciones del Observatorio del Comercio de Galicia son:

1. Producir y gestionar los conocimientos propios en materia de comercio a través del análisis de la información recibida, la elaboración de informes y estudios propios y el diseño de instrumentos de observación sectorial y espacial de la Comunidad Autónoma de Galicia.

2. Elaborar planes estratégicos para la modernización, dinamización y fortalecimiento del tejido comercial gallego.

3. Gestionar el depósito de conocimientos en materia de comercio, recopilando la información generada por otras instancias públicas o privadas, mediante la adecuada organización de los dispositivos de conexión y seguimiento de las mismas.

4. Difundir y divulgar el conocimiento en materia de comercio a través de actividades formativas programadas, como cursos, seminarios, mesas redondas y demás iniciativas análogas, así como de la elaboración y difusión de publicaciones, tanto en soporte papel como electrónicas.

5. Promover la participación de la sociedad en la mejora y el desarrollo de la actividad comercial en Galicia.

Artículo 18. *Consejo Gallego de Economía y Competitividad.*

1. El Consejo Gallego de Economía y Competitividad, creado por la Ley 9/2013, de 19 de diciembre, del emprendimiento y de la competitividad económica de Galicia, ejercerá las siguientes funciones específicas en materia de comercio:

a) Emitir dictámenes sobre aquellas cuestiones que, en el ámbito de las políticas públicas con incidencia en la actividad comercial, le sean consultadas por el Consejo de la Xunta de Galicia o por la consejería con competencia en materia de comercio.

b) Formular las propuestas y sugerencias que se estimen convenientes para el fomento y la mejora del tejido comercial gallego.

c) Elaborar la propuesta de resolución de las autorizaciones comerciales autonómicas de conformidad con lo previsto en el artículo 32.5.

d) Cualquier otra función que, en su caso, se establezca reglamentariamente.

2. Las funciones indicadas en el número anterior serán ejercidas por el Consejo a través del Comité Ejecutivo de Comercio Interior y Exterior, con excepción de la función prevista en la letra c), para el ejercicio de la cual se constituirá una comisión consultiva, de la que formarán parte, además de la persona que ocupe la presidencia del Comité Ejecutivo de Comercio Interior y Exterior, los siguientes miembros del Consejo:

a) La persona representante de la Federación Gallega de Municipios y Provincias.

b) La persona representante del Consejo Gallego de Consumidores y Usuarios.

Se completará la composición de la Comisión Consultiva con los siguientes miembros designados por la persona que ejerza la presidencia del Consejo Gallego de Economía y Competitividad, a propuesta de la consejería de procedencia:

a) Dos personas representantes de la consejería competente en materia de comercio.

b) Dos personas representantes de la consejería competente en materia de urbanismo, ordenación del territorio y medio ambiente.

c) Una persona representante de la consejería competente en materia de infraestructuras.

La secretaría de la Comisión Consultiva corresponderá a una persona funcionaria de la dirección general competente en materia de comercio, que actuará como tal con voz y sin voto.»

Artículo 19. *Funciones.*

(Derogado).

Artículo 20. *Composición.*

(Derogado).

Artículo 21. *Mesa Local de Comercio.*

1. En cada municipio existirá una Mesa Local del Comercio, que actuará como órgano colegiado de participación, coordinación, cooperación y colaboración entre la Administración local y los agentes representativos del sector comercial.

La correspondiente diputación provincial asumirá las funciones de la Administración local en la Mesa Local del Comercio en aquellos municipios que no cuenten con un número mínimo de veinte comercios minoristas o cuando no existan asociaciones de comerciantes.

2. Formarán parte de la Mesa Local del Comercio una persona representante de cada una de las asociaciones locales de personas comerciantes y de personas consumidoras existentes en el respectivo municipio e igual número de representantes de la Administración local, así como una persona representante de la Administración autonómica, esta última con carácter voluntario. Ejercerá la secretaría la persona designada al efecto por la Administración local, que asistirá a la Mesa Local del Comercio con voz pero sin voto.

Podrán formar parte de las mesas locales de las grandes ciudades de Galicia, además de las personas anteriores, una persona representante de las federaciones de asociaciones de comerciantes más representativas de la correspondiente provincia y una persona representante de la cámara oficial de comercio de la correspondiente demarcación. En este supuesto, se incrementará el número de representantes de la Administración local hasta igualar al número de representantes del sector comercial presentes en la correspondiente mesa local.

3. La Mesa Local del Comercio se reunirá como mínimo una vez al año, correspondiendo su convocatoria al correspondiente ayuntamiento. Transcurrido un año sin que haya sido convocada la Mesa Local del Comercio, esta podrá ser convocada por la Administración autonómica.

TÍTULO II

De la ordenación comercial

CAPÍTULO I

Establecimientos comerciales

Artículo 22. *Concepto general de establecimiento comercial.*

1. La actividad comercial definida en el artículo 4 de la presente ley habrá de ejercerse en establecimiento comercial, salvo las excepciones previstas en los capítulos II, III, IV y V del título V y en el título VII de esta Ley.

2. Se consideran establecimientos comerciales los locales y las construcciones o instalaciones de carácter fijo y permanente, cubiertos o sin cubrir, interiores o exteriores a una edificación, con o sin escaparates, destinados al ejercicio regular de actividades comerciales, ya sea de forma individual o en un espacio colectivo, e independientemente de que se realice de forma continuada o en días o temporadas determinadas.

Quedan incluidos en la definición anterior los quioscos y, en general, las instalaciones de cualquier clase que cumplan la finalidad señalada en la misma, siempre que tengan el carácter de inmuebles de acuerdo con el artículo 334 del Código civil.

Artículo 23. *Clases de establecimientos comerciales.*

1. Los establecimientos comerciales podrán tener carácter individual o colectivo.

2. Son establecimientos comerciales de carácter colectivo los integrados por un conjunto de establecimientos comerciales individuales o de puntos de venta diferenciados, ubicados en uno o varios edificios, comunicados o no, que se hayan proyectado de modo conjunto con independencia de que las respectivas actividades comerciales se desarrollen de forma empresarialmente independiente, en los que concurran tres de los elementos siguientes:

a) Acceso común desde la vía pública, de uso exclusivo o preferente de los clientes.

b) Áreas de estacionamiento comunes o contiguas a los diferentes establecimientos para uso preferente de los clientes y que no prohíban la circulación peatonal entre ellos.

c) Servicios comunes para los comerciantes o la clientela, como la gestión común de ciertos elementos de su explotación; concretamente, la creación de servicios colectivos o la celebración de actividades o campañas de comunicación, promoción y de publicidad comercial conjunta.

d) Denominación o imagen común.

Artículo 24. *Centros comerciales abiertos.*

1. Son centros comerciales abiertos aquellas agrupaciones de establecimientos comerciales legalmente constituidas representativas del pequeño comercio o comercio tradicional, ubicados en las calles de un determinado entorno urbano delimitado y con tradición comercial, que ofrecen una imagen y estrategia unitaria de la oferta global y se rigen por criterios de gestión integral o de conjunto en el ofrecimiento de servicios comunes, la creación de servicios colectivos o la celebración de actividades, comunicaciones o campañas de promoción.

2. La Administración autonómica impulsará y potenciará la creación y mantenimiento de los centros comerciales abiertos colaborando con la correspondiente Administración local.

Artículo 25. *Centros de fabricantes o outlets.*

1. A los efectos de la presente Ley, se entiende por centros de fabricantes o outlet:

a) El establecimiento comercial individual o colectivo dedicado de forma exclusiva y permanentemente a la venta de saldos. Este tipo de establecimientos no podrá anunciarse únicamente con la denominación de «outlet» sino que deberá añadir el término «saldos».

b) El establecimiento comercial individual o colectivo dedicado de forma permanente y exclusiva a la venta de excesos de producto o de temporada. Los productos deberán haber sido ofertados en condiciones normales en establecimientos comerciales carentes de esta denominación.

c) La venta efectuada directamente por el fabricante al consumidor final en establecimientos comerciales individuales o colectivos, no pudiendo realizarse en el propio recinto fabril o en almacenes.

2. En los supuestos regulados en la letra b) del apartado anterior no podrán ser ofertados productos de fabricación de la temporada en curso hasta un mes después de haber finalizado el periodo oficial de rebajas de la temporada de que se trate.

3. A los supuestos regulados en la letra a) del apartado 1 de este artículo les será de aplicación lo dispuesto en el capítulo III del título IV de la presente Ley.

4. Salvo en los supuestos previstos en la letra c) del apartado 1 de este artículo, en los productos ofertados en el outlet deberán figurar con claridad, en cada uno de ellos, el precio anterior de venta en establecimiento comercial ordinario junto al precio actual de venta en establecimiento comercial outlet; este último precio deberá ser inferior al fijado en establecimiento ordinario.

CAPÍTULO II

Ordenación comercial

Artículo 26. *Ordenación y equipamientos comerciales.*

1. Se entiende por ordenación comercial el conjunto de actuaciones llevadas a cabo por la administración a los efectos de lograr, considerando siempre razones imperiosas de interés general, la adecuada vertebración de la actividad comercial, así como el desarrollo equilibrado y sostenible de la actividad comercial compatible con la adecuada distribución y ordenación del territorio y con la protección al medio ambiente.

2. El equipamiento comercial de los municipios de Galicia está constituido por el conjunto de establecimientos comerciales, tanto de carácter individual como colectivo, ubicados en su territorio.

Artículo 27. *Uso comercial del suelo.*

1. Con carácter general, el planeamiento general de ordenación municipal de cada municipio ordenará específicamente los usos comerciales, garantizando una adecuada protección de los entornos urbanos que asegure la necesaria accesibilidad de toda la población a una oferta comercial suficiente y la protección del medio ambiente.

En los supuestos de insuficiencia de las previsiones de los instrumentos de ordenación urbanística, en particular, cuando esté motivada por la falta de adaptación de estos instrumentos a la normativa urbanística y comercial en vigor, la consejería competente en materia de comercio, previa audiencia del municipio o municipios afectados, podrá impulsar planes y proyectos sectoriales de incidencia supramunicipal destinados a regular la implantación de equipamientos comerciales, cuando su incidencia trascienda del término municipal en el que se ubiquen, por su magnitud, importancia, demanda social o especiales características.

2. A los efectos de lo previsto en el apartado anterior, la ordenación territorial y urbanística, al ordenar los usos comerciales, destinará suelo adecuado y suficiente para atender las necesidades de la población, prestando especial atención a la densidad comercial, intentando conseguir el equilibrio del territorio.

3. En los sectores de suelo urbanizable y los polígonos de suelo urbano no consolidado, para los cuales se prevean usos residenciales, aun cuando estos usos no sean mayoritarios, los planes establecerán una reserva mínima de edificabilidad para uso comercial acorde a la establecida en la normativa urbanística aplicable.

4. A los efectos de la ordenación comercial, la consejería competente en materia de urbanismo, con ocasión del informe preceptivo que proceda al correspondiente instrumento de ordenación territorial o urbanística, se referirá expresamente al cumplimiento de lo dispuesto en el presente artículo.

CAPÍTULO III

De la autorización comercial autonómica

Artículo 28. *Apertura de establecimientos comerciales.*

1. No será exigible licencia para el inicio y desarrollo de las actividades comerciales objeto de la presente ley ni para el cambio de titularidad. En estos casos bastará la comunicación previa prevista en la Ley del emprendimiento de Galicia y en la normativa urbanística, si procede.

2. Los ayuntamientos respectivos serán competentes para la comprobación, inspección, sanción y demás medidas de control para garantizar que el ejercicio de la actividad o la ejecución de la obra o instalación se adecuan a la normativa vigente, también en el caso de las sometidas a autorización comercial autonómica. Deberán establecer y planificar los procedimientos de comunicación necesarios, así como los de verificación posterior del cumplimiento de los requisitos precisos para el ejercicio de la actividad y su control posterior.

Artículo 29. *Actividades sujetas a autorización comercial autonómica.*

1. El sometimiento a la autorización comercial autonómica de la instalación de establecimientos comerciales tiene como finalidad garantizar la adecuada integración territorial del establecimiento comercial a través de su planificación urbanística y de la ejecución previa de las infraestructuras y dotaciones necesarias, su compatibilidad desde el punto de vista de la protección del medio ambiente y la accesibilidad de los ciudadanos a estos equipamientos en condiciones adecuadas.

Atendiendo a dicha finalidad, únicamente precisará autorización comercial autonómica la instalación, ampliación y traslado de los establecimientos comerciales individuales o colectivos que destinándose al comercio detallista de cualquier clase de artículos tengan una incidencia ambiental, territorial, urbanística y en el sistema viario que trascienda el término municipal en que se ubiquen, por su magnitud, importancia y características.

2. A estos efectos, se entiende que únicamente tienen incidencia supramunicipal, y por tanto están sujetos a autorización comercial autonómica, la instalación y traslado de los establecimientos comerciales cuya superficie útil de exposición y venta al público sea igual o superior a 2.500 metros cuadrados por el impacto territorial, urbanístico, viario y medioambiental generado. También será preceptiva la citada autorización en el caso de ampliaciones de establecimientos comerciales cuando la superficie resultante tras la ampliación sea igual o superior a 2.500 metros cuadrados.

3. No precisan autorización comercial autonómica:

a) Los establecimientos individuales dedicados a la exposición y venta de automóviles, embarcaciones y otros vehículos, maquinaria industrial o agrícola, materiales para la construcción y artículos de saneamiento, que requieran un gran espacio físico.

b) Los mercados municipales y los denominados centros comerciales abiertos.

4. Serán nulas de pleno derecho las licencias municipales de edificación y uso del suelo y de actividad otorgadas para la instalación, ampliación o traslado de establecimientos comerciales que precisando autorización comercial autonómica de acuerdo con lo establecido en esta ley hayan sido otorgadas sin ella.

Artículo 30. *Superficie útil de exposición y venta al público.*

1. Se entiende por superficie útil de exposición y venta al público toda aquella superficie donde se celebren actividades de ventas e intercambio comercial.

2. En particular, se entienden incluidos entre los espacios definidos en el apartado anterior los siguientes:

a) Los mostradores, estantes, vitrinas, escaparates, góndolas, islas, cámaras o murales accesibles al público, destinados a la presentación de los artículos, así como los probadores.

b) Los espacios de venta, exteriores e interiores.

c) Las escaleras, pasillos y cualquier otro espacio destinado a la permanencia y tránsito de personas, precisos para el acceso a los artículos.

d) La línea de las cajas registradoras, así como la zona entre estas y la salida, siempre que en la misma se desarrolle alguna técnica de promoción comercial, directa o indirecta.

3. Se excluyen expresamente de la superficie útil de exposición y venta al público aquellas superficies destinadas a las finalidades siguientes:

a) Las dependencias o instalaciones no accesibles al público en general, en las cuales non se desarrolle actividad comercial directa.

b) Las zonas de estacionamiento, siempre que en las mismas no se desarrolle actividad comercial alguna.

c) Las zonas destinadas permanentemente a la restauración y desarrollo de actividades lúdicas.

Artículo 31. *Solicitud de la autorización comercial autonómica.*

1. En el caso de un establecimiento comercial de carácter individual, la autorización comercial autonómica deberá ser solicitada por la persona promotora o por la persona que vaya a desarrollar efectivamente la actividad comercial.

2. En el caso de un establecimiento comercial de carácter colectivo, la autorización comercial autonómica deberá ser solicitada por la persona promotora. Si en el establecimiento comercial colectivo se integran establecimientos que individualmente precisan autorización comercial con arreglo a lo dispuesto en el artículo 29 de la presente Ley, estos deberán solicitar individualmente autorización comercial autonómica en el supuesto de no estar incluidos en el proyecto colectivo presentado por la persona promotora.

Artículo 32. *Procedimiento para la obtención de la autorización comercial autonómica y su valoración.*

1. La autorización comercial autonómica será concedida mediante resolución de la persona titular de la consejería competente en materia de comercio. El procedimiento para el otorgamiento de dicha autorización se tramitará ante la dirección general competente en materia de comercio e integrará la intervención de la administración urbanística, cuando esta resulte preceptiva, y del resto de las administraciones con competencias sectoriales afectadas.

2. La concesión de la autorización comercial autonómica estará basada en los siguientes criterios de interés general, cuyo cumplimiento estará debidamente justificado en el proyecto:

a) La adecuación de la nueva implantación a los instrumentos de ordenación del territorio que, en su caso, resulten de aplicación.

b) La viabilidad urbanística, teniendo en cuenta la plena concordancia del establecimiento proyectado con las determinaciones establecidas en el plan general y los instrumentos de desarrollo y gestión urbanística y el resto de normas de competencia municipal.

c) El adecuado cumplimiento de la normativa reguladora en materia de accesibilidad, circulación y movilidad recogidas en el proyecto y la previsión de mejora de las infraestructuras que permitan la fluidez del tráfico rodado generado por la implantación comercial en el supuesto de que las existentes no resulten adecuadas.

d) La disposición de, al menos, una plaza de aparcamiento por cada 20 m^2 de superficie útil de exposición y venta al público. Esta previsión será desarrollada mediante reglamento, cuya aprobación condicionará el momento de su entrada en vigor, estableciendo los supuestos en que podrá excepcionarse este criterio de valoración. Asimismo, deberá contemplarse la reserva de plazas para personas discapacitadas en los términos que establece la normativa vigente.

e) El establecimiento de líneas de transporte colectivo que descongestionen el tráfico rodado y permitan acceder en adecuadas condiciones de regularidad e intensidad a la implantación comercial cuando las existentes no resulten suficientes.

f) La viabilidad y legalidad ambiental del proyecto con cumplimiento de la normativa vigente en materia ambiental, que contemplará la adopción de medidas positivas de protección ambiental que reduzcan la contaminación acústica, la emisión de gases de efecto invernadero y la producción de residuos, su gestión mediante procedimientos de valorización, preferentemente mediante reciclaje y reutilización y la utilización del agua, la energía, las materias primas y otros recursos de manera eficiente. Este criterio se acreditará de la forma establecida en la letra b) del apartado 3 del presente artículo.

3. Completada la documentación, el órgano instructor solicitará los siguientes informes:

a) Informe de la consejería competente en materia de ordenación del territorio y urbanismo sobre el cumplimiento de los criterios establecidos en la letra a) del apartado anterior.

b) Declaración de impacto, informe de impacto o de incidencia ambiental, cuando proceda según la normativa vigente en materia ambiental.

c) Informe de la consejería competente en materia de transporte sobre la existencia y suficiencia del transporte interurbano previsto en el criterio e) del apartado anterior.

d) Licencia urbanística, en el caso de que esta resultase preceptiva, e informe del ayuntamiento en cuyo término municipal se pretenda instalar el establecimiento comercial, que deberá pronunciarse sobre el cumplimiento de los criterios b), c), d) y e) del apartado anterior, además del cumplimiento de todas las normas que habilitan la apertura del establecimiento.

A estos efectos, en el supuesto de que la licencia de obra sea preceptiva, el procedimiento correspondiente quedará integrado en el de otorgamiento de la autorización comercial autonómica. Durante la tramitación municipal de la licencia de obra se entiende suspendido el procedimiento para resolver la autorización autonómica.

4. Transcurridos dos meses desde que se tenga constancia de la recepción de la petición de cada informe sin que exista pronunciamiento expreso a tal efecto, podrán proseguirse las actuaciones, presumiéndose que aquellos son favorables. No obstante, en el supuesto de ausencia del informe previsto en la letra d), se podrá solicitar la información complementaria que resulte precisa y que conste a disposición de la consejería competente en materia de urbanismo y transporte.

5. Completado el expediente con la documentación exigida en los puntos anteriores, se remitirá a la Comisión Consultiva prevista en el artículo 18.5 de la presente ley, con el objeto de que efectúe la propuesta de resolución. La Comisión Consultiva podrá, en este trámite, solicitar ampliación o aclaración de los informes emitidos.

6. El plazo para resolver el procedimiento de autorización comercial autonómica será de tres meses desde que la documentación completa entre en el registro del órgano competente para su tramitación, incluido el justificante de abono de las correspondientes tasas. Transcurrido el plazo para resolver el procedimiento sin que hubiese recaído resolución expresa, la solicitud se entenderá estimada por silencio administrativo.

7. Reglamentariamente se establecerá el procedimiento de concesión de la autorización comercial autonómica prevista en la presente ley.

Artículo 33. *Simplificación administrativa e integración de procedimientos.*

(Derogado).

Artículo 34. *Vigencia de la autorización comercial.*

1. La vigencia de la autorización comercial autonómica tendrá carácter indefinido.

2. Sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado anterior, la autorización concedida caducará en caso de que el proyecto de instalación del establecimiento comercial autorizado no se lleve a cabo en el plazo de un año, a contar desde que finalice el plazo indicado en el calendario presentado para su realización. No obstante, la persona interesada podrá

solicitar, mediante escrito motivado y con anterioridad a la terminación del plazo del año citado, la prórroga de este por un período máximo de seis meses.

El plazo establecido en el calendario de realización del proyecto no podrá tener una duración superior a cuatro años.

TÍTULO III

De los horarios comerciales

CAPÍTULO ÚNICO

Horarios comerciales

Artículo 35. *De los horarios comerciales.*

En lo que afecta a la regulación de los horarios comerciales, estos se regirán por la Ley específica de la Comunidad Autónoma de Galicia en esta materia.

TÍTULO IV

De las actividades de promoción de ventas

CAPÍTULO I

Normas generales

Artículo 36. *Concepto.*

1. A los efectos de la presente Ley, se entiende por promoción de ventas aquella en que la oferta comercial efectuada por la persona comerciante a las personas consumidoras se realiza en condiciones más ventajosas que las habituales con el propósito de dar a conocer un nuevo producto o establecimiento o de conseguir un aumento de venta de los productos existentes.

2. Tendrán la consideración de actividades de promoción de ventas las ventas en rebajas, las ventas de saldos, las ventas en liquidación, las ventas con descuento, las ventas con obsequio y las ofertas de ventas directas.

3. No podrán emplearse las citadas denominaciones u otras semejantes para anunciar ventas que no respondan al correspondiente concepto legal o generen confusión con otra distinta.

4. La utilización de las denominaciones antes señaladas que no se ajuste a la regulación respectivamente establecida para cada una de las actividades de promoción de ventas en esta ley se reputará desleal cuando concurran las circunstancias previstas en el artículo 5 de la Ley de competencia desleal.

5. Reglamentariamente podrán desarrollarse las condiciones y los requisitos aplicables a las distintas actividades comerciales de promoción de ventas fijadas en la presente Ley.

Artículo 37. *Requisitos generales.*

Las actividades promocionales de ventas deberán ajustarse a los requisitos siguientes:

a) Los artículos no podrán ser adquiridos con el fin exclusivo de ser incluidos en las promociones comerciales, excepto la promoción para el lanzamiento de nuevos productos.

b) La persona comerciante deberá proporcionar información clara, veraz y suficiente sobre el contenido y las condiciones de sus actividades promocionales, expresando, como mínimo, el periodo de vigencia de la promoción, el tipo de promoción que realiza y, en su caso, las reglas especiales aplicables a la misma.

c) Cuando las actividades de promoción de ventas no comprendieran, al menos, la mitad de los artículos puestos a la venta, entendiéndose como artículo la unidad de producto individualmente comercializada, la práctica de la correspondiente promoción no podrá

anunciarse como una medida general, sino referida exclusivamente a los productos o grupos de productos a los que realmente afecte.

d) Siempre que se oferten productos a precio reducido, deberá figurar con claridad, en cada uno de ellos, el precio anterior junto al precio reducido o, en substitución de este último, el porcentaje de reducción aplicado, a menos que se trate de artículos puestos a la venta por primera vez, en cuyo caso no podrá hacerse ninguna referencia, cuantitativa ni porcentual, que sugiera algún tipo de descuento.

Se entenderá por precio anterior el que se venía aplicando sobre artículos idénticos durante un periodo continuado de, al menos, treinta días en el curso de los seis meses precedentes.

Sin perjuicio de lo anterior, cuando se trate de una reducción porcentual de un conjunto de productos puestos a la venta con anterioridad por la persona comerciante, bastará con el anuncio genérico de dicha reducción, sin necesidad de que conste individualmente en cada producto ofertado.

e) Los productos ofertados en las actividades promocionales, excepto los saldos, deberán tener las mismas características y someterse a las mismas condiciones contractuales que las existentes con anterioridad al periodo de vigencia de la actividad promocional. En el caso de que se ofertasen productos a precio normal y reducido, unos y otros deberán estar suficientemente separados o señalados, de forma que no puedan confundirse o inducir, razonablemente, a error entre los que son objeto de un precio reducido y los que no. Se distinguirá, en su caso, la existencia de cada una de las modalidades promocionales en un mismo establecimiento.

f) La persona comerciante estará obligada a admitir los mismos medios de pago que acepta habitualmente en el desarrollo de su actividad comercial.

g) Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 44.2 de la presente Ley, las personas comerciantes deberán comunicar al departamento territorial de la consejería competente en materia de comercio, con carácter previo a su inicio, las actividades de promoción de ventas que pretendan llevar a cabo durante el mes que preceda a la fecha del inicio de la venta en rebajas. Esta comunicación habrá de indicar las condiciones aplicables a la actividad promocional de que se trate, así como su duración y los productos objeto de promoción.

CAPÍTULO II

Ventas en rebajas

Artículo 38. *Concepto.*

1. A los efectos de la presente Ley, se entiende por ventas en rebajas las realizadas por comerciantes en determinadas épocas del año, generalmente vinculadas a periodos estacionales y fin de temporada, cuando los artículos objeto de las mismas se oferten, en el mismo establecimiento en el que se ejerce habitualmente la actividad comercial, a un precio inferior al fijado antes de dichas ventas como consecuencia del final de una temporada comercial.

2. Queda prohibida la utilización de la denominación de venta en rebajas con relación a artículos deteriorados, adquiridos para esta finalidad o que no hayan estado dispuestos en el establecimiento para la venta a la persona consumidora final con un mes de antelación a la fecha de su inicio.

3. Los productos objeto de venta en rebajas no podrán haber sido objeto de actividad promocional de venta alguna en el curso del mes que preceda a la fecha de inicio de la venta en rebajas.

Artículo 39. *Temporada de rebajas.*

La consejería competente en materia de comercio, previo informe del Consejo Gallego de Comercio, determinará, mediante orden, los periodos o temporadas de rebajas, que solo podrán ser dos al año con una duración mínima de una semana y máxima de dos meses.

Artículo 40. *Condiciones.*

1. No podrá simultanearse, en un mismo establecimiento comercial y para el mismo tipo de productos, la venta en rebajas con cualquier otra actividad promocional de ventas regulada en el presente título.

2. Las fechas de comienzo y final de rebajas, libremente elegidas por las personas comerciantes, dentro del periodo legalmente establecido, se indicarán en sitio visible al público, incluso cuando los establecimientos comerciales permanezcan cerrados.

3. Los letreros y etiquetas deben exhibir, de forma bien visible, el precio anterior y el nuevo precio o, en sustitución de este último, el porcentaje de reducción.

CAPÍTULO III

Ventas de saldo

Artículo 41. *Concepto.*

1. Se considera venta de saldos la de productos o artículos cuyo valor de mercado aparezca manifiestamente disminuido a causa del deterioro, desperfecto, desuso u obsolescencia de los mismos, sin que el producto tenga esta consideración por el hecho de ser un excedente de producción o de temporada.

2. No podrá calificarse como venta de saldos la de aquellos productos cuya venta bajo tal régimen implique riesgo o engaño para las personas consumidoras, ni la de aquellos productos que no se vendan realmente por precio inferior al habitual.

3. Tampoco podrá calificarse como venta de saldos aquella en que los artículos no hubieran pertenecido a la persona comerciante cuatro meses antes de la fecha de comienzo de este tipo de actividad comercial, excepción hecha de los establecimientos dedicados específica y exclusivamente al referido sistema de venta, que serán los únicos que podrán saldar artículos ajenos y artículos adquiridos específicamente con la finalidad de ser vendidos como saldos.

Artículo 42. *Condiciones.*

1. Las ventas de saldos deberán anunciarse necesariamente con esta denominación.

2. La venta de saldos deberá publicitarse señalando, al menos, las circunstancias y causas concretas que la motivan; en particular habrá de hacerse constar, de manera precisa y ostensible, cuando se tratase de artículos deteriorados o defectuosos, a fin de ser fácilmente identificables por las personas consumidoras.

3. Los establecimientos dedicados específica y exclusivamente a la venta de saldos deberán indicarlo de forma que sea claramente visible desde el exterior del local.

CAPÍTULO IV

Ventas en liquidación

Artículo 43. *Concepto.*

1. Se entiende por venta en liquidación la venta de carácter excepcional y de finalidad extintiva de determinadas existencias de productos que, anunciada con esa denominación, tiene lugar en ejecución de una decisión judicial o administrativa, o es llevada a cabo por la persona comerciante o por la adquirente por cualquier título del negocio de aquella en alguno de los casos siguientes:

a) Cesación total o parcial de la actividad comercial. En caso de cese parcial tendrá que indicarse la clase de mercancías objeto de liquidación.

b) Cambio de ramo de comercio o modificación substancial en la orientación del negocio.

c) Cambio de local o realización de obras de importancia en el mismo que requieran el cierre del local.

d) Cualquier supuesto de fuerza mayor que cause grave obstáculo al normal desarrollo de la actividad comercial.

2. No podrán ser objeto de este tipo de actividad comercial aquellos artículos que no hubieran formado parte de las existencias del establecimiento o aquellos que fueron adquiridos por la persona comerciante con objeto de incluirlos en la propia liquidación.

3. En todo caso deberá cesar la venta en liquidación en caso de que desaparezca la causa que la motivó o en caso de que se liquiden efectivamente los productos objeto de la venta.

Artículo 44. *Condiciones.*

1. Las ventas en liquidación deberán efectuarse en el mismo establecimiento comercial o locales afectados donde los productos hayan sido habitualmente objeto de venta, salvo en los casos de fuerza mayor, de resolución judicial o administrativa que lo impida o cuando las causas que hubiesen originado dicha venta así lo exigieran, limitándose a los artículos que formen parte de las existencias del establecimiento.

2. Para que pueda tener lugar una liquidación será preciso que, con quince días de antelación, se comunique al departamento territorial de la consejería competente en materia de comercio, precisando la causa que motiva la venta de liquidación, la fecha de su comienzo, la duración y la fecha de finalización. Habrá de exhibirse en lugar visible del establecimiento comercial una copia de esta comunicación.

3. Los anuncios de liquidación, tanto en el punto de venta como en la publicidad que se lleve a cabo, deberán expresar la causa de la misma, así como la fecha de comienzo y la duración de la liquidación.

Artículo 45. *Duración.*

1. La duración máxima de la venta en liquidación será de seis meses, salvo en el caso de cesación total de la actividad, que será de un año.

2. En el curso de los tres años siguientes a la finalización de una venta en liquidación, la persona vendedora no podrá ejercer el comercio en la misma localidad sobre productos similares a los que hubieran sido objeto de liquidación, por cualquiera de los motivos señalados en las letras a) y b) del apartado 1 del artículo 43.

Tampoco podrá proceder a una nueva liquidación en el mismo establecimiento, excepto cuando esta última tenga lugar en ejecución de decisión judicial o administrativa, por cesación total de la actividad o por causa de fuerza mayor.

CAPÍTULO V

Ventas con descuento

Artículo 46. *Concepto.*

1. A los efectos de la presente Ley, se considera venta promocional con descuento la que consiste en ofrecer, mediante cualquier procedimiento publicitario, incluidos los anuncios expuestos en el propio establecimiento, una reducción sobre el precio aplicado con anterioridad por una persona comerciante sobre un determinado producto o grupo de productos.

2. Los artículos sobre los que se aplique el descuento no podrán estar deteriorados o ser de peor calidad que los que se hayan comercializado con anterioridad.

Artículo 47. *Condiciones.*

La actividad promocional de venta con descuento se ajustará a las condiciones siguientes:

a) Su finalidad deberá consistir en potenciar la venta de determinados productos o en el relanzamiento de un establecimiento que haya sido objeto de una importante remodelación física reciente, lo que habrá de acreditarse aportando el oportuno proyecto técnico.

b) **(Suprimido)**

c) El periodo máximo de duración de una venta con descuento en un establecimiento remodelado será de tres meses desde la fecha de su reapertura.

Cuando esta actividad fuera dirigida a la promoción de determinados productos, su duración no podrá ser inferior a un día ni superior a treinta.

En ambos casos, los productos promocionados no podrán ser objeto de nuevas ventas con descuento, salvo en los establecimientos de alimentación.

d) Todo anuncio de venta con descuento deberá especificar su duración y, en su caso, las reglas que se aplicarán. Asimismo, deberá indicar los productos afectados, salvo para el supuesto de que se celebre este tipo de promoción en un establecimiento remodelado y que se hallen incluidos en la referida promoción, al menos, la mitad de los artículos puestos a la venta.

CAPÍTULO VI

Ventas con obsequio

Artículo 48. *Concepto.*

1. Se consideran ventas con obsequio aquellas que con la finalidad de promover las ventas ofertan, ya sea de forma automática o bien mediante la participación en un sorteo o concurso, un premio, cualquiera que sea la naturaleza de este.

2. Cuando el incentivo consista en un sorteo, lo dispuesto en la presente Ley será aplicable sin perjuicio de lo establecido en la legislación sectorial correspondiente.

3. Las ventas con obsequio o prima se reputan desleales en los supuestos previstos en la Ley de competencia desleal.

Artículo 49. *Condiciones.*

Las ventas con obsequio o prima deberán cumplir los requisitos o condiciones siguientes:

a) Durante el periodo de duración de la venta con obsequio queda prohibido modificar el precio al alza, así como disminuir la calidad del producto.

b) El número de existencias con las que ha de contar la persona comerciante para afrontar la entrega de los obsequios, así como las bases por las que se regirán los concursos, sorteos o similares, deberán constar en el envase o envoltorio del artículo de que se trate o, en su defecto, estar debidamente acreditadas ante notario, siendo obligatoria la difusión de las personas ganadoras de los premios vinculados a la oferta.

c) En la comunicación obligatoria a cualquier persona de que fue agraciada con un premio se deberá señalar clara y expresamente que no se encuentra condicionada a la adquisición de producto o servicio alguno. La comunicación de esta circunstancia impedirá que la persona comerciante pueda exigir la adquisición de un producto o servicio como condición para la entrega del premio.

d) Los bienes y servicios en que consistan los objetos o incentivos promocionales deberán entregarse a la persona compradora en el momento de la compra o en un plazo máximo de tres meses, a contar desde que tal compradora reúna los requisitos exigidos. Todo sorteo, apuesta o concurso en que se exija a la persona participante un desembolso inicial estará sujeto a la legislación vigente del juego, salvo que el sorteo o concurso se ofrezca como obsequio con la compra de productos.

e) Cuando el ofrecimiento se realizara en los envases de los productos, el derecho a obtener la prima ofrecida podrá ejercerse, como mínimo, durante los tres meses siguientes a la fecha de caducidad de la promoción.

f) En el caso de que los obsequios ofrecidos formaran parte de un conjunto o colección, la empresa responsable de la oferta estará obligada a cambiar cualquiera de aquellos por otro distinto, excepto que en la oferta pública del incentivo se estableciera otro procedimiento para obtener las diferentes piezas de la colección.

g) Las ventas con obsequio se ajustarán a lo dispuesto en la legislación vigente para la defensa de las personas consumidoras y usuarias y en la normativa de aplicación en materia de comercio.

h) Se considerará engañosa la oferta de productos con premio o regalo cuando las personas consumidoras no recibieran real y efectivamente lo que sea de esperar de acuerdo con la oferta realizada.

CAPÍTULO VII

Oferta de venta directa

Artículo 50. *Concepto.*

Se entenderá que existe una oferta de venta directa cuando una persona fabricante o mayorista ofrezca sus productos al consumidor o consumidora final invocando tal condición.

Artículo 51. *Condiciones.*

1. La venta no podrá realizarse en el recinto fabril o almacén, sino que deberá realizarse en un establecimiento comercial específicamente habilitado a tal fin.

2. Queda prohibido que en la oferta al público de mercancías de cualquier clase se invoque por la persona vendedora su condición de fabricante o mayorista, salvo que reúna las circunstancias siguientes:

a) Que, en el primer caso, fabrique realmente la totalidad de los productos puestos a la venta y, en el segundo, realice sus operaciones de venta, fundamentalmente a comerciantes minoristas.

b) Que los precios ofertados sean los mismos que se aplican a las personas comerciantes mayoristas o minoristas, según los casos.

TÍTULO V

De las modalidades especiales de venta

CAPÍTULO I

Generalidades

Artículo 52. *Concepto.*

Se consideran ventas especiales aquellas no realizadas en un establecimiento comercial abierto al público de manera permanente y, especialmente, las ventas a domicilio, las ventas a distancia, las ventas automáticas, las ventas ambulantes, las ventas en subasta pública y las ventas ocasionales.

Artículo 53. *Requisitos de los establecimientos comerciales.*

Las personas comerciantes que se dediquen a la realización de cualquiera de las modalidades de venta señaladas en el artículo anterior deberán disponer de las autorizaciones o acreditaciones, en cada caso, precisas para su realización, estarán obligadas a cumplir los preceptos de la presente Ley, así como todos los requisitos establecidos en su normativa específica aplicables a los objetos de venta, en particular en materia de sanidad y seguridad.

CAPÍTULO II

Ventas a domicilio

Artículo 54. *Concepto.*

1. Se consideran ventas domiciliarias aquellas formas de distribución comercial ejercidas por comerciantes suficientemente identificados, en los que estos toman la iniciativa de venta, proponiéndose o concluyéndose los contratos con la persona compradora en su domicilio

particular o lugar de trabajo, en el que se presentan la persona vendedora, los empleados y empleadas o representantes de ella.

2. Se asimilarán a las ventas a domicilio y quedan sometidas a su mismo régimen:

a) Las denominadas ventas en reuniones, en las que la oferta de las mercancías se efectúa mediante demostración practicada ante una o varias personas, en reunión ocasionalmente organizada por una de ellas en su propio domicilio a petición de la persona vendedora.

b) Las realizadas durante una excursión organizada por la persona comerciante.

3. No se consideran comprendidos en dicho concepto los repartos a domicilio de mercancías adquiridas en establecimientos permanentes, ni las entregas a domicilio de mercancías basadas en la existencia de un contrato de suministro entre la clientela y quien realiza el reparto o su persona principal.

4. En ningún caso podrán venderse a domicilio bebidas, productos alimenticios ni cualesquiera otros a los que su normativa reguladora prohíba expresamente su puesta en el mercado mediante este sistema de venta, así como los que, por su forma de presentación u otras circunstancias, no cumplan las normas técnico-sanitarias o de seguridad que les sean de aplicación.

Artículo 55. *Condiciones.*

1. Las personas comerciantes que ejerzan este tipo de ventas tendrán que reunir, además de las condiciones generales para el ejercicio de las actividades comerciales señaladas en el artículo 5 de la presente Ley, todos aquellos requisitos establecidos en las regulaciones específicas aplicables a los productos objeto de venta.

2. La publicidad de la oferta, que habrá de ser entregada a la persona consumidora, incluirá la identificación de la empresa vendedora y los datos esenciales del producto, de forma que permitan su identificación inequívoca en el mercado, así como el precio, la forma y condiciones de pago, los gastos y el plazo de envío.

3. La persona vendedora está obligada a poner en conocimiento de la persona consumidora, por escrito, el derecho que la asiste de disponer de un periodo de reflexión, no inferior a siete días, durante el cual puede decidir la devolución del producto de que se trate y recibir las cantidades que haya entregado, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente en materia de protección de las personas consumidoras, en el caso de los contratos realizados fuera de los establecimientos comerciales.

CAPÍTULO III

Ventas a distancia

Artículo 56. *Concepto.*

1. Se consideran ventas a distancia las celebradas sin la presencia física simultánea de las personas compradoras y vendedoras, siempre que su oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por la persona vendedora.

En particular, estarán incluidas en este concepto las ventas por teléfono, las ventas por correspondencia, ya sea mediante envío postal, por catálogo, a través de impresos o por anuncios en la prensa, las ventas ofertadas por el llamado sistema de telecompra o por cualquier otro medio que se desarrolle en el futuro de similares características.

2. Lo dispuesto en el presente capítulo no será de aplicación a:

a) Las ventas celebradas mediante distribuidores automáticos o locales comerciales automatizados.

b) Las ventas celebradas en subastas, excepto las efectuadas por vía electrónica.

3. Lo dispuesto en los artículos 58.1, 59, 62.1, 63 y 65 no será de aplicación a los contratos de suministro de productos alimenticios, de bebidas o de otros bienes del hogar de consumo corriente suministrados en el domicilio de la persona consumidora, en su

residencia o en su lugar de trabajo por distribuidores que realicen visitas frecuentes y regulares.

4. Cuando la contratación a distancia de bienes o servicios se lleve a cabo a través de medios electrónicos se aplicará, preferentemente, la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico.

Artículo 57. *Comunicación.*

(Derogado).

Artículo 58. *Propuesta de contratación.*

1. En todas las propuestas de contratación deberá constar inequívocamente que se trata de una propuesta comercial. En el caso de comunicaciones telefónicas, deberá precisarse explícita y claramente, al principio de cualquier conversación, a la persona compradora la identidad de la persona vendedora y la finalidad comercial de la llamada.

2. La utilización por parte de la persona vendedora de las técnicas de comunicación que consistan en un sistema automatizado de llamada sin intervención humana o en un telefax necesitará el consentimiento previo de la persona compradora.

3. En todo caso, deberán cumplirse las disposiciones vigentes sobre condiciones generales de contratación, protección de las personas menores y respeto a la intimidad. Cuando se utilicen datos personales procedentes de fuentes accesibles al público para la realización de comunicaciones comerciales, se proporcionará a la persona destinataria la información señalada en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Artículo 59. *Información previa.*

1. Antes de iniciar el procedimiento de contratación y con la antelación necesaria, la persona vendedora deberá suministrar a la consumidora, de forma veraz, eficaz y suficiente, la información siguiente:

a) La identidad de la persona oferente y su dirección.
b) Las características esenciales del producto.
c) El precio, incluidos los impuestos.
d) Los gastos de entrega y transporte, en su caso.
e) La forma de pago y modalidades de entrega o de ejecución.
f) La existencia de un derecho de desistimiento o resolución, o su ausencia en los contratos a que se refiere el apartado 9 del artículo 63 de la presente ley.
g) El coste de la utilización de la técnica de la comunicación a distancia cuando se calcule sobre una base distinta de la tarifa básica.
h) El plazo de validez de la oferta y del precio.
i) La duración mínima del contrato, si procede, cuando se trate de contratos de suministro de productos destinados a su ejecución permanente o repetida.
j) Las circunstancias y condiciones en que la persona vendedora podría suministrar un producto de calidad y precios equivalentes, en sustitución del solicitado por la consumidora, cuando se quiera prever esta posibilidad.
k) En su caso, indicación de si la persona vendedora dispone o está adherida a algún procedimiento extrajudicial de solución de conflictos.

2. La información contenida en el apartado anterior, cuya finalidad comercial ha de ser indudable, deberá facilitarse a la persona compradora de modo claro, comprensible e inequívoco, mediante cualquier técnica adecuada al medio de comunicación a distancia utilizado, y deberá respetar, en particular, el principio de buena fe en las transacciones comerciales, así como los principios de protección de quienes sean incapaces de contratar.

Artículo 60. *Necesidad de consentimiento expreso.*

1. En ningún caso, la falta de respuesta a la oferta de venta a distancia podrá considerarse como aceptación de esta.

2. En caso de que la persona vendedora enviase a la destinataria de la oferta el producto ofertado sin aceptación explícita de esta, se aplicará lo dispuesto en el artículo siguiente.

Artículo 61. *Prohibición de envíos non solicitados.*

1. Queda prohibido enviar a las personas consumidoras artículos o mercancías no pedidas por estas a la persona comerciante, cuando dichos suministros incluyan una petición de pago. En caso de que así fuese, y sin perjuicio de la infracción que tal conducta suponga, la persona receptora de tales artículos no estará obligada a su devolución, ni podrá reclamársele el precio. Y en el supuesto de que decida devolverlo, no deberá indemnizar por los daños y deméritos que presente el producto.

2. No será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior cuando quede claramente de manifiesto a la persona receptora que el envío no solicitado se debía a un error, correspondiendo a la persona vendedora la carga de la prueba. La persona receptora tendrá derecho a ser indemnizada por los gastos y por los daños y perjuicios que se le hubieran ocasionado.

Artículo 62. *Ejecución y pago.*

1. Salvo en el supuesto de que las partes hayan acordado otra cosa, la persona vendedora deberá ejecutar el pedido a más tardar en el plazo de treinta días a partir del día siguiente a aquel en que la persona compradora le haya comunicado su pedido.

2. En caso de no ejecución del contrato por parte de la persona vendedora por no encontrarse disponible el bien objeto del pedido, la persona compradora deberá ser informada de esta falta de disponibilidad y deberá poder recuperar lo antes posible, y en cualquier caso en un plazo de treinta días como máximo, las sumas que haya abonado. En el supuesto de que la persona vendedora no realice este abono en el plazo señalado, la persona compradora podrá reclamar que se le pague el doble de la suma adeudada, sin perjuicio a su derecho a ser indemnizada por los daños y perjuicios sufridos en lo que excedan de dicha cantidad.

3. De no hallarse disponible el bien objeto del pedido, cuando la persona compradora hubiera sido informada expresamente de tal posibilidad, la persona vendedora podrá suministrar, sin aumento de precio, un producto de características similares que tenga la misma o superior calidad. En este caso, la persona compradora podrá ejercer sus derechos de desistimiento o resolución en los mismos términos que si se tratara del bien inicialmente requerido.

Artículo 63. *Derecho de desistimiento.*

1. La persona compradora dispondrá de un plazo mínimo de siete días hábiles para desistir del contrato sin penalización alguna y sin indicación de los motivos. Será la ley del lugar donde se haya entregado el bien la que determine qué días han de tenerse por hábiles.

2. El ejercicio del desistimiento no estará sujeto a formalidad alguna, bastando que se acredite bajo cualquier forma admitida en derecho.

3. El derecho de desistimiento de la persona compradora no puede implicar la imposición de penalidad alguna, si bien podrá exigirse de la persona compradora que se haga cargo del coste directo de devolución del producto a la persona vendedora.

No obstante lo anterior, en los supuestos en que la persona vendedora pueda suministrar un producto de calidad y precio equivalentes, en sustitución del solicitado por la persona consumidora, los costes directos de devolución, si se ejerce el derecho de desistimiento, serán por cuenta de la persona vendedora, que ha debido informar de ello a la consumidora.

Serán nulas de pleno derecho las cláusulas que impongan a la persona consumidora una penalización por el ejercicio de su derecho de desistimiento o la renuncia al mismo.

4. A los efectos del ejercicio del derecho de desistimiento, el plazo se calculará a partir del día de recepción del bien, siempre que se haya cumplido el deber de información que impone el artículo 59.

5. En el caso de que la persona vendedora no haya cumplido con tal deber de información, la persona compradora podrá resolver el contrato en el plazo de tres meses, a contar desde aquel en el que se entregó el bien. Si la información a que se refiere el artículo

59 se facilita durante el citado plazo de tres meses, el periodo de siete días hábiles para el desistimiento empezará a correr desde ese momento. Cuando la persona compradora ejerza su derecho a resolver el contrato por incumplimiento del deber de información que incumbe a la persona vendedora, no podrá esta exigir que aquella se haga cargo de los gastos de devolución del producto.

6. Cuando la persona compradora haya ejercido el derecho de desistimiento o el de resolución conforme a lo establecido en el presente artículo, la persona vendedora estará obligada a devolver las sumas abonadas por aquella sin retención de gastos. La devolución de estas sumas deberá efectuarse lo antes posible y, en cualquier caso, en un plazo máximo de treinta días desde el desistimiento o la resolución. Corresponde a la persona vendedora la carga de la prueba sobre el cumplimiento del plazo. Transcurrido el mismo sin que la persona compradora haya recuperado la suma adeudada, tendrá derecho a reclamarla duplicada, sin perjuicio de que además se le indemnicen los daños y perjuicios que se le hayan causado en lo que exceda de dicha cantidad.

7. En el caso de que el precio haya sido total o parcialmente financiado mediante un crédito concedido a la persona compradora por parte de la persona vendedora o por parte de un tercero previo acuerdo de este con la persona vendedora, el ejercicio del derecho de desistimiento o de resolución contemplados en este artículo implicará al tiempo la resolución del crédito sin penalización alguna para la persona compradora.

8. El transcurso del plazo del derecho de desistimiento sin ejecutarlo no será obstáculo para el posterior ejercicio de las acciones de nulidad o resolución del contrato cuando procedan conforme a derecho.

9. Salvo pacto en contrario, lo dispuesto en el presente artículo no será de aplicación a los supuestos siguientes:

a) A los contratos de suministro de productos cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que la persona vendedora no pueda controlar.

b) A los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a especificaciones de la persona consumidora o claramente personalizados, o que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez.

c) A los contratos de suministro de grabación sonora o de vídeo, de discos y de programas informáticos que hubiesen sido desprecintados por la persona consumidora, así como de ficheros informáticos suministrados vía electrónica, susceptibles de ser descargados o reproducidos con carácter inmediato para su uso permanente.

d) A los contratos de suministro de prensa diaria, publicaciones periódicas y revistas.

Artículo 64. *Pago mediante tarjeta.*

1. Cuando el importe de una compra hubiese sido cargado fraudulenta o indebidamente utilizando el número de una tarjeta de pago, la persona titular de la misma podrá exigir la inmediata anulación del cargo. En tal caso, las correspondientes anotaciones de adeudo y reabono en las cuentas de la persona proveedora y de la persona titular se efectuarán a la mayor brevedad.

2. Sin embargo, si la compra hubiese sido efectivamente realizada por la persona titular de la tarjeta y la exigencia de devolución no fuera consecuencia de haberse ejercido el derecho de desistimiento o de resolución reconocido en el artículo 63 y, por tanto, hubiese exigido indebidamente la anulación del correspondiente cargo, aquella quedará obligada frente a la persona vendedora al resarcimiento de los daños y perjuicios ocasionados como consecuencia de dicha anulación.

Artículo 65. *Información.*

1. Además de la información señalada en el artículo 59, la persona consumidora deberá haber recibido, a la ejecución del contrato, las siguientes informaciones y documentos:

a) Información escrita sobre las condiciones y modalidades de ejercicio de los derechos de desistimiento y resolución, así como un documento de desistimiento y revocación, identificado claramente como tal, que contenga el nombre y dirección de la persona a quien ha de enviarse y los datos de identificación del contrato y de las personas contratantes a que se refiere.

b) La dirección del establecimiento de la persona vendedora donde la persona compradora pueda presentar sus reclamaciones.

c) Información relativa a los servicios postventa y a las garantías comerciales existentes.

d) En el caso de celebración de un contrato de duración indeterminada o de duración superior a un año, las condiciones de rescisión del contrato.

2. La información a que se refiere el apartado anterior deberá facilitarse por escrito o, salvo oposición expresa de la persona consumidora, en cualquier otro soporte duradero adecuado a la técnica de comunicación empleada y en la lengua utilizada en la propuesta de contratación.

Artículo 66. *Irrenunciabilidad de los derechos.*

La renuncia efectuada, explícita o implícitamente, por la persona consumidora a los derechos que le son reconocidos en el presente capítulo será nula y no impedirá la aplicación de las normas contenidas en el mismo.

Artículo 67. *Requisitos especiales.*

1. Los requisitos que deberán reunir las personas físicas o jurídicas que se dediquen a la actividad de venta a distancia, al margen de los previstos en los artículos precedentes, así como de los señalados en el capítulo II del título I de la presente Ley, serán los siguientes:

a) Cumplir los requisitos previstos en la normativa específica reguladora de los productos objeto de esta modalidad de venta.

b) Llevar y tener a disposición de las autoridades competentes una relación autorizada de los productos que se comercializan, de sus ofertas, los centros de distribución y los domicilios sociales, así como de la recepción de pedidos y solicitudes de información.

c) Tener los almacenes donde se encuentren los productos en las condiciones adecuadas, según lo establecido en la legislación vigente.

2. No pueden efectuarse envíos de ofertas en caso de implicar el sistema utilizado cualquier gasto para la persona destinataria, salvo que exista la solicitud previa de la oferta por parte de esta última.

CAPÍTULO IV

Ventas automáticas

Artículo 68. *Concepto.*

1. Se entiende por venta automática la forma de distribución detallista en la cual se pone a disposición de las personas consumidoras el producto o servicio para que estas lo adquieran mediante el accionamiento de cualquier tipo de mecanismo y previo pago de su importe.

2. A los efectos de la presente Ley, no privará a una venta de su condición de automática el hecho de que el mecanismo de venta se halle instalado en un establecimiento comercial.

3. Todas las máquinas o mecanismos de venta automática deberán cumplir la normativa técnica que les resulte de aplicación.

Artículo 69. *Condiciones.*

1. A los efectos de protección de los consumidores y usuarios, las máquinas o mecanismos de venta automática deberán reunir los requisitos que reglamentariamente se determinen y en los mismos deberá figurar con claridad:

a) La información referida al producto y al comerciante que lo ofrece: el tipo de producto que expenden, su precio, la identidad del oferente, así como una dirección y teléfono donde se atiendan las reclamaciones.

b) La información relativa a la máquina que expende el producto: el tipo de monedas que admite, las instrucciones para la obtención del producto deseado, así como la acreditación del cumplimiento de la normativa técnica aplicable.

c) Un sistema de recuperación automática de monedas y/o billetes para los supuestos de error, inexistencia de mercancías o mal funcionamiento de la máquina o mecanismo de venta.

2. En el caso de productos alimentarios, únicamente están autorizados para su venta automática los que estén envasados, los cuales llevarán la identificación que estuviese prescrita por la normativa vigente en materia de etiquetado y comercialización.

3. En el caso de que las máquinas o mecanismos de venta estuvieran instalados en un local destinado al desarrollo de una empresa o actividad privada, las personas titulares de la misma responderán solidariamente con la de la propia máquina frente a la persona compradora del cumplimiento de las obligaciones derivadas de la venta automática.

CAPÍTULO V

Venta ambulante o no sedentaria

Artículo 70. *Concepto.*

1. Se considera venta ambulante o no sedentaria la realizada por personas comerciantes, fuera de un establecimiento comercial permanente de forma habitual, ocasional, periódica o continuada, en los perímetros o lugares debidamente autorizados en instalaciones comerciales desmontables o transportables, incluyendo los camiones tienda.

2. Las ventas efectuadas dentro de los locales o recintos ocupados por un certamen ferial no tendrán la consideración de ambulante.

Artículo 71. *Tipología de venta ambulante o no sedentaria.*

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

a) Venta ambulante en mercados periódicos: aquella autorizada en los mercados ubicados en poblaciones, en lugares y espacios determinados, con una periodicidad habitual establecida. Dentro de este epígrafe están encuadradas, entre otras, las realizadas en ferias populares, mercadillos y rastros.

b) Venta ambulante en mercados fijos: aquella autorizada en lugares anexos a los mercados municipales o de abastos, con instalaciones permanentes en las poblaciones.

c) Venta ambulante en puestos desmontables instalados en la vía pública: aquella autorizada para un número de puestos, situaciones y periodos determinados.

d) Venta ambulante en mercados ocasionales: aquella autorizada en mercados esporádicos, que se celebren con motivo de ferias, fiestas o acontecimientos populares.

e) Venta ambulante mediante camiones o vehículos tienda: aquella realizada en los citados medios y autorizada en zonas o lugares determinados.

Artículo 72. *Condiciones.*

1. El ejercicio de la venta ambulante, con las tipologías establecidas en el artículo anterior, estará sujeta a la obtención de licencia, correspondiendo a los ayuntamientos su autorización, conforme a lo dispuesto en la presente ley y en sus disposiciones de desarrollo. A tal fin, los ayuntamientos aprobarán las correspondientes ordenanzas municipales de venta ambulante, en las que se determinarán, como mínimo:

a) Los lugares y periodos en que pueda celebrarse la venta ambulante, así como la tipología admitida, habida cuenta de las características y necesidades de cada municipio y, especialmente, de los indicadores siguientes:

1.º) Densidad de tránsito y circulación.
2.º) Acceso a los locales comerciales o industriales, a sus escaparates o exposiciones.
3.º) Acceso a los edificios de uso público.
4.º) Condiciones para garantizar la adecuada sanidad e higiene.
5.º) Interés de las personas consumidoras.
6.º) Tradición y raigambre en el municipio de esta modalidad de venta.

b) Los requisitos para el ejercicio de la venta ambulante.

c) El régimen de autorizaciones.
d) La previsión del número de puestos o licencias.
e) Los productos que podrán ser ofrecidos a la venta.
f) La tasa a pagar por la concesión de la licencia.
g) El régimen interno de funcionamiento del mercado, en su caso.
h) La previsión del régimen sancionador.
i) La relación de derechos y deberes de las personas comerciantes ambulantes.

2. Serán requisitos inexcusables para la concesión de la mencionada autorización de venta ambulante los siguientes:

a) Estar dado o dada de alta en el régimen correspondiente de la Seguridad Social y, en su caso, en el impuesto de actividades económicas.
b) Cumplir con los requisitos de las reglamentaciones de cada tipo de productos.
c) Estar en posesión, en su caso, del certificado acreditativo de haber recibido formación en materia de manipulación de alimentos.
d) Satisfacer las tasas y los tributos fijados en la correspondiente ordenanza municipal.
e) Disponer de los permisos de residencia y trabajo que, en cada caso, fuesen exigibles, si se tratara de personas extranjeras.
f) Las personas jurídicas deberán acreditar los siguientes extremos: el CIF, acta de constitución, estatutos y escritura de poder otorgada a la persona que firma la solicitud de autorización en representación de la empresa.
g) Disponer de seguro de responsabilidad civil.

Artículo 73. *Sección de comerciantes ambulantes del Registro Gallego de Comercio.*

(Derogado).

Artículo 74. *Productos objeto de la venta ambulante.*

1. En ningún caso podrán ser objeto de venta ambulante o no sedentaria los bienes o productos cuya propia normativa lo prohíba y aquellos otros que, en razón a su presentación u otros motivos, no cumplan la normativa técnico-sanitaria y de seguridad.
2. En todo caso, no se podrán vender alimentos o productos alimentarios no envasados por quien carezca del certificado acreditativo de haber recibido formación en materia de manipulación de los mismos.
3. Los ayuntamientos determinarán, dentro de los lugares señalados, los productos objeto de comercialización.

Artículo 75. *Lugares destinados a la venta ambulante.*

1. Los ayuntamientos cuidarán de que los lugares destinados al ejercicio de la venta ambulante se hallen en idóneas condiciones de limpieza y salubridad, debiendo ejercer el debido control higiénico y sanitario, en especial de los productos perecederos y de alimentación, de acuerdo con la legislación y las ordenanzas vigentes.
2. Por razones de protección del patrimonio cultural, en las rutas de los Caminos de Santiago la venta ambulante solo podrá desarrollarse en los tramos urbanos de la traza de dichos Caminos o en el marco de las tipologías previstas en las letras a), b) y d) del artículo 71 de la presente ley en los tramos no urbanos, debiendo respetarse en todo caso lo establecido en la Ley 5/2016, de 4 de mayo, del patrimonio cultural de Galicia.

Artículo 76. *Régimen de autorización.*

1. Las autorizaciones se concederán en condiciones no discriminatorias y el procedimiento habrá de garantizar la transparencia e imparcialidad y, en concreto, la publicidad adecuada de inicio, desarrollo y fin del proceso.

Puesto que el número de autorizaciones disponibles es limitado debido a la escasez de suelo público habilitado a tal efecto, la duración de las mismas no podrá ser por tiempo indefinido, debiendo permitir, en todo caso, la amortización de las inversiones y una remuneración equitativa de los capitales invertidos.

Las autorizaciones se otorgarán por tiempo determinado, siendo su plazo máximo de duración de cinco años prorrogables de forma expresa por idénticos periodos.

2. Las licencias podrán concederse tanto a personas físicas como a personas jurídicas, sean sociedades mercantiles o cooperativas, y serán transferibles a otras personas físicas o jurídicas que cumplan los requisitos establecidos en el artículo 72.2 de la presente Ley, previa comunicación a la administración competente. La transmisión de una autorización no afectará a su periodo de vigencia, que se mantendrá por el tiempo que reste hasta la finalización del plazo de duración.

Artículo 77. *Información al público.*

Las personas que ejerzan el comercio ambulante deberán tener expuesto en forma fácilmente visible y legible para el público sus datos personales y el documento en el que conste la correspondiente autorización municipal, así como una dirección para la recepción de las posibles reclamaciones.

Artículo 78. *Facultades de inspección y sanción.*

Corresponde a los ayuntamientos la inspección y sanción en materia de venta ambulante, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras administraciones.

CAPÍTULO VI

Venta en subasta pública

Artículo 79. *Concepto.*

1. Son ventas en subasta pública aquellas consistentes en la oferta pública e irrevocable de un bien a efectos de la adjudicación del producto, mediante el sistema de puja y dentro del plazo concedido a tal efecto, a la persona oferente que proponga un mejor precio en el curso de una sesión pública convocada con esta finalidad.

2. La regulación de las ventas en subasta pública contenida en la presente Ley se aplicará tanto a las efectuadas por empresas que se dediquen habitualmente a esta actividad como a aquellas que la realizaran ocasionalmente. Están fuera del ámbito de aplicación de la presente Ley las subastas judiciales o administrativas, las que se lleven a cabo en lonjas y lugares similares y las subastas de títulos-valores, las cuales se regirán por su normativa específica.

Artículo 80. *Condiciones del contrato de venta en subasta pública.*

El contrato de subasta o de venta en subasta pública deberá cumplir las condiciones siguientes:

a) En el supuesto de que los bienes a vender en subasta pública no pertenecieran a la empresa que desarrolle esta actividad, las relaciones con la propiedad de tales bienes se ajustarán a lo estipulado entre las partes, de conformidad con la normativa general sobre contratación.

b) En defecto de pacto expreso, se entenderá que todos los gastos de la venta en subasta pública, incluidos los de custodia y, en su caso, tasación, corresponden a la empresa de subastas, sin que la propiedad deba entregar por este concepto remuneración alguna, fuera del precio o gratificación establecido.

También corresponderá a la referida empresa, salvo estipulación en contrario, la obligación de custodia y exposición de los bienes y, en su caso, los de inclusión en el catálogo.

c) La empresa subastadora deberá comprobar, en su caso, el cumplimiento de los requisitos establecidos en la legislación vigente para la protección del tesoro artístico, histórico y bibliográfico.

d) El encargo de subasta deberá documentarse mediante un escrito en el que se identificarán las partes, el objeto y condiciones de la venta, así como la retribución de la empresa subastadora.

Artículo 81. *Requisitos de la oferta en subasta pública.*

La oferta de la venta en subasta pública deberá cumplir los requisitos siguientes:

a) Deberá contener una descripción veraz de los objetos que salen a la referida venta, con identificación de si sus calidades son ciertas o, simplemente, supuestas o adveradas por determinado experto.

b) Cuando en salas especializadas en objetos de arte o de valor se oferte la venta en subasta de una imitación o de un artículo que, aunque aparentemente precioso, no lo sea en realidad, deberá hacerse constar expresamente esta circunstancia, tanto en los anuncios como en las invitaciones de las pujas.

c) Cuando se oferte la venta en subasta de un objeto al que se acompaña del nombre o de las iniciales de una determinada persona o precisando que aparece firmado por esta, se considerará que se vende como original de la misma, a menos que consten con claridad las oportunas advertencias.

d) Lo dispuesto en el apartado anterior será también de aplicación a las ventas de objetos preciosos o artísticos que se oferten al público en forma distinta a la subasta.

Artículo 82. *Relación entre las partes intervinientes.*

La relación entre la empresa que efectúa la venta en subasta pública y las personas licitadoras deberá atenerse a las condiciones siguientes:

a) Únicamente podrá exigirse la constitución de fianza a las personas licitadoras cuando expresamente se haya consignado esta condición en los anuncios de la venta en subasta pública.

En ningún caso, el importe de las fianzas podrá ser superior al cinco por ciento del precio de salida de los bienes en cuya licitación se quiera participar.

b) La fianza constituida por las personas licitadoras a quienes no hubiese sido adjudicado el remate deberá ser reintegrada dentro del plazo máximo de tres días, a contar desde la finalización del acto.

c) En el caso de que la persona rematante no satisficiere el precio en las condiciones en que se llevó a cabo la adjudicación, perderá la fianza constituida, que, en defecto de pacto, corresponderá a la persona titular del bien subastado, una vez deducido el premio o comisión atribuible a la empresa subastadora, sin perjuicio del derecho de la persona vendedora a exigir el cumplimiento del contrato.

Artículo 83. *Documentación.*

1. Adjudicado un bien, se consignará inmediatamente por escrito, procediéndose a su entrega una vez satisfecho el precio del remate o la parte del precio determinada en los correspondientes anuncios.

2. Las ventas en subasta pública deberán, necesariamente, formalizarse mediante un documento público o privado que, en su caso, podrá ser concedido por la empresa subastadora como mandataria de la persona propietaria del bien vendido en la subasta.

Artículo 84. *Efectos de la venta en subasta pública.*

1. La adquisición de bienes muebles mediante una venta en subasta pública conforme a lo previsto en la presente ley determinará su irreivindicabilidad en la forma establecida en el artículo 85 del Código de Comercio.

2. La empresa subastadora responderá solidariamente con la persona titular del bien subastado por la falta de conformidad de este con el anuncio de la subasta, así como por los vicios o defectos ocultos de la cosa vendida cuando hubiese incumplido las obligaciones de información contenidas en el artículo 81 de la presente Ley.

Artículo 85. *Comunicación previa.*

La actividad de venta en subasta pública deberá ser comunicada previamente al ayuntamiento en cuyo ámbito territorial va a ser celebrada.

En el caso de empresas que se dediquen con carácter permanente a esta actividad, la autorización se concederá por una sola vez y con carácter temporal ilimitado, sin perjuicio de la oportuna revocación de la misma por incumplimiento de las condiciones requeridas y, en cualquier caso, previo oportuno expediente administrativo.

CAPÍTULO VII

Venta ocasional

Artículo 86. *Concepto.*

A los efectos de la presente Ley, se entiende por venta ocasional aquella que consista en la oferta de bienes en establecimientos, públicos o privados, que no tengan carácter comercial permanente y habitual para esta actividad, por un periodo inferior a un mes y que no constituya venta ambulante o cualquier otra modalidad de venta expresamente regulada en esta Ley.

Artículo 87. *Condiciones.*

1. La actividad de venta ocasional deberá ser comunicada previamente al ayuntamiento en cuyo ámbito territorial se celebre.
2. En la comunicación se determinarán, como mínimo, los extremos siguientes:

a) La identificación de la persona vendedora.
b) La descripción del producto, de sus características, así como de su origen.
c) El cumplimiento de los requisitos fiscales y administrativos.
d) El título de uso del local.

3. Cuando la venta ocasional suponga la entrega inmediata del producto comercializado deberá indicarse a la persona compradora la existencia de un plazo de, al menos, siete días, durante el cual esta pueda efectuar la correspondiente devolución o, en su caso, reclamación.
4. Si la entrega del producto se difiriera en el tiempo será de aplicación a la venta ocasional lo dispuesto en los artículos 57 a 67 de la presente Ley.

CAPÍTULO VIII

Prácticas especiales de venta

Artículo 88. *Venta multinivel. Concepto.*

1. La venta multinivel constituye una forma especial de comercio en la que una persona fabricante o comerciante mayorista vende sus productos o servicios a la persona consumidora final a través de una red de comerciantes o agentes distribuidores independientes, pero condicionados dentro de una misma red comercial, y cuyos beneficios económicos se obtienen mediante un único margen sobre el precio de venta al público, que se distribuye mediante la percepción de porcentajes variables sobre el total de la facturación generada por el conjunto de las personas comerciantes o distribuidoras independientes integradas en la red comercial y, proporcionalmente, al volumen de negocio que cada componente haya creado.
2. Entre la persona fabricante o el mayorista y la persona consumidora final solo será admisible la existencia de una persona distribuidora.

Artículo 89. *Condiciones.*

1. Queda prohibido organizar la comercialización de productos y servicios en los siguientes supuestos:

a) Cuando el beneficio económico de la organización y de las personas vendedoras no se obtuviera exclusivamente de la venta o del servicio distribuido a las personas consumidoras finales, sino de la incorporación de nuevas personas vendedoras.

b) En el caso de que no se garantizara adecuadamente que las personas distribuidoras cuenten con la oportuna contratación laboral o cumplan con los requisitos que vienen exigidos legalmente en el desarrollo de una actividad comercial.

c) Cuando existiera la obligación de realizar una compra mínima de los productos distribuidos por parte de las nuevas personas vendedoras sin pacto de recompra en iguales condiciones.

2. En ningún caso, la persona fabricante o mayorista titular de la red podrá condicionar el acceso a la misma mediante la exigencia del abono de una cuota o canon de entrada que no sea equivalente a los productos y material promocional entregados a un precio similar al de otros homólogos existentes en el mercado y que no podrán superar la cantidad que reglamentariamente se determine.

Artículo 90. *Prohibición de las ventas piramidales.*

1. Se prohíbe la venta realizada por el procedimiento llamado «en cadena o piramidal» y cualquier otro análogo, consistente en ofrecer a las personas consumidoras productos o servicios a un precio inferior a su valor de mercado, de forma gratuita o por cualquier medio que implique un incentivo de compra, a condición de que se consiga, directa o indirectamente, para la persona vendedora o para una tercera, la adhesión de otras personas o un volumen de venta determinado.

2. Se prohíbe proponer la obtención de adhesiones o inscripciones con la expectativa de obtener un beneficio económico relacionado con la progresión geométrica del número de personas reclutadas o inscritas.

Artículo 91. *Prohibición de la venta con pérdida.*

Se prohíbe la venta con pérdida, de acuerdo con lo establecido en el artículo 12, capítulo III, del título I de la presente Ley.

TÍTULO VI

De la actividad comercial en régimen de franquicia

CAPÍTULO ÚNICO

De la actividad comercial en régimen de franquicia

Artículo 92. *Concepto y condiciones.*

1. La actividad comercial en régimen de franquicia es aquella que se lleva a cabo en virtud de un acuerdo o contrato por el que una empresa, denominada franquiciadora, cede a otra, denominada franquiciada, el derecho a la explotación de un sistema propio de comercialización de productos o servicios.

2. y 3. **(Derogados).**

TÍTULO VII

De las actividades feriales

CAPÍTULO ÚNICO

De las actividades feriales

Artículo 93. *De las actividades feriales.*

En lo concerniente a la regulación de las actividades feriales, estas se regirán por la ley específica de la Comunidad Autónoma de Galicia en esta materia y por lo dispuesto en el siguiente precepto.

Artículo 94. *Ferias de oportunidades celebradas por personas comerciantes.*

1. Se entienden por ferias de oportunidades aquellas de carácter multisectorial promovidas por personas comerciantes o por sus estructuras asociativas y celebradas fuera de sus respectivos establecimientos comerciales, permanentes o fijos, en lugares del núcleo urbano habilitados al efecto por el ayuntamiento respectivo.

2. La celebración de las ferias de oportunidades requerirá comunicación previa a la dirección general competente en materia de comercio, que deberá realizarse con una antelación mínima de un mes a la fecha de su celebración. En la citada comunicación se indicará el número de puestos a instalar, las personas comerciantes participantes y el municipio donde desarrollan su actividad, los productos objeto de venta, así como la duración y situación de la feria y la dimensión espacial de esta y de cada uno de los puestos. Asimismo, deberá adjuntarse la correspondiente comunicación previa o declaración responsable al respectivo ayuntamiento y el informe de la mesa local del comercio del ayuntamiento o ayuntamientos que integren la comarca si el ámbito territorial de la feria es comarcal.

3. Las ferias de oportunidades tendrán por objeto la celebración de ventas en condiciones más ventajosas de las habituales, y les resultará de aplicación lo dispuesto en el capítulo I del título IV de la presente ley.

4. Las dos terceras partes de las personas comerciantes participantes en la feria de oportunidades deberán ejercer su actividad en el respectivo municipio o comarca, si el ámbito territorial de la feria es comarcal, y no podrán ocupar ninguna de ellas más de una décima parte de la dimensión espacial de la feria.

5. Las ferias de oportunidades tendrán una duración máxima de tres días. Podrán celebrarse únicamente una vez al año, preferentemente en período de rebajas. Excepcionalmente, previo informe de la mesa local del comercio, podrá ser autorizada por la dirección general competente en materia de comercio la realización de una segunda feria de oportunidades en el período de un año.rcio, podrá autorizarse por la dirección general competente en materia de comercio la realización de una segunda feria de oportunidades en el periodo de un año.

TÍTULO VIII

De la inspección y el régimen sancionador

CAPÍTULO I

Inspección

Artículo 95. *Competencias inspectoras.*

La Administración gallega, a través de la dirección competente en materia de comercio, y los ayuntamientos, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, podrán inspeccionar los productos, actividades, instalaciones y establecimientos comerciales, así como recabar de sus personas titulares cuanta información resulte necesaria con relación a los mismos, a fin de garantizar el cumplimiento de la presente ley y sus disposiciones de desarrollo.

Lo expuesto en el párrafo anterior se entiende sin perjuicio de las competencias inspectoras en otros ámbitos sectoriales en los que, en razón a la materia, otros departamentos de la Xunta de Galicia resulten competentes.

Artículo 96. *Funciones de la Inspección de Comercio.*

Corresponden a la Inspección de Comercio las funciones siguientes:

a) Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en materia de comercio.

b) Investigar y comprobar los hechos de los que tenga conocimiento la administración por presuntas infracciones o irregularidades en materia de comercio.

c) Asesorar e informar sobre cualquier materia comercial y comprobar la ejecución de las inversiones que hayan sido objeto de subvenciones públicas.

d) Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, el cumplimiento y la aplicación de la normativa vigente en materia de comercio.

e) Elaborar los informes que requiera su actividad, así como los solicitados por los órganos competentes en materia de comercio.

f) Estudiar, preparar y ejecutar las campañas de inspección, así como cualquier otra actuación preparatoria para la correcta ejecución de sus funciones.

g) Cualesquiera otras funciones inspectoras que, legal o reglamentariamente, se le atribuyan.

Artículo 97. *Facultades de la Inspección de Comercio.*

Para el cumplimiento de sus funciones, el personal que realice las actividades de inspección tendrá las facultades siguientes:

a) Acceder en cualquier momento a los establecimientos comerciales o a las empresas sujetas a inspección.

b) Requerir la comparecencia de la persona titular o de las personas responsables del establecimiento comercial, empresa o actividad, o de quien les represente, durante el tiempo que resulte preciso para el desarrollo de sus actuaciones.

c) Requerir información a la persona titular o a las personas responsables del establecimiento comercial, empresa o actividad sobre cualquier asunto relativo al cumplimiento de la normativa comercial aplicable.

d) Solicitar información del personal al servicio del establecimiento, empresa o actividad comercial, en el supuesto de que la persona titular o las personas responsables no estén presentes.

e) Recabar, cuando lo estime necesario, la colaboración del personal y de los servicios dependientes de otras administraciones públicas, así como de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado.

Artículo 98. *Obligaciones de las personas inspeccionadas.*

1. Las personas físicas o jurídicas inspeccionadas estarán obligadas, ya sea a través de las personas titulares de los establecimientos inspeccionados o, en su defecto, a través de sus personas empleadas, a requerimiento de los órganos competentes en materia de comercio o del personal que realice las actividades de inspección, a:

a) Facilitar a la Inspección de Comercio el acceso a las dependencias e instalaciones y el examen de los documentos, libros y registros directamente relacionados con la vigilancia y comprobación del cumplimiento de las obligaciones legales en materia de comercio.

b) Suministrar toda clase de información sobre instalaciones, productos o servicios, permitiendo la directa comprobación de las personas inspectoras.

c) Exhibir la documentación que sirva de justificación de las transacciones efectuadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en los cuales estos se desglosan.

d) Facilitar la obtención de copia o reproducción de dicha documentación.

e) En general, consentir la realización de las visitas de inspección y dar toda clase de facilidad para ello.

2. Cualquier declaración o documentación que se aporte a requerimiento de la administración, o espontáneamente, deberá ser firmada por persona con poder bastante para representar a la empresa.

Artículo 99. *Actividad inspectora en materia de comercio.*

1. La actividad inspectora en materia de comercio será realizada por las personas funcionarias del cuerpo de gestión de la Xunta de Galicia (subgrupo A2) adscritas a los correspondientes puestos de Inspección de Comercio.

2. Corresponde al funcionariado de la Inspección de Comercio la dirección y ejecución de las acciones dirigidas al cumplimiento de las funciones establecidas en el artículo 96 de la presente Ley.

Artículo 100. *Personal de la Inspección de Comercio.*

1. En el ejercicio de las funciones inspectoras, el funcionariado de la Inspección de Comercio tendrá carácter de autoridad y, sin perjuicio de la dependencia orgánica y funcional de la autoridad administrativa correspondiente, actuará con total independencia y estricta sujeción al principio de imparcialidad.

2. El funcionariado de la Inspección de Comercio estará obligado a identificarse como tal en el ejercicio de sus funciones y, cuando le fuera solicitado, a exhibir las credenciales de su condición.

Lo dispuesto en el párrafo anterior no será de aplicación en aquellos casos en los que la finalidad de la inspección pueda frustrarse por tal motivo, siempre que el cometido inspector se realice en lugares de acceso público.

3. La actuación inspectora tendrá, en todo caso, carácter confidencial y el personal inspector estará obligado, de forma estricta, a cumplir el deber de secreto profesional.

Artículo 101. *Actuación de las personas inspectoras.*

1. La Inspección de Comercio llevará a cabo su actuación mediante:

a) Las visitas a los establecimientos comerciales objeto de la inspección.

b) El requerimiento para que las personas responsables de las actividades comerciales se personen en la administración y aporten cuantos datos sean precisos para realizar la función inspectora, en los términos previstos en los artículos 39 y 40 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

c) Los medios de investigación que considere oportunos.

2. De cada visita de inspección se levantará acta, que reflejará las actuaciones de investigación y comprobación realizadas y sus resultados. Las actas de inspección tienen naturaleza de documento público y tendrán valor probatorio de los hechos que hubiesen motivado su formalización, salvo que se acredite lo contrario.

3. El procedimiento de inspección y el contenido de las actas de inspección se determinará reglamentariamente.

CAPÍTULO II

Infracciones

Artículo 102. *Concepto y clases.*

1. Sin perjuicio de las responsabilidades que de otro orden puedan derivarse, constituyen infracciones administrativas en materia de ordenación de la actividad comercial, así como de las instituciones y actividades feriales, las acciones u omisiones tipificadas en la presente ley, las cuales serán objeto de sanciones administrativas, previa instrucción del correspondiente procedimiento sancionador.

2. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 103. *Responsabilidad.*

Son responsables por las infracciones tipificadas en la presente ley las personas físicas o jurídicas titulares de las empresas, establecimientos y actividades comerciales de que se trate.

Artículo 104. *Infracciones leves.*

Tendrán la consideración de infracciones leves:

a) Las simples inobservancias de las disposiciones establecidas en la presente Ley que no tengan repercusiones económicas ni perjuicio para las personas consumidoras.

b) No exhibir la necesaria autorización, homologación o comunicación en la forma legal o reglamentariamente establecida.

c) En general, incumplir las obligaciones establecidas en la presente ley que no sean objeto de sanción específica.

Artículo 105. *Infracciones graves.*

Tendrán la consideración de infracciones graves:

a) Con relación al ejercicio de la actividad comercial:

1.º) Ejercer una actividad comercial sin previa autorización en caso de que esta fuese preceptiva, no realizar las comunicaciones o notificaciones a la Administración comercial exigidas por la normativa vigente, incumplir los requisitos establecidos en el artículo 5 o incurrir en alguna de las prohibiciones establecidas en el artículo 6.

2.º) Ejercer simultáneamente en un mismo establecimiento actividades comerciales mayorista y minorista sin mantenerlas debidamente diferenciadas o sin respetar las normas específicas aplicables a cada una de estas modalidades de distribución.

3.º) Realizar ventas con pérdida, a excepción de las autorizadas por la presente Ley, e incumplir las normas sobre facturas que recoge el artículo 12.

4.º) Ejercer la actividad de venta fuera de un establecimiento comercial incumpliendo lo dispuesto en el artículo 22.

b) En cuanto a las actividades comerciales de promoción de ventas:

1.º) Utilizar las denominaciones recogidas en el artículo 36.2, u otras semejantes, para anunciar ventas que no respondan al correspondiente concepto legal o generen confusión con otra distinta, así como no observar las características legales definidoras de cada una de ellas.

2.º) Vender artículos defectuosos, excepto en la venta en saldos.

3.º) Vender artículos o productos bajo la denominación de saldos cuando aquellos no se ajustasen a lo establecido en la presente Ley y cuando los artículos en saldo no se encontraran debidamente separados del resto de los productos no saldados.

4.º) Incumplir lo preceptuado en el artículo 40.1, en cuanto a la prohibición de simultanear la venta en rebajas con otras ventas promocionales.

5.º) Realizar la venta en rebajas, en liquidación o con descuento de artículos adquiridos expresamente con tal finalidad.

6.º) Incumplir lo dispuesto en la presente ley para la venta en rebajas.

7.º) Falsear, en las ventas promocionales, la publicidad de su oferta.

8.º) Incumplir el régimen establecido sobre entrega y canje de los obsequios promocionales.

9.º) Modificar durante el periodo de duración de la oferta de ventas con obsequio el precio o la calidad del producto.

10.º) Vender bajo el anuncio de venta en liquidación o realizar la liquidación que no responda a lo establecido en la presente Ley y la venta efectuada sin la comunicación previa exigida.

c) En lo que concierne a las modalidades y prácticas especiales de venta:

1.º) Realizar ventas a distancia incumpliendo las condiciones y limitaciones que para dichas ventas establece la presente Ley.

2.º) Anunciar ventas como directas de fabricante o mayorista incumpliendo lo preceptuado por la presente Ley.

3.º) Incumplir el régimen establecido legalmente para las ventas domiciliarias.

4.º) Incumplir lo dispuesto en el artículo 69 respecto a la recuperación del importe en la venta realizada a través de mecanismos o máquinas de venta.

5.º) Incumplir la prohibición de venta realizada por el procedimiento llamado «en cadena o piramidal», de acuerdo lo establecido en el artículo 90 de la presente Ley.

6.º) Incumplir los requisitos legales para la venta en subasta pública.

d) En lo referente a la venta ambulante o no sedentaria:

1.º) Practicar la venta fuera de los perímetros y/o lugares autorizados o con trasgresión de los días y horarios establecidos.

2.º) Practicar la venta cualquier persona no autorizada o comerciantes que incumplan los requisitos establecidos en la presente ley, en los reglamentos u ordenanzas reguladoras.

3.º) Practicar la venta en lugares que no reúnan las condiciones establecidas en la presente Ley, en los reglamentos u ordenanzas reguladoras.

e) Negarse o resistirse a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades o su funcionariado y agentes de la Administración comercial en el ejercicio de sus funciones de comprobación, y el suministro de información inexacta o incompleta.

f) Incumplir las disposiciones administrativas relativas a la prohibición de comercializar o distribuir determinados productos.

g) Exigir precios superiores a aquellos que hubiesen sido objeto de fijación administrativa.

h) Incumplir los plazos máximos de pago que contempla el apartado 3 del artículo 15, así como no entregar las personas comerciantes a sus personas proveedoras un documento que lleve aparejada la ejecución cambiaria, y faltar la entrega de un efecto endosable a la orden en los supuestos y plazos previstos en el apartado 4 del artículo 15.

i) **(Derogada).**

j) No dejar constancia documental de la fecha de entrega de mercancías por los proveedores o falsear este dato.

k) Cursar información errónea o claramente insuficiente cuando esta se haya solicitado en conformidad con la normativa de aplicación y tenga carácter esencial, se generen graves daños o exista intencionalidad.

l) Reincidir en la comisión de infracciones leves.

Artículo 106. *Infracciones muy graves.*

Tendrán la consideración de infracciones muy graves:

a) Ejercer actividades comerciales en establecimientos comerciales individuales o colectivos que no hayan obtenido la autorización autonómica a que se refiere el artículo 29 cuando esta fuera preceptiva.

b) Negarse o resistirse a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades y sus agentes en el ejercicio de sus funciones de inspección, cuando se efectuase a través de violencia física o verbal o cualquier otra forma de presión.

c) Cometer las infracciones calificadas como graves, siempre que hubieran supuesto una facturación, afectada por la infracción, superior a un millón de euros.

d) Reincidir en la comisión de infracciones graves.

Artículo 107. *Reincidencia.*

1. Se entenderá por reincidencia la comisión, en el período de dos años, de más de una infracción de la misma naturaleza, cuando así haya sido declarado por resolución firme.

2. Pese a lo señalado en el apartado anterior, para calificar una infracción como muy grave solo se atenderá a la reincidencia en infracciones graves, y la reincidencia en infracciones leves solo determinará que una infracción de este tipo sea calificada como grave cuando se haya incurrido en más de dos infracciones de carácter leve, cuando así hubiese sido declarado por resolución firme.

Artículo 108. *Prescripción de las infracciones.*

Las infracciones reguladas en la presente ley prescribirán a los tres años las calificadas de muy graves, a los dos años las calificadas de graves y a los seis meses las calificadas de leves.

Estos plazos se contarán a partir de la realización del acto sancionable o de la terminación del periodo de comisión si se tratase de infracciones continuadas.

Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento de la persona interesada, del procedimiento sancionador. El plazo de prescripción volverá a correr en caso de que el expediente sancionador esté paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la persona presuntamente infractora.

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 109. *Tipología de las sanciones.*

1. Las infracciones señaladas en la presente Ley darán lugar a las sanciones siguientes:

a) Apercibimiento a la persona infractora.
b) Multa.
c) Incautación y pérdida de la mercancía.
d) Cierre del establecimiento o suspensión de la actividad comercial de que se trate por plazo no superior a un año.

2. No tendrá carácter de sanción la clausura o cierre de establecimientos que no cuenten con las autorizaciones preceptivas o la suspensión de su funcionamiento durante el tiempo preciso para su regularización. Tales medidas se acordarán por el Consello de la Xunta de Galicia a propuesta de la consejería competente en materia de comercio. Tampoco tendrán carácter sancionador las multas coercitivas que eventualmente hubieran podido imponerse, de conformidad con lo previsto en la presente Ley.

Artículo 110. *Cuantía de las multas.*

1. Las infracciones de la presente Ley serán sancionadas con multa cuya cuantía se establecerá con la graduación siguiente:

a) Las infracciones leves se sancionarán con apercibimiento o multa de hasta 1.500 euros.
b) Las infracciones graves, con multa de 1.501 hasta 50.000 euros.
c) Las infracciones muy graves, con multa de 50.001 hasta 1.000.000 de euros.

2. La Xunta de Galicia, mediante un decreto, podrá actualizar el importe de las sanciones previstas en el apartado anterior en función de las variaciones que haya experimentado el índice de precios al consumo.

Artículo 111. *Sanciones accesorias.*

1. La autoridad a quien corresponda la resolución del expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda suponer un riesgo para las personas consumidoras, la cual deberá destruirse en el caso de que su utilización o consumo constituyera un peligro para la salud pública. Será, en todo caso, el órgano sancionador el que deba determinar el destino final que ha de darse a las mercancías decomisadas en cada circunstancia. Los gastos que se deriven de las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte y destrucción de la mercancía serán por cuenta de la persona infractora.
2. El Consello de la Xunta de Galicia podrá acordar, en el supuesto de infracciones muy graves que supusieran un grave riesgo para la salud, grave perjuicio económico o tuvieran una gran trascendencia social, el cierre temporal de la empresa o establecimiento infractor por un plazo no superior a un año.
3. La autoridad a quien corresponda la resolución del expediente ordenará el cierre del establecimiento y la cesación de la actividad de grandes establecimientos que hayan realizado actividad comercial sin la pertinente autorización comercial o contra los términos expresados en la misma, independientemente de la multa que pueda corresponderles por tales hechos.

Artículo 112. *Graduación de las sanciones.*

1. Las sanciones se graduarán teniendo en cuenta los siguientes factores:

a) La transcendencia social de la infracción.
b) La naturaleza de los perjuicios causados.
c) El volumen de la facturación a la que afecta.
d) El grado de voluntariedad o la intencionalidad de la persona infractora.

e) La cuantía del beneficio obtenido.
f) La capacidad o la solvencia económica de la empresa.
g) El período de tiempo durante el que se hubiese venido cometiendo la infracción.
h) La reincidencia.
i) La superficie de venta del establecimiento.
j) La pertenencia a una gran empresa o grupo de empresas.

2. Cuando el beneficio que resulte de una infracción sea superior a la sanción que le corresponda, ésta se podrá incrementar en la cuantía equivalente al beneficio obtenido.

3. Reglamentariamente podrán introducirse especificaciones o graduaciones en el cuadro de infracciones o sanciones establecidas en esta ley que, sin constituir nuevas infracciones y sanciones ni alterar la naturaleza o los límites de las que considera la ley, contribuyan a la más correcta identificación de los tipos de infracción o a una más precisa determinación de las sanciones correspondientes.

Artículo 113. *Órganos competentes para la imposición de las sanciones.*

1. La competencia para iniciar los procedimientos sancionadores derivados de las infracciones tipificadas en la presente ley corresponderá a quien ostente la titularidad de las respectivas jefaturas territoriales de la consejería competente en materia de comercio.

2. No obstante, la citada competencia corresponderá a la dirección general competente en materia de comercio en el caso de infracciones administrativas que afecten al ámbito territorial de dos o más provincias de la Comunidad Autónoma de Galicia.

3. La competencia para la resolución de los expedientes sancionadores corresponderá:

a) En los supuestos de infracciones muy graves, al Consejo de la Xunta de Galicia.
b) En los supuestos de infracciones graves, a quien ostente la titularidad de la consejería competente en materia de comercio.
c) En los supuestos de infracciones leves, a la persona titular de la jefatura territorial correspondiente de la consejería competente en materia de comercio, cuando afecten únicamente a su respectivo ámbito territorial, y a la persona titular de la dirección general competente en materia de comercio en los casos de infracciones que afecten al ámbito territorial de dos o más provincias del territorio gallego.

4. Las infracciones tipificadas en el artículo 105.a).1, en lo concerniente a la licencia municipal de apertura y a las infracciones tipificadas en los artículos 104, 105 e 106 relativas a la venta ambulante o no sedentaria, se sancionarán por las personas titulares de las alcaldías, de conformidad con lo previsto en la presente ley.

Artículo 114. *Procedimiento sancionador.*

1. El procedimiento sancionador en materia de comercio interior se substanciará, en lo no previsto en la presente Ley, conforme a lo dispuesto en la normativa reguladora para el ejercicio de la potestad sancionadora por la administración de la Xunta de Galicia, debiendo respetarse los principios contenidos en la legislación general correspondiente al régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

2. El procedimiento sancionador en materia de comercio se iniciará como consecuencia de cualquiera de las actuaciones siguientes:

a) Por propia iniciativa del órgano competente en materia de comercio cuando, por cualquier medio, tuviera conocimiento de una presunta infracción.
b) Por orden del órgano superior jerárquico.
c) Por petición razonada de la autoridad u órgano administrativo que tuviese conocimiento de una presunta infracción.
d) Por denuncia de cualquier persona en cumplimiento o no de una obligación legal.

3. Con carácter previo a la incoación del procedimiento, la autoridad competente podrá realizar actuaciones al objeto de determinar la concurrencia de las circunstancias que justifiquen, en su caso, la iniciación del procedimiento sancionador.

4. El plazo para resolver los procedimientos sancionadores en materia de comercio es de un año, a contar desde la fecha de su incoación. Transcurrido dicho plazo sin que hubiera

recaído resolución, se producirá la caducidad del procedimiento sancionador. En el caso de que la infracción no hubiese prescrito, deberá iniciarse un nuevo procedimiento sancionador.

Artículo 115. *Medidas cautelares.*

1. El órgano competente para la incoación del procedimiento sancionador podrá acordar en cualquier momento del procedimiento, mediante resolución motivada y con audiencia previa de la persona interesada, la adopción de las medidas preventivas adecuadas para asegurar la eficacia de la resolución que, en su caso, pudiera recaer, así como cuando concurriesen circunstancias graves que afecten a la seguridad de las personas o bienes, o que supongan un perjuicio grave o de difícil subsanación.

2. Estas medidas cautelares, que no tendrán el carácter de sanción, podrán consistir en la clausura o cierre de establecimientos o instalaciones comerciales o en la suspensión de actividades comerciales, así como en la inmovilización de mercancías. Tales medidas serán siempre proporcionadas a los objetivos que se pretendan garantizar con su adopción.

3. Podrá acordarse, de forma motivada y previa audiencia de la persona interesada, la paralización de las obras cuando no se haya concedido la autorización autonómica regulada en el capítulo III del título II de la presente Ley en los supuestos en que esta resultara precisa.

4. Estas medidas podrán mantenerse durante el tiempo preciso hasta la rectificación de los defectos detectados y como máximo hasta la resolución del procedimiento.

5. Con anterioridad al inicio del procedimiento sancionador, el órgano competente, de oficio o a instancia de parte, en los casos de urgencia y para la protección provisional de los intereses implicados, podrá adoptar las medidas que procedieran por razones de seguridad. Tales medidas habrán de ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción.

En todo caso, las medidas adoptadas quedarán sin efecto en el caso de que no se iniciara el procedimiento en dicho plazo o si el acuerdo de iniciación no se hubiese pronunciado expresamente sobre tales medidas.

Artículo 116. *Multas coercitivas.*

1. El órgano competente para sancionar podrá acordar la imposición de multas coercitivas, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 99 de la Ley de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, una vez transcurridos los plazos señalados en el requerimiento correspondiente. La cuantía de cada una de estas multas no podrá superar los límites siguientes:

a) En las infracciones leves y graves, el diez por ciento de la sanción establecida.
b) En las infracciones muy graves, el veinte por ciento de la sanción establecida.

2. Lo anteriormente dispuesto será de aplicación a la clausura o cierre de establecimiento previsto en el apartado 2 del artículo 109 de la presente Ley.

Artículo 117. *Publicidad y ejecución de las sanciones.*

1. Siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras o reincidencia en infracciones de naturaleza análoga, la autoridad que resuelva el procedimiento sancionador podrá acordar la publicación, con cargo a la persona infractora y una vez conseguida la firmeza de la resolución en vía administrativa, de las sanciones impuestas como consecuencia de lo establecido en la presente ley, así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de las personas responsables y la índole o naturaleza de las infracciones, en el «Diario Oficial de Galicia» y su difusión a través de los medios de comunicación social que se consideren oportunos.

2. Las resoluciones sancionadoras que pongan fin a la vía administrativa serán inmediatamente ejecutivas.

3. Todas las administraciones públicas competentes en la materia prestarán la debida colaboración para hacer efectiva la exacta ejecución de las sanciones.

Disposición transitoria primera. *Solicitudes de autorización en tramitación.*

1. Las solicitudes de autorización comercial autonómica que estén en tramitación a la entrada en vigor de la presente ley continuarán su tramitación conforme al procedimiento establecido en la normativa vigente en el momento de la solicitud.

2. Las licencias de obras y de actividad que a la entrada en vigor de esta ley estén en tramitación en los ayuntamientos y correspondan a establecimientos comerciales que conforme al artículo 29 de la presente Ley precisen la obtención de autorización comercial autonómica quedarán en suspenso en tanto no se obtenga dicha autorización.

Disposición transitoria segunda. *Autorizaciones para el ejercicio de la venta ambulante pendientes de resolución.*

Aquellos ayuntamientos que, con anterioridad a la entrada en vigor de la presente ley, hayan iniciado un procedimiento para el otorgamiento de autorizaciones para el ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria deberán resolverlo aplicando las disposiciones vigentes en el momento que se ha presentado la solicitud.

Disposición transitoria tercera. *Integración de procedimientos y expedientes administrativos en tramitación.*

Los procedimientos para la obtención de la autorización comercial autonómica iniciados con anterioridad a la entrada en vigor del procedimiento que integre las licencias urbanísticas se tramitarán y resolverán de conformidad con la normativa vigente en el momento de su iniciación.

Disposición derogatoria única. *Derogación de la Ley 10/1988, del Decreto 194/2001 y del artículo 1.2 de la Ley 1/1996.*

A la entrada en vigor de la presente Ley quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo previsto en la misma. En particular:

a) La Ley 10/1988, de 20 de julio, de ordenación del comercio interior de Galicia, modificada por Ley 9/2003, de 23 de diciembre, de medidas tributarias y administrativas, y por Ley 7/2009, de 22 de diciembre.

b) El Decreto 194/2001, de 26 de julio, de ordenación de la venta ambulante, modificado por Decreto 171/2002, de 25 de abril.

c) El artículo 1.2 de la Ley 1/1996, de 5 de marzo, de regulación de las actividades feriales de Galicia.

Disposición final primera. *Desarrollo reglamentario.*

Se autoriza al Gobierno gallego a dictar las normas precisas de desarrollo y aplicación de la presente Ley.

Disposición final segunda. *Modificación de la Ley 5/2004, de 8 de julio, de cámaras oficiales de comercio, industria y navegación de Galicia.*

Uno. Se modifica el artículo 40 de la Ley 5/2004, de 8 de julio, de cámaras oficiales de comercio, industria y navegación de Galicia, el cual pasará a tener la redacción siguiente:

> **«Artículo 40.** *Recurso cameral permanente: obligación de pago, devengo, recaudación y afectación.*
>
> 1. En lo referente a la obligación de pago y devengo, así como para la recaudación y, en general, los demás extremos relativos al recurso cameral permanente, habrá que estar a lo dispuesto en la Ley 3/1993, de 22 de marzo.
>
> 2. Una tercera parte de la exacción que recae sobre las cuotas del impuesto de sociedades estará afectada al cumplimiento de las funciones que la presente ley atribuye a la cámara en materia de formación, innovación, competitividad y desarrollo empresarial.»

Dos. Se modifica el artículo 52, punto tercero, de la Ley 5/2004, de 8 de julio, de cámaras oficiales de comercio, industria y navegación de Galicia, el cual pasará a tener la redacción siguiente:

«Cuatro vocales consultores elegidos por los demás miembros del pleno de entre personas de reconocido prestigio en los ámbitos empresariales de Galicia.»

Tres. Se modifica el artículo 53 de la Ley 5/2004, de 8 de julio, de cámaras oficiales de comercio, industria y navegación de Galicia, el cual pasará a tener la redacción siguiente:

«Artículo 53. *Comité ejecutivo.*

El Comité Ejecutivo del Consejo Gallego de Cámaras es su órgano de gestión, administración y propuesta, estando compuesto por las personas que ocupen la presidencia del consejo, la secretaría y cinco miembros del pleno elegidos de la forma que establezca el reglamento de régimen interior, teniendo el presidente o presidenta voto de calidad en caso de empate.»

Disposición final tercera. *Modificación de la Ley 1/1996, de 5 de marzo, de regulación de las actividades feriales de Galicia.*

Se modifica el capítulo II de la Ley 1/1996, de 5 de marzo, de regulación de las actividades feriales de Galicia, el cual pasará a tener la redacción siguiente:

«CAPÍTULO II

Concepto y clasificación

Artículo 3. *Concepto y clasificación.*

1. Se consideran actividades feriales, a los efectos de la presente ley, las manifestaciones comerciales que tienen por objeto la exposición, difusión y promoción comercial de bienes y/o servicios, fomentar contactos e intercambios comerciales y acercar la oferta de los distintos sectores de la actividad económica a la demanda, siempre que tengan una duración limitada en el tiempo y reúnan a una pluralidad de expositores.

En virtud de las características de la oferta exhibida, podrá practicarse la venta directa con retirada de mercancía, previa autorización expresa de la dirección general competente en materia de comercio.

2. Las actividades feriales se clasifican en:

a) En razón a su periodicidad: en ferias de carácter periódico y exposiciones de carácter no periódico.

b) En razón a la oferta exhibida: en multisectoriales, aquellas ferias o exposiciones en las que se exhiba una oferta representativa de distintos sectores de la actividad económica, y en monográficas o salones, respecto a las cuales la oferta se refiera a un único sector.

3. Tanto en las ferias como en las exposiciones pueden admitirse pedidos y perfeccionarse contratos de compraventa.»

Disposición final cuarta. *Dotaciones presupuestarias.*

La constitución y posterior puesta en funcionamiento del Observatorio del Comercio de Galicia, del Consejo Gallego de Comercio y de la Comisión Consultiva en materia de comercio no generará en caso alguno aumento de las dotaciones presupuestarias de la consejería competente en materia de comercio.

Disposición final quinta. *Reserva de las competencias del Estado.*

1. Los artículos 6; 10.1; 11, apartados 1 y 2; 12, apartados 2, 3 y 4; 14; 15; 38.1; 38.2; 41.1; 43.1; 45; 76.1; 80; 82; 83; 84; 92.1; 105.a).1); 105.a).3); 105.g); 105.h); 105.j); 105.l) y 112.1 reproducen, respectivamente, los artículos 8; 13.1; 10; 14, apartados 2, 3 y 4; 16; 17;

24.1; 28.1; 30.1; 31; 54, segundo párrafo; 57; 59; 60; 61; 62.1; 65.1.a); 65.1.c); 65.1.b); 65.1.f); 65.1.r); 65.1.s) y 69 de la Ley del Estado 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista.

2. Cualquier modificación de los artículos de la legislación básica que reproduce la presente Ley implica la modificación, en los mismos términos, de los respectivos artículos.

Disposición final sexta. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el «Diario Oficial de Galicia».

§ 120

Ley 7/2017, de 14 de diciembre, de medidas de la eficiencia energética y garantía de accesibilidad a la energía eléctrica. [Inclusión parcial]

Comunidad Autónoma de Galicia
«DOG» núm. 243, de 26 de diciembre de 2017
«BOE» núm. 36, de 9 de febrero de 2018
Última modificación: 29 de diciembre de 2023
Referencia: BOE-A-2018-1751

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

Galicia, al igual que el resto de España, tiene que limitar al máximo la importante dependencia exterior de energía primaria. Esto, unido a la necesidad de combatir eficazmente el cambio climático para evitar que el calentamiento global alcance niveles críticos, nos obliga a intensificar nuestros esfuerzos para mejorar nuestros niveles de eficiencia energética, que, sin duda, resultarán un medio muy valioso para superar estos retos.

La Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, por la que se modifican las Directivas 2009/125/CE y 2010/30/UE, y por la que se derogan las Directivas 2004/8/CE y 2006/32/CE, establece como objetivo general sobre eficiencia energética llegar a 2020 con un ahorro del 20 % en el consumo de energía primaria de la Unión. Con este fin, debe crearse un marco común para fomentar la eficiencia energética dentro de la Unión y establecer acciones concretas que lleven a la práctica las propuestas incluidas en el Plan de eficiencia energética 2011 de la Comisión Europea. Actualmente, el Plan nacional de acción de eficiencia energética 2017-2020, que fue remitido a Bruselas en el mes de abril de 2017, responde a la exigencia del artículo 24.2 de la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, que obliga a todos los Estados miembros de la Unión Europea a la presentación de estos planes, el primero en 2014 y, a continuación, cada tres años.

Este plan da continuación al Plan nacional de acción de eficiencia energética 2014-2020 y se configura como la herramienta principal de la política energética en este ámbito, cuya ejecución permitirá alcanzar los objetivos de ahorro y eficiencia energética derivados de la Directiva 2012/27/UE.

En el informe de progreso de 2013 España estableció que el objetivo de consumo de energía primaria para 2020 sería de 121,6 Mtep, es decir, una reducción de 41,2 Mtep con respecto a la previsión de consumo de energía primaria tendencial en 2020, lo que representaba una reducción del 25,3 %, superior al 20 % que se fijó como objetivo para la

Unión Europea. Esta reducción representaba el 11,2 % del objetivo de reducción de toda la Unión Europea (368 Mtep). España contribuiría a este objetivo con 2 puntos por encima del porcentaje que el consumo de energía primaria de España tiene sobre el consumo de la UE-27.

En el Plan nacional de acción de eficiencia energética 2014-2020, el nuevo escenario macroeconómico obligó a España a revisar las previsiones de consumo de energía primaria en 2020. España modificó su propuesta y comunicó a la Comisión Europea un nuevo objetivo de consumo de energía. Con ocasión, ahora, del Plan nacional de acción de eficiencia energética 2017-2020, España recupera el objetivo marcado en el informe anual de progreso de 2013, para ajustar los objetivos a las actuales previsiones macroeconómicas. El consumo previsto de energía primaria en 2020 se sitúa en 122,6 Mtep, lo que representa una reducción del 24,7 % respecto al escenario de referencia o tendencial.

Galicia debe conseguir un ahorro de energía final en todos y cada uno de los sectores equiparable, o incluso superior, al de España, tanto en el sector industrial como en el transporte, residencial y equipamiento, servicios públicos, agricultura y pesca. Por todo lo anteriormente expuesto, se propone esta ley, que tendrá como finalidades fundamentales las siguientes:

a) Impulsar la eficiencia energética en todos los sectores y actividades, con criterios de sostenibilidad ambiental, social y económica.

b) Establecer mecanismos de cooperación y coordinación de la Administración general del Estado y de las administraciones locales en el fomento del ahorro y la eficiencia energética.

c) Establecer el liderazgo ejemplarizante de las administraciones públicas y del conjunto del sector público en el impulso y aplicación de políticas de fomento de la eficiencia energética.

d) Impulsar la I+D+i en los ámbitos de la eficiencia energética.

II

Otra de las grandes preocupaciones de la Galicia de nuestro tiempo es que todos los hogares dispongan de la energía suficiente que les posibilite una vida digna y de calidad. Como es bien sabido, la Directiva 2009/72/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 13 de julio de 2009, sobre normas comunes para el mercado interior de la electricidad y por la que se deroga la Directiva 2003/54/CE, establece la necesidad de que los Estados miembros adopten las medidas necesarias para proteger a los consumidores vulnerables en el contexto del mercado interior de la electricidad. Así, señala expresamente que podrán incluir medidas específicas relacionadas con el pago de las facturas de electricidad o medidas más generales adoptadas dentro del sistema de seguridad social.

La exposición de motivos de la Ley 24/2013 comienza diciendo: «El suministro de energía eléctrica constituye un servicio de interés económico general, pues la actividad económica y humana no puede entenderse hoy en día sin su existencia».

Como consecuencia, España dictó el Real decreto ley 7/2016, de 23 de diciembre, por el que se regula el mecanismo de financiación del coste del bono social y otras medidas de protección al consumidor vulnerable de energía eléctrica, con la finalidad de establecer un régimen común en todo el territorio para combatir la denominada pobreza energética.

Una vez aprobado y en vigor el desarrollo reglamentario de la citada normativa legal, puede comprobarse que se pretende la consecución de los siguientes objetivos:

1. Definir al consumidor vulnerable, así como los requisitos que debe cumplir y acreditar, atendiendo a sus características sociales y nivel de renta.

2. Establecer las condiciones y el procedimiento para solicitar el bono social al que podrá acogerse el consumidor que cumpla los requisitos para ser vulnerable y los precios de las tarifas de último recurso (TUR) que le serán de aplicación.

3. Definir el mecanismo de financiación y cálculo del bono social y del coste del suministro del consumidor a que hace referencia el artículo 52.4.j) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del sector eléctrico.

4. Regular las condiciones en las que puede ser suspendido el suministro al consumidor con potencia contratada igual o inferior a 10 kW, y los supuestos y condiciones bajo los

cuales no podrá ser suspendido el suministro del consumidor al que hace referencia el artículo 52.4.j) de la referida ley.

Siendo esta la situación a nivel estatal, Galicia tiene dos medidas sociales claras en vigor para combatir la denominada pobreza energética, que son las líneas de ayudas que pretenden apoyar a determinadas unidades familiares que estén por debajo de unos determinados umbrales de ingresos anuales y que cumplan, igualmente, determinadas circunstancias de índole familiar con la percepción de unas ayudas, una para complementar el bono social y/o facilitar el pago de los recibos eléctricos, que es la ayuda conocida como ticket eléctrico social; y otra para evitar el corte de suministro por falta de pago.

Ante la nueva realidad normativa a nivel estatal, resulta más adecuado redefinir las citadas medidas sociales con objeto de que sirvan para que a aquellos consumidores vulnerables severos que sean reconocidos por los servicios sociales de la Xunta de Galicia en riesgo de exclusión social se les abone, al menos, el 50 % de sus recibos eléctricos con la finalidad de transformar sus suministros eléctricos en esenciales y, por tanto, en ininterrumpibles.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el artículo 13.2 del Estatuto de Autonomía de Galicia y con el artículo 24 de la Ley 1/1983, de 22 de febrero, de normas reguladoras de la Xunta y de su Presidencia, promulgo en nombre del Rey, la Ley de medidas de la eficiencia energética y garantía de accesibilidad a la energía eléctrica.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación de la ley

Artículo 1. *Objeto y finalidad de la ley.*

1. Esta ley tiene por objeto el fomento del ahorro y la eficiencia energética para conseguir la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, reducir la dependencia energética exterior y asegurar un abastecimiento energético de calidad para toda la población de Galicia.

2. En esta ley se establecen medidas de actuación para la promoción del ahorro y la eficiencia energética y para conseguir el acceso a una suficiencia energética a toda la población.

[. . .]

TÍTULO I

Ahorro y eficiencia energética

[. . .]

Artículo 8. *Planes de ahorro y eficiencia energética: contenido.*

Los planes de ahorro y eficiencia energética responderán a una estructura sectorial que permita fijar objetivos separados para los diferentes sectores o consumidores finales, y contendrán una relación de medidas e instrumentos para su ejecución en cada uno de los sectores identificados.

Los citados planes establecerán programas de renovación de equipos por otros de alto rendimiento energético, que llevarán a cabo de manera periódica en todos los sectores consumidores finales, definiendo su alcance y atribuyendo las responsabilidades y

competencias para su puesta en marcha a las consejerías u organismos correspondientes de la Xunta de Galicia o a las administraciones locales.

[. . .]

TÍTULO II

Garantía de accesibilidad a la energía eléctrica

Artículo 13. *Beneficiarios: ámbito de aplicación.*

El presente título resultará de aplicación a todas las unidades familiares que, conforme a la regulación estatal, tengan la consideración de consumidor vulnerable, y que asimismo la consejería competente en política social determine que se encuentran en riesgo de exclusión social.

Artículo 14. *Finalidad: consecuencias y efectos.*

El objetivo pretendido con la presente regulación es conseguir que todos los suministros eléctricos a los consumidores que tengan la consideración de vulnerables severos conforme a la regulación estatal, que sean residentes en la Comunidad Autónoma de Galicia y que estén considerados en riesgo de exclusión social por los servicios sociales de la Xunta de Galicia, tengan la consideración de esenciales, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52.4.j) de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del sector eléctrico.

Artículo 15. *Prestación: alcance y procedimiento.*

1. Se crea un programa de concesión de ayudas directas destinadas a paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables severos en riesgo de exclusión social.

La ayuda a conceder tiene por finalidad compensar los gastos necesarios para garantizar el suministro de energía eléctrica a los consumidores vulnerables severos en riesgo de exclusión social.

2. Esta ayuda es compatible con la percepción de otras subvenciones, ayudas, ingresos o recursos para la misma finalidad procedentes de cualquier administración o entes públicos y privados, así como con la percepción del bono social de electricidad.

3. Estas ayudas se financiarán con cargo a los presupuestos de la Comunidad Autónoma de Galicia y su otorgamiento estará condicionado a la existencia y disponibilidad presupuestaria y, en todo caso, al límite de disponibilidad presupuestaria fijado en la ley de presupuestos de la Comunidad Autónoma para cada anualidad.

4. En cada ejercicio serán personas beneficiarias aquellas personas consumidoras que sean beneficiarias del bono social de electricidad de consumidor vulnerable severo a 31 de diciembre del año anterior, y además estén en alguna de las siguientes situaciones:

a) Ser beneficiarias de la Risga (renta de inclusión social de Galicia).
b) Ser beneficiarias del IMV (ingreso mínimo vital).
c) Ser beneficiarias de una PNC (pensión no contributiva).

No obstante, si en la Comunidad Autónoma no se dispusiera de los datos del bono social de electricidad de consumidor vulnerable severo a 31 de diciembre del año anterior, podrán tomarse como referencia los últimos datos disponibles de las personas beneficiarias. En todo caso, los datos del resto de las prestaciones tomarán como referencia el 31 de diciembre del año anterior.

5. La cuantía de la ayuda por beneficiario se concretará cada año en la correspondiente ley de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de Galicia.

6. La gestión y pago de las ayudas podrán instrumentarse a través de la consejería competente en materia de energía o de la consejería competente en materia de inclusión social atendiendo a la efectiva disposición de los créditos presupuestarios.

Artículo 16. *Obligaciones de las comercializadoras eléctricas de último recurso (CUR).*

(Suprimido).

Artículo 17. *Procedimientos de comunicación.*

La dirección general responsable de la inclusión social en la consejería competente en materia de política social será el organismo encargado de recibir de las comercializadoras eléctricas el listado de los puntos de suministro de electricidad a los que se haya iniciado el procedimiento de suspensión del suministro por falta de pago.

Recibida la citada información, se procederá a hacer las siguientes verificaciones:

1.ª Si se encuentran en el citado listado consumidores vulnerables severos en riesgo de exclusión social que no hubiesen ejercitado su derecho a que se les abone el 50 % de su recibo eléctrico, a efectos de regularizar de inmediato dicha situación.

2.ª En el supuesto de que alguno de los consumidores que figure en el listado estuviese al margen de la situación descrita en el punto anterior, comprobar si concurre alguna circunstancia de naturaleza excepcional que justifique una intervención inmediata de los servicios sociales de la Xunta de Galicia con objeto de paralizar el procedimiento de suspensión del suministro.

Artículo 18. *Administraciones locales.*

(Suprimido).

[. . .]

§ 121

Ley 3/2013, de 20 de mayo, de impulso y ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones de Galicia. [Inclusión parcial]

Comunidad Autónoma de Galicia
«DOG» núm. 108, de 7 de junio de 2013
«BOE» núm. 163, de 9 de julio de 2013
Última modificación: 31 de diciembre de 2024
Referencia: BOE-A-2013-7476

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1

La Comisión Europea puso en marcha en marzo de 2010 la estrategia «Europa 2020: una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador», que constituye una nueva visión de la economía social de mercado de Europa para el siglo XXI, capaz de generar nuevos empleos y de lograr una mejor calidad de vida para toda la ciudadanía.

Una de las siete iniciativas emblemáticas de la Estrategia Europa 2020 es la definición de la Agenda Digital para Europa, que hace de las tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) la pieza clave para que Europa alcance las ambiciones marcadas para el año 2020.

El objetivo fundamental de esta iniciativa es trazar el rumbo que permita maximizar el potencial económico y social de las TIC, y en particular de internet, como soporte esencial de la actividad económica y social. De esta manera, el despliegue generalizado y la utilización más eficaz de las tecnologías digitales permitirán que Europa afronte los retos esenciales expuestos, y le proporcionarán a la ciudadanía una mejor calidad de vida que se manifiesta en una mejor atención sanitaria, en soluciones de transporte más seguras y eficientes, en un medio ambiente más limpio, en nuevas oportunidades en materia de medios de comunicación y en un acceso más fácil a los servicios públicos y a los contenidos culturales.

2

En el contexto de la necesidad de ser cada vez más competitivos a nivel mundial, las oportunidades que ofrece la sociedad de la información son amplísimas, desde las ventajas competitivas que tengan que aprovechar la ciudadanía, las empresas y las regiones, a formas de organización más eficaces, nuevas condiciones comerciales o nuevas posibilidades en materia de educación o empleo.

No obstante, no todas las regiones de Europa, ni toda la ciudadanía o sus empresas, están igualmente dotadas para disfrutar de estas ventajas por razones geográficas, sociales y económicas.

Por ello, la Unión Europea demanda, en los supuestos en que resulte necesario, la acción política para enmendar las lagunas existentes y garantizar que la sociedad de la

información evolucione al ritmo deseable en todas las regiones de la Unión, y exige la participación de todos los agentes interesados a nivel local, regional, nacional y comunitario.

3

En el contexto descrito, Galicia se encuentra inmersa en un proceso de desarrollo en el ámbito de las telecomunicaciones y de la sociedad de la información como uno de los motores principales para la modernización de la Comunidad Autónoma, el bienestar de la ciudadanía y el desarrollo de su tejido industrial y económico. Las tecnologías de la información y las nuevas redes de telecomunicaciones deben ser la palanca de modernización para situar a Galicia en el núcleo avanzado de la sociedad de la información y aprovechar al máximo las posibilidades de las nuevas tecnologías como dinamizadoras económicas y generadoras de competitividad e innovación en los diferentes sectores productivos. Para ello es importante garantizar la capacidad de acceso de todos los gallegos a la sociedad de la información, lograr una penetración generalizada de las nuevas redes de telecomunicaciones y contribuir así a consolidar la economía del conocimiento.

Esta apuesta decidida por el cambio del actual sistema productivo de Galicia hacia una nueva economía basada en el conocimiento se inicia con el Plan estratégico Galicia 2010-2014-Horizonte 2020 puesto en marcha por el Gobierno autonómico, y se materializa en diversos instrumentos que refuerzan los ejes de actuación del citado plan estratégico (Plan gallego de investigación, innovación y crecimiento 2011-2015, Plan de banda ancha de Galicia 2010-2013, planes de competitividad de los diferentes sectores estratégicos, 2014.gal Agenda Digital de Galicia y agendas digitales locales), que, en definitiva, promueven el desarrollo de las nuevas tecnologías como elemento clave para asentar las bases de una economía inteligente basada en el conocimiento y la innovación, de una economía sostenible que haga un uso eficaz de los recursos y que sea más respetuosa con el medio ambiente y competitiva, y de una economía integradora con un alto nivel de empleo, cohesión social y territorial.

Por tanto, la integración de Galicia en la sociedad de la información exige, como cimiento fundamental, el desarrollo de las infraestructuras de telecomunicaciones como canal de acceso de la ciudadanía y de las empresas a la sociedad de la información.

El impulso del despliegue de las infraestructuras de telecomunicaciones es el objetivo fundamental de la presente ley, ya que sin infraestructuras de telecomunicaciones no hay sociedad de la información y, por tanto, se limita enormemente el crecimiento económico de las empresas, la modernización de la Administración pública, la evolución de los servicios que ésta debe prestar a la sociedad y, en definitiva, la mejora del bienestar de la ciudadanía.

4

Precisamente en esta línea, las instituciones comunitarias destacan el concepto de cohesión territorial al introducir la dimensión territorial en las iniciativas de desarrollo socioeconómico y, por tanto, del desarrollo de la sociedad de la información, impulsar políticas que garanticen una verdadera vertebración territorial y promover la cooperación territorial en Europa.

Particularmente en el caso de Galicia, su singular perfil demográfico y económico y su dispersión poblacional configuran un territorio con una notable desigualdad entre el eje atlántico y el resto de Galicia, ya que existe una gran diferencia en cuanto a la accesibilidad a los servicios de telecomunicaciones entre los núcleos más poblados y los menos poblados, lo cual indica un gran desequilibrio territorial.

Por ello las directrices de ordenación del territorio de Galicia recogen entre sus objetivos específicos el fomento de las infraestructuras de telecomunicaciones como factor esencial para la generación de nuevas actividades y mejora de la competitividad del sector empresarial y de reducción de los desequilibrios económicos, sociales y culturales de aquellas áreas más alejadas de los centros urbanos.

Consecuentemente, este fomento e impulso de las infraestructuras de telecomunicaciones en la Comunidad Autónoma de Galicia requiere ineludiblemente un marco legal que asegure que el despliegue de las infraestructuras se realiza de forma ordenada y eficiente, minimizando el impacto ambiental, visual y urbanístico que podría

suponer su implantación en el territorio, con la coordinación exigible entre los diversos agentes públicos y privados implicados.

5

La presente ley se dicta respetando la competencia exclusiva del Estado en materia de telecomunicaciones –artículo 149.1.21.º de la Constitución española– y en ejercicio de las competencias reconocidas constitucionalmente a las comunidades autónomas en materia de fomento del desarrollo económico de la Comunidad Autónoma dentro de los objetivos marcados por la política económica nacional –artículo 148.1.13.º de la Constitución española–, en materia de ordenación del territorio, urbanismo y vivienda –artículo 148.1.3.º de la Constitución española–, en materia de protección medioambiental –artículo 149.1.23.º de la Constitución española– y en materia de patrimonio monumental de interés para la Comunidad Autónoma –artículo 140.1.28.º de la Constitución española–.

La Comunidad Autónoma de Galicia tiene reconocida en su Estatuto de autonomía la competencia exclusiva en materia de fomento y planificación de la actividad económica de Galicia de conformidad con las bases y la ordenación de la actuación económica general y la política monetaria del Estado –artículo 30.1.1 del Estatuto de autonomía–. Tomando como referencia este marco competencial, corresponde a la Comunidad Autónoma de Galicia el fomento del desarrollo de su actividad económica, sin que pueda desconocer el papel decisivo que en la esfera comunitaria se reservó a las administraciones públicas para el fomento del desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación. De este modo, es la propia Comunidad Autónoma la que podrá impulsar el citado desarrollo al objeto de contribuir a la integración de Galicia en la sociedad de la información, iniciando el procedimiento de modificación del actual sistema productivo y económico hacia un sistema basado en la denominada economía del conocimiento.

En el ámbito territorial, la Comunidad Autónoma, en el ejercicio de sus competencias en materia de ordenación del territorio y del litoral, urbanismo y vivienda –artículo 27.3 del Estatuto de autonomía–, normas adicionales sobre protección del medio ambiente y del paisaje de conformidad con el artículo 149.1.23.º de la Constitución –artículo 27.30 del Estatuto de autonomía–, así como en materia de patrimonio histórico, artístico, arquitectónico, arqueológico, de interés de Galicia, sin perjuicio de lo que dispone el artículo 128 de la Constitución –artículo 27.38.º del Estatuto de autonomía–, considera pertinente establecer las condiciones, límites y requisitos necesarios para que el despliegue de las infraestructuras de telecomunicaciones se lleve a cabo de modo que permita una cohesión social y económica en la Comunidad Autónoma fruto de un nuevo modelo no sólo económico, sino también territorial, de tal forma que se recogen previsiones específicas para que este despliegue se realice de forma eficiente y adecuada desde un punto de vista urbanístico y de ordenación del territorio, medioambiental, paisajístico y de protección del patrimonio cultural.

Asimismo, la Directiva 2009/140/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de noviembre de 2009, por la que se modifican la Directiva 2002/21/CE, relativa a un marco regulador común de las redes y los servicios de comunicaciones electrónicas; la Directiva 2002/19/CE, relativa al acceso a las redes de comunicaciones electrónicas y recursos asociados, y a su interconexión, y la Directiva 2002/20/CE, relativa a la autorización de redes y servicios de comunicaciones electrónicas, justifican la intervención de las administraciones territoriales en el ámbito de la ordenación de las telecomunicaciones por razones de protección del medio ambiente, de seguridad pública y planificación urbana y de ordenación territorial.

Se trata, en definitiva, de garantizar que el despliegue de las nuevas redes se realice de manera equitativa, eficiente y respetuosa con el medio ambiente.

Además de lo anterior, la Directiva 2009/140/CE también prevé la obligación de las administraciones territoriales de establecer procedimientos adecuados de coordinación en la ejecución de obras públicas o en la utilización de cualquier recurso o propiedad pública que garanticen la disponibilidad de información por las partes interesadas.

6

Constituye el objeto de la presente ley el impulso y la ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones en la Comunidad Autónoma de Galicia, y para ello se establecen el marco y las condiciones que permitan su despliegue y desarrollo de una manera ordenada, eficiente y respetuosa con el medio ambiente, el paisaje, el entorno y el patrimonio cultural.

La presente ley contribuirá a la integración de Galicia en la sociedad de la información, considerando dicha integración como un elemento decisivo para el futuro crecimiento económico de Galicia y, por tanto, como una pieza esencial para la reducción del desequilibrio territorial existente en la Comunidad Autónoma que garantice la cohesión social y económica de la sociedad gallega.

Asimismo, la presente ley velará por que el desarrollo tecnológico que se fomente no sea ajeno a la realidad territorial existente en este momento y promueva el desarrollo sostenible. Es decir, la presente ley perseguirá que el fomento de las tecnologías de la información y comunicación en Galicia se lleve a cabo con pleno respeto al entorno, al medio ambiente, al paisaje y al patrimonio cultural, y sirva, a su vez, como elemento de cohesión, no sólo económica y social, sino también territorial.

Sólo de esta forma se conseguirá impulsar un modelo de gestión ágil, eficiente y flexible que dé respuesta a las nuevas necesidades y permita una reducción de costes y una optimización de esfuerzos, asegurando en todo caso la imprescindible coordinación y cooperación entre las administraciones públicas de Galicia y los agentes intervinientes en el eje tecnológico, de manera que permitan la consolidación de las TIC y la efectiva integración de Galicia en la sociedad de la información.

7

En lo que se refiere a la estructura de la presente ley, se divide en seis títulos, referidos a las disposiciones generales; a los principios rectores de la intervención de las administraciones públicas de Galicia para el fomento y la ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones y las redes públicas de comunicaciones electrónicas; a los instrumentos de ordenación y de planificación de las infraestructuras de telecomunicaciones; a las normas de protección del entorno, el paisaje, el medio ambiente y el patrimonio cultural; al régimen jurídico de la inspección, infracciones y sanciones en materia de fomento y ordenación de las telecomunicaciones en Galicia; y a la creación del Consejo Asesor para las Telecomunicaciones y el Desarrollo Digital de Galicia.

El título I es el relativo a las disposiciones generales. Éstas se ocupan de establecer el objeto de la ley, sus finalidades y objetivos, así como su ámbito de aplicación.

El título II tiene por objeto la definición de los principios rectores de la intervención de las administraciones públicas de Galicia para el fomento y la ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones y las redes públicas de comunicaciones electrónicas, a los que se sujetarán tanto el sector público autonómico como las entidades locales y sus organismos públicos.

En este título se establece el régimen jurídico al que se somete la promoción de infraestructuras de telecomunicaciones y redes públicas de comunicaciones electrónicas por parte de las entidades que integran el sector público autonómico, y se determinan las condiciones específicas para ello.

De igual forma, se regulan los supuestos en que resultaría obligatoria la coubicación y el uso compartido de las infraestructuras de telecomunicaciones por los distintos operadores, así como los principios de coordinación y cooperación, tanto entre las administraciones públicas de Galicia como entre los operadores, ya sean públicos o privados, en materia de implantación de infraestructuras de telecomunicaciones y despliegue de redes públicas de comunicaciones a efectos de su planificación y uso.

En este mismo título se establece la obligación de las administraciones públicas de Galicia de someter su actuación a los principios de neutralidad e interoperabilidad, la promoción de las tecnologías de la información y de la comunicación en la prestación de servicios públicos, así como la previsión de la existencia de infraestructuras de telecomunicaciones en las futuras infraestructuras, equipos y dotaciones que vayan a realizar las citadas administraciones.

Finalmente, se fomenta el denominado «hogar digital» tanto en las viviendas sometidas a cualquier régimen de protección pública como en las viviendas libres, así como el uso de las tecnologías de la información y comunicación por parte de las administraciones públicas de Galicia con pleno sometimiento al principio de sostenibilidad ambiental.

En el título III se procede a la regulación de los instrumentos de ordenación y planificación de las infraestructuras de telecomunicaciones. Para ello se regulan, en primer lugar, los criterios de planificación y ordenación territorial de las telecomunicaciones, para, a continuación, prever la necesidad de un plan sectorial de infraestructuras de telecomunicaciones de Galicia y delimitar su contenido mínimo. Al margen de lo anterior, también se prevé la posibilidad de que el citado plan sectorial pueda ser, a su vez, desarrollado por sucesivos instrumentos de ordenación o urbanísticos al objeto de completar la ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones en la Comunidad Autónoma.

El título III también procede a la regulación de las determinaciones mínimas que, en materia de infraestructuras de telecomunicaciones, tienen que contener los instrumentos de planeamiento urbanístico, para, finalmente, referirse al catálogo de infraestructuras necesarias para la prestación de los servicios obligatorios de telecomunicaciones.

En el título IV se establecen las normas relativas a la protección del entorno, del paisaje, del medio ambiente y del patrimonio cultural. Así, en primer lugar, se establecen las condiciones generales a las que deberán ajustarse la instalación y funcionamiento de las infraestructuras de telecomunicaciones y de las redes públicas de comunicaciones electrónicas. Culmina el presente título estableciendo las obligaciones de los operadores en materia de conservación y mejora de las infraestructuras de telecomunicaciones existentes.

En el título V se disponen todas las cuestiones relativas a la inspección y al régimen de infracciones y sanciones de aplicación en materia de impulso y ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones en Galicia.

En el título VI se crea el Consejo Asesor para las Telecomunicaciones y el Desarrollo Digital de Galicia como órgano consultivo y asesor de la Administración general y del resto del sector público autonómico de Galicia en materia de comunicaciones y sociedad de la información.

Asimismo, a través de sus disposiciones adicionales, la ley prevé la necesidad de la ordenación territorial de las infraestructuras de telecomunicaciones de titularidad de la Comunidad Autónoma, la creación de una red de seguridad y emergencias única para toda la Comunidad Autónoma, así como la protección de los consumidores y de las personas usuarias en materia de telecomunicaciones a través de los órganos autonómicos competentes. Culmina la ley con dos disposiciones transitorias, en las que se prevé el régimen de aplicación a los planes urbanísticos anteriores al Plan sectorial de infraestructuras de telecomunicación de Galicia así como a los planes en tramitación al tiempo de la entrada en vigor de dicho plan sectorial.

Finalmente, debe indicarse que el anteproyecto de la presente ley fue sometido al preceptivo dictamen del Consejo Económico y Social de Galicia.

Por todo lo expuesto, el Parlamento de Galicia aprobó y yo, de conformidad con el artículo 13.º 2 del Estatuto de Galicia y con el artículo 24.º de la Ley 1/1983, de 22 de febrero, reguladora de la Xunta y de su Presidencia, promulgo en nombre del Rey, la Ley de impulso y ordenación de las infraestructuras de telecomunicaciones de Galicia.

[. . .]

Disposición adicional tercera. *Información y protección de los consumidores y de las personas usuarias.*

1. La Administración general y el resto del sector público autonómico de Galicia, a través de la Agencia para la Modernización Tecnológica de Galicia, promoverán la información y formación permanente de los consumidores y de las personas usuarias de los servicios de comunicaciones electrónicas a fin de que puedan conocer los derechos y deberes que les corresponden y el modo de ejercerlos adecuadamente, y velarán de forma especial y

prioritaria por la protección de las personas usuarias con discapacidad o con necesidades sociales especiales.

2. El organismo autonómico competente en materia de protección de los consumidores y de las personas usuarias adoptará, de conformidad con el marco normativo general, las medidas precisas y oportunas para que los operadores de comunicaciones electrónicas pongan a disposición de las personas usuarias finales una información comercial veraz, eficaz, suficiente y transparente sobre las características del contrato y de los servicios objeto de éste.

[. . .]

§ 122

Ley 5/2013, de 12 de abril, para la defensa de los consumidores en la Comunidad Autónoma de La Rioja

Comunidad Autónoma de La Rioja
«BOR» núm. 49, de 19 de abril de 2013
«BOE» núm. 101, de 27 de abril de 2013
Última modificación: 30 de diciembre de 2013
Referencia: BOE-A-2013-4464

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA

Sepan todos los ciudadanos que el Parlamento de La Rioja ha aprobado, y yo, en nombre de su Majestad el Rey y de acuerdo con lo que establece la Constitución y el Estatuto de Autonomía, promulgo la siguiente Ley:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La protección de los derechos del consumidor como parte más vulnerable, y en evidente situación de desigualdad, en un mundo de relaciones económicas dominadas por las modernas técnicas comerciales, las grandes estructuras de distribución, venta y prestación de servicios, propiciadas por el libre funcionamiento del mercado, la creciente globalización de la economía y el desarrollo de las nuevas tecnologías de la sociedad de la información, es un objetivo prioritario en el seno de la Unión Europea.

El artículo 51 de la Constitución española establece que los poderes públicos garantizarán la defensa del consumidor protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo, promoverán la información y la educación de los consumidores, fomentarán sus organizaciones y oirán a estas en las cuestiones que puedan afectar a aquellos, en los términos que la ley establezca. Para dar cumplimiento al mandato constitucional se aprobó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que estableció el régimen general de actuación en el ámbito estatal en esta materia, hasta su derogación por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, que incorpora buena parte de la normativa comunitaria en materia de defensa del consumidor a nuestro ordenamiento jurídico y que establece el marco básico en esta materia.

La Comunidad Autónoma de La Rioja, en virtud de lo dispuesto en el artículo 10.4 de la Ley Orgánica 3/1982, de 9 de junio, por la que se aprobó el Estatuto de Autonomía de La Rioja, asumió la competencia de ejecución de la legislación del Estado en materia de defensa del consumidor. Posteriormente, la Ley Orgánica 2/1999, de 7 de enero, reformó el Estatuto de Autonomía incorporando la competencia en el artículo 9.3 del Estatuto, dentro del apartado de desarrollo legislativo y ejecución de competencias, que establece la «Defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad

económica general y la política monetaria del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y en los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución».

Esta competencia habilita a la Comunidad Autónoma de La Rioja para establecer un marco normativo propio que desarrolle el Real Decreto Legislativo 1/2007 y que, debido a la importancia compilatoria de la normativa comunitaria que este representa, hace conveniente la aprobación de una nueva ley que, de manera especial, complete la tutela administrativa del consumidor. La norma estatal seguirá siendo de aplicación en aquellas materias que sean competencia exclusiva del Estado o constituyan normativa básica.

La necesidad de una norma autonómica de rango legal se evidencia en las modificaciones que el régimen jurídico general de protección del consumidor ha experimentado desde la promulgación del Real Decreto Legislativo 1/2007, la incidencia de la reciente producción normativa europea en la materia y, sobre todo, la necesidad de incorporar la protección del consumidor a nuevas situaciones derivadas de la implantación de nuevas tecnologías y de la eliminación de las restricciones administrativas a la prestación de servicios en el seno de la Unión Europea. Igualmente, es necesaria esta ley para posibilitar la adaptación normativa de defensa del consumidor al marco jurídico organizativo autonómico, estableciendo el régimen legal de actuación de órganos autonómicos del ámbito de consumo, una regulación específica del procedimiento sancionador que se adapte a la normativa de la Comunidad Autónoma, así como la regulación de las medidas administrativas que se puedan adoptar en esta materia.

La ley se estructura en cinco títulos, con ochenta y dos artículos, tres disposiciones adicionales, dos transitorias, una derogatoria y dos finales, teniendo en cuenta que las referencias de esta ley a los consumidores se entenderán hechas a consumidores y usuarios.

El título I está dedicado a los principios generales.

El título II contempla el detalle pormenorizado de los derechos del consumidor.

El título III trata sobre el control e inspección de los productos y servicios que se ponen a su disposición en el mercado.

El título IV establece el procedimiento a seguir en el supuesto de que la autoridad competente haya de tomar una serie de medidas cuando esté en riesgo la seguridad del consumidor o se atente contra sus intereses económicos.

El título V detalla el régimen sancionador junto a las infracciones y sanciones.

El título I establece la definición de consumidor como la persona física o jurídica que actúa como destinatario final en un uso estrictamente personal, familiar o colectivo, ajeno, en consecuencia, a cualquier actividad empresarial. En su artículo 3, la ley establece una serie de principios generales de actuación a desarrollar por las administraciones públicas, tanto autonómica como local, de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en el ámbito de sus competencias, incluyendo aspectos como las condiciones higiénico-sanitarias de productos y establecimientos, productos químicos peligrosos, habitabilidad de viviendas, prevención de incendios, seguridad de los transportes y establecimientos públicos, accesibilidad de edificios, distribución de carburantes, etc. Hay que tener en cuenta que la protección del ciudadano en general y del consumidor en particular depende de diferentes consejerías de la Administración autonómica puesto que dicha protección hay que contemplarla desde un punto de vista multidisciplinar, más amplio que el concreto del órgano que tenga atribuidas las competencias de defensa del consumidor.

La ley clarifica las competencias en materia de consumo tanto de la Administración autonómica como local, enumerando los derechos básicos del consumidor que, de forma general, se pueden clasificar en derechos sustantivos e instrumentales. Los primeros se concretan en la protección de la salud y seguridad, la protección de los legítimos intereses económicos y sociales y el derecho a una eficaz protección jurídica, administrativa y técnica y a una adecuada reparación de daños. Los de carácter instrumental son el derecho a la información, a la educación y formación como consumidores y el derecho de representación a través de las asociaciones de consumidores, las cuales deben ser consultadas en las materias que les afecten. Asimismo, se prevé una especial protección de los derechos en el caso de colectivos que se encuentren en situaciones de indefensión, inferioridad o subordinación y se declara la irrenunciabilidad de los mismos.

En el título II se desarrollan los derechos del consumidor. Se hace especial referencia en el capítulo I a la protección frente a riesgos que puedan afectar a la salud y seguridad, incluyendo dicho derecho como el principal a tutelar. En lo concerniente a la protección de la salud, lo establecido en esta ley debe completarse con el marco de protección establecido en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, y en la Ley 2/2002, de 17 de abril, de Salud, de La Rioja. Por lo que respecta a la seguridad, la ley detalla una serie de definiciones en cuanto a qué se considera un producto seguro, qué sujetos son responsables y las actuaciones que deben realizarse en la retirada del mercado de los productos que presenten algún tipo de incumplimiento que afecte a la seguridad del consumidor. Además, se especifican las actuaciones administrativas de protección frente a este tipo de riesgos.

El capítulo II enumera los derechos reconocidos en el ámbito de la protección de los legítimos intereses económicos y sociales, estableciendo las medidas que las administraciones públicas competentes pueden acordar, como son las de prohibir un servicio o imponer condiciones previas a su prestación. Dentro de los mismos, hay que hacer especial referencia a que se introducen de forma novedosa algunos derechos tales como la obligación de garantizar las cantidades entregadas a cuenta por el consumidor independientemente de la actividad de que se trate, poder realizar la baja de un servicio de la misma forma en que se contrató, ejercitar el derecho a reclamar sin que ello le suponga coste alguno y a no sufrir prácticas comerciales desleales conforme a la legislación vigente.

El capítulo III regula el derecho del consumidor a recibir, de forma cierta y objetiva, una información veraz, eficaz y suficiente en la lengua oficial del Estado sobre sus características esenciales, estableciendo las mismas. Se hace referencia a las actuaciones administrativas de protección, campañas de información y promoción de espacios informativos en los medios de comunicación, impulsando las oficinas de información como medio de asesoramiento e información al consumidor. Asimismo, se recogen de forma particular las prescripciones de información en materia de precios, actividad publicitaria y, sobre todo, en la adquisición de viviendas de nueva construcción, en la que destaca la obligatoriedad de entregar al comprador, a la firma del contrato, copia del aval o seguro que garantice las cantidades entregadas a cuenta.

En el capítulo IV, dedicado a la formación y educación en materia de consumo, la ley contempla una serie de programas y actuaciones en la materia. Hay que citar de manera especial la mención que se hace a la colaboración precisa entre los órganos competentes del Gobierno de La Rioja para potenciar la educación del consumidor dentro del currículo escolar, en todos los ciclos y niveles de la enseñanza obligatoria.

El capítulo V se dedica a la representación del consumidor, a través de las asociaciones. En el mismo se detallan los derechos y deberes de las mismas, así como los requisitos que deben cumplir para disfrutar de los derechos contemplados en la ley, y se destaca al Consejo Riojano de Consumo como máximo órgano de consulta y participación.

Por su parte, el capítulo VI establece las actuaciones de protección jurídica, administrativa o técnica, haciendo referencia a la posibilidad del consumidor de formular reclamaciones o denuncias, el fomento de la mediación y del sistema arbitral de consumo como mecanismos de resolución voluntaria de conflictos y el derecho a la reparación de daños. Como principal novedad se incluye la obligatoriedad de disponer de hojas de reclamación para todos los establecimientos donde se comercialicen productos y bienes, se presten servicios o se ejerzan actividades profesionales. A tal fin, se establece el modelo único de Hoja de Reclamación dejando para desarrollo reglamentario su tramitación interna y su reparto en función de la estructura de competencias existente.

El capítulo I del título III regula el Estatuto del Inspector de Consumo. La inspección es uno de los aspectos más importantes de la actuación administrativa de protección al consumidor, no solo por tratarse de una actividad previa y orientada al control de mercado, sino por las funciones preventivas ante situaciones de riesgo. Con el fin de tener una adecuada cobertura legal, el estatuto del personal inspector detalla sus funciones, así como los requisitos que deben contener sus actuaciones en forma de actas y diligencias.

El capítulo II describe el proceso de realización de la toma de muestras y las pruebas analíticas, estableciendo las modalidades de la actuación inspectora. Se hace referencia a la red de alerta de seguridad de los productos y se promueve la creación de códigos de buenas

prácticas como instrumento de protección al consumidor y de mejora de la regulación de mercado.

La ley dedica el título IV a las medidas cautelares, que pueden adoptarse por las autoridades competentes para garantizar los derechos del consumidor, de manera especial cuando existan indicios de riesgos para su seguridad o cuando se vulneren de forma grave sus intereses económicos y sociales. Como elemento novedoso, se establece una regulación detallada del procedimiento, tanto para la adopción de medidas cautelares como de medidas administrativas no sancionadoras que confirmen las anteriores, y se contempla, para la eficacia de las resoluciones adoptadas, la posibilidad de imponer multas coercitivas.

El último de sus cinco títulos lo dedica la ley a detallar las infracciones y sanciones. El capítulo I establece una pormenorizada lista de infracciones, clasificadas en siete artículos diferentes, las cuales se corresponden con la vulneración de los derechos detallados y con el incumplimiento de normas de defensa del consumidor. Esta amplia enumeración se hace para cumplir el principio constitucional de tipicidad.

Por su parte, el capítulo II regula las sanciones y sus cuantías y tramos, destacando que, además de la multa, se pueden imponer las sanciones complementarias de cierre temporal o no utilización del establecimiento, suspensión del servicio, decomiso o publicidad de las sanciones. Además, se ha previsto la ponderación de la cuantía de las sanciones en función de una serie de atenuantes y agravantes. Entre los atenuantes cabe mencionar el de la corrección de la conducta infractora, con lo que el procedimiento sancionador tutela el interés privado del consumidor reclamante, incentivando a través de este mecanismo la rectificación del infractor.

Finalmente, el capítulo III detalla los órganos del Gobierno de La Rioja competentes para la imposición de sanciones y, como novedad, la posibilidad de que la Administración local pueda imponerlas, por infracciones en las que concurran una serie de requisitos. Esta previsión hay que relacionarla con las competencias que la ley adjudica a la Administración local en su título I, permitiendo conjugar las actuaciones de dicha Administración con la autonómica, evitando la dispersión de recursos. Se establecen las especialidades del procedimiento sancionador en materia de consumo y su caducidad, así como de la prescripción de las infracciones y sanciones detalladas en los capítulos anteriores.

En definitiva, la ley pretende conseguir un elevado grado de defensa y protección del consumidor en la Comunidad Autónoma de La Rioja, mediante fórmulas de participación y colaboración con todos los agentes sociales.

TÍTULO I

Principios generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

La presente ley tiene por objeto garantizar la defensa, protección y promoción de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Artículo 2. *Concepto de consumidor.*

A los efectos de esta ley, es consumidor toda persona física o jurídica que, actuando en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional, adquiera, utilice o disfrute como destinatario final, para uso o consumo personal, familiar o colectivo, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, siempre que quien los ofrezca o ponga a su disposición ostente la condición de empresario o profesional, con independencia de su naturaleza pública o privada.

Artículo 3. *Actuación de las administraciones públicas.*

1. Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja, dentro de sus competencias, garantizarán con medidas eficaces la defensa y protección del consumidor, haciendo uso de sus competencias normativas y sancionadoras y ejercerán medidas de

vigilancia para asegurar el cumplimiento de la normativa reguladora de cualquier relación de consumo, especialmente, sobre:

a) Las condiciones y calidad higiénico-sanitaria de los alimentos y de los establecimientos alimentarios, medios e infraestructuras a través de las cuales se elaboren, almacenen o expendan.

b) El origen, distribución y utilización de las sustancias y preparados peligrosos.

c) La seguridad y habitabilidad de viviendas y sus servicios comunitarios, tales como suministro eléctrico, gas, agua, saneamiento y ascensor, así como prevención y extinción de incendios.

d) La seguridad y calidad de los medios de transporte públicos de personas o mercancías.

e) La seguridad en establecimientos públicos y demás lugares de uso o disfrute comunitario.

f) La composición, grado de inflamabilidad, toxicidad y normas de uso de los productos textiles, así como la seguridad de los productos dirigidos a la infancia.

g) La accesibilidad arquitectónica, urbanística, en el transporte y en la comunicación de las personas con discapacidad.

h) La prestación de servicios de telecomunicaciones y de servicios de la sociedad de la información y el mantenimiento de los sistemas y niveles de calidad y seguridad exigidos en la normativa aplicable.

i) La legalidad, transparencia y accesibilidad de los precios exigidos por los bienes y servicios, así como de los costes y comisiones que se repercutan en el consumidor.

j) La calidad y prestación universal de los servicios públicos y de interés general.

k) La protección de colectivos de consumidores que se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada.

l) La protección de los intereses económicos del consumidor en cualesquiera modalidades de ventas especiales y ante las promociones comerciales.

m) La distribución al por menor de carburantes de automoción en instalaciones de venta al público.

2. Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja fomentarán el asociacionismo de consumo como un instrumento básico de protección al consumidor y los medios de resolución extrajudicial de conflictos.

3. El Gobierno de La Rioja actuará conjuntamente con el resto de las administraciones públicas, por medio de los sistemas de intercambio rápido de información establecidos en la legislación vigente.

4. El Gobierno de La Rioja promoverá programas de actuación conjunta y se coordinará con otras administraciones públicas en las actuaciones relativas a la protección del consumidor, dentro del marco de cooperación que se establezca en cada caso.

Artículo 4. *Competencias de la Administración autonómica.*

1. Corresponde al Gobierno de La Rioja la dirección y planificación de la política de defensa del consumidor en su ámbito territorial, ejercer la potestad reglamentaria en esta materia y coordinar la actuación de las corporaciones locales en la consecución de los objetivos fijados en esta ley.

2. Corresponde a los órganos autonómicos competentes en materia de defensa del consumidor, dentro de la planificación general mencionada en el apartado anterior, la ejecución de la presente ley y de las normas que la desarrollen, realizando, al menos, las siguientes actuaciones:

a) Coordinar los planes de actuación conjunta en materia de protección del consumidor.

b) Apoyar a las corporaciones locales, así como elaborar programas de actuación conjunta con las mismas a fin de garantizar los principios de colaboración y cooperación administrativa y actuar supletoriamente cuando aquellas no puedan desarrollar las funciones previstas en la presente ley.

c) Establecer líneas de coordinación y cooperación con las asociaciones de consumidores y las organizaciones empresariales.

d) Diseñar, coordinar y ejecutar campañas de control de mercado.

e) Realizar la inspección y control de mercado de bienes, productos y servicios de consumo, practicar la oportuna toma de muestras de productos, así como adoptar las medidas cautelares en los supuestos previstos en esta ley.

f) Ejercer la potestad sancionadora en base a la competencia atribuida en la presente ley.

g) Diseñar, coordinar y ejecutar actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a los consumidores.

h) Fomentar y desarrollar en colaboración con la Administración del Estado el Sistema Arbitral de Consumo.

i) En general, adoptar en el ámbito de sus competencias cuantas medidas sean necesarias para el debido cumplimiento de lo establecido en esta ley.

Artículo 5. *Competencias de la Administración local.*

1. Corresponde a las corporaciones locales de la Comunidad Autónoma de La Rioja promover y desarrollar la protección y defensa del consumidor, en sus respectivos ámbitos territoriales, con el alcance y contenido que les atribuyen la presente ley y el resto de normas de aplicación, en el marco de la planificación y programación general que establezcan los órganos competentes de la Administración autonómica.

2. En concreto, las corporaciones locales podrán ejercer las siguientes competencias:

a) La información y educación del consumidor, así como el establecimiento de oficinas de información al consumidor.

b) La inspección de los bienes, productos y servicios para comprobar su adecuación a la legislación que los regula, garantizando, como mínimo, el control de su origen, identidad, etiquetado, presentación, precio y publicidad.

c) Ejercer la potestad sancionadora en los términos y con el límite máximo de la cuantía establecida para las infracciones graves. A los efectos de la necesaria coordinación respecto a la consideración de antecedentes y para evitar una duplicidad de las sanciones, darán conocimiento al órgano competente del Gobierno de La Rioja de los procedimientos que inicien y de las sanciones que impongan.

d) El apoyo y fomento de las asociaciones de consumidores en cuanto a las actividades que realicen en su ámbito territorial y en beneficio de sus vecinos.

e) La promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.

f) El fomento y la divulgación del Sistema Arbitral de Consumo, en colaboración con el Gobierno de La Rioja.

g) La adopción de las medidas urgentes, en colaboración con la Administración autonómica, en los supuestos de crisis o emergencias que afecten a la salud, seguridad o intereses económicos de los consumidores de su ámbito territorial.

h) La realización de estudios de mercado circunscritos a su término municipal.

i) Las demás que les atribuyan las leyes.

3. En supuestos de concurrencia, se actuará bajo los principios de coordinación y colaboración para garantizar una eficaz defensa y protección del consumidor en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Artículo 6. *Derechos básicos del consumidor.*

1. Son derechos básicos del consumidor:

a) La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad.

b) La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

c) La información adecuada y suficiente sobre los bienes y servicios.

d) La educación y formación en relación con las materias que puedan afectarle como consumidor.

e) La representación, audiencia en consulta y participación, a través de las asociaciones de consumidores legalmente constituidas, en las materias que le afecten.

f) La protección jurídica, administrativa y técnica, así como la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

2. Se otorgará una protección prioritaria al consumidor en relación con la adquisición y disfrute de aquellos productos y servicios de consumo y uso común, ordinario o generalizado y, especialmente, con los de rápido consumo.

3. Los colectivos de consumidores que, por circunstancias especiales, se encuentren en situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, serán también objeto de atención y protección prioritaria en las actuaciones que desarrollen las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Artículo 7. *Irrenunciabilidad de los derechos del consumidor.*

Los derechos reconocidos al consumidor en la presente ley tienen carácter imperativo. La renuncia previa de los mismos en la adquisición y utilización de bienes y servicios, así como todo pacto en contrario que tenga por objeto la exclusión de su aplicación, será nula. Asimismo, serán nulos los actos realizados en fraude de ley de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

TÍTULO II

Derechos de los consumidores

Artículo 8. *Principios generales.*

1. Los consumidores en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja tendrán, además de los previstos en la presente ley y sus disposiciones de desarrollo, todos los derechos que les sean reconocidos en la legislación estatal básica y en la normativa comunitaria directamente aplicable.

2. Los consumidores que sean destinatarios finales de productos, bienes o servicios fabricados, distribuidos o simplemente comercializados a través de un medio electrónico o telemático tienen los mismos derechos que quienes consumen en el contexto de la relación de consumo clásica.

3. Los productores, distribuidores, comercializadores y asimilados tienen, asimismo, las mismas obligaciones para con los consumidores en la sociedad de la información que en el contexto de la relación de consumo clásica.

CAPÍTULO I

Derecho a la protección de la salud y seguridad

Artículo 9. *Principios generales.*

1. Los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores no implicarán riesgos para su salud o seguridad, salvo los usuales o reglamentariamente admisibles en condiciones normales y previsibles de utilización. Los productores, importadores, primeros comercializadores, distribuidores y minoristas tendrán la obligación de comercializar únicamente productos, bienes y servicios seguros.

2. Cualquier riesgo previsible que pudiese provenir de la normal utilización de bienes, productos y servicios, en atención a su naturaleza y a las eventuales circunstancias personales que pudieran concurrir en su destinatario, deberá ser puesto en conocimiento previo de los consumidores por los medios apropiados de forma clara, visible y, al menos, en la lengua oficial del Estado.

Artículo 10. *Consumo y utilización de determinados productos, bienes y servicios.*

Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en el ámbito de sus competencias, velarán por el cumplimiento de la normativa reguladora de los distintos productos, bienes y servicios y de modo especial:

a) Las condiciones y requisitos para la apertura y funcionamiento de establecimientos e industrias situados en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

b) Los productos alimenticios, en cuanto a los requisitos exigidos legal o reglamentariamente sobre producción, elaboración, composición, manipulación, envasado, conservación, transporte, comercialización, etiquetado e información al consumidor.

c) Los bienes y servicios destinados al cuidado personal y estético, los productos dietéticos y los cosméticos, adoptando, entre otras, las medidas necesarias para que los consumidores estén informados sobre la composición, propiedades, condiciones y precauciones de uso, de conformidad con la normativa técnico-sanitaria aplicable.

d) Las sustancias y preparados peligrosos, para que se ajusten a los requisitos de comercialización, composición, envasado y etiquetado, asegurando al consumidor una adecuada información sobre la composición, propiedades, condiciones de utilización y conservación, advertencias de peligrosidad así como las instrucciones para su eliminación o, en su caso, reciclaje.

e) Los productos manufacturados para que se ajusten a las disposiciones de seguridad previstas en sus normas de calidad y reglamentación aplicable, en relación con su composición, propiedades, envasado, etiquetado, instrucciones y advertencias de uso, con particular previsión en productos dirigidos a la infancia y en bienes de uso doméstico.

f) Los servicios relacionados con el suministro de energía, telecomunicaciones, transportes públicos, agua potable, saneamiento y ascensores, para que se observen los requisitos de seguridad de las instalaciones y de los materiales, las condiciones de equipamiento y la capacidad técnica y requisitos exigibles a las personas que los suministren o presten.

g) La seguridad y salubridad en establecimientos, locales e instalaciones dedicados a hostelería, restauración, alojamiento, recreo, cultura, educación o prácticas deportivas y lugares de uso y disfrute comunitario.

Artículo 11. *Producto seguro.*

1. Se entenderá por producto seguro cualquiera que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluidas las condiciones de duración y, si procede, de puesta en servicio, instalación y de mantenimiento, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un nivel elevado de protección de la salud y de la seguridad de las personas, habida cuenta, en particular, de los siguientes elementos:

a) Las características del producto, entre ellas su composición y envase.

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

c) La información que acompaña al producto, en particular: el etiquetado; los posibles avisos e instrucciones de uso y eliminación; las instrucciones de montaje y, si procede, instalación y mantenimiento, así como cualquier otra indicación o información relativa al producto.

d) La presentación y publicidad del producto.

e) Las categorías de consumidores que estén en condiciones de riesgo en la utilización del producto, en particular los niños y las personas mayores.

2. La posibilidad de alcanzar niveles superiores de seguridad o de obtener otros productos que presenten menor grado de riesgo no será razón suficiente para considerar que un producto es inseguro.

Artículo 12. *Producto inseguro.*

1. Se entenderá por producto inseguro cualquiera que no responda a la definición de producto seguro.

2. Se presumirá que un producto es inseguro cuando:

a) Estando obligado a ello, haya sido puesto en el mercado sin la correspondiente «declaración CE de conformidad», el «marcado CE» o cualquier otra marca de seguridad obligatoria.

b) Carezca de los datos mínimos que permitan identificar al productor o responsable del producto.

c) Pertenezca a una gama, un lote o una remesa de productos de la misma clase donde se haya descubierto algún producto inseguro.

Artículo 13. *Sujetos responsables.*

1. Los productores, importadores, distribuidores, primeros comercializadores de productos y bienes y los suministradores de servicios tendrán la obligación de poner en el mercado productos, bienes o prestar servicios seguros. Deberán probar tal seguridad ante la autoridad que se lo requiera.

2. Quienes se dediquen a la distribución, venta de productos y bienes y prestación de servicios, en su calidad de empresarios o profesionales, deberán actuar con diligencia para evitar que estos sean inseguros. En especial, dentro de los límites de sus actividades respectivas deberán participar en la vigilancia de la seguridad de los productos y bienes que comercialicen y de los servicios que presten, mediante la transmisión de información sobre los riesgos que presenten y la colaboración en las actuaciones emprendidas para evitarlos.

3. Dentro de los límites de sus respectivas actividades, los productores deben informar a los consumidores, por medios apropiados, de los riesgos que no sean inmediatamente perceptibles con avisos adecuados y que sean susceptibles de provenir de una utilización normal o previsible de los productos, habida cuenta de su naturaleza, sus condiciones de duración y las personas a las que van destinados. La facilitación de esta información no eximirá del cumplimiento de los demás deberes establecidos en la presente disposición.

4. Dentro de los límites de sus respectivas actividades y en función de las características de los productos, los productores deberán:

a) Mantenerse informados de los riesgos que dichos productos puedan presentar e informar convenientemente a los distribuidores. Con este fin, registrarán y estudiarán aquellas reclamaciones de las que pudiera deducirse la existencia de un riesgo y, en su caso, realizarán pruebas por muestreo de los productos comercializados o establecerán otros sistemas apropiados. Cuando la forma de cumplir este deber esté determinada en reglamentos específicos, se estará a lo que estos prevean.

b) Adoptar, sin necesidad de requerimiento de los órganos administrativos competentes, las medidas adecuadas para evitar los riesgos, entre las que se incluirán las de informar a los consumidores mediante, en su caso, la publicación de avisos en prensa, radio, medios audiovisuales o cualesquiera otros que puedan cumplir eficazmente con dicho objetivo informativo y retirar los productos del mercado o recuperarlos de los consumidores cuando descubran o tengan indicios suficientes de que han puesto en el mercado productos que presenten para el consumidor riesgos incompatibles con el deber general de seguridad.

c) Indicar, en el producto o en su envase, los datos de identificación de su empresa y de la referencia del producto o, si procede, del lote de fabricación, salvo en los casos en que la omisión de dicha información esté justificada. Los datos que se relacionan con el lote de fabricación deberán conservarse por el productor, para cualquier producto, durante tres años. En los productos con fecha de caducidad o consumo preferente, este plazo podrá reducirse a seis meses a partir del final de esa fecha.

5. Los distribuidores tienen el deber de comercializar solo productos seguros, por lo que no suministrarán productos cuando sepan, o debieran saber, por la información que poseen y como profesionales, que no cumplen tal requisito. Actuarán con diligencia para contribuir al cumplimiento de los requisitos de seguridad aplicables, en particular, durante el almacenamiento, transporte y exposición de los productos.

6. Dentro de los límites de sus actividades respectivas, los distribuidores participarán en la vigilancia de la seguridad de los productos puestos en el mercado, en concreto:

a) Informando a los órganos administrativos competentes y a los productores sobre los riesgos de los que tengan conocimiento.

b) Manteniendo, durante un plazo de tres años después de haber agotado las existencias de los productos, la documentación necesaria para averiguar el origen de los mismos, en particular la identidad de sus proveedores y, en caso de no ser minoristas, su destino, y proporcionando aquella, en su caso, a las autoridades que la soliciten.

c) Colaborando eficazmente en las actuaciones emprendidas por los productores y los órganos administrativos competentes para evitar dichos riesgos.

d) Informando a los consumidores sobre los riesgos de utilización de los bienes o servicios, conforme a la información proporcionada por los productores.

7. Los productores y distribuidores comunicarán inmediatamente a la consejería competente en materia de consumo cualquier conocimiento que tengan o cualquier sospecha que alberguen sobre los riesgos incompatibles con el deber de seguridad que presente un producto puesto en el mercado. Deberán igualmente colaborar con las distintas administraciones en todas las actuaciones emprendidas por estas para evitar los riesgos que presenten los productos que hayan suministrado, tanto materiales como jurídicos, facilitando, en su caso, toda la información pertinente, aunque esté protegida por el secreto industrial, y asumiendo los costes de la actuación.

8. Si el productor o distribuidor tienen su domicilio social en otra comunidad autónoma y el producto se ha distribuido en otras comunidades además de La Rioja, la comunicación a que se refiere el apartado anterior se realizará conforme a lo dispuesto en la normativa estatal.

9. En los casos en que se trate de determinar el canal de comercialización de un producto que pueda poner en riesgo la seguridad de los consumidores, la Administración competente en materia de consumo podrá requerir al productor, distribuidor o responsable de la comercialización, la traducción, mediante intérprete jurado o asimilado, de la documentación técnica, factura u otros documentos que se aporten en idioma no oficial del Estado.

Artículo 14. *Obligación de comunicación de accidentes.*

Los servicios médicos públicos y privados, así como las asociaciones de consumidores y usuarios, tendrán la obligación de transmitir la información de que dispongan a la autoridad competente en materia de seguridad de los productos en los casos en que pueda existir un riesgo derivado del uso de un determinado producto no alimenticio o en el disfrute de un servicio, o en aquellos casos en que se haya producido un accidente que previsiblemente pueda ser originado por esta causa. A su vez, los consumidores podrán ejercer este mismo derecho a título individual.

Artículo 15. *Actuaciones administrativas de protección frente a un riesgo.*

1. Ante la existencia en el mercado de productos o servicios peligrosos para la salud, se ejecutarán las medidas que acuerde la autoridad sanitaria de acuerdo con la legislación vigente.

2. Para garantizar la protección frente a los riesgos que afecten a la seguridad de los consumidores, la autoridad competente en materia de consumo podrá:

a) Organizar controles adecuados de las características de seguridad de los productos a escala apropiada, incluso después de haber sido comercializados como seguros, hasta la fase de utilización o de consumo.

b) Exigir toda la información pertinente a las partes implicadas.

c) Recoger muestras de un producto o de una serie de productos para someterlos a análisis sobre seguridad.

d) Imponer condiciones previas a la comercialización de un producto, a fin de que sea seguro, y exigir que consten en el mismo las advertencias pertinentes sobre los riesgos que el mismo suponga.

e) Disponer que las personas que pudieran estar expuestas al riesgo derivado de un producto sean convenientemente informadas de manera inmediata sobre dicho riesgo, incluso mediante la publicación de avisos en prensa, radio, medios audiovisuales o cualesquiera otros que puedan cumplir eficazmente con dicho objetivo informativo.

f) Prohibir temporalmente, durante el periodo necesario para efectuar los diferentes controles, que se suministre o se exponga un producto o un lote de productos cuando existan indicios claros de su peligrosidad.

g) Prohibir la comercialización de un producto o de un lote de productos cuya peligrosidad se haya comprobado y determinar las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de esta prohibición.

h) Organizar de manera eficaz e inmediata la retirada de un producto o de un lote de productos peligrosos ya puestos en el mercado y, si fuere necesario, su destrucción en condiciones adecuadas.

i) Clausurar temporalmente establecimientos.

3. La consejería con competencias en materia de defensa del consumidor colaborará con otras administraciones públicas competentes en el sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos graves e inminentes de los productos de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 16. *Principios generales.*

1. Los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores deberán ser respetados en los términos establecidos en esta ley, así como en su normativa de desarrollo y en la legislación general sobre defensa del consumidor.

2. En los casos de concurrencia entre esta ley y la normativa autonómica de competencia de la Comunidad Autónoma de La Rioja, se resolverá de acuerdo con la condición más beneficiosa para el consumidor.

Artículo 17. *Medidas de protección.*

Para la adecuada protección de los derechos reconocidos a los consumidores, las administraciones públicas competentes de la Comunidad Autónoma de La Rioja adoptarán, entre otras, las siguientes medidas:

a) Las que sean de su competencia para que, de acuerdo con la legislación aplicable, el contenido de la oferta, promoción y publicidad de los productos, bienes y servicios prevalezca, cuando no haya correspondencia entre lo ofertado y lo entregado.

b) Vigilar para que la actividad publicitaria se desarrolle de conformidad con los principios de veracidad, objetividad y autenticidad, de forma que no atente contra los legítimos intereses de los consumidores.

c) Proteger a los consumidores mediante la aprobación de la correspondiente normativa específica.

d) Las oportunas para que los contenidos contractuales se adecuen a la legislación vigente y para que las condiciones generales de los contratos no contengan cláusulas que sitúen a los consumidores en una posición de desequilibrio, así como para evitar prácticas comerciales desleales. Esta tutela se ejercerá, de manera especial, en productos, bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

e) Garantizar la colaboración con las asociaciones de consumidores y las asociaciones de empresarios.

Artículo 18. *Derechos reconocidos.*

1. En la oferta, adquisición, utilización y disfrute de bienes y servicios, los consumidores tendrán los siguientes derechos:

a) A exigir que les sean facilitados los datos, características y condiciones que se incluyan en la oferta, promoción o publicidad.

b) A que la oferta, promoción y publicidad de los productos, actividades o servicios se ajusten a su naturaleza, características, condiciones, utilidad y finalidad. Si el contrato celebrado incluyese cláusulas o condiciones más beneficiosas para el consumidor, estas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

c) A obtener información completa, veraz, transparente y comprensible sobre las características esenciales de los bienes y servicios puestos a disposición en el mercado, de acuerdo con la legislación aplicable. Dicha información se presentará, al menos, en la lengua oficial del Estado.

d) A exigir el cumplimiento de los niveles de calidad impuestos por la normativa correspondiente a los servicios de interés general o a la producción y fabricación de bienes de consumo.

e) A la exactitud en el peso, número y medida de los bienes y productos que se suministren o expendan, así como a la correspondencia entre el precio anunciado y el cobrado.

f) A exigir, en la adquisición de bienes de naturaleza duradera, un adecuado servicio de asistencia técnica y existencia de piezas de repuesto durante el plazo mínimo establecido por la normativa aplicable.

g) A que no se les exija el pago de cantidades adelantadas o anticipos de cualquier clase si no quedan garantizadas o avaladas. Cualquier establecimiento que venda productos y preste servicios a los consumidores y recoja cantidades entregadas a cuenta de los mismos deberá disponer de un aval o seguro que las garantice. En el momento de la entrega a cuenta se informará por escrito al consumidor del aval o seguro que garantizará dichas cantidades.

h) A que no se les repercutan los gastos, costes, mejoras o incrementos de precio de cualquier clase de prestaciones o adquisición de bienes que previamente no hayan sido aceptadas o hayan tenido una oportunidad real de rechazar.

i) A que el contrato conste por escrito, al menos en la lengua oficial del Estado, debiendo ser fácilmente legible y comprensible.

j) A que se expida recibo justificativo, factura detallada o documento acreditativo, sin sobrecoste alguno, cuando sea exigido por el adquirente o impuesto por la norma aplicable, debiendo constar, al menos, la fecha del contrato, todos los conceptos que formen el objeto del mismo y el precio, desglosado para cada uno de ellos de modo que la factura o documento acreditativo sea un reflejo fiel de los bienes y servicios adquiridos por el consumidor. La primera copia de la factura o documento acreditativo deberá extenderse de forma gratuita. La no inclusión de algún concepto en ese momento o la falta de correspondencia entre original y copia se interpretará en beneficio del consumidor.

k) A un resguardo de depósito cuando los consumidores entreguen un bien o producto con el fin de realizar una reparación, verificación, comprobación, sustitución o cualquier otro tipo de intervención. Este resguardo será propiedad del depositante, no estando obligado a entregarlo a la otra parte para retirar el producto. Los datos mínimos que deberán figurar en el resguardo serán: el depositante, la identificación de establecimiento o depositario, la identificación del bien o producto depositado, las operaciones a realizar, la fecha del depósito y la prevista para la entrega del bien o producto.

En los casos en que la intervención no suponga coste para el depositante, el depositario deberá expedir, en el momento de la entrega del bien o producto, un documento acreditativo con las operaciones realizadas y en el que consten como mínimo los mismos datos que en el resguardo de depósito.

l) A la elaboración de un presupuesto previo, a petición del consumidor o si la normativa aplicable así lo exige, cuando el precio no pueda ser determinado en el momento de la contratación. Los datos mínimos que deben figurar en el presupuesto son: identificación del prestador del servicio, periodo de validez del presupuesto, desglose de los diferentes conceptos y coste total del servicio en el que se incluirán todos los recargos e impuestos aplicables.

m) A una garantía en los términos exigibles por la legislación vigente.

n) A la entrega de un documento de desistimiento y a desistir del contrato en los casos previstos en la normativa aplicable.

ñ) A que no se exija el cumplimiento de obligaciones contenidas en las condiciones generales de la contratación o cláusulas no negociadas individualmente, cuando estas no se incorporen al contrato.

o) A la entrega por parte del empresario o profesional, a petición del consumidor, de un ejemplar de las hojas de reclamación en los términos previstos en esta ley.

p) A la exposición pública, de forma visible y fácilmente legible, de los precios y tarifas vigentes, junto a los productos, bienes y servicios.

q) A que no se les discrimine en la adquisición de productos y bienes o en la prestación de servicios.

r) A que no se incluyan en los contratos cláusulas abusivas, a no soportar todas aquellas prácticas no consentidas expresamente que, en contra de las exigencias de la buena fe, causen en perjuicio del consumidor un desequilibrio importante de los derechos y obligaciones de las partes que se deriven del contrato, de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, así como a no soportar prácticas comerciales desleales.

s) A que no se les impongan restricciones desproporcionadas al derecho a causar baja en los contratos de suministro de bienes o prestación de servicios. En todo caso, el consumidor tendrá derecho a darse de baja de los servicios solicitados en la misma forma en que los contrató.

t) A que no se produzca un retraso injustificado en la entrega de bienes o prestación de servicios contratados.

u) A que no se suspenda el suministro de servicios de prestación continuada sin que al menos conste el intento de notificación fehaciente al consumidor, con la finalidad de conceder un plazo, nunca inferior a diez días hábiles, para subsanar el motivo esgrimido como fundamento de la suspensión de la prestación del servicio.

v) A ser indemnizados por los cortes, suspensión o interrupción de los servicios a que se hallen abonados, en los términos previstos por la legislación vigente.

w) A que no se les exijan depósitos de garantía en la prestación de servicios públicos y servicios de interés general, salvo en las condiciones previstas en la normativa vigente.

x) A elegir la forma de pago de entre las ofertadas por el empresario o profesional.

y) Al ejercicio de su derecho a reclamar sin que ello le suponga coste alguno.

2. El ejercicio de estos derechos por parte de los consumidores se llevará a cabo sin perjuicio de los que se encuentren regulados en la normativa general o sectorial correspondiente.

Artículo 19. *Actuaciones administrativas de protección.*

Para garantizar la protección de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores, la autoridad competente en materia de consumo podrá:

a) Prohibir la prestación de los servicios o la comercialización de los productos cuya adulteración, falsificación o trascendente falta de adecuación a la normativa que sea aplicable hayan sido suficientemente comprobadas.

b) Imponer condiciones previas a la prestación o comercialización de los servicios y productos citados en el apartado anterior, de modo que se evite el engaño o la posibilidad de confusión de los consumidores y siempre que la falta de adecuación sea subsanable.

c) Exigir toda la información pertinente a las partes implicadas.

d) Disponer que las personas que hubiesen padecido un evidente perjuicio en sus intereses económicos sean convenientemente informadas, mediante la publicación de avisos especiales sobre los remedios arbitrados para la compensación del mismo.

Artículo 20. *Servicios básicos de interés general.*

Se entenderán, a los efectos de la regulación sobre protección de los consumidores, como servicios básicos de interés general los de suministro de agua, gas, electricidad, telecomunicaciones y transporte de viajeros, así como los servicios de saneamiento y residuos, y aquellos que legal o reglamentariamente se determinen.

CAPÍTULO III

Derecho a la información

Artículo 21. *Principios generales.*

1. Los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales. En todo caso se considerarán características esenciales:

a) Todas las indicaciones obligatorias en los productos alimenticios e industriales, de acuerdo con la normativa vigente.

b) Precio total, al contado o a plazos, con especificaciones de costes, impuestos, comisiones o suplementos y tipos de interés, así como el precio por unidad de medida en los casos que sean de aplicación y el precio anterior en los casos exigidos por la normativa específica.

c) El derecho de desistimiento por parte del consumidor, cuando así sea reconocido por la legislación aplicable.

d) La garantía concedida por el vendedor, fabricante o prestador del servicio.

e) La identificación del responsable a efectos de reclamaciones.

f) La existencia de los avales o seguros preceptivos.

g) La existencia de periodos mínimos de contratación y, en su caso, los depósitos de garantía exigidos.

h) La información obligatoria en la compraventa de vivienda, en los términos previstos en la legislación aplicable.

i) La información preceptiva en materia de protección de datos de carácter personal, conforme a lo establecido en su normativa de aplicación.

2. Toda la información legalmente exigible figurará, al menos, en la lengua oficial del Estado.

3. La información se orientará prioritariamente al conocimiento de los requisitos que resultan legalmente exigibles y, de manera especial, las indicaciones para su correcto uso o consumo y las advertencias sobre riesgos previsibles, para que los consumidores puedan realizar una elección consciente y racional entre productos, bienes y servicios, y utilizarlos de una manera segura y satisfactoria.

4. La obligación de informar será exigible a los responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de productos, bienes o servicios. Salvo en los casos en que se encuentre expresamente regulado, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar en los términos expuestos en este artículo.

5. Cuando se oferten bienes o servicios para cuya adquisición o prestación se requiera la suscripción de un contrato tipo o de adhesión redactado previa y unilateralmente por el oferente, el modelo de contrato se hallará a disposición de los consumidores, anunciándose dicha circunstancia de forma clara, inequívoca y visible al público. El consumidor tendrá derecho a que se le facilite una copia del expresado modelo de contrato, al objeto de facilitar su conocimiento y comprensión.

Artículo 22. *Actuaciones administrativas en materia de información.*

1. Las administraciones competentes en materia de defensa del consumidor en la Comunidad Autónoma de La Rioja llevarán a cabo, entre otras, las siguientes actuaciones:

a) Exigir el cumplimiento de la normativa en materia de presentación y publicidad de los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.

b) Controlar que la información sobre productos, bienes y servicios contenida en el etiquetado, facilitada en los establecimientos mercantiles o difundida mediante anuncios publicitarios, sea veraz y objetiva.

c) Impulsar la difusión de la información al consumidor, pudiendo concretar con las asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales y otros agentes económicos y sociales su participación activa en las campañas divulgativas.

d) Fomentar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos para productos, bienes y servicios de la Comunidad Autónoma, caracterizados por incorporar un elevado nivel de calidad.

2. Los órganos competentes en materia de defensa del consumidor no podrán realizar publicidad directa ni indirecta de productos, bienes y servicios o entidades con ánimo de lucro.

Artículo 23. *Campañas de información y promoción de espacios informativos.*

1. Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja llevarán a cabo campañas informativas y de divulgación sobre las normas que regulan las características y comercialización de bienes y servicios, que estarán encaminadas a un mejor conocimiento de las mismas por los consumidores, así como por parte de los empresarios y profesionales.

2. Asimismo, se fomentará la creación y el desarrollo de programas dedicados al consumo en los medios de comunicación.

Artículo 24. *Oficinas de información al consumidor.*

1. El Gobierno de La Rioja impulsará la consolidación, implantación y desarrollo de oficinas y servicios de información al consumidor, ya sean de titularidad pública o dependientes de asociaciones de consumidores, diseñando mecanismos de coordinación y colaboración.

2. Estas oficinas tendrán como finalidad la de informar y asesorar sobre los derechos de los consumidores que la normativa les reconoce y, en general, atender a la defensa y protección de sus legítimos intereses y, si en su caso procede, la tramitación de las denuncias o reclamaciones en materia de consumo. Dicha tramitación debe contemplar, como mínimo, una fase para alegaciones del reclamado y otra de información al denunciante o reclamante.

3. Las oficinas de información, sin perjuicio de lo establecido en la legislación estatal y la legislación autonómica sectorial, tendrán como mínimo las siguientes funciones:

a) Informar, ayudar y orientar a los consumidores en el adecuado ejercicio de sus derechos y servir de mediación voluntaria en las reclamaciones que en materia de consumo tramiten.

b) Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias, reclamaciones y solicitudes de arbitraje con remisión a los órganos o entidades correspondientes.

c) Fomentar y divulgar el Sistema Arbitral de Consumo, facilitando el acceso al mismo a los consumidores.

d) Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo, mediante informaciones puntuales, cursos específicos, actuaciones en medios de comunicación y cualesquiera otros de naturaleza análoga, dirigidas especialmente a colectivos de especial protección.

e) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores de acuerdo con lo establecido en esta ley, la demás normativa aplicable y cualesquiera otras que reglamentariamente se determinen.

4. En las oficinas de información al consumidor y demás espacios públicos que sean paso obligado para acceder a dichas dependencias, queda prohibida cualquier forma de publicidad no institucional de forma expresa o encubierta.

5. En el ejercicio de sus funciones, las oficinas de información al consumidor dependientes de las administraciones públicas podrán recabar información directamente a cualquier organismo público, que estará obligado a prestarla.

6. Las oficinas de información al consumidor de titularidad pública estarán obligadas a cumplir las funciones que les corresponden con independencia del lugar de residencia del consumidor, respetando sus propias ordenanzas reguladoras.

Artículo 25. *Información en materia de precios.*

1. Todos los bienes y productos dispuestos para la venta al consumidor deberán ofrecer, de manera legible y fácilmente identificable, información sobre el precio total que esté obligado a satisfacer para su adquisición. El precio incluirá todas las cargas, impuestos o gravámenes que afecten al producto.

2. Los consumidores tienen derecho a conocer el precio de un servicio previamente a su contratación. Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios o informativos deberán incorporar el precio final de los mismos.

3. Los precios de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se oferten y mostrados en los lugares en que efectivamente se presten. Dichos precios se

exhibirán mediante carteles perfectamente visibles y legibles a través de un soporte escrito que incluirá, al menos, la relación de servicios ofertados, el precio de las cargas y gravámenes, así como de los descuentos aplicables en su caso y los suplementos o incrementos eventuales.

4. En los supuestos de prestación de servicios por medios telemáticos, el prestador tendrá la obligación de anunciar dichos servicios haciendo mención a su precio final.

5. Cuando se oferten productos, bienes y servicios con aplazamiento de pago se informará por escrito, como mínimo, de:

a) El precio total de adquisición, tanto al contado, como con aplazamiento de pago.

b) El número total de plazos, su importe y periodicidad.

c) El tipo de interés aplicable.

d) En su caso, las cantidades parciales o totales a satisfacer por gastos de apertura, cancelación u otras que se pudieran generar.

e) Datos de la entidad con la que se contrata la financiación.

Artículo 26. *Información relativa a adquisición de viviendas de nueva construcción.*

1. Los derechos y obligaciones dispuestos en el presente capítulo serán especialmente exigibles en el mercado inmobiliario de viviendas de nueva construcción que se desarrolle en el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja, con objeto de que los consumidores puedan conocer de forma veraz, objetiva, eficaz y completa los datos y características que identifican la vivienda, su superficie útil, la calidad y sistemas de puesta en obra de los materiales, el trazado de todas las instalaciones y servicios, tanto individuales como comunitarios, así como las instrucciones de uso, mantenimiento y conservación del edificio y de sus instalaciones en el que se encuentre la vivienda adquirida, elaboradas de conformidad con la normativa que les sea de aplicación.

2. En todo caso, se entregarán al comprador de una vivienda los siguientes documentos:

a) La cédula de habitabilidad o documento administrativo equivalente.

b) En los suministros en que sea preceptivo, los boletines del instalador autorizado, en especial los de energía eléctrica y gas.

c) El manual de uso y mantenimiento de las instalaciones de la vivienda.

d) Las instrucciones de los aparatos de uso doméstico instalados por el constructor y que forman parte de la vivienda como elementos accesorios de la misma.

e) El aval o seguro que garantice las cantidades entregadas a cuenta de forma individualizada, que deberá ser entregado en el momento de la firma del contrato.

f) Cualquier otro documento que sea de obligatoria entrega por la aplicación de la normativa estatal y autonómica en materia de vivienda.

3. Habida cuenta de la especial importancia de las viviendas, tanto por su carácter necesario o básico como por su propia entidad cuantitativa y cualitativa, los aspectos relativos a la protección de los consumidores respecto de su adquisición se regularán reglamentariamente en relación con la legislación sectorial en materia de vivienda.

Artículo 27. *Actividad publicitaria.*

1. La oferta, promoción y publicidad de los bienes, productos y servicios destinados al consumidor, cualesquiera que sean los soportes o medios publicitarios utilizados, deben realizarse de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre las características y condiciones de adquisición o utilización del bien o servicio afectado.

2. Los productos, bienes o servicios que sean objeto de publicidad con indicación de precio indicarán el precio total que los consumidores deban satisfacer para su adquisición o utilización.

CAPÍTULO IV

Derecho a la educación y formación

Artículo 28. *Principios generales.*

1. Los consumidores tienen derecho a recibir educación y formación en materia de consumo, de forma que conozcan sus derechos y las vías para poder ejercerlos.

2. El Gobierno de La Rioja, en su ámbito competencial, fomentará la enseñanza, en todos los niveles, de materias relacionadas con el consumo para promover una mayor libertad y racionalidad en el consumo de productos, bienes y servicios, y prevenir los riesgos derivados del uso y consumo de los mismos.

3. Los principios básicos de educación de los consumidores son, entre otros:

a) Conseguir una mayor responsabilidad y concienciación de los consumidores frente a sus acciones en el mercado.

b) Adecuación de las pautas de consumo hacia la utilización racional de los recursos.

c) Incorporación de valores ecológicos en las decisiones individuales de compra, uso, disfrute y eliminación de los productos y servicios de consumo.

d) Corresponsabilidad y participación del consumidor en la conservación del medio ambiente y en la consecución de un desarrollo sostenible.

e) El conocimiento de sus derechos y la manera de ejercerlos.

Artículo 29. *Programas y actuaciones.*

1. El Gobierno de La Rioja realizará, entre otras, las siguientes actuaciones en materia de educación y formación del consumidor:

a) Impulsará la publicación de material didáctico de apoyo, dirigido especialmente a la infancia, así como a los colectivos de especial protección.

b) Elaborará y publicará material informativo y didáctico de apoyo a la educación y formación de los consumidores.

c) Fomentará la programación de campañas informativas y formativas sobre consumo responsable.

d) Impulsará la difusión de la información y el acceso a la educación de los ciudadanos como consumidores a través de campañas informativas y educativas institucionales.

e) Promoverá el empleo de las nuevas tecnologías de la información en las actuaciones de formación y educación, así como la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación públicos y privados, especialmente en los que tengan ámbito de difusión territorial en la Comunidad Autónoma de La Rioja, propiciando la participación de los distintos agentes sociales y especialmente de las asociaciones de consumidores.

2. El Gobierno de La Rioja organizará, promoverá y desarrollará programas de educación y formación de consumidores que tendrán por objeto:

a) Difundir el conocimiento de los derechos, deberes e instrumentos de protección de los consumidores, con atención prioritaria a los colectivos de especial protección.

b) Potenciar la formación permanente y continuada en materia de consumo del personal que desarrolle funciones de ordenación, control, inspección e información a los consumidores.

c) Establecer la colaboración precisa entre los órganos competentes para potenciar la educación del consumidor dentro del currículo escolar, en todas las etapas, ciclos, grados, cursos y niveles de la enseñanza básica.

d) Asegurar la formación permanente en materia de consumo del personal docente.

e) Potenciar y desarrollar, en colaboración con organizaciones empresariales y asociaciones de consumidores, la formación en materia de consumo del personal de los distintos sectores empresariales y sociales.

CAPÍTULO V

Derecho a la representación, audiencia y participación

Artículo 30. *Principios generales.*

1. De conformidad con la legislación vigente, los consumidores tienen derecho a constituir o integrarse en asociaciones, o demás organizaciones, para la defensa, representación y consulta de sus derechos y legítimos intereses.

2. Los poderes públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja fomentarán, en sus respectivos ámbitos, el asociacionismo de los consumidores.

Artículo 31. *Asociaciones de consumidores.*

1. A los efectos de la presente ley, tienen la consideración de asociaciones de consumidores las entidades privadas sin ánimo de lucro constituidas legalmente para la protección, defensa, formación y educación de los consumidores.

2. Las entidades cooperativas de consumidores tendrán la consideración de asociaciones, a los efectos de esta ley, cuando cumplan los siguientes requisitos:

a) Cuando su actividad principal se limite a suministrar bienes y servicios a los socios, así como a la educación, formación y defensa de estos en particular y de los consumidores en general, siendo sus operaciones cooperativizadas con terceros no socios accesorias o subordinadas. A estos efectos, se entenderá que las operaciones con terceros no socios son accesorias o subordinadas a su actividad principal cuando el valor económico del conjunto de estas, en el ejercicio económico inmediato anterior, no supere el del 25 % de la actividad total de dicho ejercicio.

b) Que sus estatutos prevean la creación de un fondo social de, como mínimo, el 10 % de los excedentes netos de cada ejercicio social, destinado a la educación, formación y defensa de los socios en particular y de los consumidores en general.

Artículo 32. *Derechos de las asociaciones de consumidores.*

1. Las asociaciones de consumidores, con independencia de los derechos reconocidos en el marco de la legislación general, tendrán derecho a:

a) Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus funciones y proyectos.

b) Participar en los órganos colegiados que se constituyan en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja siempre que, por razón de la materia, se debatan temas de interés para la protección de los consumidores.

c) Participar en el Sistema Arbitral de Consumo a tenor de lo establecido en las disposiciones que lo regulan.

d) Propiciar sistemas voluntarios de resolución de conflictos.

e) Representar a sus asociados y ejercer las acciones que procedan en los términos que establezca la legislación vigente.

f) Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública o de interés público cuando reúnan los requisitos establecidos para ello.

g) Derecho de audiencia en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los intereses de los consumidores. Se entenderá cumplido este trámite cuando las asociaciones citadas se encuentren representadas en órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición. Asimismo, serán oídas en la propuesta de las tarifas de los servicios públicos que se encuentren sujetas legalmente al control de la Administración autonómica.

h) Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores.

i) Integrarse en agrupaciones o federaciones con idénticos fines y ámbito territorial más amplio.

j) Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas y ejercitar en estos casos el derecho de réplica, de acuerdo con la normativa vigente.

k) Formular peticiones e iniciativas, en el marco de la legislación vigente, acerca del funcionamiento de los servicios públicos y, particularmente, de los que se presten por las empresas participadas del sector público de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

l) Solicitar y obtener información de las administraciones públicas, que les apoyarán en la consecución de sus fines, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores.

m) Inscribirse en el Registro de Organizaciones de Consumidores de La Rioja. El plazo máximo para notificar la resolución es de tres meses desde que la solicitud haya tenido entrada en el registro del órgano competente para su tramitación.

2. Para el ejercicio de los derechos reconocidos en la presente ley y las disposiciones que la complementen y desarrollen, las asociaciones de consumidores que tengan su ámbito de actuación y domicilio en la Comunidad Autónoma de La Rioja deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Estar inscritas en el Registro de Organizaciones de Consumidores de La Rioja, en la forma y con los requisitos previstos en la normativa de aplicación.

b) Reunir las condiciones y requisitos que reglamentariamente se establezcan, entre los que se tendrán en cuenta, entre otros criterios, el grado de implantación territorial o sectorial, número de asociados, programas de actividades a desarrollar, capacidad técnica e infraestructura.

c) Aplicar los medios de fomento y ayuda que se les otorgue a la exclusiva defensa de los consumidores.

d) Tener un funcionamiento democrático en todo lo relacionado con la toma de decisiones, elección de órganos directivos y elaboración de programas y actividades.

3. No podrán disfrutar de los derechos reconocidos en esta ley las asociaciones que realicen alguna de las siguientes actuaciones prohibidas:

a) Percibir ayudas o subvenciones de empresas que pongan en el mercado productos o servicios a disposición de los consumidores. No tendrán la consideración de ayudas económicas las aportaciones que se realicen en las condiciones establecidas en la legislación estatal.

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

c) Dedicarse, salvo en el supuesto de las cooperativas de consumidores, a actividades distintas de la defensa, formación y educación del consumidor.

d) Autorizar el uso de su denominación, imagen o cualquier otro signo representativo en la publicidad comercial realizada por los operadores del mercado o no realizar las actuaciones tendentes a impedir dicha utilización, a partir del momento en que se tenga conocimiento de esta conducta. A estos efectos, no se considerarán operadores de mercado las sociedades mercantiles en las que participen las asociaciones de consumidores en los términos contemplados en la legislación estatal.

e) Tener entre sus asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.

f) Actuar la organización o sus representantes legales con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

g) Divulgar informaciones erróneas, producidas por dolo o negligencia y que ocasionen a los fabricantes, productores o distribuidores daños o perjuicios.

h) Incumplir cualquier otra obligación legal o reglamentariamente impuesta a las asociaciones de consumidores.

4. Las organizaciones que incurran en alguna de las prohibiciones previstas por la legislación que les resulte de aplicación perderán, en todo caso y por un periodo no inferior a los cinco años siguientes desde que dejaron de concurrir tales circunstancias, su condición de asociación de consumidores.

Artículo 33. *Deberes de las asociaciones de consumidores.*

1. Ajustar sus actuaciones a los principios de buena fe y lealtad, no pudiendo divulgar datos de productos o servicios cuando pudieran afectar a la salud, seguridad o derechos económicos de los consumidores que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad realizados en centros oficiales o acreditados.

2. Colaborar con las administraciones públicas competentes en materia de defensa del consumidor proporcionándoles la información que les sea requerida cuando exista un riesgo para la salud o seguridad de los consumidores o se puedan conculcar sus legítimos intereses económicos y sociales.

3. Garantizar a los consumidores protección jurídica, en orden a la reparación e indemnización por los daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado, de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente.

4. Coordinar su actuación dentro de las políticas prioritarias de consumo establecidas por las administraciones públicas competentes.

Artículo 34. *Fomento.*

1. Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja fomentarán el asociacionismo en materia de consumo como cauce adecuado para la representación, consulta, participación y ejercicio efectivo de los derechos y legítimos intereses de los consumidores, promoviendo el diálogo entre estas y las organizaciones empresariales, adoptando las medidas que fueren precisas.

2. El Gobierno de La Rioja establecerá un marco de cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores registradas en la Comunidad Autónoma, concertando con ellas fórmulas de participación activa en programas conjuntos de protección al consumidor.

Artículo 35. *Consejo Riojano de Consumo.*

1. El Consejo Riojano de Consumo es el órgano administrativo, sin personalidad jurídica ni patrimonio propio, de carácter consultivo y de participación de los consumidores para la protección y defensa de sus intereses.

2. Su composición, estructura y funcionamiento se determinan en su decreto de creación.

3. El Consejo Riojano de Consumo será consultado preceptivamente en la tramitación de las disposiciones de carácter general relativas a materias que afecten directamente a los consumidores en los términos establecidos en el artículo 32.1.g) de esta ley.

CAPÍTULO VI

Protección jurídica, administrativa y técnica

Artículo 36. *Actuaciones administrativas de protección.*

1. Con independencia del derecho a recurrir directamente a la vía judicial ordinaria, los consumidores y sus organizaciones tienen derecho a obtener protección sobre sus derechos e intereses, a cuyo efecto las administraciones públicas deberán adoptar las medidas adecuadas para equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que aquellos, individual o colectivamente, puedan encontrarse.

2. Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, y de las demás previstas en este título, las administraciones competentes de la Comunidad Autónoma de La Rioja efectuarán las siguientes actuaciones:

a) Fomento, consolidación y desarrollo de oficinas de información al consumidor.

b) Realización de campañas de difusión e información, en los términos previstos en el capítulo IV del presente título.

c) Inspección y control de productos, bienes y servicios.

d) Citación a los ciudadanos para su comparecencia en las oficinas públicas cuando sea necesario para esclarecer las actuaciones de control e inspección o las reclamaciones,

siempre que se hubiese intentado por los medios habituales y estos no hubieran resultado suficientes.

e) Instrucción de procedimientos sancionadores cuando sean detectadas conductas que puedan ser calificables como infracciones a los derechos de los consumidores.

f) Imposición de medidas cautelares, mediante procedimientos eficaces, sobre productos, bienes o servicios o imposición de condiciones previas para su comercialización, cuando se prevea que puedan existir riesgos para la salud o seguridad de las personas o grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores, incluso mediante la publicación de avisos especiales.

g) Desarrollar la legislación con el fin de lograr un elevado nivel de protección del consumidor.

h) Coordinación entre las administraciones públicas con competencia en la aplicación de esta norma, así como la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.

i) Favorecer la existencia de mecanismos de mediación de las reclamaciones de los consumidores.

j) Fomento de la adhesión al Sistema Arbitral de Consumo como vía de resolución extrajudicial de conflictos.

k) Fomentar el asociacionismo de los consumidores.

Artículo 37. *Reclamaciones.*

1. Todos los establecimientos existentes en el territorio de Comunidad Autónoma de La Rioja en donde se comercialicen productos y bienes y se presten servicios tendrán a disposición del consumidor hojas de reclamación cuya existencia deberá ser informada. El cartel anunciador de la existencia de las mismas deberá estar en un lugar visible al consumidor.

2. En los supuestos de prestación de servicios a domicilio, el prestador de los mismos deberá tener a disposición del consumidor las hojas de reclamación.

3. En el caso de bienes ofertados o servicios prestados de forma no presencial por entidades o empresas sin establecimiento abierto al público, estas deberán informar suficientemente de los procedimientos de reclamación, haciendo constar al menos una dirección postal a la que los consumidores podrán dirigir sus reclamaciones.

4. A fin de garantizar el derecho a reclamar de los consumidores, así como un tratamiento homogéneo de las reclamaciones, los establecimientos y prestadores de servicios tendrán a disposición del consumidor las hojas de reclamación conforme al modelo único de Hoja de Reclamación aprobado al efecto por el Gobierno de La Rioja en el anexo I de la presente norma. Reglamentariamente se establecerá la tramitación interna de las hojas de reclamación en función del reparto de competencias administrativas entre los diferentes órganos administrativos, de forma que prevalezca el derecho a la información del reclamante.

5. Las hojas de reclamación estarán integradas por juegos unitarios de impresos, que constarán de tres folios por juego, el primero de los cuales contendrá la firma original de los intervinientes y será el ejemplar que el reclamante debe entregar a la Administración, mientras que las dos copias restantes serán para el reclamante y el reclamado. Será obligación de la Administración competente en materia de consumo la oportuna contestación al reclamante, mediante escrito motivado sobre la indicada reclamación y las actuaciones realizadas o previstas, en su caso.

6. Todo ello sin perjuicio de que el consumidor para el ejercicio de su derecho a reclamar pueda emplear cualquier otra forma de presentación de reclamaciones, que sea admisible en derecho, ante las administraciones públicas competentes.

Artículo 38. *Denuncias.*

1. Los consumidores podrán formalizar denuncias ante las administraciones públicas competentes en materia de consumo, poniendo de manifiesto hechos que pueden suponer algún tipo de conducta ilícita.

2. Las denuncias darán lugar a su necesario examen por la Administración competente, que podrá admitir su tramitación si estuvieran fundamentadas y adoptar las medidas

administrativas que resultaren precisas. En todo caso, por parte de la Administración competente se procederá a la oportuna contestación.

3. Las denuncias de consumidores podrán realizarse mediante hojas de reclamación.

Artículo 39. *Mediación.*

Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja propiciarán la puesta a disposición, tanto a los consumidores como a los profesionales y empresarios, de mecanismos de resolución voluntaria de reclamaciones en materia de consumo, sin perjuicio de las actuaciones de inspección y sanción que puedan corresponder a las mismas.

Artículo 40. *Arbitraje de consumo.*

1. El Gobierno de La Rioja participará en el Sistema Arbitral de Consumo, fomentando su implantación con el fin de posibilitar el acceso de todos los ciudadanos al arbitraje en materia de consumo en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

2. Las administraciones públicas fomentarán, en sus respectivos ámbitos de actuación, que las entidades o empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos que perciban ayudas o subvenciones públicas se adhieran al Sistema Arbitral de Consumo.

3. Los establecimientos o empresas que estén adheridos al Sistema Arbitral de Consumo lo anunciarán mediante el correspondiente distintivo. La ostentación del distintivo de adhesión al Sistema Arbitral de Consumo, sin encontrarse adherido, será constitutivo de infracción administrativa en materia de defensa del consumidor.

Artículo 41. *Reparación de daños.*

Los consumidores, en el marco de la legislación vigente, tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios demostrados que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios les ocasionen, salvo que aquellos daños y perjuicios estén causados por su culpa exclusiva o por la de personas de las que deban responder civilmente.

TÍTULO III

Control e inspección de productos, bienes y servicios

Artículo 42. *Ámbito de actuación.*

1. Las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja con competencias en materia de consumo desarrollarán actuaciones de inspección y control sobre los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores.

2. Para su realización, los órganos de las administraciones públicas competentes actuarán coordinadamente, aunando sus recursos de inspección y control, de acuerdo con la normativa aplicable.

3. La actividad de inspección puede recaer sobre todos los bienes y servicios que se ofrezcan o estén destinados a ofrecerse a los consumidores en cualquiera de las fases de su comercialización. El objeto será comprobar que se adecuan a la legalidad en cuanto a sus características y que se ajustan razonablemente a las expectativas que puedan motivar su adquisición, derivadas de la descripción realizada en su presentación, publicidad, precio y otras circunstancias.

4. Las actuaciones de control e inspección se llevarán a cabo preferentemente sobre aquellos productos, bienes y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario o generalizado, así como sobre aquellos que, sin reunir esas características, perjudiquen o puedan perjudicar gravemente el derecho a la salud, seguridad y a los legítimos intereses económicos de los consumidores o puedan crear situaciones de alarma social.

CAPÍTULO I

Estatuto del Inspector de Consumo

Artículo 43. *Estatuto del Inspector de Consumo.*

1. Los inspectores de consumo son funcionarios públicos que, en el ejercicio de su actividad inspectora, tendrán la consideración de autoridad a todos los efectos, particularmente respecto de la responsabilidad administrativa y penal de quienes ofrezcan resistencia o cometan atentados o desacato contra ellos, de hecho o de palabra, en actos de servicio o con motivo del mismo.

2. El inspector de consumo se identificará como tal, mediante la acreditación oficial correspondiente, cuando se encuentre en el ejercicio de su función inspectora, salvo en aquellos casos en los que la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por tal motivo. En estos supuestos, la identificación se efectuará antes de finalizar la inspección, debiendo determinar por escrito el inspector las causas que justifiquen dicha actuación, bien en el acta o en el propio expediente administrativo.

3. Para el desarrollo de sus actuaciones, los inspectores de consumo podrán solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten necesarios de cualquier otra autoridad y sus agentes, que deberán prestárselo.

4. Los inspectores de consumo tendrán, en el ejercicio de sus funciones, las potestades que se les reconoce en esta ley y habrán de ejercerlas con la debida proporcionalidad y de manera que se perturbe solo en la medida necesaria el desarrollo de la actividad inspeccionada y la de los sujetos privados que deban colaborar.

5. En todo caso, se observará estrictamente el deber de secreto y sigilo profesional respecto a las informaciones obtenidas en el ejercicio de su función.

6. Las actuaciones inspectoras se llevarán a cabo en el marco competencial previsto en la legislación de defensa de los consumidores y normativa de desarrollo.

Artículo 44. *Colaboración con la Inspección de Consumo.*

1. Los órganos de las administraciones públicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja, en el ámbito de sus respectivas competencias, facilitarán a la Inspección de Consumo del Gobierno de La Rioja cuanto apoyo e información sean necesarios para el desempeño eficaz de sus funciones.

2. Con el fin de salvaguardar los derechos de los consumidores y dentro de las funciones de la Inspección de Consumo, las empresas con participación pública, las organizaciones empresariales y corporativas, así como las asociaciones de consumidores, prestarán cuando sean requeridas para ello cualquier información que se les solicite, incluidos datos de carácter personal cuando sean imprescindibles para el cumplimiento de las funciones de inspección. El incumplimiento de esta obligación supondrá infracción en materia de consumo.

Artículo 45. *Funciones de la Inspección de Consumo.*

1. Corresponden a la Inspección de Consumo, que en todo caso actuará de acuerdo con los principios de jerarquía e imparcialidad, las siguientes funciones:

a) Acceder libremente, con y sin previo aviso, a los establecimientos, oficinas e instalaciones de todo tipo que tengan relación directa o indirecta con las actuaciones que estén llevando a cabo.

b) Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, a los derechos de los consumidores en la comercialización de bienes, productos y prestación de servicios que tengan como destinatarios a los mismos.

c) Investigar y comprobar los hechos de los que tenga conocimiento la Administración competente en materia de consumo, por presuntas infracciones o irregularidades en materia de defensa del consumidor.

d) Requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona física o jurídica que, de forma directa o indirecta, pudiera tener relación con el objeto de la inspección, así como

solicitar los documentos mercantiles, contables y de cualquier otro tipo que sean relevantes para la investigación.

e) Informar a las empresas, durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de los consumidores, divulgando el Sistema Arbitral de Consumo.

f) Elaborar actas y diligencias relacionadas con la acción inspectora, así como los requeridos por los órganos competentes en materia de arbitraje de consumo o procedimiento sancionador.

g) Solicitar declaración, datos o antecedentes del titular, responsable o representante de la empresa o actividad y recabar información de los empleados o clientes sobre cuestiones relacionadas con el objeto de la inspección, incluidos datos de carácter personal.

h) Realizar la toma de muestras de todo tipo de productos destinados al consumidor en cualquier fase de su comercialización.

i) Estudiar, conocer y ejecutar las campañas de inspección, así como cualquier otra actuación para el correcto desarrollo de sus funciones.

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

k) En situaciones de urgencia o si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la seguridad o graves perjuicios para los intereses económicos de los consumidores, los inspectores de consumo podrán adoptar las medidas cautelares previstas en esta ley.

l) Participar en el estudio de los sectores de mercado, con el fin de obtener información para determinar productos, servicios o actividades de los que pudieran derivarse riesgos para la seguridad y los intereses económicos de los consumidores, con el fin de incluirlos como objetivos prioritarios de las actividades de vigilancia y control.

m) Cualquier otra que se establezca reglamentariamente.

2. Cuando las circunstancias así lo aconsejen, el inspector de consumo podrá ir acompañado en su actuación de técnicos, especialistas o funcionarios expertos en la materia objeto de actuación.

3. La Inspección de Consumo del Gobierno de La Rioja actuará coordinadamente con las corporaciones locales que hayan asumido competencias de inspección, con el objetivo de conseguir una mayor protección de los intereses de los consumidores.

4. La Inspección de Consumo, en la medida de lo posible y cuando las actuaciones así lo aconsejen, se coordinará con otros órganos de inspección del Gobierno de La Rioja.

Artículo 46. *Obligaciones de los inspeccionados.*

1. Las personas físicas o jurídicas, asociaciones o entidades que de cualquier forma intervengan en la producción, importación o suministro de productos, bienes y servicios, sus representantes legales o quienes estén a cargo del establecimiento, estarán obligados, previo requerimiento de los órganos competentes en materia de defensa del consumidor o de los funcionarios de la Inspección de Consumo, a:

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

b) Suministrar toda clase de información y datos, incluidos los de carácter personal, sobre instalaciones, productos, servicios, transacciones comerciales o contratos de prestación de servicios, permitiendo la directa comprobación por los funcionarios de la Inspección de Consumo.

c) Exhibir la documentación, libros y registros, cualquiera que sea su soporte, que sirva de justificación de las transacciones efectuadas o contrataciones realizadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se desglosan los mismos. En particular, la Inspección de Consumo podrá requerir información de los datos transmitidos, las actividades realizadas y la identificación de los destinatarios de sus servicios de la sociedad de la información. Dichas actuaciones tendrán, en todo caso, carácter confidencial.

d) Facilitar copia o reproducción de la referida documentación, con cargo al inspeccionado, incluida aquella que contenga datos de carácter personal.

e) Permitir la realización de mediciones y tomar fotografías, así como que se practique la oportuna toma de muestras de los productos o mercancías que elaboren, distribuyan o comercialicen, o que se practique cualquier otro tipo de control o ensayo sobre productos o bienes en cualquier fase de elaboración, envasado o comercialización. La Administración indemnizará por el valor de coste de los productos utilizados como muestra, o inutilizados durante los controles, con posterioridad a su realización. Si se detecta infracción, junto a la sanción que se imponga, podrá exigirse del responsable el pago de los gastos ocasionados.

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

g) En las actas de toma de muestras es obligatoria la firma para el compareciente, sin perjuicio de lo previsto en los artículos 48.2.j) y 49.4 de esta ley.

2. En la inspección de los productos y bienes objeto de venta o de la prestación de servicios, el compareciente habrá de justificar, en ese momento, el cumplimiento de los requisitos exigidos por la legislación vigente para su venta o prestación.

3. La falsedad, así como la aportación de documentación con datos inexactos o incompletos, se considerará infracción en materia de consumo, sin perjuicio de que, si se observase la posible existencia de delito, se trasladasen actuaciones al Ministerio Fiscal.

4. La carencia de toda o parte de la documentación reglamentaria exigida, su defectuosa llevanza o la negativa a suministrarla, se estimarán como presunción de infracción, salvo prueba en contrario.

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

Artículo 47. *Citaciones y requerimientos.*

1. Los funcionarios de la Inspección de Consumo podrán efectuar citaciones:

a) A las personas titulares de empresas, actividades o establecimientos, o sus representantes legales, para que se personen en el lugar donde se encuentre el domicilio de la empresa, donde se realice la venta de productos o la prestación de servicios o en las oficinas de la dirección general competente en materia de consumo del Gobierno de La Rioja, a los efectos de facilitar el desarrollo de la labor inspectora y aportar la documentación precisa y cuanta información o datos sean necesarios.

b) A cualquier consumidor, siempre que sea absolutamente imprescindible para la actividad inspectora.

c) Perturbando lo menos posible las obligaciones laborales y profesionales de las personas citadas, las cuales podrán acudir acompañadas de asesores identificados. En las citaciones se hará constar el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia.

2. Los funcionarios de la Inspección de Consumo, en el ejercicio de sus funciones, podrán realizar requerimientos:

a) Para la presentación o remisión de documentos y suministro de datos, en ejecución de las actuaciones necesarias para el esclarecimiento de hechos objeto de la actividad inspectora. El incumplimiento se entenderá como obstrucción a la inspección o negativa a suministrar la información requerida, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 4 del artículo 46.

b) Al titular o representante del establecimiento o servicio, para la adecuación a la normativa vigente, cuando de la inspección realizada resultasen simples inobservancias de exigencias o requisitos fácilmente subsanables, de las que no se deriven daños o perjuicios inmediatos para los consumidores. En este supuesto, el requerimiento recogerá las anomalías, irregularidades o deficiencias con indicación, en su caso, del plazo para su subsanación, que no podrá ser inferior a tres días ni superior a treinta.

3. Tanto las citaciones como los requerimientos se podrán documentar en un acta de inspección o en cualquier otro documento escrito, cualquiera que sea su soporte, de forma que se tenga constancia de la recepción por parte del citado o requerido.

Artículo 48. *Documentación de la actuación inspectora.*

1. Las actuaciones de los inspectores de consumo se documentarán en actas y diligencias.

2. Con carácter general, las actuaciones de los inspectores de consumo se documentarán mediante actas. Las actas de inspección son documentos redactados por los inspectores de consumo en los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa de defensa del consumidor. En el acta, formalizada al menos por triplicado, se harán constar, como mínimo, los siguientes datos:

a) Identificación, con su domicilio, del establecimiento o servicio inspeccionado, así como la identificación de la persona física o jurídica titular de la actividad inspeccionada y su domicilio social si es diferente al de la actividad.

b) Identificación del inspector actuante.

c) Identificación del compareciente a la inspección, en su propio nombre o en representación del interesado, con expresión del carácter con el que comparece, pudiendo serle exigida la exhibición de la oportuna documentación identificativa.

d) Lugar, fecha y hora de inicio y finalización de la actuación inspectora.

e) Indicación de los motivos de actuación.

f) Los hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular los comparecientes.

g) Las diligencias practicadas, si las hubiere, tales como: controles de documentos, retirada de muestras, mediciones, pruebas practicadas, verificaciones, comprobaciones, medidas cautelares, así como los requerimientos de documentación o citaciones. Para la realización de estas diligencias, los órganos de control podrán solicitar la asistencia de técnicos especialistas.

h) La relación de documentos adjuntos, en los cuales se identificará el acta a la que acompañan.

i) Las manifestaciones que voluntariamente haga el inspeccionado.

j) La firma del inspector actuante, así como la del compareciente. La negativa a la firma del acta por parte del compareciente no invalidará el acta. Si esta se produce, se le comunicará que puede estampar su firma a los únicos efectos de reconocer las circunstancias de los apartados a), b), c) y d) anteriores, lo cual se hará constar.

3. Las diligencias son los documentos que redacta el inspector de consumo para hacer constar cualquier hecho, circunstancia o manifestación con relevancia para la inspección. La diligencia será válida con la firma únicamente del personal actuante en aquellos casos en los que no se requiera la presencia de un compareciente o esta no sea posible, o bien cuando su presencia pueda frustrar la acción inspectora. Los requisitos mínimos que deben contener las diligencias son:

a) Identificación del establecimiento comercial o servicio con su domicilio.

b) Identificación del inspector actuante.

c) Motivo de la actuación.

d) Los hechos apreciados y circunstancias concurrentes.

e) Lugar, fecha y hora en que se cumplimenta la diligencia.

4. Las diligencias y las actas de inspección que observen los requisitos legales pertinentes tendrán naturaleza de documento público. Los hechos constatados por inspectores de consumo en el desempeño de sus funciones de inspección, reflejados en diligencias y actas de inspección, tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios interesados.

5. El compareciente obtendrá del inspector actuante copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora, excepto cuando estos tengan carácter meramente estadístico o informativo.

CAPÍTULO II

Toma de muestras y otras actuaciones

Artículo 49. *Toma de muestras.*

1. La toma de muestras se realizará mediante acta, formalizada al menos por triplicado, ante el titular de la empresa o establecimiento sujeto a inspección o ante su representante legal o persona responsable y, en defecto de los mismos, ante cualquier compareciente.

2. Cuando las personas anteriormente citadas se negasen a intervenir en el acta, esta será autorizada con la firma de un testigo, si fuere posible, sin perjuicio de exigir las responsabilidades contraídas por tal negativa.

3. En el acta se transcribirán íntegramente cuantos datos y circunstancias sean necesarios para la identificación de las muestras. La cantidad de muestra que ha de ser tomada será la necesaria en función de las determinaciones analíticas que se vayan a realizar y, en todo caso, se ajustarán a las normas reglamentarias establecidas y, en su defecto, a las instrucciones técnicas dictadas por el Laboratorio responsable del análisis o la autoridad competente.

4. Cada muestra reglamentaria constará de tres ejemplares homogéneos y representativos del lote muestreado, que serán acondicionados, precintados, identificados y numerados del 1 al 3. Las muestras serán firmadas por los intervinientes, estampadas sobre cada ejemplar y, en caso de negativa del compareciente, será suficiente con la firma del inspector actuante, de manera que se garantice la identidad de las muestras con su contenido durante el tiempo de la conservación de las mismas. En cuanto al depósito de los ejemplares, se hará de la siguiente forma:

a) Si la empresa o titular del establecimiento donde se formalice el acta fuera fabricante, envasador o marquista de las muestras recogidas, el ejemplar nº 2 quedará en su poder, bajo depósito, en unión de una copia del acta, con la obligación de conservarlo en perfecto estado para su posterior utilización en prueba contradictoria si fuese necesario. En consecuencia, la manipulación, desaparición, destrucción o deterioro de dicho ejemplar de la muestra se presumirá maliciosa, salvo prueba en contrario, y supondrá la renuncia al análisis contradictorio en su caso. Los otros dos ejemplares quedarán en poder de la Inspección, remitiéndose la muestra nº 1 al laboratorio que haya de realizar el análisis inicial.

b) Si el titular del establecimiento o la empresa inspeccionada actuase como mero distribuidor del producto, quedará en su poder una copia del acta, pero los tres ejemplares de la muestras serán retirados por la Inspección, en cuyo caso, la muestra nº 2 se pondrá a disposición del fabricante, envasador o marquista interesado o persona debidamente autorizada que le represente para que la retire si desea practicar la prueba contradictoria, remitiéndose el ejemplar nº 1 al laboratorio que haya de realizar el análisis inicial.

5. Con independencia de lo previsto en el apartado anterior, se facultará la toma de un único ejemplar de muestra en los siguientes supuestos:

a) Los productos y bienes cuyos ensayos requieran largos periodos de tiempo.

b) Los productos y bienes que estén sometidos a certificación.

c) Los productos y bienes que se sometan a ensayo para determinar su seguridad o su aptitud funcional.

6. Los órganos de control, con carácter excepcional y siempre que existan presuntos fraudes o riesgos relacionados con la salud o seguridad de los consumidores, podrán practicar una toma de muestras en la que el número de elementos por unidad de muestra sea superior al establecido en las normas reglamentarias.

Artículo 50. *Pruebas analíticas.*

1. Los análisis, ensayos o pruebas serán realizados por laboratorios competentes para el control oficial. Asimismo, podrán llevarse a cabo por los propios inspectores de consumo cuando así proceda. En este último supuesto podrán ir acompañados de personal especializado debidamente titulado y autorizado por el órgano competente.

2. El laboratorio que haya recibido la muestra nº 1, a la vista de la misma y de la documentación que se acompañe, realizará el análisis y emitirá a la mayor brevedad posible los resultados analíticos correspondientes y, en caso de que se le solicite, un informe técnico pronunciándose de manera clara y precisa sobre la calificación que le merezca la muestra analizada.

3. Cuando del resultado del análisis inicial se deduzcan infracciones a las disposiciones vigentes, se incoará expediente sancionador de acuerdo con el procedimiento contenido en la presente ley. En este caso, y en el supuesto de que el expedientado no acepte dichos resultados, sin perjuicio de acreditar lo que convenga a su derecho por cualquier medio de prueba, podrá solicitar del instructor del expediente la realización del análisis contradictorio, de acuerdo con una de las dos posibilidades siguientes:

a) Designando, en el plazo de diez días hábiles, contados a partir de la notificación del acuerdo de iniciación, perito de parte para su realización en el Laboratorio que practicó el análisis inicial, siguiendo las mismas técnicas empleadas por este y en presencia del técnico que certificó dicho análisis o persona designada por el mismo. A tal fin, el instructor del expediente o el propio laboratorio comunicarán al interesado fecha y hora.

b) Justificando ante el instructor, en el plazo de diez días hábiles a partir de la notificación del acuerdo de iniciación, que la muestra nº 2 ha sido presentada en un laboratorio competente, para que se realice el análisis contradictorio por el técnico que designe dicho laboratorio utilizando las mismas técnicas empleadas en el análisis inicial.

El resultado analítico y, en su caso, el informe técnico complementario deberán ser remitidos al instructor del expediente en el plazo máximo de un mes a partir de la notificación del acuerdo de iniciación, entendiéndose que transcurrido dicho plazo sin haberse practicado el análisis y haberse comunicado al instructor, el expedientado decae en su derecho. Dicho plazo de un mes podrá ser superado si justifica antes del transcurso del citado plazo que las pruebas analíticas requieren un mayor tiempo de duración.

4. La renuncia expresa o tácita a efectuar el análisis contradictorio o la no aportación de la muestra obrante en poder del interesado supone la aceptación de los resultados a los que se hubiese llegado en la práctica del análisis inicial.

5. Si existiera desacuerdo entre los dictámenes de los análisis inicial y contradictorio, se designará por el órgano competente otro laboratorio oficial u oficialmente reconocido que, teniendo a la vista los antecedentes de los anteriores análisis y utilizando la muestra nº 3, realizará con carácter urgente un tercer análisis que será dirimente y definitivo.

6. Los gastos que se deriven por la realización del análisis contradictorio serán de cuenta de quien lo promueva; los originados por la realización de los análisis inicial y dirimente serán a cargo de la empresa encausada, salvo que los resultados del dirimente rectifiquen los del análisis inicial, en cuyo caso ambos serán sufragados por la Administración. El impago del importe de los análisis inicial y dirimente, cuando sean de cargo del expedientado dará lugar a que se libre la oportuna certificación de apremio, para su cobro con arreglo a la normativa específica.

7. Cuando se trate de productos perecederos, en casos de urgencia o importancia económica de la mercancía, se podrán realizar en un mismo acto y laboratorio los análisis inicial y contradictorio y, en su caso, el dirimente. En este supuesto, se citará al interesado mediante el acta de toma de muestras o cualquier otro medio que deje constancia para que asista a la realización de los análisis correspondientes, en la fecha y hora que previamente se haya acordado con el laboratorio, acompañado de perito de parte.

8. También podrán realizarse análisis o pruebas en el mismo lugar de la inspección, cuando la naturaleza del producto así lo aconseje, si bien en tal supuesto habrán de practicarse por personal especializado designado por el órgano competente y ofreciéndose en el mismo acto la posibilidad de prueba contradictoria conforme a lo previsto en el apartado anterior.

Artículo 51. *Modalidades de la actuación de inspección.*

Las modalidades de la actuación inspectora realizadas sobre instalaciones, bienes y servicios podrán ser:

a) De vigilancia y control del mercado, que tienen por objeto la verificación del correcto cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos por la legislación vigente.

b) De investigación y obtención de información sobre sectores del mercado sometidos a estudio, que estarán destinadas fundamentalmente a la obtención de datos que permitan realizar estudios del mercado y determinar los sectores en los que pudieran producirse riesgos para la salud, seguridad o perjuicios para los intereses económicos y sociales de los consumidores, con el fin de incluirlos como objetivos prioritarios de las actuaciones de vigilancia y control.

c) De asesoramiento e información a los agentes del mercado, cuya finalidad es la de favorecer el correcto cumplimiento de la normativa y la extensión de buenas prácticas comerciales o de fabricación con las que mejorar cualquier aspecto de la calidad de bienes y servicios y de la información que se proporciona a los consumidores.

d) De comprobación de denuncias y reclamaciones.

Artículo 52. *Códigos de buenas prácticas.*

1. El órgano competente del Gobierno de La Rioja en materia de consumo promoverá la aprobación de códigos de buenas prácticas, excepto en materia alimentaria, como instrumento para la protección de los derechos de los consumidores y de mejora de la regulación del mercado.

2. Dichos códigos se desarrollarán, de acuerdo con la normativa vigente, en aquellos sectores que por sus características permitan el establecimiento de estos instrumentos de control. Los códigos incorporarán sistemas que faciliten el autocontrol de los empresarios.

3. Estos códigos se elaborarán por representantes de los sectores empresariales, de las organizaciones y asociaciones de consumidores, de los órganos competentes en materia de consumo del Gobierno de La Rioja y de otros colectivos cuyos intereses puedan verse afectados, conforme a lo que se establezca reglamentariamente.

4. La adopción por parte de los empresarios de los códigos de buenas prácticas tendrá carácter voluntario y será independiente de las actividades de inspección, control y verificación que desarrollen las administraciones públicas competentes.

5. Si se ha manifestado la adhesión en la oferta, promoción o publicidad a los códigos de buenas prácticas, su incumplimiento constituirá infracción administrativa en materia de consumo.

Artículo 53. *Red de alerta de seguridad de los productos.*

1. Para la rápida comprobación, y en su caso retirada del mercado de los productos y la cesación de los servicios potencialmente peligrosos, se establecerá comunicación a través del sistema estatal de intercambio rápido de información.

2. En el ámbito autonómico, se propiciará la creación de una red de intercambio de información sobre productos potencialmente inseguros, así como aquellos que presenten deficiencias en la calidad, en la que se integrarían las corporaciones locales que desarrollen funciones de control e inspección en materia de defensa del consumidor.

TÍTULO IV

Medidas cautelares

Artículo 54. *Adopción.*

1. El órgano competente de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja para la iniciación de expedientes en materia de consumo adoptará, mediante acuerdo motivado, las medidas cautelares que considere necesarias, de entre las señaladas en el artículo siguiente, en aquellos supuestos en que existan indicios de vulneración de los derechos reconocidos a los consumidores y, en todo caso, en los siguientes:

a) Cuando existan indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad del consumidor.

b) Cuando puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de los consumidores.

2. En situaciones de urgencia, o si en el transcurso de las actuaciones de inspección y control se observasen indicios racionales de riesgo para la seguridad o graves perjuicios para los intereses económicos de los consumidores, los inspectores de consumo podrán adoptar medidas cautelares, de acuerdo con lo previsto en el artículo 55.

3. Acordada la adopción de medidas cautelares, se procederá a comunicarlas a los órganos que pudieran tener competencias concurrentes en la materia.

Artículo 55. *Tipos de medidas cautelares.*

1. Las medidas cautelares podrán consistir en:

a) Suspender temporalmente, durante el periodo necesario para efectuar los diferentes controles, la comercialización de un producto o un lote de productos, cuando existan indicios claros de su peligrosidad, y determinar las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de esta prohibición.

b) Prohibir temporalmente, durante el periodo necesario para efectuar los diferentes controles, la prestación de servicios para garantizar la salud y seguridad y determinar las medidas de acompañamiento necesarias para garantizar el cumplimiento de esta prohibición.

c) Imposición de condiciones previas en cualquier fase de la comercialización de productos, bienes y servicios, con el fin de que se subsanen las deficiencias detectadas.

d) Inmovilización o intervención cautelar, estando prohibida cualquier forma de disposición de los productos por parte de los interesados sin expresa autorización de las autoridades competentes.

e) Cierre temporal de establecimientos.

f) Cualquier otra medida ajustada a la legalidad vigente que sea necesaria.

2. Las medidas cautelares aplicadas deben ser proporcionales al daño que se pretende evitar, debiéndose mantener exclusivamente el tiempo necesario para la realización de pruebas en centros cualificados para ello o para la subsanación de deficiencias o eliminación del riesgo.

3. Si el riesgo rebasase presumiblemente el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja, la autoridad competente lo pondrá en conocimiento de las administraciones cuyo territorio pueda verse afectado o, en su caso, del órgano coordinador de la Administración del Estado. Dicha información se trasladará por las vías y procedimientos establecidos al efecto.

Artículo 56. *Confirmación, modificación o levantamiento.*

1. Las medidas cautelares deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas dentro de los quince días siguientes a su adopción.

2. La confirmación o modificación de las medidas cautelares se realizará mediante el acuerdo de iniciación del procedimiento para la adopción de medidas administrativas no sancionadoras previstas en los artículos 15 y 19 de esta ley.

3. Las medidas cautelares quedarán sin efecto si no se inicia el procedimiento en dicho plazo o cuando el acuerdo de iniciación no contenga un pronunciamiento expreso acerca de las mismas. En todo caso, se extinguirán con la eficacia de la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento correspondiente.

4. Las medidas cautelares podrán ser levantadas por el órgano competente cuando la existencia de los riesgos que las originaron no fuese confirmada o fueran subsanados los hechos que las motivaron.

Artículo 57. *Quebrantamiento de las medidas cautelares.*

1. En caso de que se produzca el quebrantamiento de una medida cautelar por parte del responsable del producto o prestador del servicio, el inspector de consumo recogerá tal extremo en un acta de inspección, en la que deberán constar los motivos que han dado lugar al mismo.

2. Una vez levantada el acta de inspección en la que se constate el quebrantamiento, el inspector de consumo podrá adoptar las medidas cautelares que considere oportunas de acuerdo con lo previsto en el artículo anterior. En todo caso, se tramitará la apertura de expediente sancionador.

3. En caso de adoptar la misma medida cautelar establecida anteriormente, no será necesaria su posterior confirmación por el órgano competente.

Artículo 58. *Procedimiento para la adopción de medidas administrativas no sancionadoras.*

1. Adoptada una medida cautelar, se procederá al inicio y tramitación del procedimiento correspondiente de conformidad con lo previsto en la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.

2. La resolución del procedimiento podrá elevar a definitivas las medidas provisionales adoptadas e incluirá los plazos y condiciones para su ejecución.

3. Atendiendo a la gravedad de los hechos y a fin de evitar daños irreparables, podrá acordarse la tramitación de urgencia del procedimiento administrativo. En cualquier fase del mismo, el órgano competente podrá ordenar la práctica de las inspecciones y controles necesarios para su resolución.

4. La resolución que se adopte no impedirá, en su caso, la iniciación independiente de un procedimiento sancionador si concurriesen infracciones en materia de defensa del consumidor.

5. Los gastos de almacenaje, traslado, rectificación, subsanación, certificación o, en su caso, destrucción de los productos, bienes y servicios sujetos a medidas cautelares serán a cargo del responsable de los mismos cuando las medidas sean confirmadas. Los gastos de ensayos y pruebas solicitadas por el interesado para acreditar sus manifestaciones correrán por cuenta del mismo.

6. Para garantizar la eficacia de las resoluciones adoptadas, el interesado deberá justificar documentalmente el cumplimiento de las obligaciones impuestas. Si se considera necesario, estas se practicarán en presencia del personal de la Inspección.

Artículo 59. *Multa coercitiva.*

1. Con el fin de garantizar la eficacia de las resoluciones contempladas en el artículo anterior, la Administración actuante, en el marco de la legislación básica del Estado, podrá imponer multas coercitivas.

2. El órgano que dictó la resolución deberá cursar por escrito un requerimiento previo de ejecución de la resolución, advirtiendo a su destinatario del plazo de que dispone para su cumplimiento y de la cuantía de la multa coercitiva que le puede ser impuesta en caso de incumplimiento. El plazo señalado debe ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa no podrá exceder de 3.000 euros.

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

4. Estas multas serán independientes de las que se pueden imponer en concepto de sanción y serán compatibles con las mismas.

TÍTULO V

Régimen sancionador

CAPÍTULO I

Infracciones

Artículo 60. *Infracciones por incumplimiento de los requisitos y condiciones en la adquisición de bienes y productos y en la prestación de servicios.*

Son infracciones por incumplimiento de los requisitos y condiciones en la adquisición de bienes y productos y en la prestación de servicios:

a) Elaborar, distribuir, suministrar u ofertar bienes o servicios sin cumplir correctamente los deberes de información que imponga o regule la legislación vigente en relación con cualquiera de los datos o menciones obligatorios o voluntarios y por cualquiera de los medios previstos para tal información.

b) El incumplimiento de las normas relativas a etiquetado, presentación y publicidad de bienes y servicios, así como utilizar indebidamente marcados, marchamos, troqueles o distintivos similares, no emplear los obligatorios o emplear los que no cumplan las condiciones reglamentarias, en cuanto sea susceptible de perjudicar los intereses de los consumidores.

c) Elaborar, distribuir, suministrar, vender u ofertar bienes cuando su composición, características técnicas o calidad no se ajusten a la normativa, o difieran de la declarada o anotada en el correspondiente registro, o tengan la fecha de caducidad o consumo preferente superada.

d) Elaborar, distribuir u ofertar al público bienes prohibidos o con componentes o envases no permitidos o sin contar con las autorizaciones preceptivas u otros controles administrativos impuestos para la protección de los consumidores.

e) Ofertar o prestar servicios al público que estén prohibidos o que no se hayan sometido a los controles administrativos previos o periódicos impuestos para la protección de aquellos.

f) Vender o poner a disposición de los consumidores bienes y productos no aptos para ellos o destinados específicamente para otros usos, siempre que exista un riesgo, así como los destinados exclusivamente a uso empresarial o profesional, siempre que ello sea susceptible de perjudicar los intereses de los consumidores.

g) Incumplir las condiciones de las instalaciones, establecimientos o vehículos en que se elaboren, conserven, distribuyan o vendan bienes o se presten servicios, o su utilización o apertura sin los preceptivos controles administrativos cuando aquellas condiciones o estos controles estén impuestos para la protección de los consumidores.

h) Incumplir las disposiciones sobre seguridad de bienes, productos, servicios y suministros, en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para los consumidores.

i) Incumplir las exigencias de personal cualificado o de los deberes impuestos al mismo o a la empresa en relación con esta materia cuando sea susceptible de perjudicar a los consumidores.

j) Prestar servicios incumpliendo las condiciones que impongan las disposiciones de aplicación cuando puedan causar un perjuicio a los intereses económicos del consumidor.

k) Poner a disposición de los consumidores bienes de uso duradero sin existir piezas de repuesto en la forma que esté regulado, así como el incumplimiento por quien en cada caso esté obligado del deber de fabricar o garantizar la existencia de repuestos en las condiciones establecidas por la legislación vigente.

l) Poner a disposición de los consumidores bienes de uso duradero sin servicios de asistencia técnica para su reparación o siendo estos manifiestamente inadecuados, así como incumplir la obligación de mantener tales servicios.

m) Realizar otras acciones u omisiones que, incluso sin infracción de normas de obligado cumplimiento, produzcan riesgo o daño efectivo para la salud o seguridad de los consumidores, si se realizan por falta de las precauciones exigibles en la actividad de que se trate.

Artículo 61. *Infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios.*

Son infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios:

a) La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, por alteración de su origen, calidad, composición, estructura, cantidad, peso o medida, por incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza o la garantía, arreglo o reparación de productos de naturaleza duradera y, en general, cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio.

b) La corrección de defectos mediante procesos que no estén expresa y reglamentariamente autorizados o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.

c) El fraude en la prestación de servicios de instalación o reparación de bienes y de asistencia en el domicilio por:

1.1 La sustitución de piezas para conseguir un aumento del precio, aunque el consumidor haya prestado su consentimiento por las falsas indicaciones del prestador del servicio.

2.1 La facturación de trabajos no realizados.

3.1 La aplicación de precios superiores a los repuestos o piezas sustituidas al aplicarlos a las reparaciones.

4.1 La facturación de trabajos ejecutados con accesorios de peor calidad que los indicados al consumidor o no acordes al modelo del bien reparado.

d) Manipular, de forma fraudulenta, los aparatos o sistemas de medición de los bienes o servicios suministrados a los consumidores.

Artículo 62. *Infracciones en materia de documentación, transacciones comerciales y precios.*

Son infracciones en materia de documentación, transacciones comerciales y precios:

a) No extender recibo justificante, factura o documento acreditativo de las transacciones realizadas o servicios prestados cuando sea preceptivo o lo solicite el consumidor, así como cobrar o incrementar el precio por su expedición.

b) No entregar contrato, en los términos establecidos por la normativa vigente, claramente legible, comprensible y redactado en la lengua oficial del Estado.

c) Cobrar o intentar cobrar a los consumidores precios superiores a los anunciados, expuestos, o a los autorizados o impuestos por la Administración o comunicados a esta.

d) Ocultar a los consumidores parte del precio mediante formas de pago o mediante rebajas en la cantidad o la calidad reales respecto a las prestaciones acordadas.

e) Realizar transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor comprar una cantidad mínima o productos no solicitados, o aceptar servicios no pedidos que el mismo no haya tenido oportunidad real de rechazar, así como la negativa a efectuar la transacción si no se aceptan esas condiciones.

f) Acaparar y retirar del mercado bienes con el fin de incrementar los precios o esperar las elevaciones previsibles de los mismos con perjuicio de los consumidores.

g) No entregar a los consumidores el correspondiente resguardo de depósito cuando este sea preceptivo o cuando aquellos lo soliciten, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos establecidos.

h) No elaborar un presupuesto, cuando sea obligatorio o sea solicitado por el consumidor en los términos establecidos por la normativa aplicable, o imponer condiciones o precios por su confección si ello está prohibido, así como incrementar los precios previstos en el presupuesto sin la conformidad del consumidor.

i) Incrementar los precios de los repuestos o piezas al aplicarlos en las reparaciones o instalaciones de bienes, así como cargar injustificadamente por mano de obra, traslado o visita cantidades superiores a las informadas o presupuestadas.

j) Prestar servicios de reparación, instalación, mantenimiento o similares cuando no hayan sido solicitados o autorizados por el consumidor.

k) No cumplir las obligaciones derivadas de la garantía o imponer injustificadamente condiciones, dificultades o retrasos en relación con las obligaciones derivadas de la misma, así como cobrar cualquier cantidad por las reparaciones incluidas en esta.

l) No entregar el documento de desistimiento o negarse a aceptar el mismo en los términos establecidos por la normativa aplicable.

m) No entregar a los consumidores las instrucciones de uso y mantenimiento o cualquier otro documento exigido por la legislación específica, redactados en la lengua oficial del Estado, a los efectos de poder utilizar, ocupar, mantener y conservar un bien.

n) No formalizar los avales o seguros que garanticen las cantidades entregadas a cuenta por los consumidores.

ñ) No entregar a la firma del contrato de compraventa de viviendas de nueva construcción copia del aval o seguro que garantice de forma individualizada las cantidades entregadas a cuenta por el adquirente.

o) Carecer, no llevar o llevar incorrectamente la documentación, libros o registros establecidos obligatoriamente que afecten a la protección de los intereses de los consumidores.

Artículo 63. *Infracciones en materia de información y publicidad.*

Son infracciones en materia de información y publicidad:

a) No incorporar todas las indicaciones obligatorias en los productos alimenticios e industriales, de acuerdo con la normativa vigente y redactadas en la lengua oficial del Estado.

b) El incumplimiento del deber de veracidad informativa o publicitaria en la venta de bienes y productos o en la prestación de servicios, de manera que se les atribuya calidades, características, resultados o condiciones de adquisición, uso o devolución que difieran de los que realmente posean o puedan obtenerse. Asimismo, toda publicidad que, de cualquier forma, induzca o pueda inducir a error a los consumidores o la que silencie las verdaderas características o naturaleza del producto o servicio.

c) No exponer, no exhibir o no publicitar, de forma visible y fácilmente legible, los precios finales y tarifas vigentes junto a los productos, bienes y servicios.

d) No detallar, en los casos de pago aplazado, la información mínima establecida en el artículo 25.5 de esta ley.

e) Incumplir las obligaciones asumidas voluntariamente a través de los códigos de buenas prácticas cuando se haya manifestado la adhesión a estos en la oferta, promoción o publicidad.

f) Hacer ostentación de adhesión al arbitraje de consumo sin encontrarse adherido o utilizar distintivos de arbitraje de consumo que induzcan a error al consumidor.

g) Usar en la publicidad comercial los resultados de los estudios de mercado realizados por la Administración directamente o a través de entidades colaboradoras u organizaciones y asociaciones de consumidores.

Artículo 64. *Infracciones por incumplimiento de obligaciones o prohibiciones contractuales legales.*

Son infracciones por incumplimiento de obligaciones o prohibiciones contractuales legales:

a) Incluir en los contratos con consumidores reenvíos a condiciones generales o características contenidas en textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato o sin permitir al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia, alcance y contenido en el momento de la celebración de aquel.

b) Introducir cláusulas abusivas en los contratos.

c) Realizar ventas a domicilio prohibidas, así como incumplir las condiciones y requisitos de cualquier contratación a distancia según la normativa aplicable.

d) El uso de prácticas comerciales desleales con los consumidores.

Artículo 65. *Infracciones por incumplimiento de los deberes de los sujetos inspeccionados.*

Son infracciones por incumplimiento de los deberes de los sujetos inspeccionados:

a) Realizar cualquier conducta que suponga un incumplimiento de los deberes, prohibiciones y requisitos establecidos legal o reglamentariamente en beneficio de los consumidores si, tras el requerimiento de la Administración y el transcurso del tiempo concedido para ello, no se realizan las correcciones oportunas.

b) Resistirse, obstruir o no facilitar las funciones de inspección, vigilancia o información, así como negarse a suministrar datos, copia o reproducción de documentos a los inspectores, y, en especial, la negativa encaminada a dificultar la toma de muestras o a hacer ineficaz la inspección. Asimismo, la aportación de información inexacta o documentación falsa.

c) Incumplir los requerimientos o medidas adoptados por la Administración, incluidas las de carácter cautelar, en especial manipular, trasladar o disponer sin autorización de productos inmovilizados o muestras depositadas reglamentariamente.

d) La excusa reiterada, la negativa o resistencia a la comparecencia de las personas físicas o jurídicas, titulares de empresas, actividades o establecimientos, o sus representantes legales, en las dependencias propias o en las oficinas de la dirección general competente en materia de consumo del Gobierno de La Rioja, siempre que medie citación en los términos establecidos en el artículo 47.

e) La negativa a colaborar con los órganos administrativos competentes en las actuaciones emprendidas para evitar los riesgos que presenten los productos que suministren o hayan suministrado a los consumidores.

Artículo 66. *Otras infracciones.*

a) Vulnerar la prohibición de prestación de servicios cuya falta de adecuación a la normativa haya sido suficientemente comprobada, cuando puedan causar un perjuicio para la seguridad o los intereses económicos de los consumidores.

b) Realizar acciones dirigidas a coartar el libre ejercicio por los consumidores o por sus organizaciones o asociaciones, de las facultades de reclamación o denuncia.

c) No disponer de hojas de reclamación, así como negarse o resistirse a suministrarlas a los consumidores que lo soliciten u ocultar o alterar las reclamaciones realizadas por este medio. Asimismo, suministrar hojas de reclamación que no sean oficiales a los consumidores que muestren su voluntad de presentar una reclamación.

d) No exhibir de modo visible el cartel anunciador de la existencia de las hojas de reclamación.

e) No contestar en plazo a los requerimientos realizados por los organismos públicos competentes para la tramitación de denuncias y reclamaciones que presenten los consumidores, así como la aportación de información inexacta o documentación falsa.

f) No atender el requerimiento de solicitud de información realizado por la Inspección de Consumo o autoridad competente por parte de empresas con participación pública, las organizaciones empresariales y corporativas, así como las asociaciones de consumidores.

g) La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor que cumpla las condiciones de adquisición de productos, bienes y servicios ofertados, siempre que se formulen de buena fe o conforme al uso establecido, así como cualquier tipo de discriminación respecto a las referidas demandas.

h) Imponer injustificadamente a los consumidores el deber de comparecer personalmente para ejercer sus derechos o realizar cobros, pagos o trámites similares, o exigir de forma abusiva la cumplimentación de impresos y la aportación de datos que impongan molestias desproporcionadas, así como obstaculizar, impedir o dificultar que los consumidores puedan ejercer sus derechos.

i) Actuar de forma discriminatoria contra consumidores o grupos de ellos por sus circunstancias personales o sociales o por haber ejercido sus derechos.

j) Imponer restricciones desproporcionadas al derecho a causar baja en los contratos de suministro de bienes o prestación de servicios.

k) En general, el incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidas en la presente ley, así como en la demás normativa de aplicación.

Artículo 67. *Calificación de las infracciones.*

1. Las infracciones se calificarán en leves, graves y muy graves. Inicialmente todas las acciones u omisiones recogidas en los artículos anteriores tendrán la calificación de leves, sin perjuicio de lo dispuesto en los puntos siguientes.

2. Las infracciones calificadas inicialmente como leves pasarán a ser calificadas como graves cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Haberlas cometido con dolo.

b) Tratarse de una infracción continuada, entendida como la realización de una pluralidad de acciones u omisiones que infrinjan el mismo o semejantes preceptos, en ejecución de un plan preconcebido o aprovechando idéntica ocasión afectando a uno o varios consumidores.

c) Tener una alta repercusión en el mercado, afectando a gran número de consumidores.

d) Cuantía del beneficio obtenido, en relación con el valor del producto, bien o servicio.

e) Que se produzcan en el origen de su producción o distribución, de forma consciente y deliberada o por falta de los controles y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

f) Que, en todo o en parte, sean concurrentes con infracciones sanitarias graves o estas hayan servido para facilitar o encubrir aquellas.

g) La negativa reiterada a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección.

h) Obstruir, no facilitar o no permitir a los inspectores de consumo la actividad de inspección o toma de muestras.

i) Si, calificando la infracción como leve, su comisión resultara para el infractor más beneficiosa que el cumplimiento de las normas infringidas.

j) La infracción prevista en el artículo 62.n) cuando se trate de adquisición de viviendas de nueva construcción.

k) La infracción prevista en el artículo 60.h) cuando se produzca un riesgo o daño efectivo y grave para la salud y seguridad de los consumidores.

l) El incumplimiento de las medidas cautelares, medidas administrativas no sancionadoras, así como de advertencias o requerimientos previos realizados por la Administración para la subsanación de las irregularidades detectadas.

m) La reincidencia o reiteración en dos o más infracciones leves en el último año.

3. Las infracciones tendrán la calificación de muy graves cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Producir una alteración social grave, originando alarma o desconfianza en los consumidores o afectando desfavorablemente a un sector económico.

b) Haberse realizado explotando la especial situación de inferioridad o indefensión de determinados consumidores o grupos de ellos.

c) Haberse realizado aprovechando situaciones de necesidad de determinados consumidores o de bienes o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado, así como originar igual situación.

d) Haberse realizado prevaliéndose el infractor de su situación de predominio en un sector del mercado.

e) La negativa absoluta a facilitar información o prestar colaboración a los servicios de control e inspección.

f) Las que, en todo o en parte, sean concurrentes con infracciones sanitarias muy graves o estas hayan servido para facilitar o encubrir aquellas.

g) Las que supongan la extensión de la alteración, adulteración o fraude a realizar por terceros a quienes se facilita la sustancia, medios o procedimientos para realizarlos, encubrirlos o enmascararlos.

h) La reincidencia o reiteración en dos o más infracciones graves en los dos últimos años.

CAPÍTULO II

Sanciones

Artículo 68. *Tipos de sanciones.*

1. A los responsables de las infracciones tipificadas en esta ley se les impondrá la sanción de multa.

2. En su caso, además de la multa, se podrán imponer las sanciones complementarias de cierre temporal o no utilización del establecimiento, suspensión del servicio, decomiso o publicidad de las sanciones.

3. Las sanciones se establecerán de conformidad con lo dispuesto en los siguientes artículos y sin perjuicio de las demás medidas no sancionadoras que procedan.

Artículo 69. *Cuantías de las multas.*

1. Las infracciones serán sancionadas con multas comprendidas entre los siguientes importes máximos y mínimos:

a) Infracciones leves: entre 300 y 3.000 euros.

b) Infracciones graves: entre 3.001 y 30.000 euros. Dicha cantidad podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o los servicios objeto de infracción.

c) Infracciones muy graves: entre 30.001 y 600.000 euros.

2. Corresponderá al Consejo de Gobierno la revisión y actualización de las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias.

Artículo 70. *Cierre temporal o no utilización del establecimiento o suspensión del servicio.*

1. Con carácter excepcional, en los casos de infracciones muy graves y en los de infracciones graves en las que concurran agravantes que lo justifiquen, podrá imponerse la sanción de cierre temporal de la empresa, el establecimiento, instalación o local, o la no utilización por el responsable del mismo, o la de suspensión del servicio o de la actividad en la que se cometiera la infracción. Esta sanción comportará la prohibición de continuar la actividad de oferta o comercialización en los servicios de la sociedad de la información cuando la infracción se haya cometido por este medio.

2. Las sanciones del apartado anterior no podrán ser impuestas por un plazo superior a cinco años.

3. La facultad para acordar el cierre se atribuye al Consejo de Gobierno. La resolución que imponga estas sanciones determinará exacta y motivadamente el contenido y duración de las mismas.

4. Del acuerdo de cierre deberá darse traslado a la corporación local del término municipal en el que se ubique la empresa.

5. Igualmente, podrá ser impuesto como sanción a la empresa o profesional responsable el pago de los análisis necesarios para la comprobación de la infracción investigada, así como de los importes abonados por la Administración en concepto de toma de muestras o inutilización de productos durante los controles.

Artículo 71. *Publicidad de las sanciones.*

Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo para la seguridad o intereses económicos de los consumidores, reincidencia en infracciones análogas o acreditada intencionalidad, la autoridad que adopte la resolución del procedimiento podrá acordar la publicidad de las sanciones impuestas en el plazo de tres meses desde que la resolución sea firme. Dicha publicación incluirá el nombre de la empresa o personas físicas o jurídicas responsables y la clase o naturaleza de las infracciones, tanto en el Boletín Oficial de La Rioja como en los medios de comunicación social que se consideren adecuados para la prevención de futuras conductas infractoras.

Artículo 72. *Decomisos.*

1. Se podrá imponer el decomiso, total o parcial, de la mercancía adulterada, deteriorada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor, según lo que resulte proporcionado, de los efectos e instrumentos que, siendo propiedad del responsable, hubieran sido utilizados en la comisión de las infracciones muy graves o de las graves en que concurran agravantes que lo justifiquen.

2. No se acordará esta sanción respecto de la mercancía que haya sido o deba ser objeto de una medida de contenido similar que se haya adoptado o deba adoptarse sin finalidad punitiva para restablecer o asegurar los derechos de los consumidores.

3. La Administración decidirá en la misma resolución sancionadora el destino que, dentro de las previsiones que en su caso se hayan establecido reglamentariamente, haya de darse a la mercancía decomisada. Todos los gastos que origine el decomiso serán de cuenta del infractor.

Artículo 73. *Sujetos responsables.*

1. Serán responsables como autores las personas físicas o jurídicas que realicen las acciones u omisiones tipificadas como infracciones en esta ley.

2. El fabricante, importador, distribuidor o vendedor de bienes, productos o servicios responderán del origen, identidad e idoneidad de los mismos y de las infracciones comprobadas en ellos.

3. De los productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, sin perjuicio de que se pueda identificar y probar la responsabilidad del anterior tenedor o proveedor.

4. En el supuesto de productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro, responde de su calidad, composición, cantidad y seguridad la firma o razón social que figure en la etiqueta, presentación o publicidad, o el importador. Podrá eximirse de su responsabilidad probando su falsificación, incorrecta manipulación o conservación, siempre que se indique la forma de conservación.

5. Cuando en relación con los mismos bienes o servicios hayan intervenido distintos sujetos, tales como productores, importadores, distribuidores, minoristas u otros, cada uno será responsable como autor de la infracción que, en su caso, haya cometido. Las sanciones que se impongan a cada uno serán independientes, individualizadas y adecuadas a las circunstancias objetivas y subjetivas concurrentes en cada una de esas infracciones. Están incluidos en este supuesto los anunciantes, agencias y medios de publicidad respecto de las infracciones en las que se infrinja lo dispuesto en la normativa sobre publicidad de determinados bienes o servicios.

6. Además de los autores, serán sancionados por su participación en infracciones ajenas:

a) Los profesionales que con su pericia o asesoramiento técnico hayan cooperado dolosa y necesariamente en la comisión de infracciones graves o muy graves.

b) Los gestores, directores o administradores de empresas y organizaciones cuando su conducta dolosa haya sido necesaria en la comisión de la infracción grave o muy grave por la entidad en la que prestasen sus servicios profesionales.

c) Los que, con beneficio propio, hayan colaborado en la comisión de infracciones graves o muy graves adquiriendo u ofertando productos o servicios ilegales, si han actuado dolosamente con conocimiento de la ilicitud, salvo que su conducta sea constitutiva de una infracción propia, en cuyo caso solo serán sancionados como autores.

7. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica podrán ser consideradas también como responsables las personas que integren sus organismos rectores o de dirección, así como los técnicos responsables de la elaboración y control.

Artículo 74. *Agravantes y atenuantes.*

1. Para determinar concretamente, dentro de los mínimos y máximos establecidos, las sanciones que proceda imponer y su extensión, se tendrán en cuenta las circunstancias agravantes y atenuantes previstas en los apartados siguientes.

2. Son circunstancias agravantes:

a) El dolo, negligencia o culpa.
b) La reincidencia o reiteración según lo dispuesto en el artículo 76 de esta ley.
c) La cuantía del beneficio obtenido.
d) El haber originado globalmente a los consumidores un daño o perjuicio estimado en cuantía superior a 50.000 euros.
e) La posición relevante en el mercado del infractor.
f) El volumen de venta o de prestación de servicios afectados.
g) Que afecte a productos, bienes o servicios de uso común o de primera necesidad.
h) El incumplimiento de las advertencias o requerimientos previos realizados por la Administración para la subsanación de las irregularidades detectadas.

3. Son circunstancias atenuantes, en cualquier momento previo a la propuesta de resolución administrativa:

a) Haber corregido diligentemente las irregularidades en que consista la infracción, colaborado activamente para evitar o disminuir sus efectos u observado espontáneamente cualquier otro comportamiento de significado análogo.
b) Que los perjudicados hayan sido compensados satisfactoriamente de los perjuicios causados y siempre que no concurra intoxicación, lesión o muerte, ni existencia de indicios racionales de delito.

4. Estas circunstancias agravantes o atenuantes no se apreciarán en aquellos supuestos en los que esta ley las haya incluido en el tipo infractor o hayan sido tenidas en cuenta para calificar la gravedad de la infracción.

Artículo 75. *Tramos de las multas.*

1. A efectos de graduación de la sanción de multa, en función de su gravedad, esta se dividirá en tres tramos, inferior, medio y superior, cuyo detalle es:

a) Infracciones leves:

1.1 Tramo inferior: desde 300 hasta 1.000 euros.
2.1 Tramo medio: desde 1.001 hasta 2.000 euros.
3.1 Tramo superior: desde 2.001 hasta 3.000 euros.

b) Infracciones graves:

1.1 Tramo inferior: desde 3.001 hasta 10.000 euros.
2.1 Tramo medio: desde 10.001 hasta 20.000 euros.
3.1 Tramo superior: desde 20.001 hasta 30.000 euros.

c) Infracciones muy graves:

1.1 Tramo inferior: desde 30.001 hasta 100.000 euros.
2.1 Tramo medio: desde 100.001 hasta 300.000 euros.
3.1 Tramo superior: desde 300.001 hasta 600.000 euros.

2. Sobre esta base se observarán, según las circunstancias que concurran, las siguientes reglas:

a) Si no concurren circunstancias atenuantes ni agravantes, el órgano sancionador, en atención a todas aquellas otras circunstancias de la infracción, individualizará la sanción dentro del tramo inferior.
b) Si concurren una o varias circunstancias atenuantes, la sanción se impondrá en su cuantía mínima.
c) Si concurre solo una circunstancia agravante, la sanción se impondrá en su tramo medio. Cuando sean varias o una muy cualificada se impondrá en el tramo superior.
d) Si concurren tanto circunstancias atenuantes como agravantes, el órgano sancionador las valorará conjuntamente, pudiendo imponer la sanción entre el mínimo y el máximo correspondiente a la calificación de la infracción por su gravedad.

Artículo 76. *Reincidencia y reiteración.*

1. Existirá reincidencia por la comisión en el término de dos años de más de una infracción igual o de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

2. Se apreciará reiteración cuando, en el plazo de dos años anteriores a la comisión de la nueva infracción, el infractor hubiera sido sancionado de manera firme en vía administrativa por la comisión de otra infracción de las tipificadas en esta ley o en otras cuyo bien jurídico protegido sean los intereses de los consumidores, o condenado ejecutoriamente por un delito en el que hubieran resultado perjudicados sujetos en su condición de consumidores.

Artículo 77. *Principio de proporcionalidad.*

La imposición de sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de la norma infringida, siempre con respeto al principio de proporcionalidad, guardándose la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción a imponer.

Artículo 78. *Efectos accesorios de las sanciones.*

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

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

3. Si correspondiese a las administraciones de la Comunidad Autónoma de La Rioja otorgar una ayuda solicitada por una empresa que haya sido objeto de una sanción firme por infracción grave o muy grave, el órgano al que corresponda resolver la solicitud podrá denegar la concesión de la ayuda, siempre y cuando no se haya producido la cancelación de los antecedentes en los términos previstos por la ley.

Artículo 79. *Ejecución de las sanciones.*

1. Las sanciones impuestas serán objeto de ejecución con arreglo a lo establecido en la legislación que le sea de aplicación.

2. Todas las administraciones públicas prestarán la debida colaboración para hacer efectiva la exacta ejecución de las sanciones.

CAPÍTULO III

Potestad sancionadora y procedimiento sancionador

Artículo 80. *Órganos competentes del Gobierno de La Rioja.*

1. La competencia para la iniciación del procedimiento sancionador por infracciones en materia de defensa del consumidor en el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja corresponderá al titular de la dirección general competente en dicha materia.

2. La competencia para la resolución de los expedientes incoados en materia de consumo corresponderá:

a) Al titular de la dirección general competente en materia de consumo, para la imposición de sanciones por infracciones leves y graves.

b) Al titular de la consejería de la que dependa la competencia en dicha materia, para la imposición de sanciones muy graves cuya cuantía no exceda de 100.000 euros.

c) Al Consejo de Gobierno, para la imposición de sanciones por infracciones calificadas como muy graves, cuya cuantía exceda de 100.000 euros.

Artículo 81. *Competencias de la Administración local.*

1. Las corporaciones locales que asuman competencias en materia de consumo, podrán iniciar, instruir y resolver los procedimientos sancionadores, conforme a la legislación de régimen local y a sus propias normas de organización, hasta el límite máximo de la cuantía establecida para las infracciones graves, en el caso de que concurran las siguientes condiciones:

a) Que hayan sido detectadas o conocidas por los propios servicios municipales, ya sea por su labor inspectora, por denuncia o por cualquier otro medio.
b) Que la Administración autonómica no haya iniciado procedimiento sancionador.
c) Que se hayan cometido íntegramente en su término municipal.

2. Cuando los servicios municipales tengan conocimiento de infracciones en esta materia no localizadas exclusivamente en su término municipal, lo pondrán inmediatamente en conocimiento de la dirección general del Gobierno de La Rioja competente en materia de consumo remitiendo todo lo actuado y cuantos antecedentes obren en su poder.
3. La Administración autonómica no iniciará procedimiento contra el mismo sujeto a quien se estuviese tramitando un procedimiento sancionador por la Administración local si concurren los mismos hechos y fundamentos jurídicos. Sin embargo, si se descubrieran infracciones conexas en otros términos municipales de modo que resultara conveniente la instrucción de un único procedimiento, será tramitado y resuelto por el Gobierno de La Rioja.

Artículo 82. *Procedimiento sancionador.*

1. En lo no previsto en esta ley, se aplicará para todos los tipos de infracciones, cualquiera que sea su calificación, el procedimiento sancionador único dispuesto en la Ley 4/2005, de 1 de junio, de funcionamiento y régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
2. Iniciado el procedimiento sancionador, si transcurre un año sin que se notifique al interesado la resolución, se entenderá caducado el procedimiento y se archivarán las actuaciones. Las solicitudes de pruebas periciales, así como de análisis y ensayos técnicos que fueran necesarios para determinar la responsabilidad, interrumpirán el cómputo de plazo de caducidad del procedimiento ya iniciado hasta que se obtengan los resultados de las pruebas.
3. Caducará la acción para perseguir las infracciones cuando, conocida por la Administración la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, hubiera transcurrido un año sin que la autoridad competente hubiera ordenado incoar el oportuno procedimiento. A estos efectos, cuando exista toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de practicado el análisis inicial.
4. Las infracciones en materia de defensa del consumidor prescribirán a los cinco años. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día de comisión de la infracción y se interrumpe en el momento en que el interesado tenga conocimiento de la iniciación de un procedimiento sancionador o de un procedimiento de mediación o arbitraje. Se podrá iniciar el procedimiento mientras la infracción no haya prescrito.
5. Las sanciones por faltas muy graves prescribirán a los cinco años; las impuestas por faltas graves, a los tres años, y las impuestas por faltas leves, a los dos años. El plazo de prescripción comienza a contar desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción y se interrumpe por la iniciación con conocimiento del sancionado del procedimiento de ejecución.
6. La prescripción y la caducidad podrán ser alegadas por los particulares. Aceptada la alegación por el órgano competente, se declarará concluido el expediente y se decretará el archivo de las actuaciones.
7. La caducidad no producirá por sí sola la prescripción de las acciones del particular o de la Administración, pero los procedimientos caducados no interrumpirán el plazo de prescripción.

Disposición adicional primera. *Aplicación supletoria.*

En lo no previsto en la presente ley y las disposiciones que la desarrollen, será de aplicación la legislación del Estado y de la Unión Europea en materia de defensa de los consumidores y cuantas disposiciones se hayan dictado o se dicten en desarrollo de la misma.

Disposición adicional segunda. *Hoja de Reclamación.*

Se aprueba en el anexo I de esta ley el modelo único de Hoja de Reclamación, que será exigible de forma obligatoria a todos aquellos establecimientos que comercialicen productos y bienes, presten servicios o ejerzan actividades profesionales.

Disposición adicional tercera. *Modificación del Decreto 24/1996, de 3 de mayo, por el que se regula la Actividad de Prestación de Servicios Profesionales en el Domicilio de los Consumidores.*

1. Se modifica el artículo 2.10), que pasará a tener la siguiente redacción:

> «10) Fecha y firma o sello del prestador del servicio y, en lugar situado junto a estos, un recuadro reservado para la firma del cliente, donde expresamente constará, escrito de puño y letra del consumidor, la frase “Presupuesto recibido antes de la realización de los trabajos”.»

2. Se añaden un apartado 5 y un apartado 6 al artículo 3, los cuales tendrán la siguiente redacción:

> «5. El plazo de duración de la garantía, que será como mínimo de seis meses a contar desde la fecha de finalización de los servicios, sin perjuicio de los periodos de vigencia de garantías que para piezas, materiales y productos se establezcan.»
>
> «6. Durante el periodo de vigencia de la garantía, el titular de la misma tendrá derecho a la reparación totalmente gratuita de los vicios o defectos de la reforma, instalación o reparación efectuada sobre la que recae la garantía, y de los daños y perjuicios por ellos ocasionados, debiendo el garante entregar al titular de la garantía un justificante de estas actuaciones. Las reparaciones de los defectos de la reforma o instalación ejecutada durante el periodo de vigencia de la garantía volverán a tener un periodo mínimo de garantía de 6 meses.»

Disposición transitoria primera. *Régimen transitorio.*

1. La presente ley no será de aplicación a los procedimientos administrativos iniciados antes de su entrada en vigor, los cuales se tramitarán y resolverán con arreglo a las disposiciones vigentes en el momento de su incoación.
2. Lo previsto en el apartado anterior no será de aplicación a los procedimientos sancionadores en lo que la presente ley resulte más favorable a los presuntos infractores.

Disposición transitoria segunda. *Adaptación empresarial.*

En el plazo de seis meses después de la promulgación de la presente ley, las obligaciones de disponer de hojas de reclamaciones, de habilitar los medios para que el consumidor pueda ejercer su derecho a reclamar sin que ello le suponga coste alguno y de un aval o seguro que garantice las cantidades entregadas a cuenta por los consumidores serán exigibles a todas las empresas que comercialicen productos y bienes, presten servicios o ejerzan actividades profesionales en el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas las normas de igual o inferior rango en lo que contradigan o se opongan a lo establecido en la presente ley.

Disposición final primera. *Desarrollo reglamentario.*

1. Se autoriza al Gobierno de La Rioja para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y aplicación de la presente ley.

2. Las normas reglamentarias en materia de defensa al consumidor en el ámbito de la Comunidad Autónoma de La Rioja vigentes a la entrada en vigor de la presente ley mantendrán su vigencia con el mismo rango en todo aquello que no se oponga al contenido de lo dispuesto en esta ley.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor a los veinte días de su publicación en el Boletín Oficial de La Rioja.

ANEXO

Modelo único de Hoja de Reclamación

Gobierno de La Rioja

HOJA DE RECLAMACIÓN

Fecha:…….. Hora:……

DATOS DEL ESTABLECIMIENTO/SERVICIO *(a rellenar por el reclamado)*

.....	
Nombre o razón social	CIF/NIF
.....	
Dirección: Calle o plaza	Localidad
.....	
Actividad	Teléfono/Fax/Correo electrónico

DATOS DEL CONSUMIDOR *(a rellenar por el reclamante)*

.....
Nombre y apellidos DNI/NIE

.....
Dirección: Calle o plaza N.º Piso Código Postal Localidad

.....
Teléfono/s de contacto Correo electrónico

Motivos de la reclamación:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Documentos que adjunta (factura, ticket, muestra, etc.):

(Firma del reclamante)

Alegaciones del reclamado:

.....
.....
.....
.....
.....

(Firma y sello del reclamado)

TESTIGOS (si hubiera):
Nombre, apellidos y DNI/NIE:

En caso de intervención de agentes de la autoridad:
Cuerpo y n.º de identificación:

El ejemplar n.º 1 deberá dirigirlo el reclamante a cualquiera de las Oficinas de Atención al Ciudadano del Gobierno de La Rioja, el ejemplar n.º 2 quedará en poder del reclamante y el n.º 3 en poder del reclamado.

§ 123

Ley 3/2005, de 14 de marzo, de Ordenación de la actividad comercial y las actividades feriales en la Comunidad Autónoma de La Rioja

Comunidad Autónoma de La Rioja
«BOR» núm. 40, de 22 de marzo de 2005
«BOE» núm. 84, de 8 de abril de 2005
Última modificación: 28 de diciembre de 2012
Referencia: BOE-A-2005-5660

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA

Sepan todos los ciudadanos que el Parlamento de La Rioja ha aprobado, y yo, en nombre de su Majestad el Rey y de acuerdo con el que establece la Constitución y el Estatuto de Autonomía, promulgo la siguiente Ley.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

1

El Estatuto de Autonomía de La Rioja, aprobado por Ley Orgánica 3/1982, de 9 de junio, modificado por Ley Orgánica 2/1999, de 7 de enero, atribuye a La Rioja competencia exclusiva para el ejercicio de la potestad legislativa, potestad reglamentaria y la función ejecutiva en materia de «comercio interior, sin perjuicio de la política general de precios, de la libre circulación de bienes en el territorio del Estado y de la legislación sobre defensa de la competencia» y en materia de «régimen de ferias y mercados interiores» (artículo 8. uno, ordinales 6 y 7). En consecuencia, con fundamento en los mencionados títulos habilitantes queda fuera de toda duda la competencia de la Comunidad Autónoma de La Rioja para establecer y promulgar mediante Ley el régimen jurídico administrativo de ordenación del comercio interior y el de las ferias y mercados que se desarrollan dentro de su territorio.

No basta, sin embargo, con que la Constitución y su Estatuto de Autonomía faculten a una Comunidad Autónoma para legislar en una determinada materia para justificar cualquier iniciativa de carácter normativo. La procedencia y la oportunidad de una norma en materia de comercio interior vienen exigidas por otras razones y, por lo que a La Rioja hace referencia, por las tres siguientes.

En primer lugar, la propia actuación normativa del Estado en esta materia que ha concebido la Ley 7/1996, de 15 de enero, de ordenación del comercio minorista, en aquellas materias que no son de su exclusiva competencia, como una legislación de aplicación supletoria en defecto de las normas dictadas por las Comunidades Autónomas en ejercicio de sus competencias.

En segundo lugar, por la existencia de distintas instancias con competencia para dictar normas en materia de comercio interior (Unión Europea, Estado, Comunidades Autónomas, Corporaciones locales) que hacen necesaria, no solo una coordinación y cooperación entre

las mismas para evitar contradicciones y unificar políticas de actuación, sino la existencia de concretos poderes dentro de las Administraciones Públicas para llevar a cabo las funciones de ejecución en esta materia, reglamentando, fomentando, controlando y, en su caso, sancionando las actuaciones de los operadores económicos que ponen en el mercado bienes a disposición de los consumidores y usuarios.

Y, en tercer lugar, por la existencia en la Comunidad Autónoma de La Rioja de un sector comercial que presenta unas características propias, motivadas no solo por causas que tienen su origen en las circunstancias concretas que se dan en esta Comunidad, como la densidad de población, las estructuras de consumo sino también, por el grado de dotación comercial existente.

Estas tres razones son las que, principalmente, justifican la promulgación de esta Ley.

2

En cuanto al contenido de la Ley, la misma –como reza su propio título– pretende ordenar y fomentar la actividad comercial y las actividades feriales que se desarrollan en el ámbito de La Rioja. Se trata, en consecuencia, de una norma de carácter administrativo que se limita a establecer el marco jurídico dentro del cual debe desarrollarse la actividad comercial, los principios ordenadores de dicha actividad y la actuación de las distintas Administraciones Públicas en sus funciones de regulación, fomento y disciplina. Necesariamente, por tanto, quedan fuera del ámbito objetivo de esta Ley la regulación de las relaciones entre los sujetos protagonistas del mercado interior: los empresarios y los consumidores o usuarios. Dichas relaciones, por exigencias, fundamentalmente, de los números 6.º y 8.º del artículo 149.1 de la Constitución, son de competencia exclusiva del Estado; junto con otras que encuentran su fundamento en el número 13.º del mismo precepto constitucional que también deja en las exclusivas manos de aquél «las bases y coordinación de la planificación general de la actividad económica».

Por otra parte, esta Ley también debe responder al principio de protección de los consumidores como expreso mandato constitucional.

Dentro de estos límites, impuestos por la propia Constitución, la presente Ley, que se estructura en seis títulos, integrados por setenta y siete artículos, dos Disposiciones Adicionales, dos Disposiciones Transitorias, una Disposición Derogatoria y tres Disposiciones Finales, se sistematiza en torno a los tres tipos básicos en que se divide la acción administrativa: la acción reguladora de ordenación de las actividades, la de fomento y la de disciplina o control.

Obedeciendo a esta sistemática, el Título I define el objeto y ámbito de aplicación de la Ley y distingue entre las distintas clases de actividad comercial.

El Título II está consagrado al establecimiento del régimen administrativo de la actividad comercial y, dentro del mismo, crea y regula dos piezas básicas para una ordenación racional y moderna de la misma: el Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales y el Consejo Riojano de Comercio. Se trata de dos piezas básicas para la ordenación de la actividad comercial por cuanto el Registro va a permitir la elaboración y actualización permanente de un censo comercial en La Rioja que, por una parte, contribuirá a la definición de las políticas de ayudas públicas al sector comercial y, por otra, facilitará el ejercicio de las funciones de control y tutela de los intereses públicos en el ámbito de la actividad comercial.

El Consejo Riojano de Comercio, como órgano colegiado de participación de los sectores interesados en la ordenación de la actividad comercial, será el instrumento que garantizará y defenderá los intereses generales que han de presidir la acción administrativa en materia de política comercial en aspectos de tanta trascendencia para el sector como las solicitudes de licencia comercial para el establecimiento o modificación de grandes establecimientos comerciales, los proyectos normativos de ordenación del comercio y de la actividad comercial y, en general, cualquier proyecto de las Administraciones Públicas destinado al fomento y mejora del sector comercial.

Este Título regula, asimismo, materias de tanta relevancia para el comercio interior como el régimen de los precios y el de los horarios comerciales, dentro de los límites constitucionales y estatutarios que configuran las competencias en la materia.

A la regulación de los equipamientos comerciales se dedica el Título III de la Ley en el que, tras definirse lo que se entiende por establecimiento comercial, se aborda uno de los

puntos más debatidos en la materia: el régimen legal de los grandes establecimientos, especialmente en lo que se refiere a la concesión de licencias para su apertura. La Ley, sigue lo establecido en la normativa estatal sobre la materia, pero completa dicho régimen con la previsión de un Plan General de Equipamientos Comerciales que, tiene por objeto establecer las directrices para adecuar el equipamiento comercial en las poblaciones a las necesidades de consumo y compra que permita lograr un nivel adecuado de equipamiento comercial y una correcta distribución territorial de los establecimientos comerciales, la introducción progresiva y armónica de los nuevos sistemas de venta y que contribuya a la creación de nuevos empleos alternativos en el sector de comercio y al mantenimiento de los existentes, adaptándolos a las nuevas estructuras de distribución comercial y a las exigencias sociales, con las reformas que puedan proceder en el comercio tradicional y su papel en el mantenimiento y conservación de núcleos urbanos tradicionales.

El Título IV de la Ley está dedicado a la regulación de las modalidades específicas de venta. En este punto la norma, a diferencia de las promulgadas por otras Comunidades Autónomas, se limita a definir dichas modalidades remitiéndose en punto a su regulación a las normas estatales sobra la materia dado que, excepto en lo que hace referencia al deber de registro de los empresarios que las realizan, el régimen jurídico de dichas ventas se encuadra dentro de la legislación civil o mercantil, espacios que, salvo excepciones, le están vedados al legislador autonómico por imperativo constitucional.

El Título V de la Ley se dedica a establecer la ordenación de las actividades feriales y su funcionamiento que, no obstante su papel esencial en la promoción del comercio, no habían merecido hasta ahora la atención del legislador. En este punto la Ley, siguiendo las elaboradas en otras Comunidades Autónomas con una mayor tradición que la nuestra en la materia, define qué se entiende por actividades feriales, lleva a cabo una clasificación de las mismas y establece la categoría de «Ferias y Exposiciones Oficiales de La Rioja», calificación que la Comunidad Autónoma otorgará a aquellos certámenes que se celebren en recintos de carácter permanente, dispongan de un reglamento interno de participación de los expositores y superen unos determinados niveles en cuanto a concurrencia y superficie ocupada.

El Título VI de la Ley se dedica a la regulación de la actuación pública de fomento de la actividad comercial estableciéndose los principios que han de inspirar la acción administrativa en la materia: el respeto a los principios de libre y leal competencia y de defensa de los consumidores y usuarios, por una parte, y el desarrollo de una política de reforma de las estructuras comerciales encaminada a la modernización y racionalización del sector.

Por último, el mismo Título VI de la Ley regula la inspección y el régimen de infracciones y sanciones en materia de comercio interior y de ferias y mercados interiores tratando de coordinar los principios que en el mismo se establecen con los ya existentes en materia de consumo, dadas las indudables relaciones entre ambas materias.

La Ley concluye con las correspondientes Disposiciones adicionales, transitorias y finales, entre las cuales merecen destacarse las siguientes.

En primer lugar, se crea la Tasa por tramitación de la licencia comercial específica para contribuir a los gastos extras que la prestación de este servicio origina a la Administración.

Y en segundo lugar, el establecimiento de una vacatio prudente, que se ha estimado en el plazo de seis meses, para la entrada en vigor de la Ley; período de tiempo que ha de permitir no solo que la Administración se prepare para poder aplicar y desarrollar la norma y dictar las disposiciones necesarias para su ejecución, sino también para que los sectores interesados puedan conocer el nuevo marco normativo al que van a quedar sometidos.

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. *Objeto.*

La presente ley tiene por objeto establecer el marco jurídico administrativo para el desarrollo de la actividad comercial y las actividades feriales en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de La Rioja, con la finalidad de fomentar, ordenar y modernizar estas actividades, obteniendo modelos comerciales basados en la diversidad y pluralidad de su oferta en el territorio en el que se desarrollan, en el marco de la libertad de establecimiento y libertad de prestación de servicios y con las excepciones que los intereses generales demanden en el establecimiento de régimen de autorización.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. Quedan sometidos a la presente Ley las personas físicas y jurídicas que de forma habitual realizan actividades de mediación entre la producción y el consumo en el mercado así como las entidades organizadoras de actividades feriales y las manifestaciones comerciales realizadas por las mismas.
2. Asimismo se incluye en el ámbito de aplicación de la presente Ley la venta realizada por los artesanos, de sus productos, en su propio taller.
3. Quedan excluidas del ámbito de la presente Ley, aquellas actividades comerciales que, en razón de su objeto o naturaleza, se encuentren reguladas por una legislación específica.
4. La presente Ley tendrá, en todo caso, carácter supletorio para aquellas actividades comerciales y feriales que se hallen reguladas por normativa específica.

CAPÍTULO II

De la actividad comercial

Artículo 3. *Concepto.*

A los efectos de esta Ley, se entiende por actividad comercial la llevada a cabo por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, que actúen tanto por cuenta propia como ajena, con la finalidad de poner a disposición de los consumidores y usuarios productos susceptibles de tráfico comercial.

Artículo 4. *Actividad comercial mayorista.*

1. A los efectos de esta Ley, se entiende por actividad comercial de carácter mayorista el ejercicio habitual de la actividad de adquisición de productos y la venta de éstos a otros comerciantes, mayoristas o minoristas que no constituyan consumidores finales de los mismos.
2. La actividad comercial mayorista no podrá ejercerse simultáneamente con la minorista en un mismo establecimiento, salvo que se mantengan debidamente diferenciadas y se respeten las normas específicas aplicables a cada una de estas modalidades de distribución.

Artículo 5. *Actividad comercial minorista.*

1. A los efectos de esta Ley, se entiende por actividad comercial de carácter minorista o detallista, el ejercicio profesional y con ánimo de lucro de la actividad de adquisición de productos para su venta al consumidor final.
2. La actividad comercial minorista debe, salvo los supuestos especiales previstos en esta Ley, desarrollarse en establecimientos fijos y permanentes por cualesquiera de los métodos de venta admitidos por la práctica comercial.

Artículo 6. *Prohibiciones y restricciones al ejercicio de la actividad comercial.*

1. No podrán ejercer la actividad comercial, además de las personas físicas y jurídicas a las que les esté específicamente prohibido por la normativa vigente, aquellas otras a las que su normativa específica les exija dedicación exclusiva a la actividad que desarrollan.

2. Se prohíbe expresamente la exposición y venta de productos al comprador cuando provengan de personas cuya actividad sea distinta a la comercial y, como consecuencia de la actividad que les es propia, tengan como finalidad principal la realización de préstamos, depósitos u operaciones de análoga naturaleza, incorporadas a la oferta comercial de la mercancía, de tal manera que una no pudiese hacerse efectiva sin la otra.

En todo caso, se presumirá la existencia de estas actuaciones en el supuesto de que el comprador pudiera realizar pedidos o adquirir productos en los establecimientos de aquéllas.

Artículo 7. *Cooperativas de consumidores y usuarios.*

1. Las cooperativas de consumidores y usuarios, así como cualesquiera otras que suministren bienes y servicios a sus socios y a terceros, deberán limitar su actividad exclusivamente a sus socios; cualquier otra actividad dirigida al público en general, deberá estar debidamente diferenciada y se regirá por las normas generales que afecten al comercio minorista.

2. Los economatos y, en general, cualquier tipo de establecimiento que, de acuerdo con la legislación vigente, suministren productos exclusivamente a una colectividad de empleados, beneficiarios o socios y que reciban para esta finalidad cualquier tipo de ayuda o subvención no podrán en ningún caso suministrar dichos productos al público en general. Fuera de este caso, podrán suministrar productos al público en general, siempre y cuando estén efectivamente diferenciadas las zonas en que se efectúe el comercio dirigido a empleados, beneficiarios o socios y al público en general y se sometan a las normas generales del comercio minorista.

TÍTULO II

Régimen administrativo de la actividad comercial

CAPÍTULO I

Del ejercicio de la actividad comercial

Artículo 8. *De los principios aplicables al ejercicio de la actividad comercial.*

El ejercicio de la actividad comercial se desarrollará de acuerdo con los principios de libertad de empresa, libre competencia y las exigencias de la economía general, en el marco de la economía de mercado, y conforme a la legislación vigente en la materia.

Artículo 9. *De las condiciones administrativas para el ejercicio de la actividad comercial.*

1. Podrán ejercer la actividad comercial las personas físicas y jurídicas que de conformidad con la legislación vigente posean la capacidad jurídica necesaria según lo establecido en la legislación mercantil y cumplan los requisitos establecidos por esta Ley.

2. Son requisitos generales para el ejercicio de cualquier actividad comercial:

a) Estar dado de alta, cuando proceda, en el epígrafe o epígrafes correspondientes al Impuesto de Actividades Económicas y al corriente del pago, así como, satisfacer todos los tributos que para el ejercicio de la actividad comercial establezca cualquier Administración Pública.

b) Estar dado de alta en el Régimen de la Seguridad Social que le corresponda y encontrarse al corriente del pago de las cotizaciones que procedan.

c) Disponer de las autorizaciones autonómicas y municipales correspondientes, que han de estar en el lugar donde se lleve a cabo la actividad comercial.

3. El ejercicio de ventas a distancia, venta a domicilio, venta automática y venta en pública subasta requerirá comunicación a la Administración pública competente en comercio interior en las condiciones y plazos que legal o reglamentariamente se determinen. La Consejería con competencias en materia de Comercio podrá determinar los tipos de ventas especiales o de actividades de promoción de ventas que deberán ser sometidas a régimen de comunicación. Corresponde a los ayuntamientos otorgar las autorizaciones para el ejercicio de la venta ambulante y mercados de ocasión en sus respectivos términos municipales, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35.2 de esta ley

Artículo 10. *Oferta comercial y prohibición de limitar la adquisición de artículos.*

1. El ejercicio de la actividad comercial estará sujeto a las condiciones que integren la oferta de bienes en el mercado y a la normativa reguladora de la presentación y etiquetado de los mismos. Los productos deberán llevar incorporados en lengua castellana cuanta información sea legalmente exigible y apropiada para el conocimiento de los mismos, los riesgos de su utilización y, en su caso, las condiciones especiales para su adquisición.

2. Los comerciantes no podrán limitar la cantidad de artículos que puedan ser adquiridos por cada comprador, ni establecer precios más elevados o suprimir reducciones o incentivos, para las compras que superen un determinado volumen. En el caso de que en un establecimiento abierto al público no se dispusiera de existencias para cubrir la demanda se atenderá a la prioridad temporal en las solicitudes, debiendo proceder en todo caso a poner en conocimiento de los consumidores el agotamiento de las existencias.

3. Solo excepcionalmente la Administración Pública competente en la materia y siempre por motivos de interés público, podrá limitar la cantidad de artículos que pueden ser adquiridos por cada comprador.

CAPÍTULO II

Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de La Rioja

Artículo 11. *Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de La Rioja.*

1. Se crea el Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de La Rioja, adscrito a la Dirección General que tenga atribuidas competencias en materia de comercio interior, sin que la inscripción en el mismo por el comerciante, ya sea persona física o jurídica, constituya requisito previo para el ejercicio de la actividad comercial, con las excepciones que legalmente se puedan establecer en función del interés general a proteger.

2. Los objetivos del registro en La Rioja son:

a) Permitir la elaboración y permanente actualización del censo comercial.

b) Servir de instrumento estadístico y disponer de información adecuada sobre su estructura comercial para la elaboración y definición de las políticas públicas en el desarrollo y consolidación del sector comercial y en las de calidad de los servicios y atención de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

c) Facilitar el ejercicio de las funciones de control y tutela de los intereses públicos en el sector comercial y la leal competencia en el ejercicio de la actividad comercial.

d) Mantener una información actualizada que permita el conocimiento público del sector comercial de La Rioja, mediante la utilización de las tecnologías adecuadas, en relación con los sectores de actividad comercial, sus productos y ubicación de los puntos de venta en el territorio.

Artículo 12. *Inscripción en el Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de La Rioja.*

La inscripción en el registro será gratuita y se podrá realizar, de acuerdo con lo que al efecto se establezca reglamentariamente:

a) De oficio, partiendo de los censos comerciales que se realicen, de la información derivada de las solicitudes de ayudas presentadas ante la Administración Pública, así como por la aplicación de instrumentos de colaboración con otras administraciones públicas.

b) A instancia de parte, mediante comunicación voluntaria del comerciante o asociaciones comerciales debidamente autorizadas a estos efectos.

Artículo 13. *Funcionamiento del Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de La Rioja.*

1. La estructura, organización y funcionamiento del Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de La Rioja se determinará reglamentariamente y será público, sin que pueda contener datos de carácter personal no relacionados con la actividad comercial que se desarrolle o se pretenda desarrollar.

2. El órgano o unidad administrativa responsable del fichero automatizado que contenga el registro, adoptará las medidas de organización y gestión que aseguren la confidencialidad, seguridad e integridad de los datos, así como aquellas que garanticen las obligaciones y derechos reconocidos en la legislación de aplicación de protección de datos de carácter personal, para ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

CAPÍTULO III

De los precios y horarios comerciales

Sección 1.ª Precios

Artículo 14. *De los precios.*

1. Los comerciantes tendrán libertad para fijar los precios de los productos, sin perjuicio de las limitaciones establecidas por la legislación vigente en materia de precios y márgenes comerciales y de protección de la libre competencia.

2. En todo caso, los precios de los productos, así como su exhibición al público, deberán cumplir lo dispuesto en la normativa dictada para la protección de los consumidores y usuarios.

3. El precio de venta anunciado se entenderá como el total del producto adquirido al contado, incluido todo impuesto o gravamen que recaiga sobre el mismo.

Artículo 15. *Ventas a pérdida.*

1. No obstante lo dispuesto en el artículo anterior, se considerará venta a pérdida, aquella actividad comercial que se realiza cuando el precio de venta practicado por el comerciante de cualquier producto, es inferior a su precio de compra. La venta a pérdida solo se podrá ofertar y efectuar en la venta en liquidación, en la venta de saldos, o cuando se trate de productos perecederos en fechas próximas a su inutilización comercial, a menos que quien la realice tenga por objetivo alcanzar los precios de uno o varios competidores con capacidad para afectar, significativamente, a sus ventas.

2. A efectos de lo dispuesto en el apartado 1 de este artículo se considerará que existe venta con pérdida, cuando el precio aplicado a un producto sea inferior al de adquisición según factura, deducida la parte proporcional a los descuentos que figuren en la misma, o al de reposición si éste fuera inferior a aquél o al coste efectivo de producción si el artículo hubiese sido fabricado por el propio comerciante, incrementados en las cuotas de los impuestos que graven la operación. No se computarán, las retribuciones o las bonificaciones de cualquier tipo que signifiquen compensación por los servicios prestados. En ningún caso, podrán utilizarse las ofertas conjuntas o los obsequios a los compradores para evitar lo dispuesto en el presente artículo.

3. Las facturas se entenderán aceptadas en todos sus términos y reconocidas por sus destinatarios, cuando no hayan sido objeto de reparo en el plazo de los veinticinco días siguientes a su remisión. En el caso de que no sean conformes se dispone sobre la anterior de un plazo adicional de diez días para su subsanación y nueva remisión de la correspondiente factura rectificada. A los efectos de lo dispuesto en este artículo, no se tendrán en cuenta las modificaciones contenidas en facturas rectificativas emitidas en fecha posterior a los plazos indicados.

Artículo 16. *Información sobre los precios y medios de pago.*

1. Los comerciantes están obligados a exhibir al público en los escaparates y vitrinas de sus establecimientos el precio de las mercancías que se encuentren expuestas al público. Esta información obligatoria se expondrá de forma claramente legible para el público en general.

2. Reglamentariamente se establecerán las condiciones especiales en la información de precios por motivo de seguridad, de homogeneidad o de la naturaleza del producto.

3. El precio de venta al público se hará constar precedido de las siglas P.V.P. y se expresará por unidad de medida y de forma inequívoca, fácilmente identificable y claramente legible.

4. El comerciante deberá informar por escrito en su establecimiento y de forma visible de todos los medios de pago que admita, así como de la posibilidad en su caso, de devolución del producto, y de las condiciones para dicha devolución, cuando se derive, exclusivamente, del interés o conveniencia del comprador.

5. Si en el marcaje del precio de un producto existiesen dos o más precios diferentes, el comerciante estará obligado a vender al precio más bajo de los exhibidos.

6. En aquellos productos que habitualmente se vendan a granel y se presenten a la venta en cantidades o volúmenes preestablecidos, los mismos se expondrán a la venta con indicación del precio por unidad de medida habitual, indicando, además, la medida del producto y el precio resultante.

7. En las ventas a plazos, el comerciante deberá en todos los casos, incluida la publicidad, informar al comprador del importe de cada plazo, el número de ellos, la periodicidad de los pagos y el precio total resultante. En los supuestos en los que ello implique la concertación de un crédito, el tipo de interés aplicado se expresará de acuerdo con lo dispuesto en la legislación correspondiente.

8. Siempre que la entrega total o parcial de productos o la prestación de servicios complementarios sea diferida a un momento posterior a la estipulación del contrato, el comerciante deberá extender factura o documento sustitutivo, haciendo constar las prestaciones debidas y la parte del precio que haya recibido.

Artículo 17. *Indicación de precios en los productos ofrecidos a distancia.*

En aquellos supuestos en los que la venta de un producto sea ofrecida al comprador o usuario a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el vendedor, la información deberá incluir, además del precio, incluidos todos los impuestos, el importe de los gastos de entrega y transporte y de los posibles gastos de devolución, en su caso. Asimismo, se informará al usuario de la forma de pago y sistema de reembolso.

Artículo 18. *Exigibilidad de los precios anunciados.*

Los precios anunciados serán exigibles por los usuarios aún cuando no se correspondan con los que figuren en el contrato celebrado o en la factura o comprobante recibido, no pudiendo ser aplicado un precio superior al anunciado.

Sección 2.ª Horarios comerciales

Artículo 19. *De los horarios comerciales.*

1. Sin perjuicio de la normativa básica del Estado, esta materia se regirá por las reglas que se establecen a continuación.

2. El horario global en que los comercios podrán desarrollar su actividad durante el conjunto de días laborables de la semana, en la Comunidad Autónoma de La Rioja, será como máximo, de noventa horas.

3. Los domingos y festivos en que los comercios podrán permanecer abiertos al público serán determinados por la Consejería competente en materia de comercio, previa consulta al Consejo Riojano de Comercio, en atención a las necesidades comerciales de La Rioja, de acuerdo con lo establecido en la legislación básica estatal.

4. El horario de apertura, dentro de los días laborables de la semana, será libremente decidido por cada comerciante, respetando siempre el límite máximo del horario global. También será libremente determinado el horario correspondiente a los domingos o días festivos de cada actividad autorizada.

5. Los establecimientos dedicados principalmente a la venta de pastelería y repostería, pan, platos preparados, prensa, combustibles y carburantes, floristerías y plantas, y las denominadas tiendas de conveniencia, así como las instaladas en estaciones de transporte y en zonas y municipios de gran afluencia turística tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público.

Se entenderá por tiendas de conveniencia aquellas que, con una superficie útil para la exposición y venta no superior a 500 metros cuadrados, permanezcan abiertas al público al menos dieciocho horas al día y distribuyan su oferta en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, discos, vídeos, juguetes, regalos y artículos varios.

6. Por la Consejería competente en materia de turismo se determinarán las zonas y municipios turísticos, así como los períodos a que se contrae la aplicación de la libertad de apertura de las mismas, previo informe de la Consejería competente en materia de Comercio.

7. También tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público los establecimientos de venta de reducida dimensión distintos de los anteriores, que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados, excluidos los pertenecientes a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa según la legislación vigente o que operen bajo el mismo nombre comercial de dichos grupos o empresas.

8. **(Suprimido)**

9. Por razones de orden público, los Ayuntamientos podrán acordar el cierre, de manera singularizada, de establecimientos que vendan bebidas alcohólicas.

Artículo 20. *De la información sobre los horarios comerciales.*

Los titulares de establecimientos comerciales sometidos a la presente Ley, estarán obligados a exponer en sus escaparates o en cualquier otro lugar de su establecimiento legible desde el exterior el horario de apertura y cierre que tengan establecido.

CAPÍTULO IV

Del Consejo Riojano de Comercio

Artículo 21. *Consejo Riojano de Comercio.*

1. Se creará el Consejo Riojano de Comercio, como órgano colegiado de participación en la ordenación de la actividad comercial, que, con carácter consultivo, garantice y defienda los intereses generales en la misma.

2. El Consejo Riojano de Comercio, adscrito a la Consejería competente en materia de comercio interior, no participa en la estructura jerárquica de la Administración Pública Autonómica, si bien forma parte de dicha Administración.

Artículo 22. *Funciones del Consejo Riojano de Comercio.*

1. Emitir informe preceptivo y no vinculante sobre:

a) Los anteproyectos o proyectos normativos de ordenación del comercio y de la actividad comercial, incluidos las referentes a horarios comerciales, festivos hábiles comercialmente y periodos temporales de realización de actividades de promoción de ventas.

b) Los planes o directrices de ordenación territorial que afecten al sector comercial, con los objetivos de atender a necesidades colectivas de la población y equilibrar y armonizar el desarrollo y ordenación territorial sectorial, en el marco de la libertad de establecimiento y prestación de servicios y una libre y leal competencia y calidad de los servicios.

2. Formular cuantas propuestas de actuación estime convenientes para el fomento de la eficiencia de las estructuras y equipamientos comerciales que, partiendo de los principios de un desarrollo sostenible, la innovación tecnológica y la protección del medio ambiente y entorno urbano, en el marco de las peculiaridades propias de los asentamientos de poblaciones en La Rioja, atiendan a las necesidades de los consumidores con el mejor nivel de servicios.

Artículo 23. *Composición y funcionamiento.*

Reglamentariamente se determinará la composición del Consejo Riojano de Comercio, en el que deberán figurar, al menos, la representación de los agentes económicos y sociales, la representación de las asociaciones de consumidores, la representación de las Corporaciones Locales de La Rioja y se determinará su régimen de funcionamiento, así como las condiciones de nombramiento, sustitución y cese de sus miembros.

TÍTULO III

Concepto de establecimiento comercial y régimen de autorización de grandes establecimientos comerciales

CAPÍTULO I

De los establecimientos comerciales

Artículo 24. *Concepto de establecimiento comercial.*

1. Tendrán la consideración de establecimientos comerciales los locales, construcciones e instalaciones de carácter fijo y permanente, cubiertos o sin cubrir, exentos o no, exteriores o interiores, con escaparates o sin ellos, así como cualquiera otros que legal o reglamentariamente reciban tal calificación, destinados al ejercicio efectivo y regular de actividades comerciales, ya sea en forma individual o en espacio colectivo, e independientemente de que se realice de forma continuada o en días o temporadas determinadas.

Quedan incluidos en la definición anterior los quioscos y en general las instalaciones de cualquier clase que cumplan con la finalidad señalada en el apartado anterior, siempre que tengan el carácter de inmueble de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 334 del Código Civil.

2. Los establecimientos comerciales podrán tener carácter individual o colectivo. Los de carácter colectivo son los integrados por un conjunto de puntos de venta instalados en el interior de un mismo recinto, en el que se ejercerán las respectivas actividades de forma empresarialmente independiente.

Reglamentariamente podrán determinarse las definiciones y clasificaciones de los establecimientos comerciales en atención a los productos que se ofrezcan a la venta, su forma de presentación y la superficie útil de venta y exposición.

Artículo 25. *Instalación de establecimientos comerciales.*

Con carácter general y salvo las excepciones que se establezcan y definan legalmente, basadas en razones de interés general, la instalación de establecimientos comerciales no estará sujeta a régimen de autorización comercial.

CAPÍTULO II

De los grandes establecimientos comerciales

Artículo 26. *Concepto de gran establecimiento comercial minorista.*

1. A los efectos de lo dispuesto en esta ley, tendrán la consideración de grandes establecimientos comerciales minoristas los establecimientos individuales o colectivos que,

destinándose al comercio minorista de cualquier clase de artículos, tengan una superficie comercial útil para la exposición y venta al público de acuerdo a los siguientes parámetros:

a) En municipios con menos de 10.000 habitantes, los que tengan una superficie comercial superior a 1.000 metros cuadrados.

b) En municipios que tengan entre 10.000 y 25.000 habitantes, los que tengan una superficie comercial superior a 1.500 metros cuadrados.

c) En municipios con 25.000 o más habitantes, los que tengan una superficie comercial superior a 2.500 metros cuadrados.

2. Se exceptúan de lo dispuesto en el apartado anterior para su consideración como gran establecimiento comercial los viveros de venta al por menor.

Las dimensiones señaladas en los párrafos a) y b) del apartado anterior no serán de aplicación a la superficie destinada a la venta de los parques temáticos ni a los establecimientos dedicados a la venta de muebles, maquinaria, automóviles y otros artículos de grandes dimensiones, que requieran de un gran espacio físico, que tengan una superficie comercial no superior a los 2.500 metros cuadrados.

3. Se consideran grandes establecimientos comerciales minoristas colectivos:

a) Los parques comerciales, integrados por un conjunto de edificaciones de uso comercial o industrial y ubicados en una misma área o recinto común urbanizado, que tengan una superficie comercial definida en el número 1 del presente artículo.

b) Los centros comerciales integrados por un conjunto de establecimientos comerciales independientes, pertenecientes a una o varias empresas, con gestión unitaria y coordinada en relación con los servicios comunes del propio centro, y que ofrezcan una única imagen como centro comercial.

4. Los mercados municipales, ubicados en inmuebles demaniales destinados a la prestación del servicio público de mercado a la población, en puestos y espacios gestionados por el comerciante adjudicatario y que ofrecen mayoritaria y esencialmente productos de alimentación, no tendrán la consideración de gran establecimiento comercial, aunque superen la superficie comercial señalada en el apartado 1 de este artículo.

5. No precisarán licencia comercial aquellos proyectos que supongan la ampliación de establecimiento en explotación, autorizados como gran establecimiento, siempre que la superficie de venta en que se vaya a incrementar no exceda del 20% de la superficie inicial autorizada. No obstante, la ejecución de estos proyectos deberá comunicarse a la Consejería competente en materia de Comercio, a través del procedimiento que reglamentariamente se determine.

6. El Gobierno de La Rioja podrá desarrollar reglamentariamente el régimen de excepciones a lo establecido en el apartado primero del presente artículo, delimitando zonas del territorio y establecimientos a los que afecten razones de interés supramunicipal.

Artículo 27. *Del régimen de autorización de grandes establecimientos comerciales.*

1. La instalación o ampliación de la superficie comercial de un gran establecimiento comercial minorista estará sometida, salvo la excepción prevista en párrafo 5 del artículo 26 de la Ley, a régimen de autorización administrativa, que, como licencia comercial, en su caso, se otorgará mediante resolución de la Consejería con competencias en materia de Comercio Interior del Gobierno de La Rioja.

Igualmente estará sometida a licencia comercial la ampliación o modificación de un establecimiento comercial preexistente, cuando a consecuencia de aquellas accediera a la condición de gran establecimiento comercial.

El régimen de autorización y su procedimiento, así como las condiciones para su concesión será desarrollado reglamentariamente en el marco del ordenamiento jurídico comunitario, estatal y autonómico que se determina en la presente norma y las normas reglamentarias que en su desarrollo dicte el Gobierno de La Rioja.

2. El establecimiento del régimen de autorización de los grandes establecimientos comerciales y las condiciones a valorar en el procedimiento de concesión se fundamentarán en la protección de los siguientes intereses generales:

a) La protección del entorno urbano, en atención a su ubicación en el territorio del término municipal correspondiente y la clasificación urbanística del suelo donde pretenda instalarse, con la incidencia sobre los servicios públicos que sobre el citado entorno pueda tener su construcción y explotación.

A estos efectos, las condiciones del régimen de autorización valorarán positivamente la ubicación del gran establecimiento en perímetros urbanos consolidados en cada municipio y que coadyuven a la revitalización social y urbanística de los mismos.

b) La conservación, protección y mejora de la calidad ambiental y la utilización prudente y racional del suelo, teniendo en cuenta el impacto ambiental que pueda producir la totalidad de la superficie construida, su sostenibilidad ambiental y las actuaciones de transformación urbanística que provoquen en relación con la ampliación y reforzamiento de los servicios o infraestructuras públicas preexistentes, incluidas las que afectan a la red viaria de comunicación y transporte, sin perjuicio de las obligaciones que como promotor de la transformación urbanística le correspondan legalmente al promotor.

c) La protección del patrimonio histórico, cultural y natural.

d) La incidencia de la explotación del proyecto en la calidad del empleo, con valoración positiva de la contratación indefinida, de las condiciones de trabajo y la incorporación al mercado laboral de colectivos con dificultades de inserción.

e) La protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios con la implantación de códigos de buenas prácticas y resolución extrajudicial de conflictos.

f) Las características comerciales del proyecto, con la finalidad de obtener la mayor calidad posible de los servicios, incluyendo mecanismos de control y certificación de la misma.

g) La promoción de las nuevas tecnologías de la comunicación.

h) La inversión en energías renovables.

Artículo 27 bis. *Procedimiento de concesión de la licencia comercial.*

1. El procedimiento administrativo de concesión de licencia comercial de un gran establecimiento comercial se iniciará previa solicitud de la persona física o jurídica promotora del proyecto acompañada de la documentación que se determine reglamentariamente en forma impresa o electrónica, de conformidad con los procedimientos, instrumentos y garantías que reglamentariamente se habiliten al efecto.

2. La solicitud y documentación correspondiente se dirigirá a la Consejería con competencias en comercio interior, pudiendo solicitar que de la misma se dé traslado al ayuntamiento en cuyo término municipal pretenda ubicarse para el inicio y realización de los trámites que a la Administración municipal correspondan sobre la actividad proyectada.

3. La Administración municipal deberá formalizar informe debidamente motivado, que será vinculante si fuere desfavorable, sobre el proyecto presentado, en el plazo de un mes desde la fecha de recepción del expediente, entendiendo que, transcurrido el plazo citado sin emisión y puesta en conocimiento del órgano responsable de la tramitación, es positivo.

La solicitud del informe interrumpe el plazo para dictar resolución. Solicitada la emisión del informe municipal, quedará en suspenso el plazo máximo para dictar resolución en el procedimiento, al considerase el citado informe preceptivo y determinante, debiendo comunicarse al interesado.

El cómputo del plazo expresado para la emisión del informe municipal podrá ser objeto de suspensión, si a criterio municipal fuera necesario requerir al peticionario la subsanación sobre la documentación presentada, comunicándolo simultáneamente al órgano responsable de la gestión del expediente en la Administración General de la Comunidad Autónoma.

4. El informe municipal deberá pronunciarse al menos sobre los siguientes extremos en relación con el proyecto presentado:

a) Aptitud del uso proyectado del suelo al planeamiento urbanístico municipal vigente o la necesidad de su modificación.

b) Impacto en la red viaria, infraestructuras y servicios públicos municipales.

c) Efectos sociales en el entorno urbano.

d) Cualquier otro efecto del proyecto que considere de interés.

5. Simultáneamente a la tramitación municipal expresada en los apartados anteriores, el órgano responsable de la gestión del expediente de la Administración autonómica procederá en las condiciones que reglamentariamente se determinen a realizar las siguientes actuaciones:

a) Solicitar informe de impacto del proyecto a la autoridad autonómica competente en protección del medio ambiente, ordenación territorial, calidad ambiental y medio natural, si el proyecto pretende ubicarse en suelo no urbanizable, susceptible de cambio de uso mediante la transformación urbanística consecuente.

b) Solicitar informe del proyecto a la autoridad autonómica competente en materia de patrimonio histórico-artístico si el proyecto es susceptible de afectar a un bien jurídico protegido en esa materia.

El proyecto deberá ser sometido a información pública conforme a las disposiciones contenidas en el artículo 86 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Este trámite podrá ser realizado por la Administración municipal correspondiente, dando conocimiento de su resultado a la Administración autonómica competente en materia de comercio interior o, en su defecto, será realizado por esta última Administración.

6. Reglamentariamente, se regulará la tramitación telemática del procedimiento, atendiendo a las disposiciones de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

7. El órgano responsable de la tramitación y gestión del expediente será la Dirección General con competencia en Comercio Interior, que elaborará la propuesta de resolución correspondiente, que necesariamente deberá aludir a la resolución municipal de actividad clasificada que pueda exigirse.

8. El plazo máximo para la resolución del expediente será de seis meses a contar desde la fecha de presentación de toda la documentación completa del expediente, incluido el informe o resolución municipal ante el órgano gestor de la Administración autonómica. No obstante, el cómputo del plazo podrá interrumpirse de acuerdo con lo establecido en el presente artículo y las leyes de aplicación. La suspensión del plazo para dictar resolución será puesto en conocimiento del interesado.

Transcurrido el plazo determinado sin resolución expresa, se entenderá que la licencia comercial ha sido concedida. En ningún caso podrá entenderse adquirida por silencio positivo licencia comercial si el proyecto de establecimiento incurriese en infracción de la normativa de ordenación de los recursos naturales, territorial, urbanística o sectorial aplicable, en cuyo caso no se entenderán adquiridas las facultades para las que habilita la licencia comercial.

Excepcionalmente, podrá acordarse por el órgano gestor la ampliación, por una sola vez, del plazo máximo de resolución y notificación, debidamente motivada.

9. La licencia comercial concedida tendrá vigencia indefinida, sin perjuicio de la caducidad de la misma por causa imputable al interesado, previo procedimiento contradictorio, en los siguientes supuestos:

a) Cuando transcurrido el plazo determinado en la licencia urbanística de obras, las mismas no se hayan comenzado en forma regular o no hayan finalizado, sin perjuicio de las prórrogas que puedan proceder.

b) Transcurridos tres años desde la fecha de concesión de la licencia de actividad comercial, sin que la misma se haya hecho efectiva en los términos de la autorización concedida.

Igualmente y mediante procedimiento contradictorio se podrá revocar la licencia por el órgano que la concedió, por causa imputable al interesado, sin que la misma comporte indemnización alguna, cuando se incumplan las condiciones establecidas en la propia licencia.

10. La transmisión de la titularidad del establecimiento sometido a licencia comercial requerirá su previa comunicación al órgano competente para su concesión.

CAPÍTULO III

Planes territoriales especiales de grandes establecimientos comerciales

Artículo 28. *Objetivo.*

El objetivo de los planes territoriales especiales de grandes establecimientos comerciales será el de propiciar la utilización adecuada, racional y equilibrada del territorio para usos comerciales, en cuanto recurso natural no renovable y soporte obligado para el ejercicio de las actividades de los agentes económicos, cuando se puedan ver afectados intereses supramunicipales.

Las propuestas que se elaboren podrán servir como instrumentos para el desarrollo de un urbanismo comercial, de conformidad con lo dispuesto en el capítulo III del título I de la Ley 5/2006, de 2 de mayo, de Ordenación del Territorio y Urbanismo de La Rioja sobre:

a) Sistema viario afectado, previsión de conexión y accesos, y los efectos en la movilidad de las personas y de los medios de transporte.

b) Obras de infraestructuras y servicios públicos afectados.

c) Contaminación atmosférica y lumínica.

d) Conservación de espacios naturales de La Rioja.

CAPÍTULO IV

De los mercadillos y mercados de ocasión

Artículo 29. *De los mercadillos.*

1. Son mercadillos aquellas superficies de venta, previamente acotadas por la autoridad municipal, en las que se instalan, normalmente con periodicidad previamente establecida, puestos de venta, de carácter no permanente, destinados a la venta de determinados productos.

2. Los Ayuntamientos podrán autorizar las ventas en mercadillos, determinando el número de puestos de cada uno y el tipo de productos que pueden ser vendidos de conformidad con lo establecido en esta Ley y en el resto de la legislación en vigor en materia de ventas fuera del establecimiento comercial.

Artículo 30. *De los mercados de ocasión.*

1. Se entienden por mercados de ocasión, a efectos de lo dispuesto en esta Ley, aquellos lugares o establecimientos en los que se llevan a cabo transacciones de productos que, por ser de segunda mano, se realizan en condiciones más ventajosas para los compradores que en los establecimientos habituales. Queda prohibida la venta en dichos mercados de productos distintos de los enunciados en este apartado, así como de productos alimenticios.

2. La autorización para vender productos en los mercados de ocasión quedará sujeta a los mismos requisitos exigidos para la venta ambulante, indicados en esta Ley. Respecto de los lugares en los que podrán instalarse los mercados de ocasión, cuando no radiquen en establecimientos permanentes, será aplicable lo establecido en el artículo 34 de esta Ley y en la normativa reguladora del ejercicio de determinadas modalidades de venta fuera de un establecimiento comercial permanente.

Artículo 31. *Información sobre mercadillos.*

1. Sin menoscabo de las competencias municipales en materia de mercadillos y mercados de ocasión, para facilitar el cumplimiento de las funciones estadísticas y, en general, para el fomento y una más racional distribución de los mercadillos de productos típicos y artesanales, los Ayuntamientos remitirán a la Consejería competente en materia de comercio, con periodicidad anual, relación completa de los mercadillos y mercados de ocasión que se celebren en su término municipal, indicando los lugares en que se instalan, la superficie de venta, el número de puestos, las fechas en que tienen lugar y los productos autorizados para cada uno de ellos.

2. Asimismo, y a efectos informativos, será remitida dicha documentación a la Cámara Oficial de Comercio e Industria de La Rioja y al Consejo Riojano de Comercio.

TÍTULO IV

Modalidades específicas de venta

CAPÍTULO I

Disposición general

Artículo 32. *Modalidades específicas de venta.*

Se consideran modalidades específicas de venta, a los efectos de esta Ley, tanto las ventas especiales como las promociones de venta.

CAPÍTULO II

De las ventas especiales

Artículo 33. *Principio general.*

Toda actividad comercial debe, salvo los supuestos especialmente previstos en esta Ley, desarrollarse en el propio establecimiento permanente del vendedor y por cualesquiera de los métodos de venta admitidos por la práctica comercial.

Artículo 34. *Concepto.*

1. Se consideran ventas especiales aquéllas no celebradas en un establecimiento comercial abierto al público de manera permanente, y especialmente, las ventas a distancia, la venta ambulante, las ventas automáticas, las ventas domiciliarias y las ventas en subasta pública.

2. Los comerciantes que se dediquen a la realización de cualquiera de las modalidades de venta señaladas en el número anterior deberán comunicarlo en la forma y plazo que se determine reglamentariamente al órgano de la Administración competente en materia de comercio interior, quien procederá de oficio a su inscripción en el Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de La Rioja, sin perjuicio de las obligaciones de inscripción en otros registros sectoriales o de carácter nacional.

Sección 1.ª Ventas ambulantes o no sedentarias

Artículo 35. *Concepto.*

1. Son ventas ambulantes o no sedentarias las realizadas por los comerciantes fuera de un establecimiento comercial permanente, en puestos o instalaciones desmontables (transportables o móviles), ubicados en solares y espacios abiertos o en la vía pública, en lugares y fechas variables. Dichos puestos o instalaciones no podrán situarse en los accesos a lugares comerciales o industriales, ni a sus escaparates o exposiciones, ni a edificios de uso público.

2. Corresponde a los ayuntamientos otorgar las autorizaciones para el ejercicio de la venta ambulante en sus respectivos términos municipales, de acuerdo con sus normas específicas y las contenidas en la legislación vigente. En todo caso, los comerciantes que se dediquen a este tipo de venta deberán estar identificados en el puesto de venta para que los destinatarios de los productos y oferta de venta puedan conocer en forma directa los datos de titularidad y el domicilio del comerciante.

El número de autorizaciones para la venta ambulante podrá ser limitado por los ayuntamientos en función del espacio y las ubicaciones de suelo o instalaciones públicas de que dispongan para este tipo de venta.

La duración de las licencias para este tipo de venta no podrá concederse por tiempo indefinido, debiendo permitir en todo caso la amortización de las inversiones y la obtención de los rendimientos económicos de los capitales invertidos.

En cualquier caso, el procedimiento de selección entre los solicitantes, si exceden del número de puestos, garantizará la transparencia y la imparcialidad y, en concreto, la publicidad adecuada sobre el inicio, desarrollo y finalización del proceso de selección.

3. En ningún caso podrán ser objeto de venta ambulante o no sedentaria los bienes o productos cuya propia normativa lo prohiba, especialmente los de carácter alimenticio y aquellos otros que, por razón de su presentación u otros motivos, no cumplan la normativa técnico-sanitaria y de seguridad.

Artículo 36. *Modalidades de venta ambulante o no sedentaria.*

1. A efectos de esta Ley se entiende por:

a) Venta ambulante o no sedentaria en mercados fijos: aquella que se autoriza en lugares determinados, anejos a los mercados que tienen sede permanente en las poblaciones.

b) Venta ambulante o no sedentaria en mercados periódicos: aquella que se autoriza en los mercados que se celebran en las poblaciones, en lugares establecidos, con una periodicidad habitual y determinada.

c) Venta ambulante o no sedentaria en mercados ocasionales: aquella que se autoriza en mercados esporádicos que tienen lugar con motivo de fiestas o acontecimientos populares.

d) Venta ambulante o no sedentaria de productos de naturaleza estacional en lugares instalados en la vía pública: aquella que, con criterios restrictivos y excepcionales, puede autorizarse una vez fijados el número de puestos y su emplazamiento o las zonas determinadas donde debe realizarse.

e) Venta ambulante o no sedentaria mediante vehículos-tiendas: la realizada de forma habitual, ocasional, periódica o continuada, por personas autorizadas, en vehículos-tiendas en las fechas, el calendario y los itinerarios aprobados previamente por los Ayuntamientos.

2. En todas las modalidades de venta ambulante o no sedentaria, los comerciantes deberán informar a los consumidores de la dirección donde se atenderán, en su caso, sus reclamaciones. Dicha dirección figurará, igualmente, en la factura o en el comprobante de venta.

Sección 2.ª Ventas a domicilio

Artículo 37. *Concepto.*

1. Se consideran ventas domiciliarias aquellas formas de distribución comercial ejercidas por comerciantes que ofrecen sus productos y proponen o concluyen los contratos en el domicilio particular o en el lugar de trabajo del comprador, en el que se personan el vendedor, sus empleados o sus representantes. Los comerciantes que se dediquen a este tipo de venta deberán comunicarlo a la Administración competente en materia de Comercio en la forma y plazo que se determine reglamentariamente, que procederá de oficio a su inscripción en el Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de La Rioja.

2. Se asimilarán a las ventas a domicilio y quedan sometidas a su mismo régimen:

a) Las denominadas ventas en reuniones, en las que la oferta de las mercancías se efectúa mediante demostración practicada ante un grupo de personas, en reunión ocasionalmente organizada por una de ellas en su propio domicilio o a petición del vendedor.

b) Las realizadas durante una excursión organizada por el comerciante.

3. No se consideran comprendidos en dicho concepto los repartos a domicilio de mercancías adquiridas en establecimientos permanentes ni las entregas a domicilio de mercancías basadas en la existencia de un contrato de suministro entre el cliente y quien realiza el reparto o su principal.

4. En ningún caso podrán venderse a domicilio bebidas, productos alimenticios ni cualesquiera otros a los que su normativa reguladora prohiba expresamente su puesta en el mercado mediante este sistema de venta, así como los que, por su forma de presentación o por otras circunstancias, no cumplan las normas técnico-sanitarias o de seguridad que les sean aplicables.

5. La publicidad de la oferta, que deberá ser entregada al consumidor, incluirá la identificación de la empresa vendedora, los datos esenciales del producto de forma que

permitan su identificación inequívoca en el mercado y el precio, forma y condiciones de pago, gastos y plazo de envío.

6. El vendedor está obligado a poner en conocimiento del consumidor, por escrito, el derecho que le asiste de disponer de un período de reflexión, no inferior a siete días, durante el cual puede decidir la devolución del producto de que se trate y recibir las cantidades que haya entregado, de conformidad con lo establecido en la Ley 26/1991, de 21 de noviembre, de protección de los consumidores en el caso de contratos celebrados fuera de los establecimientos mercantiles.

Sección 3.ª Ventas a distancia

Artículo 38. *Concepto.*

1. A los efectos de esta Ley, se consideran ventas a distancia las celebradas sin la presencia física simultánea del comprador y del vendedor, siempre que su oferta y aceptación se realicen de forma exclusiva a través de una técnica cualquiera de comunicación a distancia, y dentro de un sistema de contratación a distancia organizado por el vendedor.

2. Las ventas a distancia se regirán por la presente Ley, por la legislación estatal y, cuando la contratación se lleve a cabo a través de medios electrónicos, se aplicará la normativa específica sobre servicios de la sociedad de la información y comercio electrónico.

Sección 4.ª Ventas automáticas

Artículo 39. *Concepto.*

1. Es venta automática, a los efectos de esta Ley, aquella en la cual el comprador adquiere la mercancía de que se trate directamente de una máquina preparada a tal efecto y mediante la introducción en la misma del importe requerido.

2. No privará a una venta de su condición de automática el hecho de que la máquina vendedora se encuentre instalada en el mismo establecimiento del vendedor.

3. En el caso de productos alimenticios, únicamente están autorizados para su venta automática los que estén envasados, los cuales llevarán la identificación que esté prescrita por la normativa vigente en materia de etiquetaje y de comercialización.

4. Las máquinas destinadas a este tipo de venta deberán reunir los requisitos que reglamentariamente se determinen y, en todo caso, los siguientes:

a) Haber sido homologadas por la autoridad administrativa competente.

b) Incluir las instrucciones para la obtención del producto de que se trate.

c) Contener un sistema, también automático, de recuperación de monedas y/o billetes para los supuestos de error, inexistencia de mercancías o mal funcionamiento de la máquina.

d) Llevar claramente expuesto el precio exacto del producto que vendan, los tipos de monedas que admiten para la obtención de aquéllos y el nombre y domicilio del empresario a quien pertenecen, así como un número de teléfono al que se puedan cursar avisos en los supuestos de avería.

Sección 5.ª Ventas en pública subasta

Artículo 40. *Concepto.*

1. Son ventas en pública subasta aquellas consistentes en la oferta pública e irrevocable de un bien a los efectos de la adjudicación del producto, mediante el sistema de pujas y dentro del plazo concedido al efecto, al oferente que proponga un mejor precio en el curso de una sesión pública convocada al efecto.

2. Quedan fuera del ámbito de aplicación de las presentes normas las subastas judiciales o administrativas, las que se lleven a cabo en lonjas y lugares similares y las subastas de títulos valores.

3. La venta en pública subasta realizada en forma ocasional deberá ser comunicada en las condiciones que reglamentariamente se determinen, con una antelación mínima de diez días a la fecha de realización, al ayuntamiento en cuyo ámbito territorial vaya a realizarse.

CAPÍTULO III

De las ventas promocionales

Sección 1.ª Conceptos generales

Artículo 41. *Definición general.*

1. Son ventas promocionales aquellas en las que las ofertas de productos hechas por el vendedor a los compradores se realizan en condiciones más ventajosas que las habituales.

2. Se consideran ventas promocionales: las ventas con obsequio, las ventas en rebajas, las ventas en liquidación, las ventas de saldo y las ventas con descuento.

3. Toda venta promocional que, aún anunciándose con distinta denominación, reúna las características de cualquiera de las modalidades previstas en esta Ley, se entenderá asimilada a la misma y quedará sujeta a su regulación específica.

4. Las ventas promocionales solo serán lícitas cuando respeten lo dispuesto en los artículos siguientes y demás legislación vigente que les sea de aplicación.

Artículo 42. *Requisitos generales.*

1. En todo momento, de oficio o a instancia de parte interesada, la Dirección General competente en materia de comercio podrá requerir a los comerciantes que practiquen cualquier modalidad de venta promocional, la información necesaria para apreciar el cumplimiento de lo dispuesto en esta Ley.

2. Los consumidores podrán utilizar para sus compras los mismos medios de pago que admita habitualmente el comerciante, así como exigir la contraprestación promocional que se desprenda de la oferta y de la publicidad realizada.

3. Se entenderá por precio anterior o habitual, aquel que hubiese sido aplicado sobre productos idénticos durante un período continuado de al menos treinta días, en el curso de los seis meses precedentes.

4. En cada uno de los artículos que se dispongan para la venta con reducción de precio, deberá constar con claridad el precio anterior junto con el precio reducido, salvo que se trate de artículos puestos a la venta por primera vez. En el caso de productos expuestos de forma conjunta, se podrá exhibir un solo anuncio en el que se especifique el precio anterior y el precio reducido o, en su caso, el porcentaje de descuento aplicable sobre los mismos.

Artículo 43. *Publicidad.*

1. La publicidad de las ventas promocionales deberá ir acompañada de información suficiente y clara sobre las condiciones de venta, precio habitual y reducido o el porcentaje de descuento sobre el precio habitual, las características de las ofertas, de los productos que se incluyen y del período de vigencia de la promoción, con fechas concretas de inicio y finalización de la misma.

2. La duración de la publicidad no excederá de la disponibilidad de existencias de los productos ofertados.

3. Se prohíbe la realización de cualquier tipo de promoción comercial que, por las circunstancias en que se practica, genere confusión con otra modalidad de promoción distinta y sea susceptible objetivamente, de provocar el hecho de eludir las normas aplicables, así como aquella que no disponga de existencias suficientes para afrontar la oferta.

Si llegaran a agotarse durante la promoción las existencias de alguno de los productos ofertados, el comerciante podrá prever el compromiso de la reserva del producto seleccionado durante un plazo determinado, en las mismas condiciones y precio de la oferta. No obstante, si el comprador no estuviese conforme con dicha medida, o transcurriese el plazo de la reserva sin que el comerciante hubiese podido atender la demanda, el producto solicitado deberá sustituirse por otro de similares condiciones y características.

Artículo 44. *Artículos promocionados.*

1. El comerciante no podrá limitar el número de unidades del producto o productos promocionados que pueda adquirir cada comprador ni aplicar precios mayores o menores descuentos a medida que sea mayor la cantidad adquirida.

2. Cuando la oferta no sea suficiente para satisfacer toda la demanda, no se podrán establecer criterios discriminatorios de preferencias entre los compradores.

3. Cuando las promociones no alcancen a la mitad del inventario no podrán anunciarse como una medida general.

4. Las actividades de promoción de ventas podrán simultanearse en un mismo establecimiento comercial, excepto en los supuestos de venta en liquidación, siempre y cuando los artículos promocionados estén claramente delimitados y anunciados visiblemente por separado del resto de los artículos y del resto de las promociones que puedan concurrir en el establecimiento.

Sección 2.ª Ventas con obsequio

Artículo 45. *Ventas con obsequio.*

A los efectos de la presente Ley, se consideran ventas con obsequio aquellas en las que el comerciante utiliza concursos, sorteos, regalos, vales, premios o similares, vinculados a la oferta, promoción o venta de determinados productos.

Artículo 46. *Requisitos.*

1. Durante el período de duración de la oferta con obsequio, queda prohibido modificar el precio o la calidad del producto principal al que aquélla acompaña.

2. Las bases por las que se regirán los concursos, sorteos o similares, deberán constar en el envase o envoltorio del producto de que se trate o, en su defecto, estar debidamente registradas ante Notario, siendo obligatoria la difusión de los ganadores de los premios, vinculados a la oferta en un plazo máximo de un mes tras terminar la misma. En la comunicación a cualquier persona de que ha sido agraciada con un premio, se deberá señalar clara y expresamente que no se encuentra condicionada a la adquisición de ningún producto o servicio.

3. Los bienes o servicios en que consistan los objetos o incentivos promocionales deberán entregarse al comprador en el momento de la compra, o bien, en un plazo máximo de dos meses, a contar desde que el comprador reúna los requisitos exigidos. Todo sorteo, apuesta o concurso en que se exija al participante un desembolso inicial estará sujeto a la legislación del juego, salvo que el sorteo o concurso se ofrezca como obsequio con la compra de productos.

4. Las ventas con obsequio se ajustarán, en cuanto a los casos en que procedan, sus formas, duración, efectos y garantías, a lo dispuesto en la Ley 26/1984, de 19 de julio, general para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

Artículo 47. *Legislación aplicable en materia de sorteos.*

Todos los sorteos destinados a premiar la participación de los consumidores, deberán realizarse conforme a lo dispuesto en la Ley 5/1999, de 13 de abril, reguladora del Juego y Apuestas de la Comunidad Autónoma de La Rioja y en su normativa de desarrollo.

Sección 3.ª Ventas en rebajas

Artículo 48. *Ventas en rebajas.*

1. A los efectos de esta ley, se considera venta en rebajas aquella en la que los artículos objeto de la misma se ofertan en el establecimiento donde se ejerce habitualmente la actividad comercial, a un precio inferior al fijado con anterioridad, con la duración que decida libremente cada comerciante.

2. Las ventas en rebajas podrán tener lugar en los periodos estacionales de mayor interés comercial según el criterio de cada comerciante.

3. Queda prohibida la utilización de la denominación de venta en rebajas en relación con artículos deteriorados, artículos adquiridos para esta finalidad y artículos que no estuvieran incluidos con anterioridad en la oferta habitual de ventas del establecimiento.

Artículo 49. *Condiciones.*

1. En las ventas en rebajas, los comerciantes están obligados a aceptar los mismos medios de pago que admiten habitualmente.

2. La duración de la venta anunciada y la importancia de la publicidad estará en relación con el stock de artículos en rebaja.

Artículo 50. *Información.*

1. Tanto en la publicidad como en la información ofrecida a los consumidores sobre las ventas en rebaja, se indicarán las fechas de comienzo y final de las mismas en sitio legible al público, incluso cuando los establecimientos permanezcan cerrados.

2. Las rebajas solo podrán ser anunciadas por el comerciante, con ocho días de antelación como máximo al inicio de las mismas. Únicamente durante los diez últimos días de las ventas en rebaja, las empresas o establecimientos podrán utilizar expresiones publicitarias que hagan referencia concreta a la oferta final de la venta de rebajas.

Artículo 51. *Separación de los productos rebajados.*

1. En el supuesto de que las ventas con rebajas no afecten a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados estarán debidamente identificados y diferenciados del resto.

2. En el caso que se efectúen al mismo tiempo y en el mismo local ventas en rebajas y de saldos, deberán aparecer debidamente separadas con diferenciación de los espacios dedicados a cada una de ellas y anunciarse de manera precisa y ostensible cuando se trate de "venta de saldos".

Sección 4.ª Venta en liquidación

Artículo 52. *Ventas en liquidación.*

1. Se entiende por venta en liquidación la venta de carácter excepcional y de finalidad extintiva de determinadas existencias de productos que, anunciada con esta denominación u otra equivalente, tiene lugar en ejecución de una decisión judicial o administrativa, o es llevada a cabo por el comerciante o por el adquirente por cualquier título del negocio de aquél en alguno de los casos siguientes:

a) El cese total o parcial de la actividad comercial. En el supuesto de que una empresa sea titular de diversos establecimientos comerciales de la misma actividad, el cese total o parcial de la actividad de comercio deberá ser de todos los de una misma ciudad. El cierre total o parcial de un solo punto de venta no tendrá la consideración de cese total o parcial sino de cambio de local. En el supuesto de cese parcial tendrá que indicarse la clase de mercancías objeto de la liquidación.

b) Cambio de ramo de comercio o modificación sustancial en la orientación del negocio.

c) Cambio de local o realización de obras de importancia en el mismo.

d) Cualquier supuesto de fuerza mayor que cause grave obstáculo al normal desarrollo de la actividad comercial.

2. En el curso de los tres años siguientes a la finalización de una venta en liquidación, el vendedor no podrá ejercer el comercio en la misma localidad, sobre productos similares a los que hubiesen sido objeto de liquidación, por cualquiera de los motivos establecidos en las letras a) y b) del apartado 1 del presente artículo.

3. Tampoco podrá proceder a una nueva liquidación en el mismo establecimiento, excepto cuando esta última tenga lugar en ejecución de decisión judicial o administrativa, por cesación total de la actividad o por causa de fuerza mayor.

Artículo 53. *Requisitos de las ventas en liquidación.*

1. Los productos objeto de las ventas en liquidación deberán formar parte de las existencias del establecimiento y haber integrado la oferta comercial ordinaria del establecimiento.

2. Para que pueda tener lugar una liquidación será preciso que, con quince días de antelación, se comunique dicha decisión a la consejería competente en materia de Comercio, precisando la causa de la misma, fecha de comienzo, duración de la misma y relación de mercancías.

3. La duración máxima de la venta en liquidación será de un año.

4. Los anuncios de las ventas en liquidación deberán indicar la causa de esta y la fecha de inicio y finalización.

Sección 5.ª Ventas de saldo

Artículo 54. *Ventas de saldo.*

1. Se considera venta de saldos la de productos cuyo valor de mercado aparezca manifiestamente disminuido a causa del deterioro, desperfecto, desuso u obsolescencia de los mismos, sin que un producto tenga esta consideración por el solo hecho de ser un excedente de producción o de temporada.

2. No cabe calificar como venta de saldos la de aquellos productos que no se venden realmente por precio inferior al habitual ni la de aquellos productos cuya venta bajo tal régimen implique riesgo o engaño para el comprador, estando el comerciante obligado a advertir al comprador por escrito y en lugar visible de las circunstancias concretas que concurran en los mismos.

3. La venta de saldos no podrá prolongarse una vez agotado el stock, debiendo cesar inmediatamente la publicidad al respecto.

Artículo 55. *Diferenciación de mercancías en ventas de saldo.*

La venta de saldos podrá practicarse tanto en establecimientos comerciales dedicados a ventas no promocionales como en establecimientos comerciales o puestos de venta no sedentaria dedicados exclusivamente a esta finalidad. En el primero de los supuestos, los productos objeto de la venta de saldo deberán estar claramente diferenciados del resto de los productos.

Artículo 56. *Requisitos de los comerciantes dedicados a ventas de saldos.*

Los comerciantes que deseen dedicarse exclusivamente a la venta de artículos de saldo, deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) Rotular de manera clara el establecimiento o puesto de venta en que vayan a efectuar la oferta de ventas en saldo con el indicativo venta de saldos exclusivamente.

b) Comunicar a la Consejería competente en materia de comercio el tipo de artículos a ofertar y los lugares en que vaya a realizarse la oferta.

Sección 6.ª Ventas con descuento

Artículo 57. *Ventas con descuento.*

1. Se consideran ventas con descuento las que se realicen por precio inferior o en condiciones más favorables que las habituales con objeto de dar a conocer un nuevo producto, potenciar las ventas de los existentes o desarrollar uno o varios establecimientos.

2. Los productos con descuento podrán adquirirse para este exclusivo fin, no podrán estar deteriorados ni tampoco ser de peor calidad que los mismos productos que vayan a ser objeto de futura oferta a precio normal.

3. El comerciante deberá disponer de existencias suficientes para hacer frente a la oferta, durante al menos un día. Si llegaran a agotarse durante la promoción las existencias de algunos de los productos ofertados, el comerciante podrá prever el compromiso de la reserva del producto seleccionado durante un plazo determinado en las mismas condiciones

y precio de la oferta. No obstante, si el comprador no estuviese conforme con dicha medida, o transcurriese el plazo de la reserva sin que el comerciante hubiese podido atender la demanda, el producto solicitado deberá sustituirse por otro de similares condiciones y características.

TÍTULO V

De las actividades feriales

Artículo 58. *Concepto.*

1. Se consideran actividades feriales, a efectos de la presente Ley, las manifestaciones comerciales que tienen por objeto la exposición de bienes o la oferta de servicios para favorecer su conocimiento y difusión, promover contactos e intercambios comerciales, lograr mayor transparencia en el mercado y acercar la oferta de las distintas ramas de la actividad económica a la demanda, siempre que reúnan las siguientes características:

a) Tener una duración limitada en el tiempo.
b) Reunir a una pluralidad de expositores.

2. No tendrán la consideración de actividades feriales, a los efectos de la aplicación de la presente Ley:

a) Las exposiciones universales que se rigen por la Convención de París de 22 de noviembre de 1928.
b) Las exposiciones que persigan fines de interés cultural, artístico, científico, cívico o social.
c) Las actividades promocionales de cualquier tipo organizadas por los establecimientos comerciales.
d) Los mercados dirigidos al público en general cuya finalidad exclusiva o principal sea la venta directa con retirada de mercancía, aunque reciban la denominación tradicional de feria.
e) Los mercados populares o certámenes promovidos para la exposición o comercialización de animales vivos de cualquier naturaleza, así como los concursos de ganado, que se regirán, asimismo, por la normativa específica en materia de protección animal.

Artículo 59. *Clasificación de actividades feriales.*

1. Las actividades feriales se clasifican de la siguiente forma:

a) Ferias comerciales, aquellas actividades feriales dirigidas principalmente al público profesional que se celebren con una periodicidad establecida.
b) Exposiciones comerciales o muestras, aquellas actividades feriales que no tienen una periodicidad establecida.
c) Ferias-mercados, aquellas actividades feriales celebradas con carácter periódico dirigidas al público en general en las que se admite eventualmente la venta directa con retirada de mercancía.

2. Las actividades feriales deberán celebrarse en recintos o instalaciones destinados a dicha finalidad. Asimismo, podrán celebrarse en edificios o instalaciones abiertos al público destinados también a otros usos, siempre que garanticen los servicios y cumplan con los requisitos que se establezcan por vía reglamentaria.
3. Tanto en las Ferias comerciales como en las Exposiciones comerciales pueden admitirse pedidos y pueden perfeccionarse contratos de compraventa, pero no pueden realizarse en las mismas ventas directas con retirada de mercancía durante el período en el cual se celebren.

Artículo 60. *Ferias y exposiciones oficiales.*

1. La Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja otorgará, dentro del ámbito de sus competencias, mediante Resolución del Consejero competente en materia de

comercio, la calificación de feria o exposición oficial de la Comunidad de La Rioja a aquellas actividades feriales que reúnan como mínimo los siguientes requisitos:

a) Celebrarse en recintos o instalaciones públicas de carácter permanente.
b) Disponer de un reglamento interno de participación de los expositores.
c) Superar el número de expositores y la superficie neta ocupada que reglamentariamente se determinen.

2. Reglamentariamente se establecerá el procedimiento para otorgar la calificación de feria oficial, la duración y periodicidad de los certámenes, las condiciones de participación de los expositores, la composición de los Comités organizadores de cada Feria o Exposición y la información que deberán facilitar éstos a la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja para valorar su gestión.

Artículo 61. *Calendario.*

La Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja podrá publicar con carácter anual un calendario de las ferias y exposiciones oficiales que tengan lugar en su territorio, sin perjuicio de las atribuciones que en materia de ferias comerciales internacionales tiene reservadas la Administración del Estado.

Artículo 62. *Entidades organizadoras.*

1. Las actividades feriales podrán ser organizadas por:

a) Instituciones feriales.
b) Cualesquiera otras entidades, públicas o privadas, válidamente constituidas y dotadas de personalidad jurídica, las cuales podrán integrar como miembros no promotores a entidades de carácter mercantil.

2. Reglamentariamente se establecerán las obligaciones que recaen sobre las entidades organizadoras en cuanto a las autorizaciones que deben solicitar, las garantías que deben prestar y, en general, los requisitos que deben cumplir para la organización de cada certamen.

Artículo 63. *Instituciones feriales de la Comunidad de La Rioja.*

1. Son instituciones feriales de la Comunidad de La Rioja aquellas entidades con personalidad jurídica propia, sin ánimo de lucro y legalmente constituidas, con el exclusivo objeto de organizar y gestionar en la Comunidad de La Rioja ferias y exposiciones como medio de promoción comercial de las distintas ramas de la actividad económica.
2. Las instituciones feriales de la Comunidad de La Rioja se rigen por sus estatutos, que deberán regular todo lo referente a su constitución, composición, administración y disolución, así como las facultades de los órganos de gobierno, en los que deberán estar representadas las entidades públicas que, en su caso, las promuevan.
3. La promoción de instituciones feriales de la Comunidad de La Rioja queda reservada a las Administraciones Públicas y a otras entidades y asociaciones sin ánimo de lucro, cuyo objeto esté relacionado con la promoción de actividades feriales en cualquiera de sus manifestaciones.
4. Las instituciones feriales de la Comunidad de La Rioja deberán disponer de patrimonio propio cuyo rendimiento será destinado exclusiva e íntegramente al cumplimiento de sus fines y garantizar la disposición con carácter permanente de recintos o instalaciones adecuados a las actividades feriales que se promuevan por las mismas.
5. La denominación de «Institución ferial de la Comunidad de La Rioja», únicamente podrá ser utilizada por las entidades reconocidas con arreglo a esta Ley y las normas que la desarrollen.

Artículo 64. *Régimen de comunicación previa de las actividades feriales.*

1. La realización de las actividades feriales a las que se refiere esta ley, excepto las ferias mercado de ámbito exclusivamente local, deberán ser comunicadas a la Dirección General con competencias en materia de Comercio, con el objeto de obtener la adecuada

información y coordinación en relación con su objeto y la planificación temporal en su realización, así como su correspondiente inscripción en el registro de actividades feriales.

2. Las comunicaciones se presentarán por las entidades promotoras con una antelación mínima de dos meses a la fecha de la primera actividad anual, con la actualización que pueda proceder posteriormente, en las condiciones y con la documentación que se establezca reglamentariamente.

Las comunicaciones deberán contener al menos la siguiente información:

a) Identificación de la entidad organizadora.
b) Denominación de la actividad ferial, fecha y lugar de la celebración.
c) Sector comercial al que afecta.

3. La realización de ferias mercado de ámbito territorial exclusivamente local se comunicará previamente al ayuntamiento en cuyo término municipal pretenda celebrarse. Los ayuntamientos deberán comunicar la realización de esta actividad a la Dirección General con competencias en materia de Comercio, al objeto de su inscripción en el registro oficial correspondiente.

Artículo 65. *Registro Oficial de Actividades Feriales.*

1. En la Consejería con competencias en materia de Comercio se creará un Registro Oficial de Actividades Feriales en el que se inscribirán de oficio las actividades feriales previamente comunicadas y las instituciones y entidades feriales que las organicen.

2. En el Registro Oficial de Actividades Feriales será público en los términos y con las limitaciones previstas en la normativa vigente en la materia.

3. Reglamentariamente se desarrollarán el contenido del Registro, su organización y las normas de su funcionamiento.

Artículo 66. *Promoción de actividades feriales.*

1. Al objeto de promocionar las actividades feriales y las de las entidades organizadoras que persigan el mismo objetivo, la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja concederá ayudas económicas en concepto de subvenciones y prestará la asistencia técnica precisa, en la forma y con los requisitos que reglamentariamente se determinen.

2. Para poder acogerse a dichas ayudas deberá acreditarse la inscripción en el Registro Oficial de Actividades Feriales de la actividad para la cual se solicita subvención y del cumplimiento de los demás requisitos exigidos en la presente Ley y en las disposiciones específicas que la desarrollen.

3. La Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja podrá promocionar y fomentar la asistencia de las empresas riojanas a ferias o exposiciones que se celebren fuera de su ámbito territorial, siempre que tales certámenes tengan especial interés para la comercialización o difusión de productos, técnicas o servicios característicos de dichas empresas o sean de especial interés para la región.

TÍTULO VI

De la actuación pública sobre la actividad comercial

CAPÍTULO I

Instituciones y medios de fomento de la actividad comercial

Artículo 67. *Promoción de la actividad comercial.*

El Gobierno de La Rioja, a través de los correspondientes programas de actuación, promoverá la actividad comercial a través de la Consejería competente en materia de comercio.

Artículo 68. *Principios ordenadores.*

La acción administrativa se orientará de acuerdo con los principios de libre y leal competencia y la defensa de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, arbitrándose cuantas medidas procuren la racionalización y modernización de la actividad comercial y la transparencia del mercado.

CAPÍTULO II

De la reforma de las estructuras comerciales

Artículo 69. *Reforma de las estructuras comerciales.*

1. El Gobierno de La Rioja desarrollará una política de reforma de las estructuras comerciales encaminada a la modernización y racionalización del sector.

2. Dicha política tendrá como principales líneas de actuación las siguientes:

a) Proporcionar una formación y actualización continuada a los comerciantes para lograr una mayor productividad y eficacia en su gestión.

b) Apoyar técnica y financieramente los proyectos de reforma, modernización y reconversión de las estructuras comerciales existentes, así como de los proyectos de reagrupación de las pequeñas y medianas empresas.

c) Ayudar a las pequeñas y medianas empresas del comercio instaladas en La Rioja, potenciando su capacidad financiera.

d) La recuperación, mantenimiento y promoción de los comercios tradicionales fomentando la constitución de centros comerciales abiertos.

e) La mejora del comercio de proximidad en el medio rural, especialmente en zonas de baja densidad de población.

CAPÍTULO III

De la función inspectora y del régimen de infracciones y sanciones

Sección 1.ª De la inspección

Artículo 70. *Órganos competentes.*

Corresponde al Gobierno de La Rioja a través de la Consejería competente en materia de comercio, el ejercicio de la función inspectora para garantizar el cumplimiento de esta Ley.

Artículo 71. *Del personal de la inspección.*

1. Los inspectores en el ejercicio de la función inspectora, tendrán carácter de autoridad y podrán solicitar la cooperación de las Fuerzas y Cuerpos de seguridad del Estado y de la Policía Local.

2. El personal de la inspección estará provisto de la documentación que acredite su condición y tendrá la obligación de exhibirla cuando ejerza sus funciones.

3. La actuación inspectora tendrá carácter confidencial, estando obligados los inspectores a cumplir, de forma estricta, el deber de secreto profesional.

4. Reglamentariamente se determinará el procedimiento de la inspección y el contenido de las actas de inspección.

Sección 2.ª De las infracciones

Artículo 72. *Infracciones.*

1. Sin perjuicio de las responsabilidades que de otro orden pudieran derivarse, constituyen infracciones administrativas de la ordenación de la actividad comercial y de las instituciones y actividades feriales las acciones u omisiones de los sujetos responsables tipificadas y sancionadas en la presente Ley.

2. Las infracciones no podrán ser objeto de sanción sin previa instrucción del oportuno expediente, que será iniciado de oficio, conforme a lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Las infracciones a que se refiere la presente Ley prescribirán por el transcurso de tres años para el caso de las infracciones muy graves, a los dos años en el caso de las infracciones graves, y a los seis meses en el caso de las infracciones leves. El plazo de prescripción de las infracciones comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. En el caso de infracciones continuadas el plazo de prescripción comenzará a la terminación del período de comisión. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento sancionador, reanudándose el plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

4. Las sanciones impuestas por infracciones muy graves prescribirán a los tres años; las impuestas por infracciones graves, a los dos años, y las impuestas por infracciones leves, a los seis meses. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable al infractor.

5. La tramitación de un expediente de infracción se sujetará a las normas establecidas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, lo dispuesto en la Ley 3/1995, de 8 de marzo, de Régimen Jurídico del Gobierno y la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja y supletoriamente, en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento del Procedimiento de Ejercicio de la Potestad Sancionadora.

Artículo 73. *Tipificación de las infracciones.*

1. A los efectos de la presente Ley se consideran infracciones en materia de comercio interior y de ordenación de las instituciones y actividades feriales el incumplimiento de las obligaciones o prohibiciones establecidas en esta Ley a continuación y en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista.

2. Las infracciones previstas en esta Ley tendrán la consideración de infracciones leves, graves y muy graves según lo dispuesto en el artículo siguiente.

Artículo 74. *Calificación y graduación de las infracciones.*

Las infracciones tipificadas por la presente Ley pueden considerarse leves, graves o muy graves, en función de los siguientes criterios:

1. Se consideran infracciones leves las siguientes actuaciones:

a) El incumplimiento de las obligaciones de información a los compradores previstas en esta Ley.

b) La realización de actividades o prácticas comerciales por personas que tuvieran prohibido el ejercicio del comercio conforme al artículo 6 de la presente Ley.

c) El incumplimiento de los deberes de información y comunicación a la Administración sobre la actividad comercial desarrollada en los supuestos previstos en la Ley.

d) La realización de la actividad comercial con incumplimiento de los horarios máximos que se hayan establecido.

e) La venta de productos no autorizados para una específica modalidad de venta.

f) El incumplimiento de los períodos y ubicación autorizados para el desarrollo de las distintas modalidades de venta.

g) No exhibir la necesaria autorización, homologación o comunicación en la forma legal o reglamentariamente establecida.

h) El incumplimiento de las condiciones para llevar a cabo actividades de promoción de venta salvo que esté tipificado como grave conforme al apartado 2 siguiente.

i) El incumplimiento de las obligaciones de comunicar el ejercicio de actividad comercial o ferial en el plazo que se determine reglamentariamente y la actualización temporal de datos que proceda, incluido el cese de la actividad.

2. Se consideran infracciones graves las siguientes conductas:

a) La realización de actividades comerciales con incumplimiento de los requisitos generales para el ejercicio de la actividad comercial así como ejercer la actividad comercial sin la obtención de la licencia comercial específica en los casos en que sea preceptiva.
b) Realizar ventas con pérdida fuera de los casos establecidos en la Ley.
c) Exigir precios superiores a aquellos que hubiesen sido objeto de fijación administrativa.
d) El incumplimiento de las obligaciones formales en las transacciones económicas con los compradores, en lo relativo a la falta de emisión de facturas o documento sustitutivo en los casos en que sea preceptiva su entrega o sea solicitada por el consumidor.
e) La realización de actividades comerciales en domingos o festivos en los casos de prohibición de apertura.
f) La realización por parte de las entidades mencionadas en el artículo 7 de la Ley, de operaciones de venta con personas distintas a sus socios o beneficiarios fuera de los casos permitidos por la Ley.
g) La falta de veracidad en los anuncios de prácticas promocionales calificando indebidamente las correspondientes ventas u ofertas.
h) El anuncio o realización de operaciones de ventas promocionales con incumplimiento de los requisitos establecidos al respecto.
i) El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de la venta a distancia impone en materia de información y documentación que se debe enviar al consumidor; de los plazos de ejecución y de devolución de las cantidades abonadas; el envío con pretensión de cobro de artículos no solicitados por el consumidor; y el uso de técnicas de comunicación que requieran consentimiento previo o falta de oposición del consumidor, cuando no concurra la circunstancia correspondiente.
j) La resistencia, negativa u obstrucción a la acción comprobadora o inspectora de las administraciones competentes, así como la aportación de información falsa.
k) El incumplimiento del régimen establecido sobre entrega y canje de los obsequios promocionales así como modificar el precio o la calidad del producto principal durante el período de duración de la oferta con obsequio.
l) La reincidencia en la comisión de más de una infracción leve de la misma naturaleza en el período de un año.
m) El incumplimiento por parte de las personas franquiciadoras de la obligación de inscripción en el Registro previsto en el artículo 11 de la presente Ley.

3. Se consideran infracciones muy graves la realización de las siguientes actuaciones:

a) La reincidencia en la comisión de más de una infracción grave de la misma naturaleza en un período de un año, siempre que no se produzcan a su vez como consecuencia de la reincidencia en infracciones leves.
b) La realización de cualquiera de las actuaciones calificadas de infracciones graves cuando el precio de los artículos ofertados o el volumen de la facturación realizada a que se refiere la infracción supere los 600.000 euros.

Sección 3.ª De las sanciones

Artículo 75. *De las sanciones.*

1. Las infracciones tipificadas legalmente serán sancionadas del siguiente modo:

a) Las infracciones leves, desde apercibimiento hasta 6.000 euros de multa.
b) Las infracciones graves, con multa desde 6.001 hasta 25.000 euros.
c) Las infracciones muy graves se sancionarán con multa desde 25.001 hasta 600.000 euros.

2. El Gobierno de La Rioja, mediante Decreto, podrá actualizar el importe de las sanciones previstas en el apartado anterior en función a las variaciones que experimente el índice de precios al consumo.

3. La cuantía de la sanción se graduará teniendo en cuenta las siguientes circunstancias:

a) La reparación de los defectos derivados de la infracción de la presente Ley, siempre que de dicho incumplimiento no se hayan derivado perjuicios directos a terceros.

b) La incidencia de la conducta infractora en el mercado y el número de consumidores y usuarios afectados.

c) La cuantía del beneficio ilícito obtenido, en su caso.

d) Plazo de tiempo durante el cual se haya venido cometiendo la infracción.

e) El grado de intencionalidad.

f) El volumen de la facturación al que afecte la infracción.

g) La gravedad de los efectos socioeconómicos que la comisión de la infracción haya producido.

h) La reincidencia.

4. Aquellas infracciones muy graves, que supongan un grave perjuicio económico o tengan importante repercusión social podrán ser sancionadas con el cierre temporal del establecimiento comercial en el que se haya producido la infracción. En el caso de producirse reincidencia se podrá proceder a la clausura definitiva del mismo.

Artículo 76. *Competencia para imponer sanciones.*

En el ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de La Rioja, los órganos competentes para la imposición de sanciones son:

a) El Gobierno de La Rioja, para imponer sanciones por infracciones calificadas como muy graves.

b) El Consejero competente en materia de ordenación de la actividad comercial y ferial, para imponer sanciones por infracciones calificadas como graves.

c) El Director General competente en materia de ordenación de la actividad comercial y ferial, para imponer sanciones por infracciones calificadas como leves.

Artículo 77. *Publicidad y ejecución de las sanciones.*

1. Siempre que concurra alguna de las circunstancias de riesgo para la salud o seguridad de los consumidores, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción, la autoridad que resuelva el expediente podrá acordar la publicación, a cargo del infractor, de las sanciones impuestas como consecuencia de lo establecido en esta Ley, cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de los responsables y la índole o naturaleza de las infracciones en el Boletín Oficial de La Rioja y su difusión a través de los medios de comunicación social que se consideren oportunos.

2. Las resoluciones sancionadoras que pongan fin a la vía administrativa serán inmediatamente ejecutivas.

3. Todas las Administraciones Públicas competentes en la materia prestarán la debida colaboración para hacer efectiva la exacta ejecución de las sanciones.

Disposición adicional primera.

Se autoriza al Gobierno de la Comunidad Autónoma de La Rioja para que, en el marco de lo establecido en la Ley 1/2002, de 21 de febrero, de Coordinación de las Competencias del Estado y las Comunidades Autónomas en materia de defensa de la competencia, pueda celebrar convenios de colaboración con el Servicio de Defensa de la Competencia y el Tribunal de Defensa de la Competencia para la resolución de los procedimientos que tengan por objeto conductas que sean competencia de la Comunidad Autónoma y para la instrucción y resolución de conductas que sean competencia tanto del Estado como de esta última.

Disposición adicional segunda.

Se crea la tasa 05.13 y se añade al Anexo de la Ley 6/2002, de 18 de octubre, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja en los siguientes términos:

«Tasa 05.13. Tasa por tramitación administrativa de licencia comercial específica.

Hecho imponible:

Constituye el hecho imponible de la tasa la prestación del servicio de tramitación de la solicitud de licencia comercial específica para la instalación, traslado o modificación de grandes establecimientos comerciales.

Sujetos pasivos:

Son sujetos pasivos de la tasa las personas naturales o jurídicas que soliciten la concesión de la licencia comercial específica.

Devengo:

La tasa se devengará cuando se realicen las correspondientes actuaciones administrativas. No obstante, su pago se exigirá por anticipado en el momento en que se formule la solicitud.

Tarifa:

La cuantía de la tasa será de 6.024 euros.»

Disposición adicional tercera.

La Consejería competente en la materia regulada en esta ley impulsará la simplificación administrativa en esta materia, sin menoscabo de las garantías y respetando las obligaciones y derechos establecidos en ella, de forma que se agilice la tramitación de los procedimientos administrativos que se establezcan. A estos efectos:

a) Facilitará a través de manuales o guías, que expresen en forma transparente y accesible, los criterios aplicables y la totalidad de los trámites de los procedimientos de comunicación de actividad, sus modificaciones y del régimen de autorización de la licencia comercial de los grandes establecimientos comerciales.

b) Establecerá un procedimiento simplificado que facilite que los interesados puedan presentar las solicitudes de autorización o comunicaciones que se requieran para el ejercicio de la actividad y su tramitación simultánea, sin perjuicio de las competencias que las administraciones tengan atribuidas en cuanto a la resolución que proceda.

Disposición transitoria primera.

La concesión de las Licencias Comerciales Específicas que se soliciten antes de que esté aprobado el Plan General de Equipamientos Comerciales de La Rioja, quedará supeditada a las conclusiones del informe técnico específico que se emita, incluyendo un estudio específico de impacto sobre la estructura comercial, que vaya a producir la nueva implantación, quedando incluidas sus conclusiones en el futuro Plan General de Equipamientos Comerciales.

Disposición transitoria segunda.

La inscripción en el Registro de Comerciantes y Actividades Comerciales de La Rioja de las personas físicas o jurídicas que ya ejerzan la actividad comercial en el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja en el momento de la entrada en vigor de esta Ley, se realizará de oficio por la Dirección General competente en materia de Comercio.

Disposición derogatoria única.

1. Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en esta Ley, y en concreto:

La Ley 1/1995, de 2 de febrero, de Infracciones y Sanciones en materia de horarios para apertura y cierre de establecimientos comerciales en la Comunidad Autónoma de La Rioja.

El Decreto 58/1996, de 18 de diciembre, sobre Regulación de Horarios Comerciales, salvo su artículo 4 que se mantiene vigente en tanto no se disponga otra cosa.

2. Se mantiene hasta el desarrollo de esta Ley y en todo lo que no se oponga a la misma, la siguiente norma:

El Decreto 20/1997, de 26 de marzo, por el que se regula la Licencia Comercial Específica para la apertura de grandes establecimientos comerciales.

Disposición final primera.

El Gobierno elaborará, en un plazo no superior a un año, los Reglamentos de desarrollo de la presente Ley.

Disposición final segunda.

El Gobierno aprobará, en un plazo no superior a dos años, el Plan General para el Equipamiento Comercial de La Rioja.

Disposición final tercera.

La presente Ley entrará en vigor a los seis meses de su publicación en el Boletín Oficial de La Rioja.

§ 124

Real Decreto 1381/1997, de 29 de agosto, sobre traspaso de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Ciudad de Melilla, en materia de defensa del consumidor y del usuario

Ministerio de Administraciones Públicas
«BOE» núm. 229, de 24 de septiembre de 1997
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-1997-20318

La Constitución Española establece en su artículo 51.1 que los poderes públicos garantizaran la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

A su vez, el Estatuto de Autonomía de Melilla, aprobado por Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, atribuye a la Ciudad de Melilla, en su artículo 22.1.2.ª, la ejecución de la legislación del Estado en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

El Real Decreto 1412/1995, de 4 de agosto, determina las normas y el procedimiento a que han de ajustarse los traspasos de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Ciudad de Melilla.

De conformidad con lo dispuesto en el Real Decreto citado, que también regula el funcionamiento de la Comisión Mixta de Transferencias prevista en la disposición transitoria segunda del Estatuto de Autonomía de Melilla, esta Comisión adoptó, en su reunión del día 23 de julio de 1997, el oportuno Acuerdo, cuya virtualidad práctica exige su aprobación por el Gobierno mediante Real Decreto.

En su virtud, y en cumplimiento de lo dispuesto en la disposición transitoria segunda del Estatuto de Autonomía de Melilla, a propuesta del Ministro de Administraciones Públicas y previa deliberación del Consejo de Ministros en su reunión del día 29 de agosto de 1997, dispongo:

Artículo 1.

Se aprueba el Acuerdo de la Comisión Mixta prevista en la disposición transitoria segunda del Estatuto de Autonomía de Melilla, por el que se concretan las funciones y servicios de la Administración del Estado que deben ser objeto de traspaso a la Ciudad de Melilla en materia de defensa del consumidor y del usuario, adoptado por el Pleno de dicha Comisión en su sesión del día 23 de julio de 1997, y que se transcribe como anexo al presente Real Decreto.

Artículo 2.

En consecuencia, quedan traspasados a la Ciudad de Melilla los bienes, derechos, obligaciones, personal y créditos presupuestarios correspondientes, en los términos que resultan del propio Acuerdo y de las relaciones anexas.

Artículo 3.

El traspaso a que se refiere este Real Decreto tendrá efectividad a partir del día señalado en el Acuerdo de la mencionada Comisión Mixta, sin perjuicio de que el Ministerio de Sanidad y Consumo produzca, hasta la entrada en vigor de este Real Decreto, en su caso, los actos administrativos necesarios para el mantenimiento de los servicios en el régimen y nivel de funcionamiento que tuvieran en el momento de la adopción del Acuerdo.

Artículo 4.

Los créditos presupuestarios que se determinen, de conformidad con la relación número 3 del anexo, serán dados de baja en los correspondientes conceptos presupuestarios y transferidos por el Ministerio de Economía y Hacienda a los conceptos habilitados en la Sección 32 de los Presupuestos Generales del Estado, una vez se remitan al Departamento citado, por parte del Ministerio de Sanidad y Consumo, los respectivos certificados de retención de crédito, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la vigente Ley 12/1996, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 1997.

Disposición final única.

El presente Real Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Estado».

ANEXO

Don Antonio Bueno Rodríguez y don José Antonio Jiménez Villoslada, Secretarios de la Comisión Mixta de Transferencias prevista en la disposición transitoria segunda del Estatuto de Autonomía de Melilla,

CERTIFICAN:

Que en la sesión plenaria de la Comisión Mixta celebrada el día 23 de julio de 1997, se adoptó un Acuerdo sobre el traspaso a la Ciudad de Melilla de las funciones y servicios de la Administración del Estado en materia de defensa del consumidor y del usuario, en los términos que a continuación se expresan:

A) Referencia a normas constitucionales y estatutarias en que se ampara el traspaso.

El artículo 51.1 de la Constitución establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos.

Por su parte, el Estatuto de Autonomía de Melilla, aprobado por Ley Orgánica 2/1995, de 13 de marzo, establece en su artículo 22.1.2.ª que corresponde a la Ciudad de Melilla la ejecución de la legislación del Estado en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

Finalmente, la disposición transitoria segunda del Estatuto de Autonomía de Melilla y el Real Decreto 1412/1995, de 4 de agosto, establecen las normas que regulan la forma y condiciones a las que han de ajustarse los traspasos de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Ciudad de Melilla, así como el funcionamiento de la Comisión Mixta de Transferencias.

Sobre la base de estas previsiones normativas, procede realizar el traspaso de funciones y servicios, en materia de defensa del consumidor y del usuario, a la Ciudad de Melilla.

B) Funciones que asume la Ciudad de Melilla e identificación de los servicios que se traspasan.

La Ciudad de Melilla ejercerá dentro de su ámbito territorial las siguientes funciones que, en materia de defensa del consumidor y del usuario, venía realizando la Administración del Estado:

a) La promoción y el desarrollo de la protección y defensa de los consumidores y usuarios.
b) Las facultades de administración, inspección y sanción, así como la potestad reglamentaria para la organización de los correspondientes servicios.
c) La organización, en el ámbito de sus competencias, de campañas o actuaciones programadas de control de calidad.
d) El apoyo y fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios.

C) Funciones y servicios que continúan correspondiendo a la Administración del Estado.

Seguirán siendo ejercidas por los órganos correspondientes de la Administración del Estado las siguientes funciones:

a) La elaboración y aprobación de las disposiciones normativas relativas a la defensa de los consumidores y usuarios.
b) Promover la actuación de las demás Administraciones públicas y, en caso de necesidad o urgencia, adoptar cuantas medidas sean convenientes para proteger y defender los derechos de los consumidores y usuarios, especialmente en lo que se refiere a su salud y seguridad.
c) Preservar la libre circulación, en el territorio español, de bienes y prestaciones de servicios.
d) Ejercitar las funciones relativas al fomento de las asociaciones y federaciones de consumidores y usuarios de ámbito estatal.

D) Funciones en que han de concurrir la Administración del Estado y la de la Ciudad de Melilla y forma de cooperación.

Se desarrollarán coordinadamente entre el Ministerio de Sanidad y Consumo y el órgano competente de la Ciudad de Melilla, de conformidad con los mecanismos que en cada caso se señalan, las siguientes funciones:

a) La colaboración mediante el recíproco intercambio de datos que sean solicitados por ambas partes a efectos de información y colaboración de planes de actuación.
b) El Centro de Investigación y Control de Calidad continuará prestando servicios gratuitos para análisis relacionados con las materias que son objeto de transferencia, de acuerdo con el régimen general de programación que se establezca.

E) Bienes, derechos y obligaciones que se traspasan.

1. Se traspasan a la Ciudad de Melilla, para la efectividad de las funciones que son objeto del traspaso, los bienes inmuebles y derechos que se detallan en la relación adjunta número 1.
La Ciudad de Melilla asume todos los derechos y obligaciones que puedan recaer sobre dichos bienes.
2. En el plazo de un mes desde la aprobación de este Acuerdo se firmarán las correspondientes actas de entrega y recepción de los bienes traspasados.

F) Personal adscrito a los servicios que se traspasan.

1. El personal que se traspasa adscrito a los servicios cuya gestión ejercerá la Ciudad de Melilla aparece referenciado nominalmente en la relación adjunta número 2. Dicho personal pasará a depender de la Ciudad de Melilla en los términos previstos en la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, y demás normas en cada caso aplicables y en las mismas circunstancias que se especifican en las relaciones citadas y constan, en todo caso, en sus expedientes de personal.
2. Por la Subsecretaría del Ministerio de Sanidad y Consumo o demás órganos competentes se notificará a los interesados el traspaso y su nueva situación administrativa tan pronto el Gobierno apruebe el presente Acuerdo por Real Decreto. Asimismo, se remitirán a los órganos competentes de la Ciudad de Melilla los expedientes de este

personal, así como de los certificados de haberes referidos a las cantidades devengadas por los mismos.

G) Valoración de las cargas financieras de los servicios traspasados.

1. La valoración provisional del coste efectivo que corresponde a los medios adscritos a los servicios traspasados, referida al ejercicio de 1997, asciende a 31.082.478 pesetas.

2. La financiación, en pesetas de 1997, que corresponde al coste efectivo anual de los medios que se traspasan, se detalla en la relación adjunta número 3.

3. Transitoriamente, hasta tanto el coste efectivo no se eleve a definitivo y la Comisión Mixta no fije el porcentaje de participación en la recaudación por los ingresos estatales, de conformidad con lo establecido en la disposición adicional tercera del Estatuto de Autonomía, el Estado garantizará la valoración de los servicios transferidos por este Acuerdo con una cantidad igual al coste efectivo de los servicios, conforme prevé la disposición transitoria cuarta del mismo.

Para ello, se consolidarán en la Sección 32 los créditos relativos a los distintos componentes de dicho coste, susceptibles de actualización por los mecanismos generales previstos en cada Ley de Presupuestos.

4. Las posibles diferencias que se produzcan durante el período transitorio, a que se refiere el párrafo anterior, respecto de la financiación de los servicios transferidos, podrán ser objeto de regularización al cierre del ejercicio económico, mediante la presentación de las cuentas y estados justificativos correspondientes ante una Comisión de liquidación, que se constituirá en el Ministerio de Economía y Hacienda.

H) Documentación y expedientes de los servicios que se traspasan.

La entrega de la documentación y expedientes de los servicios traspasados se realizará en el plazo de un mes desde la publicación del Real Decreto por el que se apruebe este Acuerdo, y de conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Real Decreto 1412/1995, de 4 de agosto.

I) Fecha de efectividad del traspaso.

El traspaso de funciones y servicios objeto de este Acuerdo tendrá efectividad a partir del 1 de octubre de 1997.

Y, para que conste, expedimos la presente certificación en Madrid a 23 de julio de 1997.−Los Secretarios de la Comisión Mixta, Antonio Bueno Rodríguez y José Antonio Jiménez Villoslada.

RELACIÓN NÚMERO 1

Bienes, derechos y obligaciones que se traspasan

Nombre y uso	Localidad y dirección	Titularidad	Superficie - m²	Observaciones
Oficina.	Calle Pablo Vallescá, 8, 2.ª (edificio «Ánfora»), Melilla.	Arrendamiento.	119.	Propiedad de «Comercial Inmobiliaria de Melilla, Sociedad Anónima» (COIMESA). Renta trimestral, 165.453 pesetas.

RELACIÓN NÚMERO 2

Personal objeto de traspaso

Melilla

Apellidos y nombre	Nivel	Categoría	Sueldo (*)	Trienios (*)	C. destino	C. específico C. P. trabajo	Residencia	Total	Seg. Social	Total individual
Funcionario:										
(**).	24	Jefe de Sección.	2.128.518	417.130	963.972	668.292	−	4.177.912	−	4.177.912

Apellidos y nombre	Nivel	Categoría	Sueldo (*)	Trienios (*)	C. destino	C. específico C. P. trabajo	Residencia	Total	Seg. Social	Total individual
Productividad total.										512.412
Laboral:										
Alarcón Castillo, Rafael.	3	Agente de Inspección.	1.867.040	190.848	-	364.008	797.112	3.219.008	1.023.132	4.242.140
Angosto Sánchez, María Dolores.	3	Agente de Inspección.	1.867.040	238.560	–	364.008	841.020	3.310.628	1.023.132	4.333.760
Benguigui Benadiva, Abraham.	3	Agente de Inspección.	1.867.040	238.560	–	364.008	841.020	3.310.628	1.023.132	4.333.760
Muñoz Carballeda, Pablo Manuel.	3	Jefe de Administración.	1.867.040	238.560	–	43.704	841.020	2.990.324	921.276	3.911.600
Bernal Calvo, Josefa.	4	Oficial Administrativo.	1.693.216	333.984	–	43.704	928.836	2.999.740	953.316	3.953.056
Chaid Mohamedi, Mimont.	7	Ordenanza.	1.429.820	190.848	–	44.556	393.360	2.058.584	654.624	2.713.208
Totales.			12.719.714	1.846.490	–	1.892.280	4.642.368	22.066.824	5.607.612	28.186.848

(*) Incluidas dos pagas extraordinarias.

(**) Ocupada por el funcionario Juan Manuel San Martín Ruano, actualmente en comisión de servicio en el Instituto Nacional del Consumo.

RELACIÓN NÚMERO 3

Valoración del coste efectivo de los servicios que se traspasan (pesetas 1997). Ministerio de Sanidad y Consumo

Melilla

Descripción	Aplicación presupuestaria		Capítulo/artículo	Importe
Personal funcionario.	26.01	411A	12	4.177.912
Personal laboral.	26.01	411A	13	17.888.912
Incentivos al rendimiento.	26.01	411A	15	512.412
Cuotas, prestaciones y g. soc. a cargo empleador.	26.01	411A	16	5.607.612
Compra B. y serv. corr.	26.02	411A	cap. 2	2.895.630
Total.				31.082.478

§ 125

Ley Foral 34/2022, de 12 de diciembre, reguladora del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias

Comunidad Foral de Navarra
«BON» núm. 257, de 22 de diciembre de 2022
«BOE» núm. 6, de 7 de enero de 2023
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2023-470

LA PRESIDENTA DE LA COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA

Hago saber que el Parlamento de Navarra ha aprobado la siguiente Ley Foral reguladora del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias.

PREÁMBULO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

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

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

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

Artículo 2. *Delimitaciones terminológicas.*

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

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

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

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

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

d) Relación de consumo: la relación jurídica establecida entre una persona consumidora o usuaria y una persona empresaria o profesional, que comprende la información, oferta, promoción, publicidad, comercialización, utilización, venta y suministro de bienes o servicios, así como las obligaciones que se deriven de tales aspectos.

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 3. *Supuestos de protección especial.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Informar, ayudar y orientar a las personas consumidoras o usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos.

b) Recibir, registrar y acusar recibo de denuncias administrativas y reclamaciones de las personas consumidoras o usuarias, remitirlas a las entidades u organismos correspondientes y hacer un seguimiento de las mismas para informar debidamente a los interesados.

c) Elevar, a instancia de las partes interesadas, solicitud de dictamen o, en su caso, de arbitraje al órgano correspondiente, acompañando dicha solicitud con información completa y detallada de la cuestión.

d) Servir de cauce de mediación voluntaria en conflictos.

e) Trasladar a las autoridades u organismos correspondientes las peticiones de las personas consumidoras relativas a la prestación de los servicios de la competencia de aquéllos.

f) Fomentar el asociacionismo en materia de consumo, la utilización del sistema arbitral y la mediación como cauce para la resolución de conflictos.

g) Realizar campañas informativas en relación con los derechos y obligaciones de las personas consumidoras, así como desarrollar programas dirigidos a elevar el nivel de formación de las mismas.

h) Colaborar con la Junta Arbitral de Consumo, tanto en la promoción de la adhesión de las empresas y profesionales a la misma como asistiendo a las personas consumidoras o usuarias para la correcta presentación de las demandas de arbitraje ante la misma.

Artículo 7. *Plan Estratégico de Consumo.*

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

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

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

2. Las actuaciones públicas promoverán a que las relaciones de consumo se ajusten a criterios de racionalidad y sostenibilidad que propicien un consumo moderado, informado,

reflexivo y consciente, en relación con la preservación del medio ambiente, la calidad de la vida, el respeto a los derechos laborales, la salud de los consumidores, la especificidad cultural, el endeudamiento familiar, los riesgos admisibles y demás factores que determinen un desarrollo económico individual y colectivo responsable.

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

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

Artículo 9. *Colaboración autonómica.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

por las personas con discapacidad en los plazos y términos establecidos en la normativa sectorial de aplicación.

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

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

TÍTULO II

Derechos y responsabilidad de las personas consumidoras o usuarias

CAPÍTULO I

Derechos básicos y derechos de nueva generación

Artículo 12. *Derechos básicos.*

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 13. *Derechos de nueva generación.*

Son derechos de nueva generación los siguientes:

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

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

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

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

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

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

7. Derecho a la seguridad y privacidad en las relaciones de consumo establecidas por cualquier canal de comercialización y, en particular, en lo que se refiere a las comunicaciones por vía telemática, en línea y al uso de dispositivos electrónicos, sensores biométricos y códigos QR o cualquier otro método o instrumento tecnológico que se utilice en el futuro para dicha finalidad.

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

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

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de la salud y de la seguridad

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III

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

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

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

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

Artículo 17. *Transparencia informativa.*

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

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

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

Artículo 18. *Presupuesto.*

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

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

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

a) Identificación de la persona empresaria o profesional, indicando su denominación y número o código de identificación fiscal.

b) Periodo de validez del presupuesto, que no será inferior a quince días naturales.

c) Descripción de los servicios o identificación de los bienes que ofertan y el coste de los mismos.

d) Coste de la mano de obra, del transporte o desplazamiento, cuando proceda.

e) Otros conceptos, recargos e impuestos aplicables, debidamente desglosados.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

a) Debe estar redactado de manera clara y comprensible para la persona destinataria.

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

Artículo 21. *Resguardo de depósito.*

1. Cuando la persona consumidora y usuaria entregue un bien en el marco de una relación de consumo, deberá recibir un resguardo de depósito en el que consten los datos necesarios que permitan una correcta identificación de la empresa y de la persona consumidora y usuaria, así como la identificación del objeto, el motivo de la entrega, estado en el que se encuentra el bien, y la fecha y el plazo en el que será devuelto. Igualmente, se señalará el plazo de prescripción del derecho para exigir la recuperación del bien una vez vencido aquel conforme a lo establecido en la legislación civil y mercantil.

2. Se presume que el bien se entrega en buenas condiciones, salvo que se indique otra cosa de forma expresa y detallada en el resguardo de depósito.

3. Para recoger el bien depositado, la persona consumidora o usuaria presentará el resguardo de depósito y, en el caso de no disponer de él, deberá acreditar su derecho por cualquiera de las formas admitidas en derecho. En todo caso, la persona empresaria o profesional deberá conservar copia del resguardo de depósito al menos durante el plazo de prescripción a que se refiere el apartado 1.

4. Salvo que se indique otra cosa de forma expresa y clara en el resguardo, el bien se devolverá a la persona consumidora y usuaria en el mismo lugar en el que se entregó.

Artículo 22. *Cláusulas contractuales.*

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

2. Las personas consumidoras o usuarias tienen derecho a solicitar la eliminación y el cese de las cláusulas y prácticas abusivas o desleales correspondiendo a las

administraciones competentes en materia de consumo el control y en su caso sanción de las mismas.

Artículo 23. *Indemnizaciones y resarcimiento del daño.*

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

CAPÍTULO IV

Derecho a la protección jurídica y administrativa

Artículo 24. *Servicios de atención a la clientela.*

1. Las empresas y profesionales que produzcan, comercialicen u ofrezcan bienes y servicios deben poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias una dirección postal y, así mismo, una dirección electrónica o un número de teléfono que permita ponerse en contacto con ellas de forma rápida, con objeto de que puedan, si lo consideran necesario:

a) Solicitar asesoramiento o información sobre el bien o servicio objeto de la relación de consumo.

b) Formular las quejas o reclamaciones que consideren oportuno.

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

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

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

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

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

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

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

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

para conocer de la reclamación, haciendo la indicación de si participará en el procedimiento ante la entidad o entidades indicadas.

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

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

Artículo 25. *Código de Buenas Prácticas.*

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

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

3. La adopción por parte de las personas empresarias de códigos de buenas prácticas tendrá carácter voluntario y será independiente de las actividades de inspección, control y verificación que desarrollen las administraciones públicas competentes.

Artículo 26. *Quejas, reclamaciones y denuncias.*

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

2. Se entiende por queja la manifestación de una persona consumidora por la que comunica a la empresa unos hechos que, si bien no constituyen infracción administrativa ni suponen vulneración de los derechos del consumidor, han afectado al normal funcionamiento de la relación de consumo produciendo insatisfacción en la persona consumidora.

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO V

Derecho a la formación y educación

Artículo 27. *Consumo responsable y sostenible.*

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

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

a) La racionalidad en el consumo de bienes y la utilización del servicio, fomentando la economía circular de los bienes de consumo.

b) La prevención de riesgos que puedan derivarse del consumo de productos o la utilización de servicios.

c) La adecuación del consumo a una utilización racional de los recursos naturales y energéticos.

d) El fomento del asociacionismo de las personas consumidoras y usuarias como medio eficaz para la defensa de sus derechos.

e) Facilitar la comprensión y la utilización de la información en materia de consumo.

Artículo 28. *Ámbitos educativo y formativo.*

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

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

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

Artículo 29. *Actividades de investigación y divulgación.*

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

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

Artículo 30. *Empoderamiento financiero y digital.*

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

2. Asimismo, las administraciones públicas fomentarán la información sobre los instrumentos financieros alternativos como los microcréditos o el micromecenazgo y otras fórmulas de financiación colectiva; y también en lo relativo a las inversiones

socioambientalmente responsables y otras herramientas o útiles financieros que puedan existir, según la evolución o las disponibilidades del mercado.

CAPÍTULO VI

Derecho a la representación, participación y consulta

Artículo 31. *Ejercicio del derecho.*

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

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

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

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

2. Las administraciones públicas competentes en materia de consumo fomentarán el asociacionismo de las personas consumidoras o usuarias y asegurarán su participación en todos los ámbitos de la vida pública en que se vean afectados, directa o indirectamente, sus derechos o intereses. Se fomentará la participación de las mujeres en el asociacionismo de las personas consumidoras y usuarias.

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

1. Tienen la consideración de asociaciones de personas consumidoras o usuarias las entidades sin ánimo de lucro, constituidas al amparo de la legislación sobre asociaciones, cuya finalidad sea la protección y defensa de los derechos e intereses de dichas personas, bien con carácter general bien en relación con bienes o servicios determinados.

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

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

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

Artículo 34. *Principios de actuación.*

1. Las asociaciones u organizaciones de personas consumidoras o usuarias deben actuar para el cumplimiento de sus fines de acuerdo con los criterios de transparencia e independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos. A estos efectos, no se considera falta de independencia la obtención de subvenciones u otros recursos públicos concedidos sobre la base de criterios objetivos.

2. Las asociaciones y organizaciones de personas consumidoras o usuarias desarrollarán sus actuaciones de acuerdo con los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad realizados por entidades, empresas u organismos acreditados oficialmente para tal fin, sin perjuicio de su derecho a interponer las correspondientes acciones que estimen oportunas.

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

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

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

a) No incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.

b) No percibir ayudas económicas o financieras de las empresas o grupos de empresas que suministren bienes o servicios a las personas consumidoras o usuarias. No tendrán la consideración de ayudas económicas, siempre que no mermen la independencia de la asociación, las aportaciones que se realicen en las condiciones de transparencia establecidas en la legislación estatal, que tengan su origen en convenios o acuerdos de colaboración regulados en la misma y que sean depositados ante la autoridad de consumo competente.

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

d) No dedicarse preferentemente a actividades distintas de la defensa de los intereses de los consumidores o usuarios, salvo que se trate de entidades constituidas por personas consumidoras con arreglo a la legislación de cooperativas, en los términos de la presente ley foral.

e) Abstenerse de actuar la organización o sus representantes legales con manifiesta temeridad, judicialmente apreciada.

f) Cualquier otra obligación impuesta a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias por esta ley foral y las disposiciones que la desarrollen.

Artículo 36. *Control de cumplimiento de requisitos.*

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

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

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

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

a) Estar presentes en los órganos colegiados de participación y representación de carácter general y sectorial en los que se traten asuntos que afecten a las personas consumidoras o usuarias.

b) Ser consultadas, a través del Consejo Navarro de Consumo, en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representan.

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

d) Participar en el sistema arbitral de consumo.

e) Percibir las ayudas y subvenciones que, en su caso, se aprueben para el desarrollo de sus fines.

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

g) Obtener información de las administraciones públicas en los términos legalmente establecidos.

h) Asistencia jurídica gratuita en los términos de la legislación vigente.

i) Ser declaradas de utilidad pública en los términos previstos en la legislación vigente.

2. Para poder disfrutar de los derechos enumerados en las letras a) a e) del apartado anterior de este artículo y de la letra f) en lo que atañe al ejercicio de acciones en defensa de los intereses colectivos o difusos, las asociaciones deberán figurar inscritas en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Navarra.

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

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

a) Proporcionar a las administraciones públicas la información que les sea requerida cuando exista un riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras o usuarias, o se puedan conculcar sus legítimos intereses económicos y sociales.

b) Colaborar con las administraciones públicas en la detección, localización y comunicación de actividades y prácticas irregulares que afecten a la protección de los derechos de las personas consumidoras o usuarias.

c) Coordinar su actuación dentro de las políticas prioritarias de consumo establecidas por las administraciones públicas competentes.

d) Ejercer su actividad de forma profesional y autónoma, garantizando su independencia con respecto a cualquier poder u organización pública o privada.

Artículo 39. *Consejo Navarro de Consumo.*

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

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

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

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

CAPÍTULO VII

Responsabilidad de las personas consumidoras o usuarias

Artículo 40. *Sentido de trascendencia social.*

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

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

Artículo 41. *Manifestaciones de la responsabilidad.*

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

a) Exigir el pleno reconocimiento y el ejercicio efectivo de sus derechos, en especial en materia de documentación relativa a contratación y facturación.

b) Evitar aquellos bienes o servicios de los que se tenga constancia que se producen, distribuyen o comercializan mediante prácticas contrarias a la ética o concurran circunstancias de explotación laboral, de mano de obra infantil o discriminación por razón de género, discriminación por motivo de orientación sexual, expresión de género e identidad sexual y de género, o explotación o utilización indebida de personas con discapacidad, así como de su imagen.

c) Hacer un uso adecuado de las instalaciones y equipamientos donde se oferten los bienes o servicios.

d) Dispensar un trato cortés y respetuoso a aquellas personas que les prestan atención como clientes para obtener un trato recíproco.

e) Atender cuantas indicaciones y advertencias reciban como personas consumidoras o usuarias en la contratación de bienes o servicios.

f) No interferir ni impedir el ejercicio de los derechos de otras personas consumidoras o usuarias ni sus decisiones y actos de adquisición y uso de bienes o servicios.

g) Rechazar la oferta de bienes o servicios procedente de actividades que carezcan de autorización en caso de ser esta necesaria.

h) Poner en conocimiento de las administraciones públicas cualquier circunstancia que suponga un riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras o usuarias, o pueda causar perjuicio o suponer una merma de sus derechos.

i) Evitar el desperdicio alimentario mediante el consumo responsable de las sustancias que una persona toma para su nutrición y, en general, la obsolescencia de los productos mediante la selección de bienes reparables y sustituibles.

j) Adoptar comportamientos de consumo sostenible en lo que se refiere a la prevención de residuos y el reciclado, reutilización y recuperación.

k) No obstaculizar los procesos de economía circular y de ecodiseño e innovación compartida.

l) Colaborar en la sostenibilidad y en el uso inteligente y eficiente de los recursos naturales.

m) Evitar los costes derivados de conductas o hábitos no responsables y de usos inadecuados o irresponsables de los bienes o servicios contratados, incluido lo relativo a su movilidad.

n) No recabar la protección de las administraciones públicas de forma que genere un coste injustificado.

TÍTULO III

Resolución extrajudicial de conflictos

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

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

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

Artículo 43. *Principios comunes.*

1. Los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo atienden las reclamaciones de personas consumidoras o usuarias y tienen carácter vinculante para las partes que se hayan sometido voluntariamente a ellos, sin perjuicio de la protección administrativa y judicial que, en su caso, pudiera además proceder, así como de la creación de otros mecanismos extrajudiciales de resolución de conflictos de carácter vinculante previstos en la legislación para sectores específicos.

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO II

Mediación de consumo

Artículo 45. *Caracterización.*

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

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

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

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

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

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

5. Asimismo, de acuerdo con el principio de confidencialidad, los documentos y las actas que se elaboren a lo largo del proceso de mediación de consumo tienen carácter reservado. Sin embargo, la persona mediadora no está sujeta al deber de confidencialidad y está

obligada a informar a las autoridades competentes de los datos que puedan revelar la existencia de hechos delictivos perseguibles de oficio.

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO III

Arbitraje de consumo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TÍTULO IV

Vigilancia, control e inspección de bienes y servicios

CAPÍTULO I

Disposiciones de carácter general

Artículo 52. *Actuaciones administrativas.*

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

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

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

Artículo 53. *Plan anual de actuaciones.*

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

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

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

Artículo 54. *Principio preventivo.*

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

Artículo 55. *Estudios y prospecciones de mercado.*

1. Las administraciones competentes en materia de consumo pueden hacer directamente estudios, controles, ensayos, análisis y comprobaciones sobre los bienes, servicios y establecimientos donde se comercializan y se prestan, para establecer estrategias de actuación administrativa que aumenten la eficacia de la protección de las personas consumidoras o consumidoras.

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

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

CAPÍTULO II

Inspección de consumo

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

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

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

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

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

Artículo 57. *Funciones del personal inspector.*

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

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

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

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

d) Informar a las empresas durante la realización de sus actuaciones sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

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

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

Artículo 58. *Potestades del personal inspector.*

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

2. A tales efectos, el personal inspector podrá:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

j) Cualquier otra que se prevea reglamentariamente.

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

Artículo 59. *Obligaciones de la persona inspeccionada.*

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

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

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

c) Exhibir la documentación, libros y registros, cualquiera que sea su soporte, que sirva de justificación de las transacciones efectuadas o contrataciones realizadas, de los precios y márgenes aplicados y de los conceptos en que se desglosan los mismos.

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

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

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

Artículo 60. *Citaciones.*

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

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

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

Artículo 61. *Documentación de las actuaciones inspectoras.*

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

2. Las actas son documentos públicos formulados por el personal inspector en los que se recoge el resultado de la función inspectora de vigilancia y comprobación del cumplimiento de la normativa en defensa de las personas consumidoras y en los que deberá figurar la identificación de la persona empresaria o profesional, el establecimiento o servicio objeto de la inspección con su domicilio; la fecha, hora y lugar; el objeto de la inspección; la persona inspectora actuante; los hechos, actos y negocios constatados; las manifestaciones que quiera realizar la persona objeto de la inspección, así como las firmas de la persona inspectora y la representante de la empresa o quien estuviera presente en la visita, o la negativa a la firma y los motivos alegados.

3. No será necesaria la participación de la persona objeto de la inspección en la elaboración del acta cuando las inspecciones se realicen en el entorno del comercio a distancia, telefónico o no presencial, o mediante el método de pedido anónimo, compras de prueba u otro que no sea compatible con la identificación como tal de la persona inspectora.

En tales casos, cuando las muestras estén en poder de la inspección o esta haya finalizado las actuaciones objeto de la inspección, el acta deberá ser puesta a disposición de la persona empresaria o profesional, a quien se informará de lo actuado.

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

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

Cuando los medios técnicos utilizados en la inspección no permitan la puesta a disposición del documento que se elabore en el momento de la visita, el mismo se facilitará a la persona inspeccionada en un plazo máximo de tres días hábiles.

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

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

CAPÍTULO III

Toma de muestras y práctica de análisis

Artículo 62. *Toma de muestras.*

1. La Inspección de consumo, en el ejercicio de sus funciones, podrá tomar muestras o efectuar cualquier otro control o ensayo sobre los bienes y servicios en cualquier fase de comercialización, a fin de comprobar su adecuación a la normativa aplicable sobre funcionalidad, composición, etiquetado, presentación, publicidad, seguridad y cualquier otro aspecto que pueda afectar a las personas consumidoras o usuarias.

2. Con la misma finalidad, la inspección de consumo podrá adquirir bienes o servicios como compras de prueba, incluso en la venta a distancia.

3. La administración abonará a la empresa de la que se hubieran tomado muestras o compras de prueba el valor de los bienes utilizados como muestra o prueba en el momento de su realización. No obstante, no procederá el pago en los siguientes supuestos:

a) Cuando la toma de muestras se lleve a cabo sobre bienes que estén sujetos a medidas cautelares que limiten su fabricación, distribución o venta.

b) Cuando la toma de muestras se realice en instalaciones o sobre bienes que sean propiedad del responsable del producto investigado.

4. La práctica de la toma de muestras se formalizará mediante acta de inspección ante el titular de la empresa o establecimiento sujeto a inspección, o ante su representante legal o persona responsable, y en defecto de los mismos, ante cualquier dependiente, y en la misma se dejará constancia de todos los datos y circunstancias que sean necesarios para la correcta identificación del acto y del contenido e identidad de las muestras.

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

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

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

contradictorio en su caso. Los otros dos ejemplares quedarán en poder de la Inspección, remitiéndose uno de ellos al laboratorio que haya de realizar el análisis inicial.

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

Artículo 63. *Pruebas analíticas.*

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

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

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

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

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

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

Artículo 64. *Realización de análisis en un único acto.*

1. En el supuesto de bienes de difícil conservación en su estado inicial o de productos perecederos en general, cuando concurran razones de urgencia, por los peligros que puedan derivarse para la seguridad de las personas consumidoras o usuarias, por la importancia económica de la mercancía o cuando las circunstancias técnicas así lo aconsejen, se podrán convocar en un mismo acto y en el mismo laboratorio tres personas peritas en la materia. Dos de ellas serán nombradas por la administración, y la tercera por la parte interesada.

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

Artículo 65. *Análisis de una única muestra.*

1. El resultado de los ensayos podrá quedar acreditado con un único resultado analítico obtenido en un laboratorio oficial o acreditado de una muestra compuesta de un único ejemplar en los siguientes casos:

a) Cuando el motivo de la toma de muestras sea la realización de ensayos analíticos sobre productos sometidos a certificación o homologación para determinar su seguridad o aptitud funcional.

b) Cuando, por la escasa cantidad o número de unidades disponibles de producto, su elevado valor económico o por otras circunstancias justificadas que se harán constar en el acta, no sea posible o proporcionado la obtención de muestras por triplicado.

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

Artículo 66. *Costes derivados de la realización de los análisis.*

1. Los gastos originados por la realización del análisis inicial serán por cuenta de la Administración.
2. Los gastos derivados de la realización del análisis contradictorio serán por cuenta de quien lo promueva.
3. Los gastos originados por la realización del análisis dirimente serán por cuenta de la empresa, salvo en el supuesto de que el mismo rectifique el resultado del análisis inicial, en cuyo caso serán sufragados por la Administración.
4. Los importes que deban abonar las empresas interesadas por los conceptos señalados en el presente artículo se declararán en resolución administrativa.

CAPÍTULO IV

Medidas cautelares

Artículo 67. *Supuestos de adopción.*

1. El órgano competente en materia de consumo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra adoptará, mediante resolución motivada, las medidas cautelares imprescindibles para la desaparición del riesgo detectado en los siguientes supuestos:

a) Cuando haya indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias.
b) Cuando puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias.

2. Las medidas cautelares podrán también ser adoptadas por el personal inspector de consumo, mediante el levantamiento de la correspondiente acta en la que se justifique el motivo de las medidas adoptadas.

Artículo 68. *Proporcionalidad de las medidas.*

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

Artículo 69. *Tipos de medidas cautelares.*

Las medidas cautelares podrán consistir en:

a) Suspender o prohibir temporalmente la oferta, promoción, comercialización o venta de un bien o la prestación de un servicio con independencia de los medios utilizados para su realización, incluidos los de la sociedad de la información.
b) Imponer condiciones previas en cualquier fase de comercialización de bienes o prestación de servicios con el fin de que se subsanen las deficiencias detectadas.
c) Inmovilización o intervención de determinados bienes, de forma que quede prohibida su disposición sin expresa autorización.
d) Retirada de determinados bienes del mercado y, en su caso, recuperación de los que estén en manos de las personas consumidoras y usuarias.
e) Destrucción de los bienes en condiciones adecuadas.
f) Clausura temporal de establecimientos o instalaciones.

g) Obligación de informar a las personas que puedan verse afectadas sobre la existencia del riesgo y, en su caso, de las medidas que adoptará la empresa, de forma inmediata y por los medios más adecuados para asegurar su conocimiento.

h) Cualquier otra medida que sea necesaria para evitar o eliminar el riesgo y cumpla los requisitos exigidos por esta ley.

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

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

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

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

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

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

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

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

TÍTULO V

Potestad sancionadora

CAPÍTULO I

Normas generales

Artículo 71. *Atribución de la potestad sancionadora.*

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

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

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

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

Artículo 72. *Actuaciones u omisiones infractoras.*

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

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

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

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

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

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

Artículo 74. *Concurrencia de procedimientos.*

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

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

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

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

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

Artículo 75. *Actuaciones previas.*

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

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

Artículo 76. *Prescripción de infracciones y sanciones.*

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

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

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

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

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

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

Artículo 77. *Caducidad del procedimiento.*

Transcurridos nueve meses desde la fecha de la resolución de inicio del procedimiento sancionador sin que se haya dictado y notificado la resolución expresa que pone fin al mismo, se producirá su caducidad, debiendo la Administración actuante dictar resolución que declare tal circunstancia ordenando el archivo de las actuaciones, sin perjuicio de que pueda incoarse un nuevo procedimiento, si la acción para sancionar no hubiera prescrito.

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

CAPÍTULO II

Infracciones

Artículo 78. *Infracciones leves.*

Son infracciones leves:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19. Imponer la condición, expresa o tácita, de comprar una cantidad mínima del bien solicitado o de contratar bienes o servicios accesorios no deseados que no son objeto de la transacción, o vincular la formalización de otro contrato a la contratación realmente deseada, salvo que se trate de una unidad de venta o haya una relación funcional entre ellos, aprovechando la empresa. su posición de superioridad o prevaliéndose de una situación en la que se encuentre mermada la libertad de elección de la persona consumidora y usuaria.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

39. El incumplimiento de la obligación de poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias, información sobre la dirección postal y dirección de correo electrónico o número de teléfono para que puedan interponer sus quejas y reclamaciones, así como el incumplimiento de la obligación de acusar recibo de las mismas y de

contestarlas de manera motivada y congruente en el plazo y forma previstos en el artículo 24.4.b) de esta ley foral.

Artículo 79. *Infracciones graves.*

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

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

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

a) Elaborar, distribuir, ofertar, vender o prestar al público bienes o servicios prohibidos o con modalidades de venta prohibidas, componentes o envases no permitidos o sin contar con las autorizaciones preceptivas u otros controles administrativos impuestos para la protección de las personas consumidoras o usuarias.
b) Desviar para consumo humano y poner a disposición de las personas consumidoras bienes no aptos para ello o destinados específicamente para otros usos.
c) La inclusión de cláusulas abusivas en los contratos que suscriban las personas consumidoras y usuarias o la realización de prácticas abusivas.
d) Incumplir medidas adoptadas por la administración, incluidas las de carácter cautelar, en especial manipular, trasladar o disponer sin autorización de bienes inmovilizados o muestras depositadas reglamentariamente, así como actuar con falta de diligencia respecto a la obligación de custodia de la mercancía inmovilizada.
e) Incumplir las obligaciones de información relativas a las entidades acreditadas de resolución de conflictos, en los términos del artículo 40 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, por la que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, de resolución alternativa de litigios en materia de consumo.
f) La alteración adulteración o fraude de bienes o servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad o incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza.
g) El incumplimiento del régimen establecido en materia de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles.
h) El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de los contratos a distancia impone a las personas empresarias o profesionales en materia de plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas; el envío o suministro, con pretensión de cobro de bienes o servicios no solicitados por la persona consumidora o usuaria; el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición de la persona consumidora o usuaria, cuando no concurra la circunstancia correspondiente; así como la negativa u obstrucción al ejercicio del derecho de desistimiento.
i) El incumplimiento del régimen de garantías y servicios postventa o del régimen de reparación de productos de naturaleza duradera.
j) No constituir avales, seguros u otras garantías necesarias a favor de las personas consumidoras o usuarias establecidas en la legislación vigente.

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

Artículo 80. *Infracciones muy graves.*

1. Son infracciones muy graves:

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

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

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

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

CAPÍTULO III

Sanciones

Téngase en cuenta que el Gobierno podrá, mediante disposición publicada únicamente en el "Boletín Oficial del País Vasco", actualizar la cuantía de las sanciones pecuniarias, según establece la disposición final segunda de la presente norma.

Artículo 81. *Sanciones.*

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

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

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

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

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

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

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

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

3. La cuantía máxima prevista para las infracciones graves podrá incrementarse hasta alcanzar seis veces del valor de los bienes y servicios objeto de infracción o del coste de la

campaña publicitaria o comunicaciones comerciales, siempre que la infracción se cometa a través de estos medios.

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

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

Artículo 82. *Graduación de las sanciones.*

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

a) Volumen de ventas del producto o de facturación de los servicios objeto de la infracción.

b) Volumen de ventas total de la persona empresaria o profesional.

c) Cuantía del beneficio ilícito obtenido.

d) Daños y perjuicios causados a las personas consumidoras o usuarias.

e) Número de personas afectadas.

f) Existencia de dolo o culpa.

g) Existencia de reincidencia o la continuidad y persistencia en la conducta infractora.

h) Cuando el bien o servicio esté destinado a personas consumidoras vulnerables.

i) Posición relevante de la persona infractora en el mercado.

j) Existencia de advertencias o requerimientos previos formulados por la administración pública.

2. Son circunstancias atenuantes:

a) La reparación o enmienda total o parcial de modo diligente de las irregularidades o de los perjuicios que han originado la incoación del procedimiento.

b) El sometimiento de los hechos a cualquiera de los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos.

3. Son circunstancias agravantes:

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

b) Aprovecharse de una posición de poder respecto de una persona consumidora o usuaria o de una situación en la que la libertad de elección de esta se encuentre mermada por cualquier circunstancia.

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

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

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

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

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

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

Artículo 84. *Ejecutividad de la sanción.*

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

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

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

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

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

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

Artículo 85. *Sanciones accesorias.*

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPÍTULO IV

Responsabilidad

Artículo 86. *Sujetos responsables.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Disposición transitoria primera. *Régimen transitorio.*

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

Disposición transitoria segunda. *Procedimientos sancionadores.*

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

Disposición derogatoria única.

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

– La Ley Foral 7/2006, de 20 de junio, de Defensa de los Consumidores y Usuarios.

– El Decreto Foral 172/1994, de 19 de septiembre, por el que se establece el procedimiento sancionador de las infracciones en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

– La Orden Foral, de 5 de febrero de 1988, del Consejero de Industria, Comercio y Turismo, por la que se regula la concesión de subvenciones a las Organizaciones de Consumidores y Usuarios.

– La Orden Foral de 24 de marzo de 1992, del Consejero de Industria, Comercio, Turismo y Trabajo, por la que se aprueba el modelo de Libro de Inspección y de hojas de reclamaciones que deben disponer los establecimientos de venta al público de gasolinas y gasóleos de automoción.

Disposición final primera. *Desarrollo reglamentario.*

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

Disposición final segunda. *Actualización de las cuantías de las sanciones.*

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

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

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

§ 126

Ley Foral 17/2001, de 12 de julio, reguladora del comercio en Navarra

Comunidad Foral de Navarra
«BON» núm. 86, de 16 de julio de 2001
«BOE» núm. 191, de 10 de agosto de 2001
Última modificación: 22 de abril de 2016
Referencia: BOE-A-2001-15779

EL PRESIDENTE DEL GOBIERNO DE NAVARRA

Hago saber que el Parlamento de Navarra ha aprobado la siguiente Ley Foral reguladora del comercio en Navarra.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Comunidad Foral de Navarra tiene atribuida competencia exclusiva en materia de comercio interior, sin perjuicio de la política general de precios, de la libre circulación de bienes en el territorio nacional y de la legislación sobre defensa de la competencia, en virtud de la habilitación concretada en el artículo 56.1.d) de la Ley Orgánica 13/1982, de 10 de agosto, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

La presente Ley Foral supone la ordenación fundamental del comercio interior en nuestra Comunidad Foral caracterizada por una dispersión normativa reglamentaria. El ejercicio de esta competencia se realiza a partir de las bases establecidas en el marco constitucional definido por los artículos 38, 51 y 131 de la Constitución Española, desde una perspectiva de estudio y regulación de conjunto de las nuevas formas de comercialización, la defensa de la libertad de empresa, la protección y garantía de los derechos de los consumidores y usuarios y la dinamización del comercio minorista con vistas a rápidas adaptaciones de este sensible sector frente a los cambios en la economía y en la sociedad, en general.

El sector comercial navarro está experimentando importantes transformaciones que afectan tanto a productores como a consumidores y, de manera especial, a los propios comerciantes. La aparición de nuevos métodos y sistemas de comercialización, de mediana y gran dimensión, han ido cambiando los cánones que regían el comercio desde las formas de ventas más tradicionales.

Por ello, los principios rectores que tutelan esta Ley Foral se orientan a una armonización de los intereses económicos y urbanísticos a fin de evitar menoscabos en el sector tradicional evitando situaciones de dominio de mercado pero potenciando, a su vez, nuevas formas de gestión, administración, venta y servicio sin olvidar, por supuesto, el debido respeto a la libertad de empresa y el debido amparo de los intereses económicos de los consumidores y usuarios ante la observación de determinadas obligaciones de los comerciantes minoristas.

La presente Ley Foral se ordena en ocho títulos. En ellos se concreta el ámbito de actuación de la misma y se define su objeto. Se crea una relación conceptual y definitoria de diferentes tipos de establecimientos comerciales y se regula particularizadamente la licencia comercial específica para grandes y medianos establecimientos comerciales abordando los criterios de concesión.

Se regula los horarios comerciales, la práctica de determinadas actividades promocionales de venta y ventas especiales, instaurando un Registro de Comerciantes Minoristas de Ventas Especiales.

Se crea el Consejo Navarro Asesor de Comercio Minorista como órgano consultivo en el que estarán personalizados los agentes económicos y sociales más representativos de la Comunidad Foral de Navarra.

Se regulan a su vez modalidades comerciales de venta a domicilio, venta en cadena o pirámide y venta ocasional o de temporada.

A su vez, se contempla la regulación inicial que a futuro permitirá una completa normativa tanto del comercio electrónico como del comercio mayorista.

Se ha concretado un régimen sancionador completo que hace posible una eficaz y rápida protección de los intereses públicos implicados en la regulación del comercio minorista.

Por último, se ha querido incluir en el tenor literal del texto legal una serie de medidas que tienen como objetivo el apoyo al pequeño comercio, para que, y sin perjuicio del derecho de libre competencia, esté en condiciones de mejorar y modernizar su estructura y ser plenamente competitivo.

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. *Objeto.*

La presente Ley Foral tiene por objeto la regulación del comercio minorista en la Comunidad Foral de Navarra a fin de mejorar y modernizar las estructuras comerciales y normalizar determinadas actividades promocionales de ventas.

Artículo 2. *Principios rectores.*

La presente Ley Foral se regirá por los siguientes principios rectores, potenciando:

a) El mantenimiento del sistema del comercio minorista dentro del núcleo urbano de los municipios navarros.

b) El acceso en condiciones de igualdad y diversidad a la oferta y formatos comerciales.

c) El crecimiento armonioso y equilibrado de actividades comerciales aspirando a un desarrollo sostenible del entorno urbano.

d) El mantenimiento de un nivel elevado de calidad en la prestación de los servicios.

e) La participación de agentes sociales, en especial de los consumidores, en el desarrollo comercial.

Artículo 3. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente Ley Foral será de aplicación a las actividades comerciales realizadas en el ámbito territorial de la Comunidad Foral de Navarra.

Esta Ley Foral se aplicará con carácter supletorio a aquellas actividades comerciales minoristas que se hallen reguladas por una legislación específica.

Es irrelevante a efectos de aplicación de la presente Ley Foral que el comerciante minorista sea a su vez fabricante o comerciante mayorista de artículos cuya oferta de venta realice.

2. Están excluidas del ámbito de aplicación de esta Ley Foral, rigiéndose por su normativa específica:

a) La venta directa por agricultores y ganaderos de productos agropecuarios en estado natural y en su lugar de producción, o en los centros cooperativos de recogida de producción.

b) La venta realizada por artesanos de sus productos en sus propios talleres, ferias y mercadillos sectoriales.

CAPÍTULO II

Del comercio minorista

Artículo 4. *Concepto.*

Es comercio minorista o actividad comercial minorista, a efectos de la presente Ley Foral, la actividad desarrollada profesionalmente con ánimo de lucro consistente en situar u ofrecer en el mercado productos naturales o elaborados a los destinatarios finales de los mismos, utilizando o no un establecimiento.

Artículo 5. *Ejercicio simultáneo de actividad comercial minorista y de producción o distribución mayorista.*

1. A los efectos de esta Ley Foral se entiende por actividad comercial de carácter mayorista aquella que tiene como destinatarios a otros comerciantes o empresarios que no constituyan consumidores finales.

2. El ejercicio simultáneo de actividades minoristas y mayoristas en un mismo establecimiento tendrá como efecto la sujeción de la totalidad de la superficie del establecimiento a las determinaciones de la presente Ley Foral cuando la superficie destinada a la actividad minorista sea superior a una tercera parte de la superficie total del establecimiento.

Artículo 6. *Entidades cooperativas y formas jurídicas análogas.*

Las entidades cooperativas u otras formas jurídicas análogas estarán obligadas a distinguir la oferta dirigida a los socios de la que se dirija al público en general. Estarán sometidas a esta Ley Foral la oferta de las cooperativas o entidades análogas dirigida al público en general y los casos en que la misma no aparezca rigurosamente diferenciada de la que realicen a sus socios.

Artículo 7. *Prohibiciones y restricciones al comercio.*

1. No podrán ejercer el comercio, además de las personas físicas y jurídicas a quienes les esté específicamente prohibido por la normativa vigente, los empresarios individuales o sociales, a quienes la normativa especial de la actividad que desarrollan les exija dedicarse exclusivamente a la misma.

CAPÍTULO III

Comerciante, promotor y operador

Artículo 8. *Comerciante.*

A los efectos de esta Ley Foral, se considerará comerciante aquella persona física o jurídica que, teniendo capacidad para ejercer la actividad comercial, se dedica en nombre propio al comercio minorista como profesión habitual.

Artículo 9. *Promotor.*

Es promotor aquella persona física o jurídica que proyecta, promueve y construye un establecimiento comercial de los previstos en los artículos 13, 14 y 15, organizando su

funcionamiento y gestión al objeto bien de su venta posterior, bien de su directa o indirecta explotación.

Artículo 10. *Operador comercial.*

Se considera operador la persona física o jurídica que es titular de un establecimiento comercial sujeto a autorización de establecimiento comercial.

Artículo 11. *Derechos de los promotores y operadores.*

Es derecho de los promotores y operadores el desarrollo libre de su actividad en el marco de la legislación aplicable a este ámbito.

Artículo 12. *Deberes de los promotores y operadores.*

Son deberes de los promotores y operadores:

a) Evitar cualquier tipo de práctica de competencia desleal o publicidad engañosa.
b) Evitar prácticas monopolísticas o de dominio en el mercado.
c) Costear a su cargo todas las obras de urbanización que genere la implantación de la instalación comercial, financiar los gastos derivados de la corrección de los impactos ambientales y adoptar a su costa las medidas de ordenación de tráfico y accesos que le correspondan en función de los términos de la solicitud y de la autorización.

TÍTULO II

Establecimientos comerciales

CAPÍTULO I

Establecimiento comercial: concepto y clases

Artículo 13. *Concepto General.*

Tendrán la consideración de establecimientos comerciales los locales y las construcciones o instalaciones de carácter fijo y permanente, destinados al ejercicio regular de actividades comerciales, ya sea de forma individual o en un espacio colectivo, e independientemente de que se realice de forma continuada o en días o temporadas determinadas.

Quedan excluidos de la consideración de establecimientos comerciales los espacios situados en la vía pública, autorizados por las entidades locales competentes para la realización de venta no sedentaria al por menor.

Artículo 14. *Clasificación general.*

Los establecimientos comerciales minoristas se clasifican con carácter general en individuales o colectivos, distinguiéndose dentro de los colectivos entre centro comercial y recinto comercial.

Artículo 15. *Establecimientos comerciales colectivos.*

1. Se consideran establecimientos comerciales colectivos a los efectos de esta Ley Foral, los integrados por un conjunto de establecimientos situados en uno o diversos edificios en un mismo espacio comercial, en los cuales se llevan a cabo diferentes actividades comerciales.

Se entiende que dos o más establecimientos comparten un mismo espacio comercial si se da cualquiera de las siguientes circunstancias:

a) Acceso común desde la vía pública, de uso exclusivo o preferente de los comerciantes o clientes de la zona comercial.
b) Aparcamientos compartidos o adyacentes de uso preferente para los clientes de la zona comercial.

c) Servicios comunes para los comerciantes o los clientes de la zona comercial.
d) Denominación o existencia de elementos que conforman una imagen común.

2. En todo caso se consideran establecimientos comerciales colectivos los centros comerciales y los recintos comerciales.

3. Se define como centro comercial el conjunto de establecimientos comerciales, puntos de venta o servicios que estén localizados, concebidos y gestionados como una unidad.

4. El recinto comercial queda definido como el conjunto de establecimientos comerciales agrupados en un mismo espacio comercial.

Se considerarán también recinto comercial los polígonos comerciales o concentración comercial, es decir, aquel conjunto de establecimientos comerciales de carácter individual o colectivo, ubicados fuera del suelo urbano o urbanizable con uso residencial dominante, cuando concurran dos o más establecimientos comerciales minoristas a distancia inferior entre ellos de 300 metros lineales.

Dicha distancia se medirá desde cualquier punto del establecimiento, incluidas zonas de servicios y aparcamientos, hasta cualquier punto del otro establecimiento por el itinerario peatonal más corto posible o, cuando concurran barreras físicas significativas por el itinerario de coche.

5. No tendrán la consideración de establecimientos comerciales colectivos los siguientes:

a) Los establecimientos comerciales ubicados en zonas transfronterizas, aunque estén situados en un mismo espacio comercial.
b) Los establecimientos comerciales ubicados en los bajos de los edificios destinados a viviendas, hoteles u oficinas, siempre que estén situados en el suelo urbano o urbanizable con uso residencial predominante.

CAPÍTULO II

Instalación de los establecimientos comerciales

Sección 1.ª Principios de aplicación

Artículo 16. *Principios que rigen la instalación de los establecimientos comerciales.*

La implantación o instalación de los establecimientos comerciales minoristas estará sujeta a los siguientes principios:

a) Libertad de establecimiento de los prestadores de servicios y libertad de empresa en el marco de la economía de mercado.
b) Simplicidad de los trámites en el acceso a una actividad de servicios y en su ejercicio.
c) Proporcionalidad en el otorgamiento de autorizaciones, en consideración al interés general.
d) Favorecimiento del comercio dentro del núcleo urbano de los municipios, así como de la renovación y regeneración urbana.
e) Potenciación de un modelo de ciudad en el que exista una armonía entre los usos residenciales y las actividades comerciales.
f) Crecimiento armonioso y equilibrado de actividades comerciales aspirando a un desarrollo sostenible del entorno urbano y reduciendo al máximo el impacto de las implantaciones sobre el territorio.
g) Reducción de la movilidad con la finalidad de evitar los desplazamientos innecesarios que congestionan las infraestructuras públicas e incrementan la contaminación atmosférica.
h) Garantizar la diversidad de oferta y de operadores, ofreciendo las máximas. posibilidades para todos los ciudadanos y de todos los sectores sociales, especialmente los que se encuentren en situación de dependencia.
i) Ahorro y eficiencia en el consumo de energía, así como potenciación de las energías renovables.
j) Gestión adecuada de los residuos generados por la actividad con medidas dirigidas a su reducción y, en particular, al aprovechamiento de los residuos alimenticios.

Sección 2.ª Regulación de ordenación del territorio y urbanística del uso comercial

Artículo 17. *Planes de Ordenación Territorial.*

Los Planes de Ordenación Territorial deberán contener, entre sus determinaciones de carácter vinculante, los criterios para la ordenación de los establecimientos comerciales en el territorio, que se ajustarán a los principios de aplicación recogidos en el artículo anterior.

Como criterios generales se tendrán que considerar:

a) La implantación preferente del comercio dentro del núcleo urbano de los municipios, incluidos los establecimientos sujetos, en base a lo regulado por la presente Ley Foral, a Planes Sectoriales de Incidencia Supramunicipal.

b) La dotación complementaria y unida de los usos residenciales y las actividades comerciales.

c) La reducción del impacto de las actividades comerciales en su implantación sobre el territorio, en concreto, en los ámbitos de la movilidad, contaminación atmosférica, consumo de energía y ocupación del suelo.

Artículo 18. *Planes Generales Municipales.*

1. Los Planes Generales Municipales deberán ajustarse en la ordenación del uso comercial, además de a la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, a los principios y criterios establecidos por la presente Ley Foral así como por los Planes de Ordenación Territorial.

2. El Planeamiento General Municipal habrá de incluir, a los efectos del uso comercial, las siguientes determinaciones:

a) Una delimitación de los suelos urbano y urbanizable que mejor se adapte al uso comercial genérico y al uso específico de gran establecimiento comercial de acuerdo con los principios recogidos en la presente Ley Foral en sus artículos 16, 17 y 19.6.

b) Una dotación comercial mínima en los bajos de los edificios de vivienda colectiva de tres metros cuadrados por vivienda, sin que puedan autorizarse en dicha dotación establecimientos que por sus características deban ser objeto de un Plan Sectorial de incidencia Supramunicipal.

c) Un plan de atracción y ordenación comercial. Contendrá medidas de embellecimiento, mejora urbana de las áreas comerciales de los cascos urbanos y áreas residenciales de alta densidad.

Sección 3.ª Autorización del establecimiento comercial

Artículo 19. *Autorización e implantación de establecimientos comerciales mediante un Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal.*

1. La instalación de establecimientos comerciales no estará sujeta, con carácter general, a autorización.

2. Quedarán sujetos a la tramitación de un Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal, promovido por el operador o el promotor, las implantaciones de grandes establecimientos comerciales, así como las ampliaciones de quienes ya estuvieran instalados cuando se incremente la superficie inicial en más de 500 metros cuadrados y por una sola vez siguiendo los criterios contemplados en la presente Ley Foral.

3. Tendrán la consideración de gran establecimiento comercial minorista los establecimientos individuales o colectivos dedicados al comercio minorista que tengan una superficie útil para venta y exposición de productos superior a 2.500 metros cuadrados.

4. A los efectos del cómputo de superficies, se entiende por superficie útil para la exposición y venta de artículos o muestra de servicios aquella en que se expongan los mismos, habitual u ocasionalmente, así como los espacios destinados al tránsito de personas y a la presentación, dispensación y cobro de los productos. Se excluyen expresamente las superficies destinadas a oficinas, aparcamientos, zonas de carga,

descarga y almacenaje no visitables por el público y en general, todas aquellas dependencias o instalaciones de acceso restringido al mismo.

5. Quedan excluidos del concepto de gran establecimiento comercial los mercados municipales, así como aquellos dedicados a ventas de vehículos y carburantes, maquinaria industrial, jardinería y a materiales de construcción y saneamiento así como los ubicados en zonas transfronterizas.

6. Podrán instalarse grandes establecimientos comerciales exclusivamente en suelos urbanos o urbanizables con un uso residencial dominante. Se considera uso residencial dominante aquél que contenga áreas residenciales con vivienda colectiva continuada de 250 viviendas o 600 habitantes y una densidad residencial de 40 viviendas por hectárea. Excepcionalmente podrán implantarse, así mismo, en zonas industriales que hayan sido recuperadas y que formen parte de la ciudad o de su continuo.

7. Los Planes Sectoriales a los que se refiere el apartado 2 del presente artículo, deberán ajustarse a las determinaciones de los instrumentos de ordenación territorial que rijan en el ámbito de actuación y en todo caso, incluirán un estudio de la movilidad generada y cuantos otros sean requeridos por el Plan de Ordenación Territorial y los Departamentos del Gobierno de Navarra.

Artículo 20. *Solicitud de autorización de establecimiento comercial mediante un Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal.*

1. Los interesados en obtener la autorización de establecimiento comercial mediante un Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal deberán presentar la oportuna solicitud ante el Departamento competente en materia de ordenación del territorio y urbanismo o ante el Ayuntamiento en cuyo término municipal se vaya a instalar, según corresponda.

2. La solicitud se presentará debidamente firmada y, en supuestos de representación o pluralidad de interesados, será de aplicación lo dispuesto por los artículos 32 y 33 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. La solicitud podrá ser presentada por medios telemáticos, de conformidad con lo dispuesto en la Ley Foral 11/2007, de 4 de abril, reguladora de la Implantación de la Administración Electrónica en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

4. Los interesados, en la solicitud, podrán manifestar una dirección de correo electrónico en la que desean que les sean practicadas las notificaciones. En su caso, la Administración realizará la notificaciones que resulten necesarias de conformidad con lo dispuesto por la Ley Foral 11/2007, de 4 de abril.

5. En el supuesto de que los interesados opten por la presentación de la solicitud a través de medios telemáticos únicamente habrán de presentar un ejemplar de la instancia, adjuntando a la misma la documentación necesaria. En caso contrario, si desean obtener copia sellada que acredite su presentación, presentarán además una copia más de la solicitud así como de cada ejemplar de la documentación anexa.

6. Los interesados, en la zona vascófona, podrán optar, de conformidad con lo regulado por el Decreto Foral 29/2003, de 10 de febrero, por el que se regula el uso del vascuence en las Administraciones Públicas de Navarra a presentar la solicitud en castellano, vascuence o en forma bilingüe.

7. Los interesados que opten por presentar la solicitud, todos o alguno de los documentos que han de ser anexados a ésta en alguna de las lenguas oficiales de la Unión Europea habrán de presentar una traducción no jurada al español de dichos documentos.

Artículo 21. *Documentación a adjuntar a la solicitud de autorización de establecimiento comercial mediante un Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal.*

1. Los interesados deberán adjuntar a la solicitud de autorización de establecimiento comercial mediante un Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal la documentación relativa a su identificación así como la documentación técnica y administrativa que se detalla en la presente normativa.

2. La documentación relativa a la identificación del solicitante o interesado será la siguiente:

a) Cuando el solicitante sea una persona física, deberá de adjuntarse copia compulsada del DNI.

En los supuestos en los que el domicilio del solicitante que conste en el DNI difiera de su domicilio fiscal se presentará, además, la documentación acreditativa de éste.

b) En el supuesto de que el solicitante sea una persona jurídica deberá de aportarse:

1.º La escritura notarial de constitución de la entidad, así como las posibles escrituras notariales que se hayan otorgado con posterioridad a ésta para su modificación.

Las copias de las escrituras que se presenten deberán de haber sido inscritas en el registro correspondiente y deberá de acreditarse tal inscripción.

En los supuestos en los que el domicilio del solicitante que conste en la escritura de constitución, o sus posteriores modificaciones, difiera de su domicilio fiscal se presentará, además, la documentación acreditativa de éste.

2.º La escritura notarial de poder de representación de quien comparezca en nombre de la entidad solicitante.

3.º En los supuestos en los que proceda se presentará una certificación emitida por el órgano de administración u órgano con competencias asimiladas de la entidad solicitante en la que se informe sobre la calificación de la entidad como pequeña o mediana empresa así como sobre su composición accionarial, a la fecha de presentación de la solicitud.

3. La documentación técnica y administrativa exigible será la siguiente:

a) Memoria y proyecto básico, firmado por técnico competente, con el contenido mínimo que al mismo le sea exigible de conformidad con la presente normativa y con el Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación.

b) Informe emitido por el Ayuntamiento en cuyo ámbito territorial se pretenda la ubicación de la edificación relativo a la conformidad del uso y proyecto pretendido al planeamiento urbanístico.

c) Documentación que acredite, de forma suficiente, la disponibilidad de los terrenos donde se pretenda la implantación de la edificación o edificaciones.

d) Estudio, firmado por técnico competente, que evalúe la movilidad generada por la repercusión del proyecto, así como las emisiones atmosféricas de CO_2 derivadas de la movilidad.

El estudio deberá de valorar de forma completa la movilidad generada por el proyecto y, además, realizar una estimación sobre las emisiones atmosféricas de CO_2 derivadas de la movilidad y calculadas mediante las metodologías o sistemas reglamentariamente autorizados. La estimación sobre las emisiones atmosféricas desglosará, en todo caso, la siguiente información: distancia media de desplazamiento, número de vehículos diarios cuyo acceso se prevé, reparto modal de vehículos/km, estimación del porcentaje de tránsito en vía congestionada, principal o secundaria así como la velocidad media por tipología de vehículo.

e) Certificación emitida por el Departamento competente del Gobierno de Navarra en materia de energía que acredite que el proyecto ha sido diseñado con los criterios de ahorro energético que resulten más aconsejables.

e bis) Plan de gestión de los residuos que genere la actividad dirigido a su minimización y correcto tratamiento. En caso de generar residuos alimenticios, plan de aprovechamiento a través de acuerdos con el Banco de Alimentos de Navarra u otros organismos análogos.

f) Estudio de impacto ambiental y, en su caso, declaración de impacto ambiental, todo ello de conformidad con lo regulado por la Ley Foral 4/2005, de 22 de marzo, de intervención para la protección ambiental así como la normativa que la desarrolla.

g) Certificado emitido por el solicitante en el que se detalle el porcentaje de superficie de venta de la que dispondrá en el área de influencia del establecimiento, tras la implantación.

h) Justificante de abono del importe correspondiente a la tasa que se devengue.

4. El interesado no vendrá obligado a presentar aquellos documentos que ya consten en poder del Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de comercio pero, en su caso, habrá de facilitar a ésta todos los datos necesarios para su localización.

5. El interesado podrá impugnar ante la jurisdicción contencioso-administrativa la no obtención de los documentos detallados en los apartados b), c), g) y h) del apartado anterior.

Artículo 22. *Admisión a trámite de la solicitud de autorización de establecimiento comercial mediante un Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal.*

1. El órgano competente comprobará que la documentación presentada por el interesado es la requerida por la presente Ley Foral.

2. En el supuesto de que la documentación aportada sea la legalmente exigible, se emitirá resolución por la que se admitirá a trámite la solicitud de autorización de establecimiento comercial mediante un Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal.

3. En el supuesto de que el interesado no haya presentado la documentación exigible, la Administración habrá de requerirle a fin de que proceda a subsanar, otorgándole un plazo no inferior a diez días.

Realizado el requerimiento por la Administración y no siendo atendido por el interesado, la Administración resolverá denegando la autorización, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

4. La solicitud podrá ser inadmitida sin más trámite cuando, examinada la documentación presentada y previa audiencia del interesado, se concluya la vulneración manifiesta de la legislación y ordenación territorial vigente.

5. La Administración podrá requerir al interesado, a los técnicos firmantes de los dictámenes o informes así como a la Administración Local en cuyo término municipal se pretenda la ubicación de la edificación a fin de que aclaren o complementen alguno de los documentos presentados, si así lo estima oportuno, otorgándoles para ello idéntico plazo.

En el supuesto de que el requerimiento se dirija al interesado, la falta de cumplimentación del mismo tendrá los mismos efectos que la falta de subsanación detallada en el apartado tercero.

En el supuesto de que el requerimiento se remita a la Administración Local, el transcurso del plazo sin su cumplimentación implicará la suspensión del plazo para resolver y la remisión de un nuevo requerimiento por idéntico plazo. En el supuesto de que se desatienda también el segundo de los requerimientos el procedimiento seguirá su curso y la Administración competente quedará habilitada para exigir responsabilidad disciplinaria al personal responsable, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 42.7 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y de Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 23. *Contenido del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal.*

1. El Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal tendrá el contenido mínimo establecido en el artículo 43 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo. Asimismo recogerá la valoración de los criterios establecidos en el artículo 25 de la presente Ley Foral.

2. El estudio de viabilidad económica de la actuación contemplado en el artículo 43.3.a) de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo, se entenderá referido a la actuación de urbanización y en ningún caso a la viabilidad económica del gran establecimiento comercial.

Artículo 24. *Procedimiento de elaboración y aprobación de los Planes Sectoriales de Incidencia Supramunicipal.*

Los Planes Sectoriales de Incidencia Supramunicipal serán elaborados y aprobados en la forma establecida en el artículo 45 de la Ley Foral 35/2002, de 20 de diciembre, de Ordenación del Territorio y Urbanismo.

Artículo 25. *Criterios para la aprobación del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal.*

1. Para la aprobación del Plan Sectorial se valorarán los siguientes criterios y extremos:

a) La conformidad a los criterios establecidos en la presente Ley Foral y en los Planes de Ordenación Territorial.

b) La incidencia del proyecto en el entorno urbano y sobre el medio urbano.

c) El equilibrio interterritorial.

d) El impacto medio ambiental. Se evaluará la conformidad con la normativa sectorial en materia de medio ambiente. Así mismo, se tendrá en cuenta la estimación de emisiones atmosféricas de CO_2 derivadas de la movilidad causada, debiendo ser inferiores en un 20 por 100 a la media de emisiones del ámbito donde se ubique el proyecto, salvo que las especiales circunstancias del ámbito de implantación imposibiliten alcanzar estos niveles de emisión.

En todo caso la estimación de las emisiones de CO_2 derivadas de la movilidad causada y del funcionamiento del establecimiento deberá ser inferior en un 20 por 100 a la media de emisiones que se estimen una vez contemplado el desarrollo urbanístico.

e) La red viaria y accesibilidad, teniéndose en cuenta especialmente la existencia de accesibilidad a través de medios públicos colectivos y la no agravación de desplazamientos. La ausencia de medios públicos colectivos suficientes y proporcionales (30 por 100 del aforo previsto en el estudio de movilidad) impedirá la aprobación del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal, salvo la justificación de la imposibilidad y la concurrencia de circunstancias excepcionales.

f) La gestión de residuos y la incidencia acústica. Así como la estimación del consumo energético del centro comercial a implantar.

g) La localización comercial y la diversidad de formatos a efectos de garantizar las máximas posibilidades a los ciudadanos.

2. Asimismo los grandes establecimientos deberán cumplir los siguientes requerimientos:

a) Instalar, cuando tecnológicamente estén disponibles, un surtidor para la carga de vehículos eléctricos por cada 2.500 metros cuadrados de superficie útil de venta.

b) Disponer de la calificación de eficiencia energética que se determine por el Departamento de Innovación, Empresa y Empleo.

Artículo 26. *Vigencia del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal.*

El Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal por el que se autorice la implantación de un gran establecimiento comercial tendrá vigencia indefinida, con la única excepción regulada en el artículo siguiente.

Artículo 27. *Extinción del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal.*

1. El Gobierno de Navarra podrá acordar la extinción del Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal por el que se autorice la implantación de un gran establecimiento comercial en el supuesto de que transcurra un plazo superior a tres años sin que el interesado haya iniciado la actividad, por causa que le sea imputable.

2. La declaración de extinción deberá ser expresa y se adoptará previa audiencia del interesado.

3. La declaración de extinción se notificará al interesado y al Ayuntamiento en cuyo término se pretendía la ubicación de la actividad.

Artículo 28. *Transmisión de la autorización de establecimiento comercial.*

1. La transmisión de los establecimientos que requieren la previa obtención de autorización de establecimiento comercial exigirá la comunicación al Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de comercio.

2. El interesado acompañará a la comunicación regulada en el apartado anterior la documentación que acredite el cumplimiento de las obligaciones exigidas en materia de defensa de la competencia.

Artículo 29. *Tasa.*

1. La solicitud de la autorización de establecimiento comercial devengará una tasa equivalente a multiplicar por cuatro euros cada metro cuadrado de superficie útil de exposición y venta del establecimiento proyectado.

2. Esta tasa deberá ser abonada con la solicitud correspondiente. La falta de pago de la tasa determinará la no iniciación del procedimiento.

3. En el supuesto de inadmisión a trámite de la solicitud adoptada de acuerdo con el artículo 22.4 de la presente Ley Foral procederá la devolución de la tasa abonada.

CAPÍTULO III

De otros establecimientos sometidos a autorización

Artículo 30. *Establecimiento comercial minorista de mediana superficie.*

(Derogado)

Artículo 31. *Establecimientos denominados de «descuento duro».*

(Derogado)

TÍTULO III

Horarios comerciales

Artículo 32. *Horario en días laborables.*

El horario de apertura y cierre de los establecimientos comerciales en días laborables, con una jornada comercial máxima de 15 horas, serán fijados libremente por cada comerciante, todo ello sin perjuicio de los derechos reconocidos a los trabajadores en el régimen laboral.

El horario global en el que los comercios podrán desarrollar su actividad durante el conjunto de días laborables de la semana no podrá superar las noventa horas, ajustándose igualmente a la normativa laboral.

Artículo 33. *Apertura en domingos y festivos.*

1. Los domingos y festivos no serán hábiles para el ejercicio de la actividad comercial en la Comunidad Foral de Navarra, salvo los expresamente autorizados.

2. Antes del 1 de noviembre se establecerá por el Departamento competente en materia de comercio, previa audiencia del Consejo de Comercio de Navarra, el calendario que regirá para el año siguiente, comprensivo de los domingos y festivos que se consideren hábiles. El número de domingos y festivos que se consideren hábiles será de diez.

Los criterios para dicho establecimiento serán los siguientes:

a) Un máximo de 1 día hábil por cada mes, a excepción de diciembre en el que podrán establecerse dos.

b) Un máximo de 2 domingos autorizados como hábiles durante el año. Estos domingos, en ningún caso podrán ser consecutivos.

3. Este calendario será susceptible de variación por el departamento competente, previa solicitud motivada. En el caso de los ayuntamientos y para variaciones en sus respectivos términos municipales, la solicitud deberá realizarse con una antelación de dos meses.

4. El horario de apertura y cierre de los establecimientos comerciales en los domingos y festivos autorizados, con una jornada comercial máxima de quince horas, será fijado libremente por cada comerciante, todo ello sin perjuicio de los derechos reconocidos a los trabajadores en el régimen laboral.

Artículo 34. *Información sobre horarios.*

En todos los establecimientos comerciales deberá figurar la información del calendario y horario de apertura y cierre en sitio visible, tanto en el interior como en el exterior, incluso cuando esté cerrado el establecimiento.

Artículo 35. *Libertad de horario.*

1. Tendrán plena libertad para determinar los días y horas de apertura al público los establecimientos previstos en el artículo 43.3 del Real Decreto-ley 6/2000, de 23 de junio, de Medidas Urgentes de Intensificación de la Competencia en Mercados de Bienes y Servicios.

2. También tendrán plena libertad para fijar los días y horas de apertura los locales comerciales para la celebración en los mismos de exposiciones, certámenes comerciales para la actividad de lanzamiento de un nuevo producto, siempre que no se venda y que se comunique como mínimo con un mes de antelación a la fecha prevista de su realización al Departamento competente en materia de certámenes.

Artículo 36. *Establecimientos dedicados exclusivamente a la venta de productos culturales y turísticos.*

1. Tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público los establecimientos comerciales dedicados exclusivamente a la venta de productos culturales ubicados tanto en el interior de museos o cualquier local destinado a exposiciones, muestras, etcétera, culturales como independientemente de los mismos.

2. Son productos culturales aquellos cuya finalidad sea cultivar, desarrollar y formar los conocimientos humanos y el ejercicio de sus facultades intelectuales. La enumeración de los productos culturales a estos efectos será establecida mediante orden foral del Departamento competente en materia de comercio.

TÍTULO IV

Obligaciones de los comerciantes minoristas

Artículo 37. *Obligaciones genéricas.*

Los comerciantes minoristas habrán de cumplir los siguientes deberes:

a) Con carácter general, los establecidos por las normas relativas a los bienes cuya venta ofrecen. En especial han de cumplir las normas relativas a la composición de los productos, etiquetado y de seguridad de los mismos, así como las especiales del sector o sectores comerciales que constituyan el objeto de su actividad, y retirar de su establecimiento los bienes que no cumplieren tales normas.

b) Acreditar ante la Administración competente estar en posesión de las autorizaciones y licencias que les sean exigibles.

c) Hallarse al corriente en el pago de los tributos de cualquier clase de los que resulten sujetos pasivos.

d) Cumplir las normas de protección de los derechos de consumidores y usuarios.

Artículo 38. *Obligaciones básicas frente a los consumidores.*

Conforme a la normativa general y autonómica en materia de defensa de los consumidores y usuarios, y sin perjuicio de la misma, los comerciantes minoristas deberán observar las siguientes determinaciones:

a) Exhibir junto a los artículos sus correspondientes precios de venta al público.

b) Entregar factura, recibo o documento acreditativo de la operación realizada debidamente desglosado en su caso, salvo que el consumidor renuncie expresamente a su entrega.

c) Tener a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones.

d) Entregar documento de garantía en toda venta de artículos de naturaleza duradera.

e) Realizar sus actividades promocionales sin incurrir en formas de publicidad ilícita, en particular, sin incurrir en publicidad engañosa.

f) Contratar con los consumidores sin existencia de cláusulas abusivas.

g) Comercializar artículos seguros y con un adecuado servicio de asistencia técnica.

Artículo 39. *Exhibición de precios.*

1. El precio deberá figurar junto a todos los artículos ofertados a la venta.

2. Los precios deberán indicarse de modo directo, figurando en el artículo o junto a él; legible, mediante caracteres claros y de tamaño suficiente ; exacto, prohibiendo toda forma de exhibición de precio que obligue a realizar cálculos aritméticos para determinar su cuantía, excepto la aplicación de porcentajes sencillos de descuento sobre el precio indicado; y completo, incluyendo el importe de los incrementos o descuentos aplicables en su caso y cuantos tributos puedan o deban repercutirse en el consumidor.

Artículo 39 bis. *Gestión de residuos.*

Conforme a la normativa aplicable en materia de residuos, los comerciantes minoristas deberán adoptar las medidas precisas para minimizar los residuos generados por su actividad y para darles un tratamiento correcto. En particular, en el caso de residuos alimenticios se recomienda la separación de los que resulten aprovechables y entregarlos al Banco de Alimentos de Navarra y otros organismos análogos.

TÍTULO V

Promociones de ventas

CAPÍTULO I

Disposiciones comunes

Artículo 40. *Concepto.*

1. Venta de promoción es aquella actividad por la que el comerciante minorista presenta al consumidor final una serie de condiciones más ventajosas por las cuales puede adquirir los artículos objeto de la promoción a un precio reducido respecto del anterior o con otro tipo de incentivos favorables.

2. La venta de promoción deberá ir precedida o acompañada de la suficiente información al público, en la que deberá figurar con claridad:

a) El producto o productos objeto de promoción.

b) Las condiciones de venta.

c) El periodo de vigencia de la promoción, **que no podrá ser inferior a dos días consecutivos, ni superior a treinta días**.

d) Disponer de existencias suficientes para hacer frente a la oferta.

> Se declara inconstitucional y nulo del inciso destacado en negrita del apartado 2.c) por Sentencia del TC 157/2004, de 23 de septiembre. Ref. BOE-T-2004-18113.

Artículo 41. *Pertenencia previa al inventario.*

Para que pueda practicarse una promoción comercial es preciso que los artículos ofertados hubieren formado parte de las existencias previas del comerciante, sin que puedan ser adquiridos con el fin exclusivo de ser incluidos en aquellas promociones, salvo la promoción para lanzamiento de nuevos productos, todo ello sin perjuicio de la especificidad de los establecimientos dedicados de forma exclusiva a la venta de saldos.

Artículo 42. *Medios de pago.*

El comerciante que practique cualquier tipo de venta promocional o especial tendrá la obligación de informar al consumidor sobre los medios de pago admisibles en la operación, a través de su publicidad general en la exposición visible desde el exterior del establecimiento.

Artículo 43. *Duración de las promociones.*

1. En toda promoción o publicidad de promoción de ventas, el comerciante deberá contar con las existencias suficientes para satisfacer la demanda previsible de los consumidores, salvo que se trate de una venta en liquidación.

2. En cualquier caso, se considerará que la promoción no satisface la demanda previsible si las existencias no son suficientes para atender la demanda originada durante un día completo de apertura comercial, sin perjuicio de lo dispuesto especialmente sobre la duración de las rebajas.

3. En los envases de los productos en que se promocionen regalos deberá indicarse la duración de la promoción.

4. En el supuesto anterior, el fabricante o el comerciante, en su caso, estarán obligados a la entrega de la prima si el consumidor adquirió el derecho a ella mientras los productos han estado expuestos a la venta, aunque hubiera caducado la promoción.

5. Fuera de las reglas anteriores y de lo dispuesto especialmente para la venta en rebajas, no será preciso que en la promoción se indique la duración de la misma.

Artículo 44. *Artículos promocionados.*

1. El comerciante no podrá limitar el número de unidades del producto o productos promocionados que pueda adquirir cada comprador.

2. Tampoco podrá aplicar una alteración del precio a la vista de la mayor venta que se produzca.

3. Cuando la oferta no sea suficiente para satisfacer toda la demanda, no se podrán establecer criterios discriminatorios de preferencias entre los compradores.

4. Cuando las promociones no alcancen a la mitad del inventario no podrán anunciarse como una medida general.

5. Los artículos promocionados deberán estar claramente separados del resto de los artículos y del resto de las promociones que puedan concurrir en el establecimiento.

Artículo 45. *Doble precio.*

Toda forma de promoción o publicidad de ventas que transmita al consumidor un mensaje sugestivo sobre la diferencia de precio de determinados productos, obligará al comerciante a hacer constar en cada uno de ellos el precio ordinario con que se haya valorado el artículo con anterioridad y el precio actual.

CAPÍTULO II

Clases

Artículo 46. *Venta en rebajas.*

1. Se considera venta en rebajas aquella venta en la que se oferta al público artículos a un precio inferior al fijado antes de su venta.

2. La venta en rebajas será fijada según el criterio del comerciante y decidiendo libremente su duración, **con sujeción a los siguientes parámetros:**

a) a c) **(Anuladas)**

d) Las fechas de rebajas elegidas por cada comerciante, **dentro de los criterios establecidos en la Orden Foral**, deberán ser expuesta en el exterior de cada establecimiento comercial en lugar visible al público, incluso cuando dichos establecimientos permanezcan cerrados.

Téngase en cuenta que se declaran inconstitucionales y nulos los incisos y las letras destacados del apartado 2 por Sentencia del TC 59/2016, de 17 de marzo. Ref. BOE-A-2016-3912.

3. No podrá presentarse una promoción de ventas como rebajas si no se ofrecen a precio reducido al menos la mitad de los artículos existentes. En el supuesto de que las ofertas en rebajas no afecten a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados estarán debidamente identificados y diferenciados del resto.

4. Tampoco podrán ofrecerse en rebajas:

a) Artículos obsoletos, sin perjuicio de que se ofrezcan en el mismo establecimiento como saldos.

b) Artículos que no hubieran formado parte de la oferta habitual de ventas del establecimiento durante el mes anterior al inicio de las mismas.

c) Artículos que hubieran sido objeto de cualquier tipo de promoción durante el mes anterior al inicio de la temporada de rebajas.

d) Artículos deteriorados.

Artículo 47. *Saldos.*

1. Se considera venta de saldos aquella venta en la que se oferta al público artículos con un valor de mercado disminuido a causa del deterioro, desperfecto, desuso u obsolescencia de los mismos. Este tipo de ventas deberá anunciarse necesariamente con esta denominación o con la de «venta de restos».

2. Los artículos ofertados como saldos deberán pertenecer al comerciante seis meses antes de la fecha de comienzo de este tipo de actividad comercial, sin perjuicio de los establecimientos dedicados específicamente a dicho sistema de venta.

3. El comerciante deberá hacer identificar expresamente la oferta de artículos defectuosos o deteriorados.

4. Todo comerciante podrá ofrecer venta de saldos de sus propios artículos, con carácter permanente, siempre que estén debidamente separados del resto de los artículos y del resto de promociones.

5. Los establecimientos dedicados a la práctica permanente y exclusiva de saldos deberán indicarlo claramente en el exterior. Solo este tipo de establecimientos podrá saldar artículos ajenos y artículos adquiridos específicamente con la finalidad de ser vendidos como saldo.

Artículo 48. *Ventas en liquidación.*

1. La regulación de las ventas en liquidación se somete a lo establecido en los artículos 30 y 31 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, con las siguientes especificaciones:

2. En el supuesto de que una empresa sea titular de varios establecimientos comerciales el cese total o parcial de la actividad de comercio deberá ser de todos ellos. El cierre total o parcial de un solo punto de venta no tendrá la consideración de cese total o parcial, sino de cambio de local.

3. La liquidación por la realización de obras de importancia solo será posible cuando las mismas requieran el cierre del local.

4. La liquidación de los productos debe efectuarse en el mismo local o locales afectados donde se vendía habitualmente, salvo en los casos de cierre inminente de local y de los de fuerza mayor.

5. El comerciante que practique una liquidación deberá comunicar este hecho al Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo del Gobierno de Navarra con una antelación de diez días a su inicio efectivo, expresando la causa de la liquidación, la duración prevista y las mercancías ofertadas. Una copia de esta notificación deberá estar expuesta al público.

El comerciante podrá solicitar del Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo una prórroga de un mes y siempre por causa justificada. Transcurridos quince días desde la entrada en Registro de la solicitud sin que haya recaído resolución expresa, la petición se entenderá concedida.

Artículo 49. *Ventas con obsequio.*

1. Se considera venta con obsequio aquella en la que el comerciante oferta u obsequia al comprador con otro producto o servicio adicional, a precio especialmente reducido o de manera gratuita, directamente o mediante la participación en un sorteo o concurso, con la finalidad de promover las ventas de dichos productos promocionados.

2. La calidad de los objetos o servicios que se promocionen no podrá ser de calidad distinta a los que posteriormente serán objeto en la venta ordinaria, quedando prohibida, además, la modificación al alza del precio durante el periodo de la oferta de venta con obsequio.

3. El número de existencias con las que cuenta el comerciante para hacer frente a la obligación de entrega de los obsequios, así como las bases por las que se regulan los concursos, sorteos o similares, deberán constar en el envase o envoltorio del producto de que se trate o, en su defecto, estar debidamente divulgadas y no podrán ser modificadas durante el periodo de vigencia de la oferta.

4. Todo sorteo o concurso en que se exija al participante un desembolso inicial estará sujeto a la legislación del juego, salvo que los vales o participaciones en el sorteo o concurso se ofrezca como obsequio con la compra de productos.

5. Los bienes o servicios en que consistan los objetos o incentivos promocionales deberán entregarse al comprador al tiempo de la compra o en un plazo máximo de dos meses a contar desde que el comprador reúna los requisitos exigidos.

6. Queda prohibida la entrega del obsequio condicionada a la adquisición de cualquier otro producto o servicio. En todo caso, se respetarán los derechos e intereses de los consumidores establecidos en la legislación vigente.

TÍTULO VI

Ventas especiales

Artículo 50. *Concepto.*

1. Se consideran ventas especiales a efectos de la presente Ley Foral las ventas a distancia, las ventas ambulantes, las ventas automáticas y las ventas en pública subasta.

2. **(Anulado)**

Artículo 51. *Registro de Comerciantes Minoristas de Ventas Especiales de la Comunidad Foral de Navarra.*

(Derogado)

Artículo 52. *Venta a domicilio.*

1. Se considera venta a domicilio aquella en la que la oferta se produce en domicilios privados, lugares de ocio o reunión, centros de trabajo y similares que no sean el establecimiento del vendedor.

2. La publicidad de la oferta de este tipo de venta, que deberá ser entregada al consumidor, incluirá los siguientes extremos:

a) Identificación y domicilio de la empresa.

b) **(Derogada)**

c) Los datos esenciales del producto o servicio que permitan su identificación inequívoca en el mercado.

d) Precio, forma y condiciones de pago, gastos y plazo de envío.

3. No se consideran comprendidos en el concepto de venta domiciliaria las entregas a domicilio de mercancías adquiridas por cualquier otro tipo de venta.

Artículo 53. *Venta ocasional.*

(Derogado)

Artículo 54. *Autorización.*

(Derogado)

Artículo 55. *Venta en cadena o pirámide.*

Se entiende por venta en pirámide o en cadena cualquier tipo de venta en la que se ofrece a los consumidores o usuarios productos o servicios a precio reducido e incluso gratuito a condición de que éstos consigan, directa o indirectamente, otros clientes o un determinado volumen de ventas.

Queda prohibida la mediación de los consumidores o usuarios en las prácticas en cadena o pirámides.

Artículo 56. *Oferta de premios o regalos mediante sorteo.*

Cuando un comerciante comunique a cualquier consumidor o usuario que ha sido agraciado por sorteo con un premio o bien con la entrega de un obsequio, no puede condicionar, directa o indirectamente, su entrega a la compra de productos o servicios.

TÍTULO VII

De los certámenes comerciales

Artículos 57 a 62.

(Derogados)

TÍTULO VIII

Consejo de Comercio de Navarra

Artículo 63. *Constitución y composición del Consejo.*

1. Se instituye el Consejo de Comercio de Navarra como órgano consultivo en la Comunidad Foral de Navarra competente en la citada materia cuya composición, organización y funcionamiento será desarrollado reglamentariamente.

2. Serán funciones del citado Consejo las siguientes:

a) Evacuar los informes y consultas sobre comercio que le sean solicitados por cualquiera de las Administraciones competentes en dicha materia.

b) Informar cuantos proyectos de ley foral y demás disposiciones elabore el Gobierno de Navarra relacionadas con el sector comercial.

c) Elaborar un informe anual sobre la situación comercial de la Comunidad Foral y en especial realizar un seguimiento sobre el desarrollo de los Planes de Modernización del sector, así como los de atracción incluidos en los planes municipales.

d) Promover el correcto mantenimiento del censo de los establecimientos comerciales de Navarra como herramienta de seguimiento de la adecuada distribución territorial del comercio, en colaboración con las entidades representativas del sector y las Entidades Locales de Navarra.

e) Promover el cumplimiento de los principios de distribución comercial de los Planes de Ordenación Territorial y contribuir a la integración de los principios de esta Ley Foral en la redacción de los Planes de Acción Territorial.

f) Promover el desarrollo de las medidas de apoyo al pequeño comercio a través del desarrollo de los Planes de Apoyo al mismo mediante los Planes de Modernización y Competitividad a realizar con carácter cuatrienal.

g) Promover el desarrollo de los Planes de Acción Comercial dirigidos a las Entidades Locales de Navarra, definidos como Núcleos Vertebradores a Escalá Regional y Núcleos Vertebradores de Interés Subregional, dentro del Plan de Ordenación Territorial de Navarra y en áreas residenciales de alta densidad y superiores a 4.500 habitantes.

h) Cualquier otra que reglamentariamente se establezca.

3. En su composición estarán debidamente representados los agentes económicos y sociales más representativos del sector en la Comunidad Foral y, entre ellos, la Cámara Navarra de Comercio e Industria, la Federación Navarra de Municipios y Concejos, la Federación de Asociaciones de Comerciantes de Navarra, la Confederación de Empresarios de Navarra, las Asociaciones de usuarios y consumidores y las organizaciones sindicales y empresariales con presencia en el sector.

4. El Consejo de Comercio de Navarra quedará adscrito al Departamento de Innovación, Empresa y Empleo del Gobierno de Navarra.

5. El Gobierno de Navarra habilitará de acuerdo con los límites presupuestarios los medios económicos necesarios para desarrollar los estudios e informes requeridos por los miembros del Consejo de Comercio y en especial para la realización de los estudios sobre el sector que sean de interés para la consecución de las medidas de apoyo al sector propuestas por los agentes económicos y sociales representativos.

TÍTULO IX

Régimen sancionador

CAPÍTULO I

Competencia y procedimiento

Artículo 64. *Competencia.*

1. El Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de comercio instruirá los expedientes sancionadores de acuerdo con lo previsto en la presente Ley Foral.

2. El órgano competente para imponer sanciones por infracciones leves será el Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de comercio. El órgano competente para imponer sanciones por infracciones graves y muy graves será el Gobierno de Navarra.

Artículo 65. *Procedimiento.*

1. El expediente sancionador se iniciará de oficio, en virtud de denuncia o a instancia del Departamento competente en materia de ordenación del territorio cuando la infracción pudiera tener repercusiones en el ámbito de este último.

2. El expediente sancionador deberá incluir al menos un informe técnico que detalle las circunstancias de la infracción, junto con todas las pruebas que haya sido posible obtener. Si la infracción pudiera tener repercusiones en el ámbito del Departamento competente en materia de ordenación del territorio, será preceptivo y vinculante el informe de este último.

3. Transcurridos tres meses a partir del momento en que se solicite el citado informe preceptivo sin que el Departamento competente en materia de comercio lo haya recibido, este podrá resolver el expediente sancionador.

4. El plazo máximo para la instrucción del procedimiento será de seis meses.

Artículo 66. *Procedimientos penales.*

1. En los casos en que las infracciones a que se refiere la presente Ley Foral pudieran ser constitutivas de ilícito penal, el Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de comercio lo pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal. De igual forma, cuando se estime que las conductas puedan ser constitutivas de prácticas competenciales prohibidas, conforme a la Ley 16/1989, de 17 de julio, de Defensa de la Competencia, lo comunicará al Tribunal de Defensa de la Competencia.

2. En ambos casos, el Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de comercio suspenderá la tramitación del expediente administrativo hasta tanto se proceda al archivo o recaiga resolución firme en aquellas instancias, interrumpiéndose el plazo de prescripción de la infracción administrativa o, de existir ya resolución sancionadora, de la sanción acordada.

3. En el supuesto de que se tuviera conocimiento por el Departamento del Gobierno de Navarra competente en materia de comercio de instrucción de causa penal o de procedimiento ante el Tribunal de Defensa de la Competencia se procederá a la suspensión del procedimiento administrativo sancionador. En cualquier caso, se mantendrán las medidas de aseguramiento ya tomadas, en tanto no sean sustituidas por las que resuelva la autoridad competente.

Artículo 67. *Responsabilidad administrativa.*

La responsabilidad administrativa por las infracciones tipificadas en la presente Ley Foral corresponderá a las personas físicas o jurídicas titulares de establecimientos comerciales dedicados al comercio minorista, que las hubiesen cometido en el ámbito territorial de la Comunidad Foral de Navarra.

CAPÍTULO II

Infracciones administrativas

Artículo 68. *Definición.*

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de comercio las acciones u omisiones tipificadas en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, y en la presente Ley Foral, sin perjuicio de las responsabilidades de orden civil o de orden penal que pudieran derivarse.

2. Serán de aplicación los principios y normas básicas que condicionan el ejercicio de la potestad administrativa sancionadora, contenidas en el título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 69. *Clasificación y tipificación de las infracciones.*

1. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves, siguiendo la tipificación establecida en la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista. Además tendrán la calificación de infracciones las específicas que se relacionan a continuación.

2. Se consideran infracciones leves las siguientes:

a) La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades y sus agentes en el ejercicio de sus funciones de inspección y el suministro de información inexacta o incompleta.

b) El desarrollo de actividades que impliquen vulneración de las condiciones de la autorización de establecimiento comercial mediante un Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal siempre que no constituyan infracción grave o muy grave.

c) El incumplimiento de la obligación de informar al público sobre el horario de apertura y cierre del establecimiento.

d) El incumplimiento de cualquier deber en relación con el Registro de Comerciantes Minoristas de Ventas Especiales de la Comunidad Foral de Navarra, cuando no tenga la calificación de infracción grave.

e) El incumplimiento de las normas en materia de indicación de precios y en materia de prácticas promocionales de ventas, contenidas en esta Ley Foral.

f) En general, cualquier incumplimiento de las obligaciones contenidas en la presente Ley Foral que no tengan la consideración de infracciones graves o muy graves.

3. Se consideran infracciones graves:

a) La negativa o resistencia a suministrar datos o facilitar la información requerida por las autoridades y sus agentes en el ejercicio de sus funciones de inspección y de la Administración comercial, cuando se efectúe acompañada de violencia física o verbal o cualquier otra forma de presión.

b) El incumplimiento del requerimiento sobre el cese de actividades infractoras.

c) Ampliar la superficie comercial neta de un gran establecimiento comercial sin contar con autorización adecuada a tal fin.

d) Causar perjuicios a la ordenación territorial y ecológica de la zona donde se asientan los grandes establecimientos comerciales.

e) La apertura del establecimiento comercial en domingo o día festivo no autorizado para la realización de actividades comerciales, de aquéllos no excepcionados en el artículo 31 de esta Ley Foral.

f) La venta bajo el anuncio o la denominación de «ventas con obsequio», «ventas en rebaja», «ventas en liquidación», o «ventas de saldos», con inobservancia de las características legales definidoras de las mismas.

g) Estar afectados los objetos ofertados en las ventas con obsequio, en rebaja o en liquidación, por alguna causa que reduzca su valor de mercado.

h) El falseamiento, en las ventas promocionales, de la publicidad de su oferta.

i) Modificar durante el periodo de duración de la oferta de ventas con obsequio el precio o la calidad del producto.

j) El incumplimiento del régimen establecido sobre entrega de los obsequios promocionales.

k) El incumplimiento de la obligación de inscripción en los Registros establecidos en esta Ley Foral.

l) La comisión de cualquiera de las faltas leves establecidas en el presente artículo, cuando sea cometida de forma reincidente en el término de un año por el mismo responsable, y así sea declarado por resolución administrativa firme.

4. Se consideran infracciones muy graves:

a) La comisión de dos o más infracciones graves en el plazo de un año.

b) El inicio de actuaciones de edificación, aun amparadas por una licencia municipal de obras, sin que se haya obtenido la autorización de establecimiento comercial mediante un Plan Sectorial de Incidencia Supramunicipal para la instalación, ampliación o traslado de un gran establecimiento comercial.

c) El ejercicio de actividades comerciales en establecimientos que no hayan obtenido autorización, cuando esta sea preceptiva conforme a esta Ley Foral.

d) Causar perjuicios sustanciales e irreversibles a la ordenación territorial y ecológica de la zona donde se asientan los grandes establecimientos comerciales.

e) La comisión de cualquiera de las faltas graves establecidas en el presente artículo, cuando sea cometida de forma reincidente en el término de un año por el mismo responsable, y así sea declarado por resolución administrativa firme.

Artículo 70. *Prescripción de las infracciones.*

1. Las infracciones reguladas en la presente Ley Foral prescribirán a los seis meses, las calificadas como leves; a los dos años, las calificadas como graves; y a los tres años, las calificadas como muy graves.

2. Estos plazos se contarán a partir de la realización del acto sancionable o de la terminación del periodo de comisión si se trata de infracciones continuadas.

CAPÍTULO III

Sanciones

Artículo 71. *Cuantía de las multas.*

1. Las infracciones, conforme a lo dispuesto en la presente Ley Foral y la Ley 7/1996, de 15 de enero, serán sancionadas con apercibimiento o multa cuya cuantía se establece de acuerdo con la siguiente graduación:

a) Las infracciones leves se sancionarán con apercibimiento o multa de hasta 500.000 pesetas.

b) Las infracciones graves serán sancionadas con multa desde 500.001 a 2.500.000 pesetas.

c) Las infracciones muy graves, con multa desde 2.500.001 pesetas hasta 100.000.000 pesetas.

2. Las cuantías fijadas en el apartado precedente podrán ser actualizadas en función del Índice de Precios al Consumo, mediante Decreto Foral. En la misma forma se fijará, cuando proceda, la cuantía equivalente en euros de las correspondientes sanciones económicas.

3. En todo caso, las sanciones atenderán a un criterio de proporcionalidad entre la infracción cometida y la naturaleza del infractor, teniéndose en cuenta a tales efectos la condición de gran establecimiento comercial o establecimiento comercial minorista.

Artículo 72. *Graduación.*

1. Las sanciones se graduarán especialmente en función de la trascendencia social de la infracción, la situación de predominio del infractor en el mercado, la naturaleza de los perjuicios causado, volumen de la facturación a la que afecta, el grado de voluntariedad o intencionalidad del infractor, la cuantía del beneficio obtenido, la capacidad económica y el plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción.

2. La sanción no podrá suponer más del 5 por 100 de la facturación del comerciante afectada por la infracción en el caso de infracciones leves, del 50 por 100 en el caso de las infracciones graves y del volumen total de dicha facturación en el caso de infracciones muy graves.

Artículo 73. *Medidas cautelares.*

1. La Administración podrá adoptar las medidas cautelares que a continuación se relacionan, a fin de asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, cuando existan riesgos para la salud, grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios, graves perjuicios en la ordenación territorial y ecológica del ámbito de desarrollo del comercio minorista, y cuando exista riesgo de distorsión del funcionamiento del mercado:

a) Intervención de mercancías falsificadas, fraudulentas, o no clasificadas o que incumplan los requisitos mínimos legalmente exigidos para su comercialización.

b) Suspensión de la actividad comercial hasta la subsanación de los defectos o el cumplimiento de los requisitos exigidos.

c) Clausura o cierre provisional de establecimientos e instalaciones que carezcan de las preceptivas autorizaciones, mientras permanezcan en esta situación.

2. La competencia para adoptar cualquiera de las medidas provisionales señaladas corresponderá a la Dirección General que tenga atribuida la competencia en materia de comercio y lo hará mediante acuerdo motivado.

Artículo 74. *Prescripción de las sanciones.*

1. Las sanciones impuestas por infracciones leves prescribirán a los seis meses ; las impuestas por faltas graves, a los dos años; y las impuestas por faltas muy graves, a los tres años.

2. El plazo de prescripción comenzará a contarse a partir de la firmeza de la resolución sancionadora.

TÍTULO X

Medidas de apoyo al pequeño comercio

Artículo 75. *Concepto.*

Se entenderán por medidas de apoyo al pequeño comercio las que con carácter de fomento del comercio tradicional puedan impulsarse desde las administraciones públicas, o desde las asociaciones de comerciantes.

Artículo 76. *Objetivos.*

1. Las actuaciones referidas en el artículo anterior tendrán como objetivos, además de procurar el equilibrio entre las diferentes fórmulas comerciales, el mantenimiento, impulso y modernización del sector comercial tradicional y su competitividad, sin perjuicio de la libre competencia, los siguientes:

a) Mejora de la capacidad tecnológica de las pequeñas y medianas empresas de distribución.

b) Mejora de la productividad y competitividad del pequeño y mediano comercio.

c) Fomento de la integración empresarial del pequeño y mediano comercio en agrupaciones empresariales sectoriales y locales, en centrales de compras, y otras formas de integración empresarial.

d) Fomento del desarrollo de Planes de Atracción Comercial en los municipios definidos como Núcleos vertebradores a Escala Regional y Núcleos vertebradores de Interés Subregional dentro del Plan de Ordenación Territorial de Navarra y en áreas residenciales de alta densidad y superiores a 4.500 habitantes.

e) Fomento de la diversificación empresarial, así como impulso de los planes de calidad y formación en especial relativos a la atención al cliente como elemento diferenciador de la pequeña empresa.

f) Fomento de las medidas y de los instrumentos tendentes a la especialización, modernización y mejora de la gestión.

2. Para el desarrollo de estos objetivos el Gobierno de Navarra elaborará, consensuadamente con las organizaciones sociales, empresariales y profesionales, un Plan de Apoyo al Pequeño Comercio, que contenga, entre otras, las medidas de apoyo recogidas en esta Ley Foral.

Artículo 77. *Medidas de apoyo.*

1. El Gobierno de Navarra, mediante el oportuno desarrollo reglamentario, extenderá al sector del comercio las ayudas existentes para el sector industrial, tales como fomento a la inversión y a la creación de empleo a través del desarrollo de las medidas de apoyo a la competitividad previstas en los planes de apoyo al pequeño y mediano comercio de Navarra teniendo en cuenta las características propias del sector.

2. El Gobierno de Navarra, de conformidad con los agentes sociales y organizaciones empresariales del sector, elaborará un Plan de Formación General que atienda las diversas necesidades de formación ocupacional y de reciclaje de los trabajadores, así como de formación específica de mejora de la gestión empresarial.

3. El Gobierno de Navarra realizará las actuaciones oportunas que fomenten el asociacionismo del pequeño comercio como forma de dinamizar el entramado urbano de las poblaciones de Navarra, y de apoyar la modernización del sector.

4. El Gobierno de Navarra, en colaboración con las Administraciones Locales de Navarra y con las asociaciones de comerciantes representativas, desarrollará planes de atracción comercial como planes dirigidos a la ordenación, dinamización y mejora del atractivo comercial de las poblaciones de Navarra incluyendo planes de accesibilidad, movilidad y dinamización del tejido empresarial.

5. El Gobierno de Navarra pondrá en marcha cuantas iniciativas y actuaciones sean necesarias para facilitar un fácil y completo acceso del sector a los programas y recursos existentes a nivel nacional, comunitario con el fin de homogeneizar los apoyos y la financiación existente en otros ámbitos.

6. Con el fin de fomentar la modernización de los equipamientos comerciales existentes y para realizar los programas de actuación sobre las áreas comerciales afectadas por los emplazamientos de los grandes establecimientos comerciales, el Gobierno de Navarra promoverá la modificación de la legislación propia de los tributos locales de Navarra, favoreciendo las medidas de fomento pertinentes y los convenios con Administraciones y Entidades integradas.

La recaudación que se obtenga de tales tributos se destinará a programas de innovación y mejora del comercio urbano, con las prioridades y objetivos que se establezcan en el Plan

de Actuación Comercial del mismo que se elabore conforme a las directrices de ordenación territorial.

TÍTULO XI

Del comercio mayorista

Artículo 78. *Concepto.*

Es comercio mayorista o actividad comercial mayorista, a efectos de la presente Ley Foral, la actividad que, no siendo susceptible de encuadrarse en las actividades de comercio minorista reguladas en esta Ley Foral u otras análogas, se desarrollen profesionalmente, con ánimo de lucro, o de prestación de servicios a sus socios o asociados, consistente en situar u ofrecer a los minoristas productos naturales o elaborados y servicios.

Artículo 79. *Del comercio mayorista.*

El Gobierno de Navarra regulará la normativa específica de aplicación a los establecimientos de comercio mayorista.

Disposición adicional primera.

Para todos los registros y actividades comerciales regulados en esta Ley Foral, así como en la reglamentación de desarrollo de la misma, se tendrá en cuenta, en todo caso, los dispuesto en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal.

Disposición adicional segunda.

El comercio electrónico será regulado por el Gobierno de Navarra de conformidad con la directiva 2000/31/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, así como con la legislación vigente en el Estado.

Disposición adicional tercera.

Teniendo en cuenta que la ubicación de una parte de los grandes establecimientos comerciales se plantea con una dimensión comarcal, o al menos supramunicipal, la repercusión económica de su instalación (contribución, impuestos, tasas...) deberá distribuirse entre los municipios incluidos en su ámbito de influencia. A tal efecto, el Gobierno de Navarra desarrollará esta previsión en el ámbito de la legislación sobre Haciendas Locales, de modo que el 40 por 100 de los ingresos sean para el municipio en el que se construya el centro, o 50 por 100 si se ubica en más de un municipio, y el resto se distribuya entre el conjunto de los municipios del área de influencia en proporción al número de habitantes de cada uno de ellos.

Disposición adicional cuarta.

El Gobierno de Navarra desarrollará, en el ámbito de la legislación propia de tributos locales, la previsión de que al menos el 10 por 100 de los ingresos obtenidos por los municipios derivados de la instalación de un gran establecimiento comercial se destinen a acciones de promoción del comercio tradicional en esos municipios.

Disposición adicional quinta.

Se crea el censo de establecimientos comerciales de Navarra en el Departamento competente en materia de comercio.

Las personas y las Entidades de cualquier naturaleza jurídica que sean titulares de establecimientos comerciales en el territorio de la Comunidad Foral deberán comunicarlo al censo de los establecimientos comerciales. A tal efecto deberán formular comunicación ante la oficina de gestión unificada de la Comunidad Foral o ante las entidades y asociaciones empresariales representativas del sector y con suficiente presencia territorial que hayan sido

previamente habilitadas como entidades colaboradoras por el Departamento competente en materia de comercio. Las comunicaciones al censo se realizarán de acuerdo con la forma y los requisitos que reglamentariamente se establezcan.

El Gobierno habilitará los medios económicos necesarios para desarrollar y mantener actualizado el censo de establecimientos comerciales de Navarra.

Disposición transitoria primera.

La presente Ley Foral no será de aplicación a los expedientes de autorización relativos a grandes establecimientos comerciales que hayan sido objeto de resolución definitiva en los ámbitos comercial y de ordenación territorial antes de la fecha de entrada en vigor de la misma.

Los expedientes de solicitud de licencia comercial específica que no hubieran sido resueltos definitivamente a la entrada en vigor de esta Ley Foral, continuarán su tramitación conforme a lo establecido en la misma. No se exigirá el pago de la tasa correspondiente a las solicitudes que hubiesen completado la documentación en el momento de la entrada en vigor de esta Ley Foral.

Disposición transitoria segunda.

Las personas físicas o jurídicas que, a la entrada en vigor de esta Ley Foral, ejerzan una actividad comercial que suponga su inscripción obligatoria en alguno de los registros establecidos en la presente Ley Foral, deberán proceder a realizar la citada inscripción en el plazo máximo de un año, a contar desde la entrada en vigor del reglamento que determine los datos objeto de inscripción y los documentos precisos para la misma.

Disposición transitoria tercera.

Las licencias comerciales específicas otorgadas con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley Foral continuarán siendo válidas. No obstante, la ampliación o modificación de dichos establecimientos estará sujeta a las previsiones contenidas en esta Ley Foral.

Disposición derogatoria.

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en la presente Ley Foral y, en particular, el Decreto Foral 154/1993, de 10 de mayo, por el que se regula la implantación territorial y urbanística de las instalaciones comerciales de gran superficie y el Decreto Foral 378/2000, de 18 de diciembre, por el que se regulan los horarios comerciales.

Disposición final primera.

Se autoriza al Gobierno de Navarra y a los Departamentos competentes en cada caso, para dictar los actos y disposiciones que requiera el desarrollo y la ejecución de lo previsto en la presente Ley Foral.

Disposición final segunda.

(Anulado)

Disposición final tercera.

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

§ 127

Ley Foral 13/1989, de 3 de julio, de Comercio no Sedentario

Comunidad Foral de Navarra
«BON» núm. 85, de 10 de julio de 1989
«BOE» núm. 244, de 11 de octubre de 1989
Última modificación: 14 de abril de 2010
Referencia: BOE-A-1989-23886

EL PRESIDENTE DEL GOBIERNO DE NAVARRA

Hago saber que el Parlamento de Navarra ha aprobado la siguiente Ley Foral de Comercio no Sedentario.

De conformidad con lo establecido en el artículo 56.1.d) de la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra corresponde a la Comunidad Foral de Navarra la competencia exclusiva en materia de comercio interior y defensa del consumidor y del usuario, sin perjuicio de la política general de precios, de la libre circulación de bienes en el territorio nacional y de la legislación sobre defensa de la competencia.

El objeto de esta Ley Foral es la ordenación del comercio no sedentario, en sus diferentes modalidades, teniendo en cuenta las especiales características de la estructura comercial y urbana de la Comunidad Foral así como las competencias y el peculiar régimen jurídico de la Administración Local de Navarra, tratando de conseguir una mayor transparencia en la actividad y una mayor profesionalización de los agentes que ejercen este tipo de comercio.

Esta ordenación legal del comercio realizado de forma no sedentaria pretende de esta forma garantizar el correcto desarrollo de este tipo de actividad comercial en las diferentes zonas de Navarra, asegurando que estas actividades se desenvuelvan en condiciones de libre y leal competencia, así como en el respeto y garantía de los legítimos derechos de los consumidores.

Con el fin de lograr los anteriores objetivos, la Ley Foral define aquellas actividades que van a tener consideración de comercio no sedentario, regulando el procedimiento y condiciones en que las Entidades locales podrán realizar la regulación de estas actividades dentro de sus respectivos ámbitos territoriales.

Igualmente se establecen en la misma las condiciones mínimas que deberán cumplir para el ejercicio del comercio no sedentario, tanto los propios comerciantes, como las instalaciones destinadas a tal fin.

Por último, la Ley Foral regula el procedimiento y régimen sancionador aplicable como disciplina del comercio no sedentario, a fin de controlar adecuadamente su desarrollo.

Artículo 1.

Esta Ley Foral tiene por objeto la regulación del comercio no sedentario en el ámbito territorial de la Comunidad Foral de Navarra.

Artículo 2.

1. Se entiende por comercio no sedentario, a los efectos de esta Ley Foral, el realizado por comerciantes fuera de un establecimiento comercial permanente, en instalaciones desmontables, en espacios abiertos, o en vehículos-tienda, de acuerdo con las condiciones establecidas en la presente Ley Foral.

2. No se aplicarán las disposiciones de esta Ley Foral a:

a) Las actividades comerciales realizadas dentro de los recintos ocupados por una feria comercial que se regirán por su normativa específica.

b) La venta de objetos de artesanía realizada por los propios productores, con motivo de fiestas, ferias y acontecimientos populares, sometiéndose a la competencia de las respectivas Entidades Locales.

c) La venta realizada con motivo de las fiestas patronales de la localidad, que se someterán a la competencia de la respectiva Entidad Local.

Artículo 3.

El comercio no sedentario podrá adoptar las siguientes modalidades:

a) Comercio en mercadillos con periodicidad determinada y en lugares preestablecidos.

b) Comercio esporádico con motivo de ferias y fiestas.

c) Comercio itinerante en vehículos-tienda.

Artículo 4.

1. Los ayuntamientos podrán regular, con sujeción a lo dispuesto en esta Ley Foral, el ejercicio del comercio no sedentario en sus respectivos términos municipales.

2. La regulación municipal concretará los lugares, frecuencia, horario y productos autorizados y establecerá las características de los tipos de comercio no sedentario, diferenciando las tres modalidades contempladas en el artículo 3 de esta Ley Foral.

3. Los mercadillos con periodicidad determinada contemplados en la letra a) del artículo 3 sólo podrán celebrarse un día a la semana.

4. Las autorizaciones se realizarán por tiempo limitado, previa ponderación de la inversión efectuada y de la remuneración equitativa de los capitales invertidos. El procedimiento garantizará la transparencia e imparcialidad, y, en concreto, la publicidad adecuada del inicio, desarrollo y fin del proceso.

5. El ayuntamiento entregará a la persona que haya autorizado para el ejercicio del comercio no sedentario dentro de su término municipal una tarjeta identificativa que contendrá los datos esenciales de la autorización y que estará expuesta en lugar visible y a disposición de la clientela. En la misma deberá figurar la dirección donde se atenderán las reclamaciones de las personas consumidoras. Dicha dirección deberá figurar igualmente en todo caso en la factura o comprobante de la venta.

6. Cada titular autorizado para el ejercicio del comercio no sedentario deberá poseer un seguro de responsabilidad civil que cubra los riesgos de esta actividad.

Artículo 5.

Las Entidades Locales podrán aprobar, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley Foral, sus propios Reglamentos y Ordenanzas reguladoras de esta actividad comercial, teniendo en cuenta las características de cada municipio.

Artículo 6.

No podrá concederse autorización para la venta de aquellos productos cuya normativa reguladora lo prohíba.

Tampoco se podrá autorizar la venta de carnes, aves y caza frescas, refrigeradas y congeladas, cecinas, embutidos, jamón, huevos, pescados y mariscos frescos, refrigerados y congelados; leche certificada, pasteurizada y derivados lácteos frescos; pastelería y bollería rellena o guarnecida; pastas alimenticias frescas, rellenas y semiconservas, así como

aquellos otros productos que por sus especiales características y a juicio de las autoridades competentes conlleven riesgo sanitario.

No obstante podrá autorizarse la venta de los productos enumerados en el párrafo anterior siempre y cuando, a juicio de las autoridades sanitarias competentes, se disponga de las adecuadas instalaciones de transportes y frigoríficas.

Artículo 7.

Para el ejercicio del comercio no sedentario se deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Estar dado de alta en los epígrafes correspondientes de la Licencia Fiscal de actividades comerciales e industriales.

b) Estar al corriente en el cumplimiento de las obligaciones fiscales con la Hacienda pública que corresponda.

c) Estar dado de alta en el régimen de la Seguridad Social correspondiente.

d) Poseer la autorización de la Entidad Local correspondiente que estará expuesta de forma visible en el puesto de venta.

e) Cumplir las condiciones exigidas por las reglamentaciones técnico-sanitarias y demás disposiciones de aplicación en relación con los productos objeto de comercio.

f) En el caso de extranjeros, estar en posesión de los permisos de residencia y trabajo por cuenta propia, de acuerdo con la normativa vigente.

g) La venta de productos con alguna deficiencia de fabricación o de producción oculta exigirá que estas circunstancias sean advertidas mediante carteles claramente visibles para el consumidor.

h) Poseer la documentación suficiente que acredite la marca original y la procedencia de los productos expuestos a la venta.

i) Poseer el carné de manipulador de alimentos extendido por los Servicios Técnicos del Gobierno de Navarra, para la venta de productos alimenticios.

Artículo 8.

Los vehículos en que se transporte la mercancía y las instalaciones donde se ejerza el comercio no sedentario deberán ofrecer las condiciones de seguridad e higiene exigidas por la normativa específica vigente.

Los productos a la venta, siempre que sus características de volumen y peso lo permitan, deberán situarse a una altura, respecto al nivel del suelo, no inferior a 80 centímetros.

Asimismo, los productos alimenticios, en ningún caso podrán situarse directamente sobre el suelo.

Artículo 9.

Corresponde a las Entidades Locales la inspección y sanción en materia de comercio no sedentario, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras administraciones.

Cuando sean detectadas infracciones de índole higiénico-sanitaria, las Entidades Locales deberán dar cuenta inmediata de las mismas a las autoridades sanitarias que corresponda.

Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 9.º las Entidades Locales, para el ejercicio de sus competencias en materia de inspección sanitaria, podrán recabar la colaboración de la Administración Foral.

Artículo 10.

1. Las infracciones a lo establecido en esta Ley se calificarán de la siguiente forma:

A) Infracciones leves:

a) El incumplimiento de algunas de las condiciones establecidas en la autorización de la Entidad Local señaladas en el artículo 4.º.

b) El incumplimiento de los preceptos de esta Ley Foral o de las Ordenanzas, elaboradas por las Entidades Locales de acuerdo a ella, salvo que se encuentren tipificados en alguna de las otras dos categorías de infracciones.

B) Infracciones graves:

a) La reincidencia en infracciones leves.
b) El incumplimiento de los requisitos exigidos por la normativa reguladora de los productos objeto de comercio.
c) El desacato o la negativa a suministrar información a la autoridad municipal o a sus funcionarios o agentes en el cumplimiento de su función, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa.

C) Infracciones muy graves:

a) La reincidencia en infracciones graves.
b) Carecer de la autorización de la Entidad Local correspondiente.
c) La resistencia, coacción o amenaza a la autoridad de la Entidad Local, funcionarios y agentes de la misma, en cumplimiento de su función.

2. Las infracciones leves podrán ser sancionadas con apercibimiento o multa de hasta 25.000 pesetas.
Las infracciones graves podrán ser sancionadas con multa de 25.001 a 100.000 pesetas.
Las infracciones muy graves podrán ser sancionadas con multa de 100.001 a 500.000 pesetas y, en su caso, suspensión temporal o revocación de la autorización de la Entidad Local.
Las cuantías de las multas serán actualizadas periódicamente por el Gobierno de Navarra en función de la evolución del índice de precios al consumo.
Como medida precautoria se podrá intervenir cautelarmente las mercancías cuando de las diligencias practicadas se presuma el incumplimiento de los requisitos mínimos exigidos para su comercialización, procediéndose a su decomiso en el caso de ofrecer riesgo sanitario a juicio de la autoridad competente.

Artículo 11.

Los expedientes sancionadores se sujetarán, en cuanto a procedimiento, a lo establecido en las disposiciones administrativas vigentes.

Disposición transitoria primera.

En el plazo de seis meses a contar desde la entrada en vigor de la presente Ley Foral aquellas Entidades Locales que tuvieran establecidas ordenanzas regulando las modalidades de venta contempladas en la presente Ley Foral, deberán adaptarlas a la misma.

Disposición transitoria segunda.

Antes del 31 de diciembre de 1989 las Entidades Locales deberán revisar las autorizaciones actualmente vigentes, de conformidad con los criterios y requisitos que establece esta Ley Foral.

Disposición final primera.

Se faculta al Gobierno de Navarra para dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo y ejecución de esta Ley Foral.

Disposición final segunda.

La presente Ley Foral entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Navarra».

§ 128

Ley Foral 27/2003, de 4 de abril, por la que se regula la composición del Consejo Navarro Asesor de Comercio Minorista

Comunidad Foral de Navarra
«BON» núm. 45, de 11 de abril de 2003
«BOE» núm. 120, de 20 de mayo de 2003
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2003-10080

EL PRESIDENTE DEL GOBIERNO DE NAVARRA

Hago saber que el Parlamento de Navarra ha aprobado la siguiente Ley Foral por la que se regula la composición del Consejo Navarro Asesor de Comercio Minorista.

La Ley Foral 17/2001, de 12 de julio, reguladora del comercio en Navarra, establece, en su artículo 63, la constitución del Consejo Navarro Asesor de Comercio Minorista como un órgano consultivo de la Comunidad Foral de Navarra competente en dicha materia. Asimismo se establece un desarrollo reglamentario posterior en lo relativo a la composición, organización y funcionamiento del citado Consejo Asesor. El apartado 3 del referido artículo señala que en la composición del Consejo Asesor estarán debidamente representados los agentes económicos y sociales más representativos del sector y, entre ellos, la Cámara de Comercio e Industria, la Federación Navarra de Municipios y Concejos, la Federación de Comerciantes de Navarra, la Confederación de Empresarios de Navarra, las Asociaciones de Usuarios y Consumidores y las organizaciones sindicales con presencia en el sector.

Mediante Acuerdo de 15 de abril de 2002 del Gobierno de Navarra, se tomó en consideración el proyecto de Decreto Foral por el que se regula la composición, organización y funcionamiento del Consejo Navarro Asesor de Comercio Minorista, a efectos de la emisión del preceptivo informe del Consejo de Navarra. Dicho informe fue emitido con fecha 10 de junio de 2002 con carácter favorable.

El Decreto Foral 174/2002, de 22 de julio, regula la composición organización y funcionamiento del Consejo Navarro Asesor de Comercio Minorista con una composición que se estima no es proporcional ni representativa de los agentes económicos y sociales del sector comercial de Navarra.

Artículo único. *Composición del Consejo Navarro Asesor de Comercio Minorista.*

El Consejo Navarro Asesor de Comercio Minorista tendrá la siguiente composición:

El Consejero titular del Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo, que ejercerá la presidencia.

Sendos representantes de los Departamentos de Economía y Hacienda, de Administración Local y de Medio Ambiente, Ordenación del Territorio y Vivienda, designados por sus respectivos Consejeros.

El Director General de Comercio y Turismo.

El Director del Servicio de Comercio y Consumo.

Tres representantes designados por la Federación Navarra de Municipios y Concejos.

Dos representantes designados por la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Navarra.

Tres representantes designados por la Federación de Asociaciones de Comerciantes de Navarra.

Dos representantes designados por la Confederación de Empresarios de Navarra.

Dos representantes de asociaciones de consumidores y usuarios de Navarra, designados por el Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo entre los candidatos propuestos por dichas entidades.

Tres representantes de organizaciones sindicales con presencia en el sector, designados por el Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo entre los candidatos propuestos por dichas entidades.

Un Técnico de Administración Pública (Rama Jurídica) designado por el Departamento de Industria y Tecnología, Comercio, Turismo y Trabajo, que ejercerá como Secretario del Consejo, con voz y sin voto.

Disposición derogatoria única.

Quedan derogadas cuantas disposiciones se opongan a lo establecido en esta Ley Foral.

Disposición final primera. *Aplicación de la Ley Foral.*

Se autoriza al Gobierno de Navarra a dictar las disposiciones reglamentarias que sean precisas para aplicar la presente Ley Foral.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

Esta Ley Foral entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Navarra.

§ 129

Ley 7/1994, de 27 de mayo, de la Actividad Comercial

Comunidad Autónoma del País Vasco
«BOPV» núm. 111, de 13 de junio de 1994
«BOE» núm. 27, de 1 de febrero de 2012
Última modificación: 9 de julio de 2019
Referencia: BOE-A-2012-1540

Se hace saber a todos los ciudadanos de Euskadi que el Parlamento Vasco ha aprobado la siguiente Ley 7/1994, de 27 de mayo, de la Actividad Comercial.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

Transcurridos más de diez años desde la entrada en vigor de a Ley 9/1983, de 19 de mayo, que supone la primera experiencia ordenadora de a actividad comercial en nuestra Comunidad Autónoma, una serie de circunstancias aconsejan una nueva regulación administrativa de esta actividad.

Ha de comenzarse por señalar que la Ley 9/1983 constituye una referencia válida en muchos aspectos y que la práctica derivada de su aplicación informa completamente el nuevo texto. No obstante, algunos de sus preceptos sustanciales han de revisarse ante las perspectivas de nuestro mercado interior, ámbito material sobre el que se proyecta esta normativa.

En efecto, el 1 de enero de 1986 tiene lugar nuestro ingreso en las Comunidades Europeas, proceso dinámico de integración de Estados cuyo punto álgido es la puesta en marcha del Mercado Único Europeo. Esta circunstancia acarrea cambios de derecho y de hecho de los que va a resultar una nueva configuración de las relaciones sociales y económicas. En este orden de cosas cada vez tendrá menos sentido la referencia a mercados locales y cerrados para dar paso a mercados más amplios, abiertos y competidos.

El espíritu actualizador y modernizador que debe alumbrar nuestro mercado interior y nuestras empresas comerciales tiene múltiples manifestaciones en la nueva regulación.

En primer lugar, el ámbito material de la ley supera la tradicional concepción del comercio. Su consideración como eslabón intermedio necesario entre producción y consumo se amplía, ya que la conexión entre ambos se produce en múltiples supuestos sin necesidad de los servicios de distribución de un mediador. En otro sentido, la actividad de una empresa que distribuye productos debe quedar sometida a esta ley con independencia de que los mismos sean de consumo o no. Por otra parte, cualquier empresa que preste servicios debe ajustar su actividad a esta ley en lo no regulado por normativa específica relativa a los mismos.

Otra evidencia actualizadora interesante la constituye la regulación de fórmulas comerciales diferentes de las tradicionales que o son desconocidas en nuestra legislación hasta la fecha, como la venta a distancia, venta promocional, venta ocasional, venta a través de máquinas automáticas, o han sido objeto de regulación insuficiente.

Este ánimo actualizador de la reforma resulta asimismo patente en la concepción de empresa comercial y de su funcionamiento que ofrece el nuevo texto. De una parte, los comerciantes han de conocer su negocio, planear sus actividades en el tiempo; en definitiva, organizar su empresa. Por otra, las empresas no han de incurrir en funcionamientos irregulares, perturbadores del mercado y de su necesaria transparencia, como única garantía para los múltiples intereses que en el mismo confluyen, en ocasiones en forma vehementemente enfrentada.

El espíritu renovador de la reforma se pone finalmente de relieve desde el momento en que, siendo una norma autonómica, sus preceptos intentan apurar la competencia normativa en la materia. Este ámbito está siendo perfilado por diferentes pronunciamientos del Tribunal Constitucional en materias conexas o concurrentes, como las de bases de actividad económica, defensa de la competencia, condiciones básicas de igualdad, legislación privada y procesal y sanidad.

Una segunda idea inspiradora de la presente reforma legislativa se traduce en la preocupación sistematizadora que la preside. De acuerdo con ella, se reúne en un solo cuerpo normativo el conjunto de las disposiciones sobre ordenación, a las que se añade la regulación de la actividad comercial de promoción de productos y servicios, constituida por los certámenes comerciales. Asimismo, el nuevo texto integra disposiciones sobre publicidad e información, además de un título dedicado al control de la efectividad de los mandatos normativos.

La sistematización del texto ha sido realizada con sentido práctico, por cuanto la redacción de sus preceptos y las referencias inexcusables a otros regímenes conexos o concurrentes resultan ciertamente comprensibles. Con ello, la vocación normativa de la presente ley se ve favorecida por una meridiana claridad no exenta de precisión en sus contenidos, que por lo mismo pueden entenderse fácilmente desarrollables por vía reglamentaria. Con ello se refuerzan los aspectos de seguridad jurídica en esta materia tan esenciales al funcionamiento de un Estado de Derecho.

En tercer lugar, la reforma se plantea con un sentido más orientador, abierto y participativo. Su alcance orientador se refleja en la concepción de mercado y de la actividad comercial que expresan sus preceptos.

El valor abierto y participativo del mismo se manifiesta en diversos aspectos previos y posteriores a la aprobación de la norma.

Por una parte, cabe señalar que las labores preparatorias de la norma han contado con la participación de consumidores, trabajadores, empresarios y ayuntamientos. Las reflexiones que de ellas han surgido han contribuido a dar un enfoque más ajustado a sus preceptos, a la vez que a dotarla de una mayor receptividad hacia sus destinatarios.

Por otra parte, en la norma se introduce un órgano de participación colegiado sobre la actividad comercial, en el que por la vía del debate de los agentes sociales y económicos pueda desarrollarse una política más abierta y consensuada en la materia.

Quedan por indicar finalmente las competencias recogidas en la Ley Orgánica 3/1979, del Estatuto de Autonomía para el País Vasco, y señaladamente los preceptos recogidos en los números 25, 27, 28 y 31 de su artículo 10, como habilitantes de esta ley.

TÍTULO I

Ámbito de aplicación

Artículo 1. *Objeto de la ley.*

Es objeto de la presente ley la regulación administrativa de la actividad comercial y la ordenación y mejora de la estructura comercial en la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Artículo 2. *Actividad comercial. Concepto.*

A los efectos de la presente ley se entiende por actividad comercial la puesta a disposición del mercado de productos o mercancías adquiridas con esa finalidad, sin modificación sustancial de las mismas, así como la venta de bienes de consumo final realizada directamente por los productores, artesanos o industriales.

Son bienes de consumo final los no destinados a integrarse en procesos de producción, comercialización o prestación de servicios a terceros.

Artículo 3. *Prestación de servicios.*

También se considera actividad comercial la prestación de servicios cuando se oferten al mercado con el carácter final definido en el artículo anterior.

Esta ley será de aplicación a la prestación de servicios en todo aquello no regulado por normativa específica relativa a los mismos.

TÍTULO II

Del ejercicio de la actividad comercial

CAPÍTULO I

Principios generales y condiciones para su ejercicio

Artículo 4. *Marco de la actividad comercial.*

El ejercicio de la actividad comercial se desarrollará de acuerdo con los principios de libre y leal competencia y de defensa de los consumidores y usuarios, en el marco de la economía de mercado y su planificación general.

Artículo 5. *Medidas excepcionales y prácticas no permitidas.*

1. Sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, el Gobierno Vasco, a propuesta del Departamento competente en materia de comercio, con carácter excepcional podrá adoptar medidas de intervención en los procesos de distribución de productos alimenticios y/o de primera necesidad cuando así lo exigieran déficits de abastecimiento.

2. En el ejercicio de la actividad comercial no podrán realizarse prácticas que supongan actual o potencial acaparamiento, paralización o encarecimiento injustificados en el proceso normal de distribución de los productos o prestación de servicios, o bien que supongan discriminación alguna, cuando supongan un perjuicio para los consumidores y usuarios.

Artículo 6. *Condiciones para su ejercicio.*

1. El ejercicio de actividades comerciales se realizará por quienes ostenten la capacidad jurídica necesaria con arreglo a la legislación vigente.

2. Sin perjuicio del principio general de libertad de empresa, se podrán exigir determinadas condiciones y aptitudes o titulación para ejercer aquellas actividades comerciales sujetas a especial concesión o autorización administrativa, o que requieran un tratamiento singular por razón de la naturaleza del producto o servicio, así como por consideraciones de interés público.

3. El Gobierno podrá condicionar reglamentariamente, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 21, el ejercicio de determinadas modalidades de actividad comercial a la prestación de garantías o fianzas, justificadas por causas de interés general.

Artículo 7. *Obligaciones de las empresas comerciales.*

Las empresas comerciales deberán cumplir con las obligaciones sobre documentación, información, libros o registros establecidos para su régimen y funcionamiento, así como estar dadas de alta en los correspondientes epígrafes del Impuesto de Actividad Económica.

CAPÍTULO II

De las condiciones de la oferta y de los precios

Artículo 8. *Condiciones de la oferta.*

1. De acuerdo con lo previsto en el artículo 4, en el ejercicio de la actividad comercial, el origen, la calidad y la cantidad de los productos o servicios, su precio y condiciones de venta o prestación, serán los ofrecidos y en todo caso los exigibles conforme a la normativa reguladora de los mismos.

A tal efecto, se prestará por el oferente la información que resulte apropiada para el conocimiento del producto o servicio, riesgos de su utilización y condiciones de adquisición.

2. Igualmente, en caso de transacción y a solicitud del adquirente, las empresas comerciales estarán obligadas a expedir documentación suficiente sobre los diversos extremos relativos a la transacción.

Artículo 9. *El precio en los productos y servicios.*

1. El precio de los productos y servicios será fijado libremente por los oferentes, sin más limitaciones que las impuestas por la legislación vigente.

2. Los productos expuestos para su comercialización estarán marcados con su precio de forma clara, de modo que resulte innecesaria consulta alguna al oferente. Los precios de los artículos expuestos en los escaparates resultarán visibles desde el exterior. Todos los establecimientos que presten servicios a los usuarios exhibirán al público de forma perfectamente visible los precios aplicables a los mismos.

Reglamentariamente se establecerán las excepciones o condiciones especiales en la información de precios por motivo de seguridad, de homogeneidad o de la naturaleza del producto o servicio.

3. En los productos que se vendan a granel, se indicará el precio por unidad de medida. En aquellos productos que habitualmente se vendan a granel y se presenten a la venta en cantidades o volúmenes preestablecidos, se expondrán a la venta con indicación del precio por unidad de medida habitual, la medida del producto y el precio resultante.

4. El precio de venta anunciado se entenderá como el total del producto o servicio adquirido al contado, incluido el conjunto de los tributos.

5. El comerciante explicitará los medios de pago admitidos, así como la posibilidad o no de devolución del producto y condiciones de la misma cuando se derive, exclusivamente, del interés o conveniencia del comprador.

CAPÍTULO III

De la publicidad ilícita

Artículo 10. *Publicidad ilícita en el ejercicio de la actividad comercial.*

1. El Gobierno Vasco, en los términos establecidos en el presente artículo y en orden a la protección de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, promoverá las acciones necesarias tendentes a evitar la utilización de la publicidad ilícita en el ejercicio de la actividad comercial.

2. A tal fin, y sin perjuicio de las acciones legalmente establecidas, el Gobierno Vasco podrá, de oficio o a instancia de parte, tramitar un procedimiento encaminado a instar el cese o rectificación de la publicidad ilícita ante la jurisdicción competente, de acuerdo con la legislación vigente en materia de publicidad.

CAPÍTULO IV

Del establecimiento comercial

Artículo 11. *Establecimiento comercial.*

La actividad comercial habrá de ejercerse en establecimiento comercial, salvo las excepciones previstas en el título III de esta ley, dedicado a las modalidades especiales de venta.

Se considerarán establecimientos comerciales las edificaciones y dependencias afectas a una actividad comercial.

Los horarios y días de apertura al público se expondrán de forma visible desde el exterior de los establecimientos.

Artículo 12. *Licencia de apertura.*

(Derogado)

Artículo 13. *Implantación de grandes establecimientos comerciales.*

(Derogado)

TÍTULO III

De las modalidades y prácticas especiales de venta

CAPÍTULO I

Ventas realizadas fuera de establecimiento comercial permanente

Artículo 14. *Clases.*

Son ventas efectuadas fuera del establecimiento comercial permanente las denominadas venta ambulante, venta a domicilio, venta a distancia y venta ocasional.

Artículo 15. *Definición de ventas ambulantes.*

Son ventas ambulantes aquellas realizadas fuera de un establecimiento comercial, en puestos o instalaciones desmontables, así como en vehículos. El ejercicio de la venta ambulante requerirá, cuando se lleve a cabo en espacios públicos, de la correspondiente autorización.

Artículo 16. *Regulación de la venta ambulante.*

1. Los ayuntamientos podrán regular la venta ambulante en el territorio de su municipio. La regulación municipal concretará los lugares, perímetros exceptuados, frecuencia, horario y productos autorizados, y establecerá las características de los tipos de venta ambulante, diferenciando:

a) Mercados periódicos de carácter tradicional o de nueva implantación, ubicados en lugares o espacios determinados y de periodicidad fija. Estos sólo podrán celebrarse durante un máximo de dos días a la semana.

b) Mercados ocasionales instalados con motivo de ferias, fiestas o acontecimientos populares.

c) Venta realizada en camiones tienda o puestos instalados en la vía pública, que se autorizarán en circunstancias y condiciones precisas.

2. El ayuntamiento entregará a la persona que haya autorizado para el ejercicio de la venta ambulante dentro de su término municipal una tarjeta identificativa que contendrá los datos esenciales de la autorización y que estará expuesta en un lugar visible y a disposición de la clientela. Deberá figurar en la misma la dirección donde se atenderán, en su caso, las reclamaciones de las personas consumidoras. Dicha dirección deberá figurar en todo caso

en la factura o comprobante de la venta. Además de esto, cada titular autorizado a la venta ambulante deberá poseer un seguro de responsabilidad civil que cubra los riesgos de la actividad económica.

Artículo 17. *Perímetro urbano exceptuado.*

En todos los municipios podrá determinarse un perímetro urbano exceptuado en el que la venta ambulante no podrá practicarse. La determinación de dicho perímetro se hará siguiendo exclusivamente criterios urbanísticos, ambientales o de accesibilidad.

Artículo 18. *Exclusiones.*

Cada municipio establecerá aquellos mercados que con motivo de ferias, fiestas, acontecimientos populares o tradicionales queden excluidos de la prohibición de practicar la venta ambulante en el perímetro exceptuado al que se refiere al artículo anterior.

Artículo 19. *Vigilancia y control.*

Respecto a la venta ambulante, corresponde a los ayuntamientos garantizar el cumplimiento de las normas higiénicas, sanitarias y de seguridad, y de ordenación de la actividad comercial, así como el control y sanción de las infracciones leves y graves, sin perjuicio de las competencias atribuidas a otras Administraciones públicas.

Artículo 20. *Venta a domicilio.*

1. Se considera venta a domicilio aquella en la que la oferta se produce en domicilios privados, lugares de ocio o reunión, centros de trabajo y similares que no sean el establecimiento del vendedor.

2. La publicidad de la oferta de este tipo de venta, que deberá ser entregada al consumidor, incluirá los siguientes extremos:

a) Identificación y domicilio de la empresa.

b) **(Derogado)**

c) Los datos esenciales del producto o servicio que permitan su identificación inequívoca en el mercado.

d) Precio, forma y condiciones de pago, gastos y plazo de envío.

3. No se consideran comprendidos en el concepto anterior las entregas a domicilio de mercancías adquiridas por cualquier otro tipo de venta.

Artículo 21. *Requisitos.*

1. Las empresas de venta a domicilio deberán tener a disposición de la autoridad administrativa cuantas autorizaciones sectoriales requieran por razón de su objeto y una relación actualizada del personal que intervenga en este tipo de venta.

2. La persona que lleve a cabo la venta deberá mostrar la documentación en la que conste la identidad de la empresa y el carácter con el que actúa.

Artículo 22. *Venta a distancia.*

1. Se entiende por venta a distancia aquella en la que el vendedor efectúa su oferta al comprador a través de algún medio de comunicación, solicitando que los compradores formulen sus pedidos mediante el mismo u otro medio de comunicación a distancia.

2. **(Derogado)**

3. En todos los casos, se garantizará que el producto real sea de idénticas características que el producto ofrecido.

4. La publicidad de la oferta recogerá los siguientes extremos:

a) Identificación y domicilio de la empresa.

b) Los datos esenciales del producto o servicio que permitan su identificación inequívoca en el mercado.

c) Precio, forma y condiciones de pago, gastos y plazo de envío.

5. Sólo podrá efectuarse el envío de productos o servicios que previamente hayan sido solicitados por los consumidores o usuarios.

Lo señalado en el párrafo anterior no será de aplicación al envío de muestras o regalos de promoción, a condición de que figure claramente su carácter totalmente gratuito y la ausencia de toda obligación por parte del consumidor.

Artículo 23. *Venta ocasional.*

1. Se denomina venta ocasional aquella que se realiza por un período inferior a un mes, en establecimientos que no tengan carácter comercial permanente para esta actividad, y que no constituya venta ambulante.

2. Esta modalidad de venta deberá ser comunicada al departamento del Gobierno Vasco competente en materia de comercio.

3. En la comunicación se informará sobre los siguientes extremos:

a) Identificación de la persona vendedora.
b) Descripción de las características de los productos.
c) Cumplimiento de los requisitos fiscales y administrativos.
d) Título de uso del local.

4. En aquellos supuestos en los que la venta ocasional sea en subasta no sujeta a legislación específica, entendiendo por subasta aquella en la que se adjudican productos a quien oferta un precio superior al del resto de los posibles adquirentes, se exigirá, además, la especificación de los requisitos mínimos para la adjudicación del producto.

CAPÍTULO II

Otras modalidades especiales de venta

Artículo 24. *Venta con rebaja.*

1. Sin perjuicio de la libertad para fijar precios por parte del empresario, así como de la realización de las ofertas que estime oportunas, en la publicidad la denominación de rebaja se utilizará exclusivamente para aquellas ventas que se realicen, conforme a lo dispuesto en la legislación vigente, con reducción del precio habitual de venta con motivo de los cambios de estación, fin de temporada o renovación de existencias durante los períodos o temporadas que se señalen en dicha legislación. En todo caso, la publicidad de rebajas estará limitada a dos períodos o temporadas por año con una duración máxima de dos meses por temporada.

La realización de esta modalidad de venta se comunicará al Departamento competente en materia de comercio previamente a su inicio.

2. En estas ventas deberá señalarse de forma inequívoca, en cada producto, el precio anterior y el que se ofrece, con las particularidades previstas en el número 2 del artículo 9.

3. Queda prohibida la utilización de esta denominación en la venta de los siguientes artículos:

a) Los deteriorados.
b) Los adquiridos para esta finalidad.
c) Los que no estuvieran a la venta al consumidor final con un mes de antelación a la fecha de inicio de la venta con rebaja.

4. En el supuesto de que la venta con rebaja no afecte a la totalidad de los productos comercializados, los rebajados estarán suficientemente diferenciados del resto.

Artículo 25. *Venta de saldos.*

1. Se entiende por venta de saldos aquella que tiene por objeto la de productos deteriorados o en desuso.

2. Este tipo de venta y su publicidad deberá ir acompañada de información suficiente de las circunstancias y causas concretas que la motiven.

3. En el supuesto de que la venta de saldos no afecte a la totalidad de los productos comercializados, los artículos ofrecidos por esta modalidad de venta deberán estar físicamente separados de aquellos que no lo estén.

Artículo 26. *Venta en liquidación.*

1. Se entiende por venta en liquidación aquella de carácter excepcional motivada por:

a) Cese total o parcial, definitivo o temporal, de la actividad comercial. En el supuesto de cese parcial tendrá que indicarse la clase de mercancías objeto de liquidación.
b) Cierre o transformación del local.

2. La venta en liquidación se limitará a los productos o artículos que vengan formando parte de las existencias del establecimiento.
3. En toda publicidad de una venta en liquidación tendrá que indicarse las causas que la motivan, así como la fecha de comienzo y duración de la misma. Deberá indicarse igualmente el precio anterior y el que se ofrece para cada artículo u otro tipo de incentivo que se aplique a la liquidación.
4. La venta en liquidación habrá de ser comunicada al Departamento competente en materia de comercio con siete días de antelación a su inicio, indicándose la causa, la fecha de comienzo y la duración de la misma y relación de mercancías.

Artículo 27. *Condiciones.*

Las ventas en liquidación habrán de efectuarse en el mismo establecimiento comercial en el que los productos hayan sido habitualmente objeto de venta, salvo en caso de fuerza mayor o de resolución judicial o administrativa que lo impida o que las causas que originen dicha venta así lo exijan.
Para denominar una venta en liquidación deberá transcurrir un período de 12 meses desde la finalización de la anterior, salvo que venga propiciada por causa de siniestro o fuerza mayor.

Artículo 28. *Venta en promoción.*

1. Es venta en promoción aquella que tiene por finalidad dar a conocer o potenciar la venta de determinados productos o servicios ofreciendo a los compradores condiciones ventajosas mediante descuentos, regalos, premios o cualquier otro incentivo.
2. La venta en promoción tendrá que ir precedida o acompañada de información suficiente, en la que deberán figurar con claridad:

a) Los productos o servicios objeto de promoción.
b) Las condiciones de la promoción.
c) El período de vigencia de la promoción.

3. El vendedor dispondrá de existencias suficientes para satisfacer la demanda previsible, y la duración de la publicidad no excederá de la disponibilidad de existencias del producto ofertado.
4. Los productos o servicios objeto de venta promocional no podrán estar afectados por ninguna causa que reduzca su valor.

Artículo 29. *Venta automática.*

1. Es venta automática la realizada mediante máquinas preparadas a tal efecto, previa introducción en las mismas del importe requerido, sin mediación del vendedor.
2. Para la práctica de esta modalidad figurarán en lugar visible de la máquina los siguientes datos:

a) **(Derogado)**
b) La identificación del vendedor y de su domicilio para los supuestos de avería y reclamación.
c) La descripción de las condiciones de funcionamiento y de los productos o servicios.

3. Las máquinas utilizadas en este tipo de venta deben incorporar un sistema de devolución del dinero para los supuestos de inexistencia de mercancía o funcionamiento deficiente.

4. Para la venta a través de máquinas automáticas de bebidas alcohólicas y tabaco se estará a lo previsto en la Ley 15/1988, sobre Prevención, Asistencia y Reinserción en materia de Drogodependencias o normativa que la sustituya o desarrolle.

5. La venta automática de productos alimenticios sólo se permitirá cuando éstos se hallen envasados y etiquetados según la normativa específica vigente.

CAPÍTULO III

Prácticas comerciales especiales

Artículo 30. *Venta en cadena o en pirámide.*

1. Se entiende por venta en pirámide o en cadena cualquier tipo de venta en la que se ofrece a los consumidores o usuarios productos o servicios a precio reducido e incluso gratuito a condición de que éstos consigan, directa o indirectamente, otros clientes o un determinado volumen de ventas.

2. Queda prohibida la mediación de los consumidores o usuarios en las prácticas en cadena o piramidales.

Artículo 31. *Oferta de premios o regalos mediante sorteo.*

Cuando un comerciante comunique a cualquier consumidor o usuario que ha sido agraciado por sorteo con un premio o bien con la entrega de un obsequio, no puede condicionar, directa o indirectamente, su entrega a la compra de productos o servicios.

TÍTULO IV

De los certámenes comerciales

Artículos 32 a 37.

(Derogados)

TÍTULO V

De las infracciones y sanciones

Artículo 38. *Infracciones.*

1. Sin perjuicio de las responsabilidades que de otro orden pudieran derivarse, constituye infracción en materia de ordenación de la actividad comercial:

a) La realización de las prácticas prohibidas en el apartado 2 del artículo 5.

b) El incumplimiento de las condiciones establecidas para el ejercicio de la actividad comercial.

c) El incumplimiento de las condiciones que deben reunir los productos o servicios ofertados, la falta de información sobre los mismos y el incumplimiento de las obligaciones sobre documentación, en los términos del artículo 8.

d) El incumplimiento de las disposiciones sobre precios y otras condiciones de venta contenidas en el artículo 9.

e) La publicidad engañosa y la que infrinja lo dispuesto en la normativa que regule la publicidad de determinados productos, actividades, bienes o servicios, en los términos establecidos en la legislación vigente.

f) La realización de actividades comerciales al margen de lo establecido en el artículo 11.

g) El incumplimiento de las normas relativas a la apertura de establecimientos comerciales.

h) La infracción del régimen de horarios comerciales prevista en la legislación vigente consistente bien en la apertura del establecimiento comercial en horario o en domingo o en

día festivo no autorizados, bien en el incumplimiento del tiempo máximo de apertura del establecimiento o bien en la falta de exposición de modo visible del horario y días de apertura.

i) La venta ambulante con incumplimiento de las condiciones sobre productos, lugares, días y horas, así como titulares autorizados y su identificación permanente.

j) La venta a domicilio con incumplimiento de lo previsto en los artículos 20 y 21.

k) La venta a distancia con incumplimiento de lo previsto en el artículo 22.

l) La venta ocasional con incumplimiento de lo previsto en el artículo 23.

m) La venta con rebaja sin previa comunicación o con incumplimiento de lo previsto en el artículo 24.

n) La venta de saldos con incumplimiento de lo previsto en el artículo 25.

ñ) La venta en liquidación sin previa comunicación o con incumplimiento de lo previsto en los artículos 26 y 27.

o) La venta en promoción con incumplimiento de lo previsto en el artículo 28.

p) La venta automática con incumplimiento de lo previsto en el artículo 29.

q) La utilización del consumidor o usuario en la venta piramidal o en cadena.

r) Las prácticas comerciales sustentadas en sorteos contraviniendo lo establecido en el artículo 31.

s) La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la obtención de información requerida por las autoridades y sus agentes en orden al ejercicio de las funciones de vigilancia de lo establecido en la presente ley y normas que la desarrollen, así como el suministro de información inexacta, incompleta o falsa.

2. Las infracciones se calificarán como leves, graves o muy graves.

Artículo 39. *Infracciones leves.*

Son infracciones leves las simples inobservancias de las disposiciones contenidas en la presente ley y en la normativa de desarrollo, sin trascendencia directa de carácter económico ni perjuicio para los consumidores, siempre que no estén calificadas como graves o muy graves.

Artículo 40. *Infracciones graves.*

Se califican como graves las infracciones siguientes:

a) La reincidencia en la comisión de infracciones leves.

b) Las que tengan trascendencia directa de carácter económico o causen perjuicio a los consumidores.

c) Las que concurran con infracciones sanitarias graves.

d) **(Derogado)**

e) La venta en rebaja de artículos que no hubieran sido puestos a la venta a su precio habitual con la antelación indicada en el artículo 24.

f) **(Derogado)**

g) Las contenidas en la letra s) del apartado 2 del artículo 38 cuando la negativa o resistencia sea reiterada o venga acompañada de coacciones, amenazas o cualquier otra forma de presión hacia las autoridades o sus agentes.

h) El incumplimiento del requerimiento sobre el cese de actividades infractoras.

Artículo 41. *Infracciones muy graves.*

Se calificarán como infracciones muy graves:

a) La reincidencia en la comisión de infracciones graves.

b) Las que concurran con infracciones sanitarias muy graves o supongan grave riesgo para la seguridad de las personas.

c) Aquellas infracciones graves que procuren un beneficio económico desproporcionado o alteren gravemente el orden económico.

d) Las que originen graves perjuicios a los consumidores.

Artículo 42. *Reincidencia.*

Hay reincidencia cuando se hayan cometido en el término de un año más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

Artículo 43. *Sanciones.*

1. Las infracciones leves serán sancionadas con multas de hasta 25.000 euros.
2. Las infracciones graves serán sancionadas con multas de hasta 150.000 euros. Este límite podrá alcanzarse por los ayuntamientos en materia de venta ambulante.
3. Las infracciones muy graves serán sancionadas con multas de hasta 900.000 euros. Los órganos competentes para imponerlas serán la persona titular del departamento que tenga atribuida la materia de comercio, hasta 120.000 euros, y el Consejo de Gobierno, desde 120.001 hasta 900.000 euros.»
4. El Consejo de Gobierno podrá acordar, en el supuesto de infracciones muy graves que supongan un alto riesgo para la salud o grave perjuicio económico o tengan importante repercusión social, el cierre temporal de la empresa o establecimiento infractor por un plazo máximo de cinco años. En tal caso será de aplicación lo establecido en el artículo 39 de la Ley 8/1988, de 7 de abril de 1988, sobre Infracciones y Sanciones de orden social.
5. Las cuantías señaladas en este artículo para las sanciones podrán ser revisadas y en todo caso trienalmente actualizadas por decreto del Consejo de Gobierno, en función de la evolución del índice de precios al consumo.

Artículo 44. *Otras actuaciones administrativas.*

1. Con la finalidad de asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, la autoridad que ordene la incoación del expediente podrá acordar la intervención cautelar de las mercancías falsificadas, fraudulentas, no identificadas o que incumplan los requisitos mínimos establecidos para su comercialización. Esta medida de carácter provisional se adoptará mediante acuerdo motivado, previa audiencia del interesado.
2. Con idénticos requisitos que los establecidos en el apartado anterior se podrá acordar la clausura o cierre de establecimientos e instalaciones que no cuenten con las autorizaciones preceptivas, o la suspensión de la actividad comercial hasta que se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos.
3. La autoridad a quien corresponda la resolución del expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de las mercancías falsificadas, fraudulentas, no identificadas o que incumplan los requisitos mínimos establecidos para su comercialización. El decomiso como efecto accesorio de la sanción se ajustará a las mismas reglas que ésta.
4. Asimismo, con carácter accesorio el órgano sancionador podrá acordar, en los supuestos de infracción muy grave, que conlleven un alto riesgo para la salud o grave perjuicio económico o tengan importante repercusión social, la publicidad de las sanciones firmes, con cargo al infractor.

Artículo 45. *Graduación de las sanciones.*

En todo caso, para la graduación de las sanciones aplicables se tendrá en cuenta la trascendencia social de la infracción, el comportamiento especulativo del autor, la cuantía global de la operación objeto de infracción, la cuantía del beneficio obtenido con ella, la naturaleza de los servicios o productos vendidos, la posición en el mercado del infractor, los perjuicios causados y la intencionalidad o reiteración del infractor.

Artículo 46. *Inspección.*

El Gobierno Vasco y los ayuntamientos, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, podrán inspeccionar productos, actividades, instalaciones y establecimientos comerciales, así como solicitar a las empresas cuanta información resulte precisa en relación con los mismos.

Artículo 47. *Procedimiento sancionador.*

El procedimiento para la imposición de las sanciones a las infracciones previstas en esta ley y para los recursos que contra las resoluciones puedan interponerse será el establecido por la normativa de procedimiento administrativo en vigor.

Artículo 48. *Prescripción.*

1. Las infracciones y sanciones previstas en esta ley prescribirán en los siguientes plazos:

a) Infracciones leves: un año.
b) Infracciones graves: dos años.
c) Infracciones muy graves: tres años.

2. El plazo de prescripción de las infracciones se computará desde el día en que se hubieran cometido.

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

3. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

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

TÍTULO VI

De la acción administrativa sobre la actividad comercial

Artículo 49. *Principios ordenadores.*

La acción administrativa se orientará de acuerdo con los principios de libre y leal competencia y la defensa de los legítimos intereses de los consumidores y usuarios, arbitrándose cuantas medidas procuren la racionalización y modernización de la actividad comercial y la transparencia del mercado.

Artículo 50. *Reforma de las estructuras comerciales.*

1. El Gobierno Vasco, a través del departamento competente en materia de comercio, desarrollará cuantas actuaciones persigan la reforma de las estructuras comerciales, y especialmente las encaminadas a:

a) La modernización de las técnicas y medios de comercialización.
b) La racionalización y reducción de costes del proceso de distribución.
c) La formación de agrupaciones o unidades integradas entre empresas de comercio.
d) La organización de enseñanzas profesionales a quienes se dedican o vayan a dedicarse a la actividad comercial, en coordinación con los departamentos competentes en materia de educación y trabajo.
e) La realización de estudios e investigaciones conducentes al mejor conocimiento de las estructuras y procesos de comercialización.
f) Subsanar las deficiencias de infraestructura comercial.
g) La asistencia técnica para la empresa comercial.

En la realización de tales actuaciones el Gobierno Vasco potenciará la colaboración con los ayuntamientos que posean planes municipales de orientación comercial destinados a la modernización del comercio local, así como con otras entidades públicas o privadas, suscribiendo los oportunos convenios o en la forma que resulte más adecuada a la consecución de los fines perseguidos.

2. El Gobierno realizará una actuación pública de fomento y, para ello adoptará las medidas oportunas y arbitrará los medios necesarios para impulsar, en el ámbito de las actuaciones de promoción de la competitividad comercial y en un plazo de ocho años, un plan de adaptación del comercio minorista al nuevo marco, para situar al sector en niveles de competitividad equivalentes a los de las empresas de los países con los que comparte el mercado interior de la Unión Europea.

3. El plan de adaptación del comercio minorista mencionado en el apartado 2 del presente artículo abordará materias relacionadas con:

– El desarrollo de iniciativas de modernización de la empresa comercial que redunden en una mejora de la productividad empresarial, en el incremento de la calidad y su mejora competitiva y en nuevas prestaciones y servicios destinados al consumidor.

– Procesos de adecuación empresarial, favoreciendo la innovación y la modernización tecnológica asociadas a la gestión de las distintas funciones de la empresa.

– Instrumentos de colaboración empresarial que mitiguen los efectos de la atomización del sector y el redimensionamiento de las estructuras comerciales.

– La creación de estructuras de colaboración publico-privadas para el desarrollo de estrategias municipales, tanto urbanísticas como empresariales, desarrolladas a través de ejes comerciales que pongan en valor los entornos municipales como espacios de economía urbana.

– La transmisión o sucesión de la actividad.

– El análisis de impacto de género en el empleo de mujeres y hombres, tanto en el número de puestos como en las condiciones de trabajo o calidad de los empleos a crear.

4. Los ayuntamientos, en el marco de la presente ley y de acuerdo con las directrices, programas y actuaciones contenidas en el plan de adaptación del comercio minorista, podrán aprobar y ejecutar planes de orientación comercial que concretarán, para el ámbito municipal, los objetivos a alcanzar en materia de comercio y las específicas medidas de fomento que se adopten para su consecución. Dichos planes se realizarán en colaboración con las políticas y líneas de fomento que en materia de comercio establezca el departamento de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco competente en este ámbito. Entre los objetivos a alcanzar se considerará prioritario garantizar el mantenimiento de la estructura de distribución comercial urbana.

Estos planes deberán acomodarse a las previsiones que los planes urbanísticos municipales contemplen en relación con el uso comercial.

Los planes tendrán una duración limitada a siete años y serán aprobados por los respectivos ayuntamientos, previo informe, en su caso, del consejo asesor del planeamiento municipal y del consejo sectorial de comercio u órgano similar.

Cuando los planes afecten a más de un municipio, los ayuntamientos se mancomunarán y los planes de orientación comercial mancomunados deberán ser aprobados por todos los ayuntamientos concernidos.

TÍTULO VII

De la Comisión Consultiva de Comercio

Artículo 51. *La Comisión Consultiva de Comercio.*

1. La Comisión Consultiva de Comercio será el órgano consultivo del Departamento competente en materia de comercio para el desarrollo reglamentario de esta ley, así como para la política de promoción en el campo de la distribución comercial. Sus funciones, composición y normas de funcionamiento serán objeto de desarrollo reglamentario.

2. En dicha Comisión estarán representados:

a) El Gobierno Vasco.

b) Las Diputaciones y Ayuntamientos.

c) Las empresas comerciales a través de sus organizaciones y de las Cámaras de Comercio.

d) Los trabajadores, a través de los sindicatos más representativos.

e) Los consumidores y usuarios, a través de sus organizaciones.

f) Los técnicos y expertos que el Departamento competente en materia de comercio juzgue necesario nombrar para el mejor funcionamiento de la Comisión.

Disposición transitoria primera.

Aquellos ayuntamientos en cuyo término municipal se ejerza la venta ambulante sin regulación al efecto deberán establecerla en el plazo máximo de seis meses a partir de la entrada en vigor de la presente ley.

Disposición transitoria segunda.

En tanto los ayuntamientos no adapten su planeamiento urbanístico, en todo caso antes del 28 de diciembre de 2009, a las previsiones establecidas en el artículo 13 de la presente ley y a las contenidas en el Plan Territorial Sectorial de Equipamientos Comerciales, revisado conforme a lo previsto en la disposición final tercera de esta ley, continuará siendo de aplicación el régimen previsto en el referido artículo en la redacción dada al mismo por la Ley 7/2000, de 10 de noviembre, de modificación de la Ley 7/1994, de 27 de mayo, de la Actividad Comercial, así como las normas reglamentarias dictadas en su desarrollo.

Disposición derogatoria.

Queda derogada la Ley 9/1983, de 19 de mayo, y su modificación por Ley 3/1986, de 19 de febrero. La restante normativa de ordenación comercial quedará vigente en cuanto no se oponga a la presente ley y hasta tanto no sea derogada por las disposiciones de desarrollo de la misma.

Disposición final.

Se autoriza al Gobierno Vasco a dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo y ejecución de cuanto se previene en la presente ley.

§ 130

Ley 4/2019, de 21 de febrero, de sostenibilidad energética de la Comunidad Autónoma Vasca. [Inclusión parcial]

Comunidad Autónoma del País Vasco
«BOPV» núm. 42, de 28 de febrero de 2019
«BOE» núm. 64, de 15 de marzo de 2019
Última modificación: 21 de febrero de 2024
Referencia: BOE-A-2019-3705

Se hace saber a todos los ciudadanos y ciudadanas de Euskadi que el Parlamento Vasco ha aprobado la siguiente Ley 4/2019, de 21 de febrero, de sostenibilidad energética de la Comunidad Autónoma Vasca.

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El uso de la energía es consustancial a la vida de las personas. De hecho, la vida es posible porque el Sol emite energía que llega al planeta Tierra desencadenando todos los procesos vitales esenciales. La satisfacción de las necesidades energéticas ha sido básica para la existencia y el desarrollo humanos en una evolución constante, que va desde la utilización de hogueras prehistóricas al amplio abanico de fuentes energéticas utilizadas en la actualidad, con hitos importantes como la Revolución Industrial, auspiciada por la utilización masiva del carbón en los procesos productivos durante el siglo XIX o, ya en el siglo XX, el empleo generalizado del petróleo tanto en procesos industriales como en una movilidad motorizada en constante crecimiento.

A pesar de las sucesivas crisis energéticas, que comenzaron en los años 70 del siglo pasado, el petróleo sigue constituyendo la principal fuente de energía en el mundo, estando presente, además de sus usos energéticos, en una innumerable cantidad de productos de uso y consumo. Obviamente, el petróleo no es, hoy día, la única fuente energética, al convivir con otras como el carbón, el gas natural, la energía nuclear o las energías renovables, como son la energía eólica, la hidráulica, la solar, la biomasa, la geotermia, etc., cuyo papel en el suministro global de energía es creciente.

En cualquier caso, el abastecimiento futuro de energía presenta retos importantes para nuestra sociedad. Por una parte, debemos ser conscientes de que, tanto a nivel global como a nivel local, nuestra matriz energética presenta una dependencia notable a los combustibles de origen fósil, representando valores superiores al 80 % de nuestro consumo energético. Teniendo en cuenta que los combustibles fósiles son de naturaleza no renovable a escala humana, debemos utilizar estos recursos con la mayor eficiencia posible y tendiendo a disminuir su consumo.

Por otra parte, tenemos delante el imperioso e inaplazable reto de disminuir las emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera, además de los contaminantes atmosféricos perjudiciales para la salud. Nuestro modelo energético, basado en gran parte en la quema de combustibles fósiles, es responsable, en gran medida, de las emisiones de

gases de efecto invernadero y, en consecuencia, del cambio climático. Las previsibles consecuencias del cambio climático, que cuentan con un amplio consenso científico, hacen necesario adoptar medidas que reduzcan significativamente dichas emisiones, mediante una política energética que combine la necesaria reducción de emisiones con el abastecimiento de energía renovable y suficiente para las generaciones actuales y futuras.

A nivel internacional, el Acuerdo de París, ratificado por el Estado español, tiene como objetivo una transición que culmine en un modelo de desarrollo bajo en carbono y resiliente al cambio climático. Entre los objetivos vinculantes de la Unión Europea para 2030, está la reducción de un 40 % de emisiones de GEI respecto a 1990, una cuota del 32 % de energías renovables respecto al total, y una mejora del 32,5 % en la eficiencia energética.

Es más, la Comisión Europea, a día de hoy, está planteando escenarios neutros en carbono para el año 2050.

Además la «Hoja de ruta de los sectores difusos a 2020», elaborada por la Oficina Española de Cambio Climático, establece medidas para reducir las emisiones de GEI de los sectores difusos (residencial, comercial, institucional, transporte, gestión de residuos, agricultura, gases fluorados e industria no sujeta a comercio de emisiones) en un 10 % para el periodo 2013-2020 y un 30 % para el periodo 2021-2030 respecto a los niveles de 2005.

Por otra parte, el Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea incluye un título XXI específicamente dedicado a la política energética, con una serie de objetivos básicos que pasan por garantizar el funcionamiento del mercado de la energía, garantizar la seguridad del abastecimiento energético en la Unión, fomentar la eficiencia energética y el ahorro energético, así como el desarrollo de energías nuevas y renovables y fomentar la interconexión de las redes energéticas. De hecho, la Unión Europea ha adoptado distintas medidas en este terreno, entre las que cabe citar la Directiva 2010/31/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de mayo de 2010, relativa a la eficiencia energética de los edificios, la Directiva 2012/27/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 25 de octubre de 2012, relativa a la eficiencia energética, o la Directiva 2014/94/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, relativa a la implantación de una infraestructura para los combustibles alternativos.

Así, la Recomendación (UE) 2016/1318 de la Comisión Europea, de 29 de julio de 2016, establece las directrices para promover que los edificios nuevos sean edificios de consumo de energía casi nulo para antes del 31 de diciembre de 2020 y, en el caso de edificios nuevos de autoridades públicas, para antes del 31 de diciembre de 2018.

En 2015, la ONU aprobó la Agenda 2030 sobre el desarrollo sostenible, una oportunidad para que los países y sus sociedades emprendan un nuevo camino con el que mejorar la vida de todos, sin dejar a nadie atrás. Este documento recoge los objetivos globales aprobados para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos, como parte de una nueva agenda de desarrollo sostenible.

Esta agenda plantea 17 objetivos con 169 metas específicas que deben alcanzarse en los próximos 15 años, y para su ejecución estamos todos implicados: los gobiernos, las administraciones, el sector privado y la sociedad civil.

Por su parte, la Comunidad Autónoma del País Vasco ha tomado desde hace años distintas acciones en materia de energía. Ya en 1982 se creó el Ente Vasco de la Energía, mediante la Ley 9/1982, de 24 de noviembre, atribuyéndole la planificación, la coordinación y el control de las actividades actuales y futuras del sector público de la Comunidad Autónoma del País Vasco en el campo de la energía, de acuerdo con las directrices del Gobierno en el ámbito de las competencias establecidas en el Estatuto de Autonomía. En este contexto, la Estrategia Energética de Euskadi 2030 (3E2030) establece, entre otros objetivos, la intensificación de las actuaciones en eficiencia energética en todos los sectores consumidores, con un ahorro de 1.250.000 tep en el año 2030, así como mejorar la intensidad energética final en un 33 %. De esta manera, se pretende reducir el consumo final de petróleo en el año 2030 un 18 % respecto a 2015, favoreciendo la desvinculación del sector transporte. También se persigue que las energías alternativas en el transporte por carretera sean el 25 %, y que el aprovechamiento de estas energías alcance en el año 2030 los 966.000 tep, lo que significaría una cuota de renovables en consumo final del 21 %.

Desde el punto de vista medioambiental, esta ley también tiene su encaje. En efecto, la Estrategia Vasca de Cambio Climático 2050, aprobada en el año 2015, para alcanzar los

objetivos de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero a largo plazo, establece entre sus metas la de disponer de una administración pública vasca responsable, ejemplar y referente en cambio climático, y señala que para lograr la implicación de todos los agentes de la sociedad vasca se debe impulsar una acción ejemplarizante desde todos los órganos de la Administración pública vasca. Para ello, es necesario llevar a cabo una coordinación horizontal y vertical, es decir, entre los diferentes departamentos del Gobierno Vasco, así como con los ayuntamientos y las diputaciones forales. Una de las principales líneas de actuación que se destaca para lograr los objetivos al 2050 es lograr una administración pública 'cero emisiones', sin recurrir a los mecanismos de flexibilidad establecidos por el Protocolo de Kioto y su normativa de desarrollo.

La presente ley establece, a través de sus 71 artículos, los pilares normativos de la sostenibilidad energética en el ámbito de las administraciones públicas, basada en el impulso de medidas de eficiencia energética, el ahorro de energía y la promoción e implantación de las energías renovables tanto en la Comunidad Autónoma como en el sector privado. En efecto, la ley no pretende limitarse a unos u otros sectores concretos de actividad, sino que ha partido de la premisa de que sea la sociedad en su conjunto la que colabore en la consecución de sus objetivos.

Para ello, se estructura en cinco títulos, cinco disposiciones adicionales y cinco disposiciones finales.

El título I determina, en primer lugar, su ámbito de aplicación, tanto subjetivo como objetivo, y las definiciones necesarias para poder aplicarla y comprenderla. A continuación, enumera los objetivos que subyacen en la ley, destacándose la reducción del consumo energético y el impulso y la promoción de la sostenibilidad energética, sin olvidar la componente de protección del medio ambiente mediante la implantación de instalaciones de energía renovable. La ley enuncia ocho principios interpretativos que constituyen pautas de actuación de las administraciones públicas en la Comunidad Autónoma, entre los que cabe destacar el papel ejemplarizante de las administraciones públicas vascas. Asimismo, se establece como pilar fundamental la integración de los requisitos de la ley en otras políticas públicas, en especial en aquellas que tienen que ver con la ordenación del territorio, el urbanismo y las infraestructuras del transporte, así como el de eficacia y coordinación de las diversas administraciones públicas vascas.

El título II determina las obligaciones a las que se sujetan las administraciones públicas vascas, y se desglosa en dos capítulos. El primero de ellos contempla la necesaria integración de la sostenibilidad energética en las políticas públicas y la coordinación interinstitucional, confiando esta a las comisiones para la sostenibilidad energética u órganos similares de cada administración, que se configuran como instrumentos con importantes funciones en la materia.

El capítulo II contiene los objetivos y acciones generales que deben acometer las administraciones públicas. Para marcar las orientaciones principales resulta esencial señalar objetivos y actuaciones a realizar en un lapso temporal amplio; así, la ley les exige la elaboración de los correspondientes inventarios, el control de consumos y la realización de auditorías energéticas. Estas medidas sirven de punto de partida para la elaboración de los correspondientes planes de actuación energética de carácter plurianual, en los que las administraciones públicas realizan un diagnóstico de la situación en su ámbito de actuación y fijan estrategias a ejecutar durante su vigencia. Igualmente, se establecen los objetivos de reducciones porcentuales de consumo de energía con referencia a sus consumos anuales y a unos periodos de tiempo tasados, los de implantación de instalaciones de energía renovable y los requisitos para la renovación de instalaciones, vehículos o equipos de alto consumo energético.

Estas obligaciones quedan moduladas en el supuesto de las instituciones locales, dependiendo de su población, pero en todo caso persiguen que las administraciones públicas vascas adopten medidas eficaces para la consecución de los objetivos de la ley.

En el ámbito de las obligaciones referidas a los edificios y las viviendas, se exige la calificación energética de todos los edificios existentes, y que los nuevos o que sean objeto de reformas importantes sean de consumo energético casi nulo. Cabe recordar que el consumo energético de los edificios supone en torno al 20 % del consumo total y que las pocas actuaciones realizadas en este sector de la edificación lo convierten en uno de los

sectores con mayor capacidad de mejora y aportación a la reducción de consumos energéticos y emisiones de GEI. Por su parte, el transporte y la movilidad son objeto también de regulación, estableciéndose, entre otras cosas, la posibilidad de que los municipios restrinjan e incluso prohíban la entrada de determinados vehículos en el centro urbano. Esta materia del transporte se completa con el fomento de los vehículos que utilicen combustibles alternativos, incluyendo los que prestan el servicio público de transporte de viajeros y viajeras, y con la exigencia de que los municipios cuenten con un plan de movilidad urbana, con indicación de los objetivos a alcanzar. Todas estas medidas se refuerzan por medio de las obligaciones de publicidad, de formación de su personal y de exhibición de etiquetas energéticas.

El título III se refiere al sector privado, desglosándolo, a los efectos de la ley, en sector industrial, servicios privados y comercio, sector residencial y transportes privados.

Para el sector industrial, la ley reproduce las obligaciones esenciales de ella, como la de la realización de auditorías energéticas y de contar con un sistema de gestión energética, así como planes de movilidad a los centros de trabajo, de cara al logro de los objetivos de reducción del consumo de energía y a la eficiencia energética. La gestión energética de las empresas tiene como objeto incrementar su rendimiento energético, contribuyendo a desarrollar un sistema de mejora continua en el ámbito energético. Por su parte, las auditorías energéticas son el paso previo necesario para la detección de oportunidades de reducción de consumos y costes energéticos, siendo eficaces también para verificar si estas reducciones se han producido en un lapso temporal específico. La ley distingue dos tipologías de empresas sobre la base de que la aplicación de la normativa vigente determina distintas exigencias según los establecimientos industriales se ubiquen en una u otra categoría.

Otro tanto sucede con el sector de servicios privados y comercio al que también se refiere la ley, poniéndose de manifiesto así la importancia que esta ley atribuye tanto a las auditorías energéticas como a los sistemas de gestión energética.

En el ámbito del sector residencial, se imponen a los edificios existentes una serie de obligaciones encaminadas a conseguir la sostenibilidad energética de los edificios. Respecto de los edificios nuevos, las previsiones de la ley persiguen como ambicioso objetivo la autosuficiencia energética.

El peso que el transporte tiene en el consumo energético final de esta Comunidad Autónoma, junto con el hecho de que la casi totalidad de él corresponda a derivados del petróleo, justifica una serie de previsiones encaminadas a intentar reducir este porcentaje y diversificarlo hacia otro tipo de energías.

El título III concluye refiriéndose a los instrumentos voluntarios y al fomento de las actividades de sostenibilidad energética, incluyendo la previsión de poder valorar en los programas de ayudas el cumplimiento de las obligaciones de la ley por encima de lo exigido, mediante incrementos en su cuantía o beneficios especiales. Contempla asimismo la obligación de disponer de planes de formación en el caso de determinadas tipologías empresariales que superen un número mínimo de trabajadoras, y se garantiza el derecho a la información, en línea con la normativa de la Unión Europea y la debida publicidad de la actuación de las administraciones públicas vascas sobre sostenibilidad energética.

Los consumidores son, sin duda, un pilar fundamental para el logro de los objetivos y retos perseguidos por esta ley, en tanto en cuanto controlando su consumo podrán ser capaces de reducirlo. Para ello, resulta imprescindible que la persona consumidora pueda contribuir activamente en el mercado y que esté informada de su consumo energético real, así como de sus costes con una frecuencia que le permita regular su propio consumo. Así lo han recogido las directivas comunitarias relativas a la energía, y esta ley aspira a hacer efectivos estos derechos poniendo a disposición de las personas consumidoras, o de quien estas designen, un acceso sencillo y libre a sus datos de consumo.

El título V regula el régimen de inspección y control, así como el papel de las entidades colaboradoras en materia de control. Este título se completa con el desarrollo del régimen sancionador, recogiendo el catálogo de infracciones y sanciones, la previsión de medidas provisionales y multas coercitivas, así como las competencias en esta materia, de acuerdo a la Ley 2/1998, de 20 de febrero, de la potestad sancionadora de las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Por lo que respecta a las disposiciones adicionales, estas aclaran el cálculo del nivel base de referencia y lo que se entiende por edificio de consumo de energía casi nulo mientras no se especifique, e imponen diversas obligaciones a los consorcios y mancomunidades.

Por su parte, las disposiciones finales incluyen, entre otras cuestiones, además de la entrada en vigor de la ley, la habilitación para el desarrollo reglamentario de la ley y la actualización de importes económicos de multas y sanciones, así como de las cuantificaciones de consumos energéticos que sirven de criterio para determinar el ámbito de aplicación de la ley. Recogen asimismo la previsión de que tanto el Parlamento Vasco como el Tribunal Vasco de Cuentas Públicas y el Ararteko elaborarán sus propios planes de sostenibilidad energética.

[. . .]

TÍTULO IV

Medidas de trasparencia e información

[. . .]

Artículo 54. *Derechos de las personas consumidoras.*

1. El departamento competente en materia de energía del Gobierno Vasco tomará las medidas pertinentes a fin de garantizar la transparencia en las relaciones entre las empresas energéticas y las personas consumidoras.

2. Se garantizará la participación activa de las personas consumidoras en el mercado de suministro de gas y de electricidad, así como su derecho a estar informadas del consumo energético real y de los costes correspondientes con una frecuencia que les permita regular su propio consumo.

3. A tales efectos, en la forma y los plazos que reglamentariamente se determinen, todos los equipos de medida en suministros energéticos deberán disponer de sistemas de telemedida y de telegestión.

Las empresas distribuidoras deberán efectuar campañas de información a las personas consumidoras, con el objeto de que estas tengan información acerca del potencial de los nuevos equipos de medida y de las funcionalidades de los sistemas de telemedida y telegestión.

4. Con la finalidad de hacer efectivos los derechos mencionados, las empresas distribuidoras de energía, o las empresas responsables de la medida, deberán facilitar a las personas consumidoras finales titulares del suministro, o a aquellas autorizadas por estas, el acceso telemático gratuito y en tiempo real a los datos generados por dichos equipos, así como un acceso directo a los datos del propio contador.

Reglamentariamente se establecerán las bases para un acceso libre y gratuito de las personas consumidoras de la Comunidad Autónoma del País Vasco a sus datos de consumo energético, así como el intercambio de dicha información, de forma adecuada y gratuita, entre las empresas distribuidoras, las personas consumidoras y otro tipo de agentes.

[. . .]

Información relacionada

- Téngase en cuenta que tanto las cuantías de las sanciones como las referencias a los consumos energéticos finales, podrán ser periódicamente actualizadas mediante disposición publicada únicamente en el Boletín Oficial del País Vasco, según se establece en la disposición final 2.

§ 131

Ley 4/2023, de 27 de abril, del Estatuto de las personas consumidoras y usuarias

Comunidad Autónoma del País Vasco
«BOPV» núm. 87, de 10 de mayo de 2023
«BOE» núm. 135, de 7 de junio de 2023
Última modificación: sin modificaciones
Referencia: BOE-A-2023-13537

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

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

I

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

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

A tales circunstancias hay que añadir el cambio sustancial de los hábitos de consumo que se ha producido en los últimos tiempos. En efecto, hoy en día asistimos a un mercado con tipos de productos y formas de uso muy novedosas, en gran medida de carácter tecnológico, ofrecidos usualmente en páginas web, a través de empresas diferentes, lo que

dificulta identificar en cada caso el carácter de la intervención, la posición y la responsabilidad jurídica de cada una de ellas. A ello se une el incremento considerable de las contrataciones a distancia o fuera de establecimiento mercantil, la relajación documental en las contrataciones, el aumento tanto de contratos verbales o sin formalización escrita como de contratos de adhesión, así como la aparición de nuevas formas de publicitar y comercializar los productos a distancia, sobre todo en el ámbito de la prestación de servicios, lo que conlleva una sucesión de distintas empresas prestadoras que concurren en la misma relación de consumo.

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

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

II

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

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

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

III

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

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

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

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

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

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

– La regulación, en el artículo 37, de los servicios de atención a la clientela de las personas empresarias, las cuales deberán poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias una dirección postal y, así mismo, una dirección electrónica o un número de teléfono de tipo geográfico; y, en el caso de grandes establecimientos comerciales, su personal habrá de contar con formación acreditada en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

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

– La previsión contenida en los artículos 42.3 y 155, que permite que la resolución sancionadora en materia de consumo pueda acordar igualmente la obligación de resarcir por

los daños y perjuicios ocasionados y determinar el importe de la correspondiente indemnización, que será ejecutiva por la vía de apremio.

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

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

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

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

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

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

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

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

IV

Por lo que atañe a las competencias municipales, la nueva regulación no se propone innovar el diseño que ha venido funcionando con plena satisfacción hasta la fecha, al

amparo de la normativa vigente. Así, se parte de lo establecido por el artículo 17.1.11) de la Ley 2/2016, de 7 de abril, de Instituciones Locales de Euskadi, a cuyo tenor los municipios podrán ejercer competencias propias en el ámbito material de ordenación y gestión de la defensa y protección de las personas consumidoras y usuarias. En tal marco, la presente ley, tras atribuir a los ayuntamientos la función de velar por la defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias en el ámbito de su territorio, concretamente establece que, cuando dispongan de personal inspector, podrán ejercer funciones de vigilancia y control de bienes y servicios, así como la potestad sancionadora, en los términos señalados por el artículo 134.d), siempre que se trate de empresas y establecimientos domiciliados en su término municipal y la infracción se haya cometido en tal ámbito. El precepto citado delimita la competencia municipal a la imposición de sanciones de multa de hasta 50.000 euros por la comisión de infracciones leves y graves.

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

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

V

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

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

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

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

El capítulo II regula el derecho a la protección frente a riesgos que afecten a la salud y la seguridad; en tal sentido, declara el deber general de seguridad, a cuyo tenor, los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras o usuarias han de ser seguros, por remisión al Real Decreto 1801/2003, de 26 de diciembre, sobre seguridad

general de los productos, y al resto de la normativa que sea de aplicación; así mismo, establece el deber de informar sobre los riesgos, así como de comunicación de riesgos por parte de los servicios médicos, antes señalada.

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

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

La sección tercera regula los servicios de atención a la clientela en las empresas, estableciendo –como ya se ha señalado– la obligación de poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias una dirección postal y, así mismo, una dirección electrónica o un número de teléfono, que será de tipo geográfico. Proclama también la atención diligente de las personas empresarias en la satisfacción de las quejas y reclamaciones que se pudieran formular y establece unas normas mínimas de obligado cumplimiento. Finalmente, en el caso de grandes establecimientos comerciales, exige que el servicio sea atendido por personal con formación acreditada en la materia; así mismo, en servicios de carácter básico de interés general en las viviendas, requiere que haya un teléfono de atención urgente.

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

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

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

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

El capítulo VII, sobre derecho de representación, participación y consulta, se estructura en cuatro secciones, que ofrecen una regulación completa de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias. En la sección primera se incluyen las disposiciones generales sobre el reconocimiento y fomento del asociacionismo, la definición del concepto de

asociaciones de personas consumidoras y usuarias, vinculado a su inscripción en el registro específico, y la fijación de los requisitos de las asociaciones representativas en el ámbito de Euskadi, a quienes se otorga legitimación para representar los intereses generales o difusos de las personas consumidoras y usuarias en este ámbito.

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

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

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

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

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

Junto a ello, la ordenación del sector privado se ciñe a establecer ciertas obligaciones en relación con los documentos y otros elementos que han de facilitarse en los idiomas oficiales, por parte de las empresas de sectores de carácter básico de interés general, así como por los grandes establecimientos comerciales, para cuya efectividad la disposición adicional primera concede el plazo de un año.

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

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

En el capítulo I, sobre disposiciones generales, se establece la obligación de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo de llevar a cabo las actuaciones necesarias para

que las personas consumidoras y usuarias y las empresas puedan disponer de sistemas alternativos de resolución de conflictos.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

El capítulo IV se estructura en tres secciones y regula las sanciones principales y accesorias y su graduación, de acuerdo con las circunstancias que establece. Como novedades, ya señaladas, hay que citar la posibilidad de publicar las infracciones cometidas, que no tiene carácter de sanción, y la previsión en la propia resolución sancionadora de la

indemnización de daños y perjuicios a la persona perjudicada. El título se cierra con los capítulos V, sobre responsabilidad, y VI, sobre prescripción y caducidad.

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

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

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

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

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

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

Artículo 3. *Definiciones.*

A los efectos de esta ley, se entiende por:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

TÍTULO II

Competencias de las administraciones públicas de Euskadi

CAPÍTULO I

Competencias de las administraciones

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

1. Corresponden al Gobierno Vasco las siguientes competencias:

a) Diseñar la planificación general de la política de protección de las personas consumidoras y usuarias en su ámbito territorial y promover planes de actuación interdepartamentales que afecten a aquella.

b) Aprobar los reglamentos en desarrollo y aplicación de esta ley.

c) Ejercer la potestad sancionadora en esta materia, en los términos establecidos en la presente ley.

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

a) Realizar la inspección y control de mercado de bienes y productos y adoptar las medidas administrativas oportunas para la protección de las personas consumidoras frente a cada tipo de riesgo.

b) Fomentar y desarrollar los sistemas de resolución extrajudicial de conflictos de consumo.

c) Fomentar el asociacionismo de consumo.

d) Ejercer la potestad sancionadora, en los términos señalados en esta ley.

e) La resolución de los recursos de alzada contra los actos de naturaleza administrativa dictados por la Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

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

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

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

Artículo 6. *Competencias de los ayuntamientos.*

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

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

a) Adoptar las medidas de vigilancia y control de bienes y servicios previstas en el título V de esta ley.

b) Ejercer la potestad sancionadora en la materia, en los términos señalados en el artículo 134.d) de esta ley, cuando se trate de personas empresarias domiciliadas o establecimientos instalados en su término municipal y la infracción se haya cometido en dicho término.

3. Igualmente corresponde a los ayuntamientos:

a) Fomentar y apoyar en su ámbito territorial a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

b) Llevar a cabo actuaciones de información y formación dirigidas a las personas consumidoras y usuarias.

c) Recibir las quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias o de las asociaciones que las representen cuando estén legitimadas para interponerlas.

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

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

Artículo 7. *Concurrencia de actuaciones administrativas.*

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

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

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

Artículo 8. *Cooperación administrativa.*

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

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

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

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

CAPÍTULO II

La Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi

Artículo 9. *Naturaleza del órgano.*

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

Artículo 10. *Funciones.*

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 11. *Composición y funcionamiento.*

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

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

TÍTULO III

Derechos de las personas consumidoras y usuarias

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

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

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

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

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

c) A la reparación del daño sufrido como consecuencia de la adquisición o el uso de bienes o servicios.

d) A la información correcta sobre los diferentes bienes o servicios y la educación y divulgación para facilitar el conocimiento sobre su adecuado uso, consumo o disfrute, así como la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

e) A la educación y a la formación en las cuestiones que puedan afectarlas como personas consumidoras y usuarias, con atención al principio de consumo responsable.

f) A la audiencia en consulta, la participación en el procedimiento de elaboración de las disposiciones generales que las afectan directamente y la representación de sus intereses a través de las asociaciones, agrupaciones, federaciones o confederaciones de personas consumidoras y usuarias legalmente constituidas.

g) Al uso de las lenguas oficiales, en los términos de la presente ley.

2. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo proporcionará a las personas consumidoras y usuarias la protección administrativa que proceda, con arreglo a lo dispuesto en los títulos IV y V de esta ley, especialmente cuando la relación de consumo afecte a las personas consumidoras y usuarias vulnerables.

Artículo 13. *Derechos objeto de especial protección.*

1. La actuación de los poderes públicos se orientará preferentemente a proteger los derechos de las personas consumidoras y usuarias en las siguientes situaciones:

a) Cuando guarden relación directa con bienes o servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado.

b) Cuando afecten a las personas consumidoras y usuarias vulnerables.

2. Con tal finalidad, se pondrá especial atención a:

a) La idoneidad de los bienes destinados a las personas menores de edad.

b) Las necesidades específicas de las personas mayores.

c) La integración social como personas consumidoras y usuarias de las personas con discapacidad.

d) El etiquetado, la información, la publicidad, la composición y la calidad de los productos.

e) La seguridad de los aparatos y las instalaciones del hogar.

f) Las relaciones de consumo en los servicios de telefonía, Internet y otros servicios de comunicaciones electrónicas, así como los contratos celebrados a distancia y fuera del establecimiento comercial y los vinculados a financiación a las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 14. *Irrenunciabilidad de los derechos.*

1. Será nula la renuncia previa al ejercicio de los derechos reconocidos a las personas consumidoras y usuarias por esta ley, de acuerdo con la norma básica estatal. Así mismo, serán nulos los actos realizados en fraude de ley, de conformidad con lo previsto en el artículo 6 del Código Civil.

2. Cuando la renuncia del derecho se produzca con posterioridad a su adquisición, se podrá exigir a quien la alegue que acredite que se ha otorgado, así como su carácter libre. La renuncia de una persona consumidora o usuaria no afectará a otras personas que se encuentren en análoga situación.

Artículo 15. *Interpretación favorable a las personas consumidoras y usuarias.*

1. Las normas de protección a las personas consumidoras y usuarias se interpretarán a favor de estas.

2. Las dudas o diferencias interpretativas a que dé lugar cualquier tipo de publicidad, comunicación comercial, oferta, práctica o cláusula que sean aplicables a una relación de consumo se resolverán a favor de las personas consumidoras o usuarias.

3. Cuando con la presente ley concurra en su aplicación otra disposición propia de la Comunidad Autónoma de Euskadi, el conflicto se resolverá por aplicación del principio de condición más beneficiosa para las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 16. *Buena fe y equilibrio de las posiciones jurídicas.*

Se promoverá la aplicación del principio de buena fe y justo equilibrio de las posiciones jurídicas de las partes en las relaciones de consumo, con interdicción de las prácticas comerciales desleales o abusivas y de la inserción de cláusulas abusivas en los contratos.

Artículo 17. *Principio de consumo responsable.*

1. Las actuaciones públicas se orientarán a que las relaciones de consumo se ajusten a criterios de racionalidad y sostenibilidad que propicien un consumo moderado, informado, reflexivo y consciente, en relación con la preservación del medio ambiente, la calidad de vida, la especificidad cultural, el endeudamiento familiar, el objetivo de la igualdad de mujeres y hombres, los riesgos admisibles y demás factores que determinan un desarrollo socioeconómico individual y colectivo responsable.

2. En especial, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo fomentará el consumo de bienes de comercio justo, sostenible, de cercanía (km 0) y de temporada, de los que favorezcan la reducción del impacto de materiales plásticos y otros envases y recipientes de un solo uso y de los que utilicen materiales reutilizables o que sean reciclables.

Artículo 18. *Evitación del despilfarro alimentario.*

1. Con la finalidad de evitar el despilfarro alimentario, los establecimientos que presten servicios de restauración deberán ofrecer a su clientela agua de grifo para su consumo, sin coste económico alguno por tal concepto.

2. Dichos establecimientos deberán informar a la clientela, de manera clara y visible, a través de la carta o menú, de avisos colocados en el establecimiento o de viva voz, de la posibilidad de llevarse los alimentos que no haya consumido.

Para ello, podrán utilizarse envases aptos para el uso alimentario o los que lleven las propias personas consumidoras con esta finalidad.

Artículo 19. *Responsabilidad de las personas consumidoras y usuarias.*

Las actuaciones públicas en materia de consumo estarán encaminadas igualmente a que las personas consumidoras y usuarias asuman las responsabilidades que les correspondan y, en especial:

a) En la exigencia y el reconocimiento de los derechos de que son titulares, mediante la solicitud de las facturas y otros documentos acreditativos de las relaciones de consumo.

b) Evitando la adquisición y el uso de bienes y servicios producidos o comercializados de forma irregular o ilícita.

c) Haciendo un uso adecuado de los bienes y servicios que adquieran y atendiendo cuantas indicaciones y advertencias reciban al respecto.

d) Poniendo en conocimiento de las autoridades la existencia de riesgos para la salud y la seguridad de las personas consumidoras y usuarias, así como para sus derechos e intereses.

e) Colaborando con las administraciones competentes en materia de consumo, en orden a la resolución de conflictos y al control y cumplimiento de la normativa vigente.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección frente a riesgos que afecten a la salud y la seguridad

Artículo 20. *Deber general de seguridad.*

1. Los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras o usuarias han de ser seguros, en los términos establecidos por la normativa específica que resulte de aplicación.

2. El carácter gratuito de un producto o servicio facilitado a una persona consumidora o usuaria no excluye la exigencia de su seguridad.

3. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo fomentará la inclusión del sistema braille en el etiquetado, especialmente cuando sean susceptibles de afectar a la salud y la seguridad de las personas consumidoras o usuarias.

Artículo 21. *Deber de informar sobre los riesgos.*

Las personas o entidades productoras, proveedoras o distribuidoras proporcionarán, por medios apropiados, dentro de los límites de sus respectivas actividades, información previa sobre los riesgos que puedan provenir de un uso previsible de los bienes o servicios, de conformidad con lo dispuesto por la normativa vigente.

Artículo 22. *Costes de requerimientos documentales.*

En los procedimientos derivados del deber de seguridad, serán de cuenta de las personas empresarias los costes derivados del cumplimiento de los requerimientos documentales, como los de traducción de los documentos que se presenten en un idioma distinto a las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 23. *Obligación de comunicación de riesgos.*

1. Osakidetza-Servicio vasco de salud y las empresas de servicios médicos de carácter privado, cuando, por razón de la atención prestada, tengan conocimiento de que la utilización, el consumo o la presencia de un determinado producto de consumo pueda producir daños de carácter grave para la salud o seguridad de las personas consumidoras o usuarias, han de comunicarlo a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

2. Igualmente, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias han de poner en conocimiento de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo los accidentes comprobados de los que tuviesen conocimiento, derivados de la existencia de un riesgo en un producto de consumo.

3. Asimismo, las personas consumidoras y usuarias afectadas por los hechos de que se trate, podrán ponerlos en conocimiento de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

4. Se excluyen de la obligación regulada en el presente artículo los supuestos referidos a alimentos, así como a medicamentos, productos sanitarios, productos cosméticos y productos de cuidado personal que sean objeto de comunicación a la red de alerta alimentaria o al sistema de vigilancia de medicamentos y productos sanitarios, respectivamente.

CAPÍTULO III

Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Sección 1.ª Conformidad de bienes y servicios y prácticas comerciales

Artículo 24. *Conformidad de los bienes y servicios.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a exigir que los bienes y servicios tengan la calidad, idoneidad y conformidad derivadas de la oferta, la promoción y la publicidad que se realicen, así como del contrato y de la normativa aplicable.

2. Concretamente ostentan los siguientes derechos:

a) La adecuación de los bienes y servicios a las expectativas de uso, calidad y características de consumo que ofrecen.

b) Como mínimo, la calidad y las prestaciones que consten en el contrato, presupuesto, publicidad, comunicación comercial o cualquier otro documento que vincule a la persona empresaria en las relaciones de consumo.

c) Conocer el peso y la medida correctos de los bienes y la prestación correcta de los servicios.

d) La existencia de repuestos, en su caso, y el disfrute de un servicio técnico y de atención a la clientela adecuado sin demoras o retrasos injustificados, cuando sea obligatorio, de conformidad con la normativa específica aplicable.

e) La información sobre los derechos que les corresponden como adquirentes de bienes o servicios, especialmente en cuanto a la conformidad y garantía de los bienes de naturaleza duradera.

f) La información del origen de los bienes y servicios.

Artículo 25. *Documento justificativo de la relación de consumo.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a la entrega en papel de la factura u otro documento acreditativo de la relación de consumo, en el que consten la identificación de la persona empresaria, las condiciones esenciales de la operación, el bien o servicio contratado, la fecha y el precio final completo, desglosando, cuando así lo exija la legislación aplicable, la cuota tributaria y el tipo impositivo aplicado.

2. Dicha obligación será exigible en la adquisición de bienes y servicios a través de cualquier medio, incluidas las máquinas automáticas.

3. Podrá sustituirse la entrega de la factura o documento a que se refiere el apartado 1 del presente artículo, por la factura electrónica o documento acreditativo previa manifestación expresa de la persona consumidora y usuaria de su conformidad a la sustitución.

4. En ningún caso la recepción de la factura o documento acreditativo de la relación de consumo, sea en formato en papel o digital, podrá estar condicionada al pago de cantidad económica alguna.

Artículo 26. *Resguardo de depósito.*

1. Cuando, en el marco de una relación de consumo, la persona consumidora o usuaria entregue un bien para que se realice alguna verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier otra intervención, en el resguardo de depósito que la persona empresaria entregue a la persona consumidora o usuaria constarán los datos necesarios que permitan una correcta identificación de las partes intervinientes, la identificación del bien, el motivo de la entrega, estado en el que se encuentra el bien, la fecha y el plazo en que será devuelto, el lugar en que se devolverá en caso de ser distinto al de la entrega, así como los extremos que al respecto exija la normativa específica aplicable.

2. Se presume que el bien se entrega en buenas condiciones, salvo que se indique otra cosa de forma expresa y detallada en el resguardo de depósito o ello sea incompatible con el motivo de la entrega.

3. La presentación del resguardo de depósito permitirá la recogida del bien depositado. En el caso de no disponerse del resguardo, la retirada quedará condicionada a la acreditación, por cualquiera de las formas admitidas en derecho, de la titularidad del bien.

Artículo 27. *Prácticas comerciales.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo adoptará las medidas oportunas para que las prácticas comerciales de los bienes o servicios se ajusten a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, sin perjuicio de lo establecido en las disposiciones sobre publicidad.

2. En especial, se atenderá a las prácticas comerciales que se dirijan a las personas consumidoras y usuarias vulnerables.

Artículo 28. *Contenido de las ofertas comerciales.*

1. Las ofertas comerciales han de contener, al menos, la siguiente información:

a) Nombre, razón social y domicilio completo de la persona empresaria responsable de la oferta comercial y, en su caso, nombre, razón social y dirección completa de la empresa por cuya cuenta actúa.

b) Las características esenciales del bien o servicio de una forma adecuada a su naturaleza y al medio de comunicación utilizado.

c) El precio final completo, incluidos los impuestos, desglosando, en su caso, el importe de los incrementos o descuentos que sean de aplicación a la oferta y los gastos adicionales que se repercutan a la persona consumidora o usuaria.

Cuando, por la naturaleza del bien o servicio, no pueda fijarse con exactitud el precio, deberá informarse sobre la base de cálculo utilizado, que permita su comprobación.

Cuando los gastos adicionales no puedan ser calculados de antemano por razones objetivas, ha de informarse de que existen dichos gastos adicionales y, si se conoce, de su importe estimado.

d) Los procedimientos de pago, plazos de entrega y ejecución del contrato, cuando se aparten de la diligencia profesional, entendiendo por tal el nivel de competencia y cuidados especiales que caben esperar de una persona empresaria conforme a las prácticas honestas del mercado.

e) En su caso, existencia del derecho de desistimiento.

f) En el caso de bienes y servicios ofrecidos en mercados en línea, si el tercero que ofrece el bien o servicio tiene la condición de empresario o no, con arreglo a su declaración al proveedor del mercado en línea.

2. A efectos del cumplimiento de lo previsto en el apartado anterior, y sin perjuicio de la normativa sectorial que en su caso resulte de aplicación, la información necesaria a incluir en la oferta comercial deberá facilitarse a las personas consumidoras o usuarias, principalmente cuando se trate de personas consumidoras y usuarias vulnerables, en términos claros, comprensibles, veraces y en un formato que garantice su accesibilidad, de forma que aseguren su adecuada comprensión y permitan la toma de decisiones óptimas para sus intereses.

3. Las prácticas comerciales consistentes en ofrecer a las personas consumidoras y usuarias la posibilidad de buscar bienes y servicios ofertados por distintas personas empresarias o personas consumidoras y usuarias sobre la base de una consulta en forma de palabra clave, expresión u otro tipo de dato introducido, independientemente de dónde se realicen las transacciones en último término, deberán contener, en una sección específica de la interfaz en línea que sea fácil y directamente accesible desde la página en la que se presenten los resultados de la búsqueda, la siguiente información:

a) Información general relativa a los principales parámetros que determinan la clasificación de los bienes y servicios presentados a las personas consumidoras y usuarias como resultado de la búsqueda.

b) La importancia relativa de dichos parámetros frente a otros.

El presente apartado no se aplicará a proveedores de motores de búsqueda en línea, tal como se definen en el artículo 2.6 del Reglamento (UE) 2019/1150 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de junio de 2019, sobre el fomento de la equidad y la transparencia para los usuarios profesionales de servicios de intermediación en línea.

Artículo 29. *Prácticas comerciales ilícitas.*

1. Las ofertas comerciales de bienes y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, sean cuales sean los soportes utilizados, se realizarán de forma que no induzcan a error sobre sus características y condiciones de adquisición, en el marco de la legislación general sobre publicidad ilícita y prácticas comerciales desleales.

2. Se consideran ilícitas las prácticas comerciales agresivas, entendiendo como tales las que puedan limitar la libertad de elección de la persona consumidora y usuaria, en especial de las consideradas vulnerables, mediante la utilización de la coacción, el acoso o la influencia indebida o desproporcionada, con ánimo de captar clientes y comercializar el

producto o servicio, a través del teléfono, los medios telemáticos, las visitas a domicilio o cualquier otro medio.

3. Igualmente, se consideran ilícitas las prácticas comerciales que persistan, a pesar de que la persona consumidora y usuaria haya manifestado expresamente, por los medios generalmente admitidos, su voluntad de no recibir comunicaciones comerciales.

Artículo 30. *Venta a domicilio.*

1. La venta de productos o servicios en el domicilio de la persona consumidora o usuaria que no haya sido solicitada por ésta exige su autorización previa. Dicha autorización deberá obtenerse, al menos, 48 horas antes de la visita de venta y contener:

a) Fecha y hora de la visita.
b) Producto o servicio que quiere vender.
c) Razón y domicilio social de la empresa que vende el producto o servicio.
d) Nombre de la persona que realizará la visita.

2. Es responsabilidad de las personas empresarias acreditar la información y la autorización y presentarla ante las autoridades de consumo, si fuesen requeridas para ello.

Artículo 31. *Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil.*

En todo lo referente a venta telefónica, telemática o contratos celebrados a distancia y/o fuera del establecimiento mercantil, se atenderá al libro II, Contratos celebrados a distancia y contratos celebrados fuera del establecimiento mercantil, del Real Decreto Legislativo 1/2007.

Artículo 32. *Constancia de las condiciones de las ofertas realizadas verbalmente.*

Cualquier oferta, modificación contractual o condición realizada verbalmente por una persona empresaria en la venta de bienes o la prestación de servicios, deberá ser formalizada por escrito, en papel o en cualquier otro soporte duradero y de manera inmediata.

Sección 2.ª Principio de no discriminación y protección contra abusos contractuales

Artículo 33. *Acceso sin discriminación a los bienes y servicios.*

Las personas empresarias que suministren bienes o presten servicios tienen obligación de atender las demandas de las personas consumidoras o usuarias cuando su satisfacción esté dentro de sus disponibilidades. Queda prohibida cualquier discriminación por motivos de género, raza, religión, lugar de nacimiento, lugar de residencia, discapacidad o cualquiera otra circunstancia personal o social, sin perjuicio de la posibilidad de establecer diferencias en las condiciones de acceso directamente justificadas por criterios objetivos.

Artículo 34. *No discriminación en los precios en función del género.*

No podrán asignarse diferentes precios a idénticos productos o servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias en función del género de la persona destinataria.

Artículo 35. *Protección contra los abusos contractuales.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo adoptará las medidas necesarias para conseguir un cumplimiento efectivo de la legislación vigente en orden a la protección contra las cláusulas y las prácticas abusivas en las relaciones de consumo.

2. Con tal finalidad, podrá difundir dichas prácticas y cláusulas abusivas, informando sobre su contenido y características y las empresas que las realizan, cuando así se haya determinado por sanción administrativa firme o declaración judicial.

Artículo 36. *Servicios de carácter básico de interés general en vivienda habitual.*

1. Cuando no exista normativa específica aplicable, las personas empresarias que suministren en la vivienda habitual de las personas físicas servicios de carácter básico de interés general, antes de proceder a interrumpir la prestación de que se trate, por algún motivo justificado que afecte a las obligaciones de la persona usuaria, han de darle a esta un plazo de un mes para que pueda proceder a su subsanación.

2. Corresponde a las empresas acreditar que la persona usuaria ha recibido la notificación a que se refiere el apartado anterior.

3. Se excluyen de dicha obligación los cortes de suministro generales motivados por averías, reparaciones u otros análogos, así como los cortes de suministro de carácter individual, en caso de fraude flagrante o de riesgo para la seguridad.

Sección 3.ª Servicios de atención a la clientela

Artículo 37. *Servicios de atención a la clientela.*

1. Las personas empresarias que produzcan, comercialicen u ofrezcan bienes y servicios deben poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias una dirección postal y, así mismo, una dirección electrónica o un número de teléfono, que permita ponerse en contacto con ellas de forma rápida, con objeto de que puedan, si lo consideran necesario:

a) Solicitar asesoramiento o información sobre el bien o servicio objeto de la relación de consumo.

b) Formular las quejas o reclamaciones.

2. En el caso de que se ponga a disposición de la clientela una línea telefónica, esta no podrá suponer para la persona consumidora un coste superior al coste de una llamada a una línea telefónica fija geográfica o móvil estándar. No obstante, las personas empresarias prestadoras de servicios de carácter básico de interés general pondrán a disposición de las personas consumidoras o usuarias un teléfono de atención a la clientela de carácter gratuito.

3. Si el servicio de atención se presta a través de medios telefónicos o electrónicos, deberá garantizarse una atención personal directa, más allá de que puedan utilizarse complementariamente otros medios técnicos.

4. Los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales, así como las grandes empresas dedicadas a la prestación de servicios, por la legislación vigente en materia de actividad comercial, dispondrán de personal afecto al servicio de atención a la clientela que habrá de contar con formación acreditada en materia de mediación y arbitraje, así como en la defensa de los derechos de las personas consumidoras o usuarias.

5. Los servicios de información a la clientela se adecuarán al principio de accesibilidad universal.

Artículo 38. *Atención a quejas y reclamaciones.*

Las personas empresarias deben actuar diligentemente para encontrar una solución satisfactoria a las quejas y reclamaciones presentadas y, concretamente, están obligadas a:

a) Acusar recibo de las quejas y reclamaciones, asignándoles un número o clave, y entregar a la persona interesada un justificante de su presentación, en papel o en otro soporte duradero.

b) Dar respuesta en el plazo más breve posible, que no excederá de un mes desde la presentación de la queja o reclamación.

c) En caso de no resolverse satisfactoriamente la reclamación en el plazo indicado, cuando la empresa esté adherida a un sistema alternativo de resolución de litigios, o venga obligada por una norma o código de conducta a aceptar su intervención, deberá ofrecer a la persona consumidora o usuaria la información establecida por el artículo 40 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

Artículo 39. *Teléfono de atención urgente en servicios de carácter básico de interés general en las viviendas.*

Las personas empresarias que presten en las viviendas servicios de carácter básico de interés general pondrán a disposición de las personas consumidoras o usuarias un teléfono gratuito para la atención de averías y avisos de carácter urgente, que estará en funcionamiento veinticuatro horas al día todos los días del año.

Sección 4.ª Códigos de buenas prácticas y ejercicio de acciones

Artículo 40. *Impulso de buenas prácticas.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo promoverá las buenas prácticas como instrumento para la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias y de mejora de la regulación del mercado.
2. A tal fin, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá firmar convenios con entidades públicas o privadas de carácter independiente, con objeto de colaborar en la efectividad y el control de los sistemas de autorregulación publicitaria y otros códigos de buenas prácticas, en garantía de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.
3. La adopción por parte de las personas empresarias de códigos de buenas prácticas tendrá carácter voluntario y será independiente de las actividades de inspección, control y verificación que desarrollen las administraciones públicas competentes.
4. Sin perjuicio de su carácter voluntario, reglamentariamente se establecerán los requisitos y las condiciones para el reconocimiento oficial de los códigos de buenas prácticas.

Artículo 41. *Ejercicio de acciones.*

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y los ayuntamientos, en su caso, en los términos previstos por la legislación procesal vigente, ejercerán las acciones judiciales pertinentes para hacer cesar las actividades lesivas para los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, especialmente cuando afecten a las personas consumidoras y usuarias vulnerables.

CAPÍTULO IV

Derecho a la reparación del daño

Artículo 42. *Reparación de daños causados por bienes y servicios.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a la indemnización de los daños y perjuicios que hayan sufrido como consecuencia de la adquisición o del uso de los bienes y servicios que se pongan a su disposición en el mercado, de conformidad con la legislación vigente.
2. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, así como los ayuntamientos, en su caso, informarán a las personas consumidoras y usuarias perjudicadas por la comisión de infracciones en materia de consumo, sobre los medios a su disposición para obtener el pleno resarcimiento de los daños y perjuicios que hayan sufrido.
3. De conformidad con lo previsto por el artículo 156 de esta ley, la resolución sancionadora que en su caso se dicte podrá acordar la obligación de resarcir los daños y perjuicios ocasionados.

Artículo 43. *Apoyo técnico.*

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y los ayuntamientos, en el ámbito de sus competencias, promoverán la celebración de convenios con universidades, colegios profesionales u otras instituciones o entidades públicas o privadas, con el objetivo de facilitar el acceso de las personas consumidoras y usuarias a los servicios técnicos necesarios para acreditar la existencia y el importe de los daños y perjuicios causados en su patrimonio como consecuencia del consumo de bienes o de la utilización de servicios.

Artículo 44. *Daños derivados de la prestación de servicios públicos.*

Los daños derivados de la prestación de un servicio público serán exigibles de conformidad con las reglas aplicables sobre responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

CAPÍTULO V

Derecho a la información de las personas consumidoras y usuarias

Sección 1.ª Contenido del derecho a la información sobre los bienes y servicios

Artículo 45. *Información del etiquetado y presentación de los bienes y servicios.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir, de forma cierta y objetiva, una información veraz, eficaz, correcta, suficiente, comprensible, de fácil acceso y transparente sobre los bienes y servicios puestos a su disposición de tal forma que puedan realizar una elección consciente y racional y utilizarlos de manera segura y satisfactoria.

2. Sin perjuicio del cumplimiento de los reglamentos de etiquetado y presentación, todos los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias deberán facilitar o permitir la siguiente información, de acuerdo con la naturaleza del bien o servicio y con la legislación vigente:

a) Nombre y dirección completa de la persona empresaria productora del bien o suministradora del servicio.

b) Origen, naturaleza, composición y finalidad de los productos.

c) Calidad, cantidad, categoría y denominación usual o comercial, si la tienen.

d) Fecha de producción o suministro y lote, cuando sea exigible reglamentariamente, y plazo recomendado para el uso o consumo o fecha de caducidad.

e) Instrucciones o indicaciones para su correcto uso o consumo, advertencias y riesgos previsibles.

f) Información sobre los servicios de información y atención al cliente, así como los procedimientos de interposición de quejas y reclamaciones.

3. La información ofrecida no ha de inducir a error sobre las características de los bienes y servicios puestos a su disposición, en particular, sobre su naturaleza, identidad, cualidades, composición, cantidad, duración, origen o procedencia y modo de fabricación o de obtención, ni resultar ambigua sobre su contenido, en especial, respecto a los alérgenos alimentarios, debiendo ser el etiquetado claro y riguroso en la información exacta del contenido, ni atribuir al bien o servicio efectos o propiedades que no posea, ni sugerir que tiene características particulares, cuando todos los bienes o servicios similares posean estas mismas características.

4. La obligación de informar será exigible a las personas empresarias responsables de la producción, importación, comercialización, distribución y venta de bienes o servicios.

5. Con excepción de los supuestos en los que así se prevea expresamente, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de información regulada en esta ley.

6. A las personas consumidoras deberá facilitarse un documento resumen que, de forma legible, clara, sencilla y suficiente, incluya las condiciones esenciales del producto o servicio que se ofrece y especialmente aquellas que tengan una afectación económica.

7. En los casos en los que se ofrezca financiación para la adquisición de un producto o servicio, deberá facilitarse un documento en el que se informe de forma clara y completa la comparativa del coste final del producto o servicio con y sin financiación.

Artículo 46. *Publicidad de las ofertas promocionales.*

La publicidad de las ofertas promocionales o el ofrecimiento de condiciones especiales más beneficiosas para la persona consumidora, en relación con las practicadas

habitualmente por la empresa o el establecimiento, debe contener, al menos, las siguientes informaciones:

a) La fecha de inicio de la oferta promocional.
b) La duración de la oferta promocional, el número de unidades disponibles o el número de personas consumidoras o usuarias que pueden beneficiarse de aquella.
c) Los requisitos que deben cumplir las personas consumidoras o usuarias para beneficiarse de la oferta.
d) Las condiciones, la calidad y las prestaciones de los bienes o servicios ofertados en promoción.
e) Las ventajas que supone la oferta promocional.
f) La persona empresaria responsable de la oferta promocional, con indicación del nombre o la razón social y la dirección de los establecimientos donde pueda hacerse efectiva.

Artículo 47. *Información sobre precios.*

1. Antes de que la persona consumidora o usuaria quede vinculada por un contrato u oferta, tiene derecho a conocer los precios de los bienes o las tarifas de los servicios. Tal información debe ofrecerse con claridad, de forma tal que no induzca a error o confusión.
2. Los precios o tarifas deberán comprender la cantidad final total que la persona consumidora o usuaria deba satisfacer como contraprestación, con inclusión de los tributos y de los recargos o descuentos aplicados.
3. El precio de los bienes en establecimientos comerciales deberá facilitarse de modo que sea accesible por su simple lectura, sin necesidad de solicitar información complementaria. En especial:

a) Si los bienes se muestran en un escaparate, los precios habrán de ser visibles desde el exterior, sin necesidad de entrar en el establecimiento comercial.
b) Cuando se trate de bienes iguales, expuestos en forma conjunta, a un mismo precio unitario, el precio podrá indicarse de forma genérica, para todos ellos.
c) Cuando se trate de bienes heterogéneos pero vendidos en forma conjunta, la indicación del precio expresará, como mínimo, el valor total del conjunto.
d) En los productos que se vendan a granel, se indicará el precio por unidad de medida. Cuando habitualmente se vendan a granel y se presenten a la venta en cantidades o volúmenes preestablecidos, se expondrán a la venta con indicación del precio por unidad de medida habitual, la medida del producto y el precio resultante.

4. No procederá la exigencia o el cobro de un precio superior al anunciado. Cuando exista discordancia entre los precios anunciados para un mismo producto o servicio, solo podrá exigirse el menor de ellos, salvo que se acredite error manifiesto de alguna de las partes o mala fe de la persona consumidora o usuaria.

Artículo 48. *Otras informaciones sobre establecimientos y empresas de prestación de servicios.*

Los establecimientos y las empresas de prestación de servicios deberán informar sobre:

a) El horario de atención al público, de forma que sea visible desde el exterior del establecimiento, incluso cuando permanezca cerrado.
b) Si se encuentran adheridos a códigos de buenas prácticas o a sistemas alternativos de resolución de conflictos.

Artículo 49. *Información sobre las condiciones de desarrollo de las actividades o servicios.*

Los parques o espacios recreativos, autopistas y cualesquiera otras empresas que ofrezcan al público un servicio o actividad cuyo disfrute pueda verse afectado por obras de mantenimiento o reparación, afluencia de un elevado número de personas, previsión de condiciones meteorológicas adversas u otras circunstancias que puedan afectar al desarrollo de la actividad deberán facilitar información sobre estas, cuando concurran, para que puedan ser tenidas en cuenta por las personas consumidoras y usuarias antes de su contratación.

Artículo 50. *Información sobre la identidad de las personas empresarias en las ofertas en línea de servicios.*

Quienes oferten en línea a las personas consumidoras la posibilidad de adquirir bienes o contratar servicios deberán informar con claridad y de forma permanentemente visible a las personas consumidoras y usuarias acerca de la identidad de la empresa con la que vaya a celebrarse el contrato o la adquisición del producto y de la responsabilidad que sobre tal contratación corresponde a las oferentes.

Sección 2.ª Actuaciones administrativas de información

Artículo 51. *Tipos de actuaciones.*

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y los ayuntamientos deberán llevar a cabo las siguientes actuaciones:

a) Impulsar la difusión de la información a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y la forma de ejercerlos, con especial atención a las personas consumidoras y usuarias vulnerables y a los colectivos especialmente protegidos y con necesidades específicas.

b) Realizar estudios sobre dinámicas de consumo, para fijar los instrumentos que permitan la elección de los bienes y servicios más adecuados a las necesidades de las personas consumidoras y usuarias.

c) Concertar fórmulas de participación en las campañas informativas con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, las organizaciones empresariales y las cámaras de comercio.

d) Promover espacios divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación, ferias y otras manifestaciones públicas, resaltando especialmente el consumo responsable.

e) Fomentar distintivos de calidad para bienes y servicios del ámbito de Euskadi, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, organizaciones empresariales y cámaras de comercio.

f) Informar a las personas consumidoras y usuarias sobre los productos peligrosos detectados en el mercado, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.

g) Impulsar la utilización de símbolos relativos a las cualidades medioambientales generalmente aceptadas, en la comercialización de bienes o servicios.

Artículo 52. *Difusión de reclamaciones.*

Cuando la garantía de la salud, la seguridad o los intereses económicos y sociales de las personas consumidoras y usuarias o su derecho a la información lo aconsejen, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá dar difusión de las reclamaciones planteadas en ese sentido, sus motivos, las personas empresarias objeto de reclamación y los sectores afectados, con respeto al derecho a la protección de datos personales, en los términos que se deriven de la legislación aplicable en la materia.

Artículo 53. *Campañas específicas de información.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, directamente o en colaboración con los ayuntamientos o con las organizaciones y asociaciones de personas consumidoras y usuarias, o con las organizaciones empresariales organizará campañas informativas, especialmente en relación con los siguientes bienes y servicios:

a) Los de uso o consumo común, ordinario o generalizado.

b) Los que sean objeto de un especial número de reclamaciones o quejas.

c) Los que sean objeto de programas específicos de investigación.

d) Aquellos otros que, debido a su régimen o proceso de producción y comercialización, puedan ser más fácilmente objeto de fraude o adulteración.

2. Estas campañas irán dirigidas a:

a) Conseguir un mayor conocimiento por parte de las personas consumidoras y usuarias de los modos de consumo o empleo de los bienes o servicios y la defensa de sus derechos.

b) Prevenir los riesgos que puedan derivarse del uso inadecuado de productos eventualmente peligrosos, fundamentalmente los que puedan afectar en mayor grado a la salud, a la seguridad de las personas y al medio ambiente.

c) Evitar los fraudes en el proceso de comercialización de los bienes.

d) Evitar las situaciones de indefensión o inferioridad en que se puedan encontrar las personas consumidoras y usuarias, tanto en la contratación como durante la ejecución del contrato.

3. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo facilitará a las personas consumidoras y usuarias el acceso al contenido básico de la legislación vigente europea, estatal y autonómica sobre consumo, de manera sencilla, práctica y útil.

Sección 3.ª Oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias

Artículo 54. *Creación y coordinación de oficinas de información.*

1. Con el fin de facilitar a las personas consumidoras y usuarias la información y orientación precisas para el adecuado ejercicio de sus derechos, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo promoverá la creación de oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias municipales o de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, facilitándoles asesoramiento técnico para su implantación si en su caso fuera solicitado.

2. La creación de oficinas municipales de información se ajustará al criterio de mayor proximidad a las personas consumidoras y usuarias, procurando que, al menos, exista una oficina en todos los municipios de más de 15.000 habitantes, prestando el servicio de forma directa o mancomunada.

3. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo coordinará la labor de las oficinas de información públicas y privadas, con la finalidad de mejorar su eficacia y evitar disfunciones. En especial, posibilitará el funcionamiento en red de las oficinas de información, con la finalidad de facilitar la circulación ágil de la información, evitar duplicidades en la tramitación de las reclamaciones y favorecer la identificación de los problemas y la planificación de las actuaciones.

4. Queda prohibida toda forma de publicidad, expresa o encubierta, de bienes o servicios en las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias a las que se refiere el presente artículo.

Artículo 55. *Funciones de las oficinas de información.*

Las oficinas de información a las personas consumidoras y usuarias podrán asumir las siguientes funciones:

a) Informar y orientar a las personas consumidoras y usuarias para el adecuado ejercicio de sus derechos, así como tramitar y, en su caso, mediar en las reclamaciones de consumo dentro de su ámbito territorial de actuación.

b) Acusar recibo de las denuncias que presenten las personas consumidoras y usuarias, remitirlas a las entidades u órganos competentes para su tramitación y mantener a aquellas informadas sobre su curso.

c) Acusar recibo de las quejas presentadas por las personas consumidoras y usuarias, y tramitarlas.

d) Realizar tareas de educación y formación en materia de consumo.

e) Facilitar a las personas consumidoras y usuarias los datos referentes al registro y la autorización de los bienes o servicios puestos a su disposición en el mercado y los de aquellos que se encuentren suspendidos, retirados o prohibidos por su peligrosidad, así como informar sobre la regulación de los precios y las condiciones de los bienes o servicios de uso o de consumo común, ordinario y generalizado.

f) En el caso de oficinas de titularidad pública, prestar apoyo a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias de su ámbito de actuación y facilitar a las personas consumidoras y usuarias toda la información necesaria sobre la existencia y actividades de dichas asociaciones, potenciando el asociacionismo en materia de consumo.

g) Trasladar las solicitudes de arbitraje a la junta arbitral municipal que corresponda o, en su defecto, a la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.

h) Trasladar a los órganos competentes las peticiones concretas que reciban, en relación con los servicios que prestan.

i) Proponer a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo la elaboración de informes y estudios sobre consumo, mercados y suministro de productos y servicios.

CAPÍTULO VI

Derecho a la educación y a la formación en materia de consumo

Artículo 56. *Promoción de la educación y formación de las personas consumidoras y usuarias.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo velará por el acceso de las personas consumidoras y usuarias a la educación y formación en materia de consumo.

2. La formación de las personas consumidoras y usuarias estará orientada al conocimiento de sus derechos y la manera de ejercerlos y a señalar pautas de consumo que tiendan hacia la utilización racional de los recursos y el consumo responsable.

3. Los medios de comunicación de titularidad pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi dedicarán espacios no publicitarios, en bandas horarias adecuadas, que ofrezcan información de su interés a las personas consumidoras y usuarias. Se garantizará la participación en dichos programas de las administraciones públicas con competencia en materia de consumo, así como de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

Artículo 57. *Colaboración con otras administraciones.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo colaborará con los ayuntamientos y las instituciones competentes en el ámbito educativo para el desarrollo de programas de formación de especialistas en consumo.

2. Así mismo, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo colaborará con las entidades públicas y privadas autonómicas, estatales, comunitarias e internacionales, con objeto de llevar a cabo planes y programas formativos y educativos en materia de consumo.

3. Con objeto de desarrollar las actuaciones de colaboración previstas en este artículo, se podrán suscribir convenios con las correspondientes administraciones.

Artículo 58. *Objetivos de las actuaciones de educación y formación.*

1. La educación y la formación de las personas consumidoras y usuarias está orientada a favorecer los siguientes objetivos:

a) Facilitar la comprensión y la utilización de la información en materia de consumo.

b) Difundir el conocimiento de los derechos y deberes de las personas consumidoras y usuarias, así como las formas más adecuadas de ejercerlos.

c) Fomentar la prevención de los riesgos que puedan derivarse del consumo de bienes o de la utilización de servicios.

d) Adecuar las pautas de consumo al principio de consumo responsable, de conformidad con lo previsto por el artículo 17 de esta ley.

e) Fomentar la economía circular de los bienes de consumo.

f) La formación de las personas consumidoras y usuarias en las relaciones de consumo digitales y en los nuevos medios de pago.

2. Para la consecución de los objetivos previstos en el apartado anterior, el sistema educativo incorporará en los currículos de las diferentes etapas y niveles de enseñanza reglada, contenidos en materia de consumo, adecuados para favorecer el tratamiento de la educación para el consumo, en la forma que mejor se ajuste a la finalidad pedagógica de cada uno de ellos.

Artículo 59. *Programas de educación y formación.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo organizará programas de educación y formación de las personas consumidoras y usuarias, con los siguientes objetivos:

a) Formar a las personas consumidoras y usuarias para que en sus actos de consumo conozcan sus derechos y mantengan una actitud responsable que contribuya a un consumo sostenible y a la creación de una sociedad responsable y concienciada.

b) Potenciar la formación de su personal, especialmente de quienes desarrollen funciones de control de mercado e información y orientación a las personas consumidoras y usuarias, así como del personal de los ayuntamientos y de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, en colaboración con ellas.

c) Promover la implicación del personal docente en el desarrollo de la educación en materia de consumo, en los diferentes niveles educativos, así como proporcionar el material didáctico necesario para ello.

d) Promocionar y desarrollar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la formación en materia de consumo de los distintos sectores empresariales, así como de sus personas trabajadoras.

2. En la organización de los citados programas de formación y educación y en la elaboración del correspondiente material didáctico, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo propiciará el uso paritario de las lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

Artículo 60. *Otras actuaciones en materia de educación y formación.*

Así mismo, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá desarrollar las siguientes actuaciones en materia de educación y formación de las personas consumidoras y usuarias:

a) Diseño, elaboración y desarrollo de acciones formativas orientadas a promocionar los principios de responsabilidad, sostenibilidad y solidaridad y dirigidas, entre otros, a:

– Personas consumidoras y usuarias.
– Centros de educación y de formación.
– Personas profesionales del mundo del consumo y agentes económicos.
– Personas profesionales del mundo de la comunicación.

b) Diseño, elaboración y publicación de material didáctico de apoyo a la educación y formación de las personas consumidoras y usuarias, en especial dirigido a la infancia, adolescencia y otros colectivos de especial protección.

c) Diseño y desarrollo de campañas informativas y formativas sobre consumo responsable y sostenible.

d) Cualquier otra acción que contribuya a la formación en consumo y a la construcción de una sociedad de personas consumidoras y usuarias responsables y activas.

CAPÍTULO VII

Derecho de representación, participación y consulta

Sección 1.ª Disposiciones generales

Artículo 61. *Reconocimiento y fomento del asociacionismo.*

1. Se reconoce a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que desarrollen su actividad en el ámbito de Euskadi como el cauce de representación y participación para la defensa de los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

2. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y los ayuntamientos fomentarán, en sus respectivos ámbitos, el asociacionismo de las personas consumidoras y usuarias, y asegurarán su participación en todos los ámbitos de la vida pública en los que se vean afectados, directa o indirectamente, sus derechos o intereses.

Artículo 62. *Concepto de asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

1. Tienen la consideración de asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades sin ánimo de lucro constituidas al amparo de la legislación sobre asociaciones cuya finalidad sea la protección y defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias, incluyendo su información, formación y educación, bien con carácter general, bien en relación con bienes o servicios determinados, cuando tengan su domicilio o una delegación en Euskadi, siempre que cumplan los requisitos establecidos en los artículos siguientes y figuren inscritas como tales en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi.

2. Así mismo, tienen la consideración de asociaciones de personas consumidoras y usuarias las entidades constituidas por personas consumidoras y usuarias con arreglo a la legislación de cooperativas, entre cuyos fines figure necesariamente la educación y formación de sus personas asociadas y estén obligadas a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica, cuando tengan su domicilio o una delegación en la Comunidad Autónoma de Euskadi, y cumplan además los requisitos establecidos en los artículos siguientes y figuren inscritas como tales en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi.

3. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias podrán integrarse en uniones, federaciones o confederaciones que tengan idénticos fines y cumplan los requisitos específicos exigidos por esta norma.

4. Las asociaciones u organizaciones que no cumplan los requisitos exigidos por esta ley no podrán utilizar, en su actuación en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, la denominación de asociación de personas consumidoras y usuarias o cualquier otra expresión similar que induzca a error o confusión sobre su naturaleza o su legitimidad para la defensa de los derechos e intereses de aquellas.

Artículo 63. *Requisitos de las asociaciones representativas de personas consumidoras y usuarias.*

Tendrán la consideración de asociaciones representativas las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, así como las federaciones y confederaciones constituidas por ellas, que cumplan los requisitos de implantación territorial en Euskadi, número de personas asociadas y programa de actividades que se establezcan reglamentariamente y sean inscritas con tal carácter en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi.

Artículo 64. *Representación de intereses generales o difusos.*

1. La representación de los intereses generales de las personas consumidoras y usuarias corresponde en exclusiva a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituidas conforme a lo previsto en este título.

Las asociaciones que no reúnan los requisitos exigidos en este título solo podrán representar los intereses de sus asociados o de la asociación, pero no los intereses generales, colectivos o difusos, de las personas consumidoras o usuarias.

2. A efectos de lo previsto en el artículo 11.3 de la Ley de Enjuiciamiento Civil, tendrán la consideración legal de asociaciones de personas consumidoras y usuarias representativas las que se regulan en el artículo 63.

Sección 2.ª Principios de actuación y requisitos de independencia y transparencia de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias

Artículo 65. *Principios de actuación.*

1. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias deben actuar para el cumplimiento de sus fines de acuerdo con los criterios de independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos, así como de transparencia, en los términos señalados en esta sección.

2. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias ajustarán sus actuaciones a los principios de buena fe, lealtad y diligencia, no pudiendo divulgar datos que no se

encuentren respaldados por acreditaciones, resultados analíticos o controles de calidad suficientemente contrastados, sin perjuicio de su derecho a presentar las denuncias que estimen oportunas.

Artículo 66. *Requisitos de independencia.*

1. No se considera falta de independencia con respecto a los poderes públicos la obtención de subvenciones u otros recursos públicos concedidos sobre la base de criterios objetivos.

2. Con objeto de asegurar su independencia respecto a los operadores del mercado, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias tendrán que abstenerse de realizar las siguientes actuaciones:

a) Incluir como asociados a personas jurídicas con ánimo de lucro.

b) Percibir ayudas económicas o financieras de las empresas o grupos de empresas que suministren bienes o servicios a las personas consumidoras o usuarias.

No tendrán la consideración de ayudas económicas las aportaciones que se realicen a través de convenios o acuerdos de colaboración, en las condiciones de transparencia establecidas en esta sección, siempre que efectivamente no mermen la independencia de la asociación.

c) Realizar comunicaciones comerciales de bienes y servicios.

A estos efectos, se entiende por comunicación comercial todo acto, conducta o manifestación, incluida la publicidad, no meramente informativa, que se relacione directamente con la promoción o venta de bienes y servicios.

d) Autorizar el uso de su denominación, imagen o cualquier otro signo representativo en la publicidad comercial realizada por los operadores del mercado u omitir las actuaciones tendentes a impedir dicha utilización, a partir del momento en que se tenga conocimiento de esta conducta.

No se considerarán operadores de mercado las sociedades mercantiles en las que participen las asociaciones de personas consumidoras en los términos contemplados en el artículo siguiente.

e) Dedicarse a actividades distintas de la defensa de los intereses de las personas consumidoras o usuarias.

3. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituidas con arreglo a la legislación de cooperativas deberán cumplir los requisitos de independencia recogidos en el apartado precedente exclusivamente en relación con su actuación como tales asociaciones, sin tener en cuenta la actividad económica propia de la entidad cooperativa.

Artículo 67. *Participación en sociedades mercantiles.*

1. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias podrán participar en sociedades mercantiles, siempre que éstas reúnan los siguientes requisitos:

a) Tener como objeto social exclusivo el desarrollo de actividades instrumentales concretamente delimitadas que sirvan a los fines de información, formación y defensa de las personas consumidoras y usuarias.

b) Que su capital social corresponda íntegramente a asociaciones de personas consumidoras y usuarias que reúnan los requisitos exigidos por esta ley y cuyos beneficios solo se repartan entre aquellas.

c) Ajustarse a los requisitos de independencia y transparencia regulados para las asociaciones de personas consumidoras y usuarias en la presente ley, incluida la obligación de depositar sus cuentas en Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

2. El incumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior por parte de las sociedades mercantiles se considerará imputable a las propias asociaciones de personas consumidoras y usuarias que participen en su capital social, pudiendo derivarse de ello la pérdida de su consideración como asociaciones de personas consumidoras y usuarias.

Artículo 68. *Definición del marco de colaboración con los operadores del mercado.*

1. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias definirán estatutariamente o mediante acuerdo de su asamblea general y con pleno respeto a lo establecido en esta ley:

a) El marco legítimo de su colaboración con los operadores del mercado en defensa de los derechos de personas consumidoras y usuarias y la leal competencia.
b) Los supuestos en que puedan celebrar convenios o acuerdos de colaboración con los operadores del mercado, su alcance y modo de instrumentarlos.

2. Los estatutos o acuerdos de la asamblea general en los que se establezca el citado marco de colaboración se depositarán en Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Artículo 69. *Convenios o acuerdos de colaboración.*

Los convenios o acuerdos de colaboración, de duración temporal o indefinida, entre las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y las empresas, agrupaciones o asociaciones de empresas, fundaciones o cualquier organización sin ánimo de lucro deberán cumplir los siguientes requisitos:

a) Tener como finalidad exclusiva el desarrollo de proyectos específicos de información, formación y defensa de las personas consumidoras y usuarias, mejorando su posición en el mercado.
b) Respetar los principios de independencia y transparencia.
c) Consistir en la realización de actuaciones, trabajos, estudios o publicaciones de interés general para las personas consumidoras y usuarias.
d) Ser depositados en Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Artículo 70. *Depósito de las cuentas anuales.*

Las cuentas anuales de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias se depositarán en Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo en el plazo de un mes desde que sean aprobadas por los órganos estatutarios correspondientes.

Artículo 71. *Publicidad de la información depositada por las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

1. La información depositada por las asociaciones de personas consumidoras y usuarias a que se refieren los artículos precedentes será pública.
2. Reglamentariamente podrán establecerse los plazos, condiciones y requisitos adicionales de las obligaciones de depósito reguladas en esta sección.

Sección 3.ª Funciones y derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias

Artículo 72. *Funciones de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituidas de conformidad con lo dispuesto en esta ley tendrán las siguientes funciones:

a) La información a las personas consumidoras y usuarias sobre sus derechos y obligaciones.
b) La educación y la formación de las personas consumidoras y usuarias.
c) La protección jurídica de las personas consumidoras y usuarias, dirigida a la reparación e indemnización de los daños y perjuicios que sufran como consecuencia de la adquisición o el uso de bienes y servicios.
d) La gestión de los conflictos en materia de consumo, especialmente a través de la mediación.
e) El ejercicio de acciones en defensa de sus personas asociadas, de la organización y de los intereses generales o difusos de las personas consumidoras y usuarias, cuando ostenten la correspondiente legitimación, de conformidad con la legislación procesal vigente.

f) La consulta, el informe y el asesoramiento a los poderes públicos en defensa de los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

g) Cualquier otra función que, legal o convencionalmente, pueda derivarse de las relaciones de consumo en defensa de las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 73. *Derechos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias.*

1. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituidas de conformidad con esta ley tendrán derecho a:

a) Utilizar la denominación de asociación de personas consumidoras y usuarias y actuar, en general, en defensa y representación de sus intereses.

b) Representar a las personas consumidoras y usuarias ante las administraciones pública y obtener información sobre ellas en los términos que reglamentariamente se establezcan.

c) Promover sistemas de resolución alternativa de conflictos.

d) Ser consideradas parte interesada en los procedimientos administrativos de carácter sancionador promovidos por ellas mismas, en relación con la protección de los intereses de las personas consumidoras y usuarias.

e) Ejercer acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los socios y de las socias, así como de la asociación.

f) Exigir la rectificación pública de las comunicaciones e informaciones publicitarias engañosas o ilícitas, y ejercer, si procede, el correspondiente derecho de réplica, de acuerdo con las leyes.

g) Representar a las personas consumidoras y usuarias en los medios de comunicación públicos y privados.

h) Disfrutar del beneficio de justicia gratuita en los términos legalmente establecidos.

i) Ser declaradas de utilidad pública cuando reúnan los requisitos establecidos para ello, y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas.

2. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que tengan la condición de representativas podrán además ejercer los siguientes derechos:

a) Formar parte de los órganos colegiados de participación y representación de carácter general y sectorial que aborden cuestiones que puedan afectar a la defensa de las personas consumidoras y usuarias, en los términos que reglamentariamente se establezca.

b) Formar parte de la Comisión Consultiva de Consumo de Euskadi, en el modo en que reglamentariamente se determine, y participar, a través de ella, en el procedimiento de elaboración de disposiciones de carácter general que afecten directamente a los derechos e intereses que representan.

c) Participar en la elaboración y aprobación de los modelos de contrato de prestación de servicios a las personas consumidoras y usuarias, cuando sean prestados por las administraciones públicas a través de empresas públicas o privadas.

d) Participar en el sistema arbitral de consumo, de acuerdo con las disposiciones que lo regulan, adhiriéndose a este y nombrando árbitros que representen los intereses generales de las personas consumidoras y usuarias en los tribunales arbitrales.

e) Percibir las ayudas y subvenciones que oportunamente se aprueben para el desarrollo de sus fines, en los términos de las correspondientes convocatorias.

f) Ejercer acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de los intereses generales o difusos de las personas consumidoras y usuarias en general, de conformidad con la legislación procesal aplicable.

Artículo 74. *Colaboración entre asociaciones de personas consumidoras y usuarias y organizaciones empresariales.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo fomentará la colaboración entre las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y las organizaciones empresariales del ámbito de Euskadi.

2. A tal efecto, promoverá el desarrollo de las siguientes actuaciones:

a) Fomentar el sistema arbitral de consumo.

b) Colaborar en la comunicación de los posibles riesgos, cuando por su amplitud sea necesaria una actuación pública para garantizar la eficacia de la medida.

c) Promover el desarrollo de símbolos de calidad empresarial en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

d) Desarrollar actuaciones de información y formación con las personas consumidoras y usuarias sobre bienes y servicios de uso y consumo generalizado, y en especial con respecto a las personas con necesidades específicas.

e) Impulsar la autorregulación de los sectores empresariales por medio de la promoción de códigos de buenas prácticas y de otros mecanismos que puedan constituirse con estas finalidades.

f) Estimular las prácticas de un consumo socialmente responsable y ecológicamente sostenible, impulsando el consumo de bienes y servicios respetuosos con el medio ambiente.

g) Fomentar el cooperativismo de consumo.

h) Apoyar las iniciativas para promocionar la protección de las personas consumidoras y usuarias en los países en desarrollo.

Sección 4.ª Registro de asociaciones de personas consumidoras y usuarias de Euskadi

Artículo 75. *Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi.*

1. Las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que tengan su domicilio o una delegación en la Comunidad Autónoma de Euskadi deberán inscribirse en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi para ejercer los derechos conferidos por la presente ley.

2. En el plazo de tres meses desde la solicitud, Kontsumobide resolverá sobre la procedencia de la inscripción y el carácter representativo de la asociación, en su caso.

3. Reglamentariamente se desarrollará el procedimiento para la inscripción y el funcionamiento del Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi.

4. El registro estará adscrito a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Artículo 76. *Control de cumplimiento de requisitos.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá requerir a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias que actúen en el ámbito de Euskadi la documentación e información precisa para verificar el cumplimiento de los requisitos que se regulan en esta ley.

2. Asimismo, podrá realizar, por sí o mediante la contratación con entidades externas e independientes, auditorías de cuentas con idéntica finalidad.

Artículo 77. *Baja de la inscripción en el registro.*

1. Podrá acordarse la baja de la inscripción en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi cuando concurra alguno de los siguientes supuestos:

a) Que la asociación incumpla los requisitos y condiciones exigibles o lleve a cabo actuaciones prohibidas por esta ley o por la normativa que se dicte en su desarrollo y, en especial, cuando divulgue, por dolo o negligencia, información errónea en el ámbito de consumo, de la que se deriven daños o perjuicios para terceros.

b) Cuando, a requerimiento de la Administración, no pueda acreditar, durante el período de un año, haber llevado a cabo las actividades que le son propias.

2. La resolución de baja en el registro se adoptará tras la tramitación de un procedimiento administrativo en el que se garantice el derecho de audiencia de la asociación.

3. La declaración de baja en el registro tendrá una duración no inferior a cinco años, en los supuestos contemplados en el párrafo a) del apartado uno de este artículo, y de entre uno y dos años, en el supuesto del párrafo b) del mismo apartado.

4. Transcurrido el plazo para el que se haya acordado la baja en el registro, la asociación podrá instar nuevamente su inscripción.

Artículo 78. *Colaboración con otros registros.*

1. A los exclusivos efectos de publicidad, en el Registro de Asociaciones de Personas Consumidoras y Usuarias de Euskadi podrá figurar información sobre las asociaciones inscritas tanto en el registro estatal como en los registros que, con tal finalidad, puedan crearse en otras comunidades autónomas.

2. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo cooperará con la Administración general del Estado y con las administraciones autonómicas en orden a facilitar la información precisa que haya de constar en los registros de cada administración, de conformidad con sus respectivas competencias.

CAPÍTULO VIII

Derechos lingüísticos

Artículo 79. *Derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.*

Con arreglo a lo establecido en la presente ley, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir en euskera o en castellano la información sobre bienes y servicios y a utilizar cualquiera de las lenguas oficiales en sus relaciones de consumo.

Artículo 80. *Información sobre bienes y servicios.*

1. Las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a recibir en euskera y castellano la información sobre bienes y servicios en los términos contemplados en el artículo 45 de esta ley.

2. Se garantizará la presencia de las dos lenguas oficiales en las relaciones con las personas consumidoras y usuarias, mediante la puesta a disposición en euskera y en castellano o de forma bilingüe, de los siguientes elementos:

a) Los rótulos, avisos y, en general, las comunicaciones, escritas o verbales, dirigidas al público en general de los establecimientos radicados en Euskadi.

b) La oferta, promoción y publicidad de los bienes y servicios destinados a las personas consumidoras y usuarias, cualesquiera que sean los soportes utilizados.

c) Los impresos o modelos oficiales que se confeccionen, en papel o en formato electrónico, para su cumplimentación por las personas consumidoras y usuarias.

d) Los contratos de adhesión, con cláusulas tipo, contratos normados, las condiciones generales y la documentación que se refiera estos o que se desprenda de la realización de los citados contratos, salvo que la persona consumidora o usuaria opte expresamente a favor de la utilización de una de las dos lenguas oficiales.

e) Las comunicaciones escritas dirigidas a las personas consumidoras y usuarias en particular, así como las facturas, los presupuestos y otros documentos análogos, salvo que la persona consumidora y usuaria elija expresamente la utilización de una de las dos lenguas oficiales.

f) Los manuales de instrucciones de uso y mantenimiento, documentos de garantía, etiquetaje y envasado de los productos o servicios de los bienes producidos o elaborados en la Comunidad Autónoma de Euskadi deberán redactarse, al menos, en euskera y castellano.

Artículo 81. *Presentación y etiquetado de bienes y servicios.*

1. Sin perjuicio de la exigencia de utilizar el castellano en la presentación y el etiquetado de determinados bienes y servicios, por razón de la protección de la salud y la seguridad, en los términos establecidos en la normativa vigente, la información que se facilite en los bienes y servicios distribuidos en el ámbito territorial de Euskadi, incluyendo la contenida en

etiquetas, envases e impresos o indicaciones sobre las instrucciones de uso, se expresará en euskera, en castellano, o en euskera y en castellano conjuntamente, según el deseo de la persona oferente.

2. En el caso de bienes con denominación de origen o denominación de calidad y productos artesanales regulados en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Euskadi, se promoverá el uso del euskera en su presentación y etiquetado.

3. En los demás supuestos, se promoverá la utilización de forma conjunta del euskera y el castellano en la información que se ofrezca sobre los bienes y servicios.

Artículo 82. *Entidades públicas.*

1. A los efectos de lo dispuesto en la presente ley, tienen la consideración de entidades públicas:

a) Las administraciones públicas de Euskadi y la Administración del Estado radicada en el ámbito de la Comunidad Autónoma, incluyendo los entes sujetos a derecho público o privado dependientes de aquellas o que integran su administración institucional.

b) Las entidades de cualquier naturaleza que gestionan servicios públicos cuya titularidad corresponda a las administraciones mencionadas en el apartado anterior, cuando actúen en el ámbito de prestación de estos servicios.

c) Las entidades de cualquier naturaleza participadas mayoritariamente o controladas por las administraciones y entes mencionados en el apartado a). Se entenderá a estos efectos que existe una relación de control cuando se disponga de la mayoría de los derechos de voto de la entidad o se tenga derecho a nombrar a la mayoría de los miembros de los órganos de gobierno.

2. Las entidades públicas garantizarán la presencia de las dos lenguas oficiales en sus relaciones con las personas consumidoras y usuarias, mediante la puesta a disposición en euskera y en castellano o de forma bilingüe de los elementos señalados en los artículos 80.2 y 81.1.

3. En sus relaciones con las entidades públicas, las personas consumidoras y usuarias tienen derecho a ser atendidas en la lengua oficial que elijan, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera.

4. Las disposiciones de esta ley aplicables a la Administración del Estado se entienden sin perjuicio de la competencia estatal para ordenar sus servicios.

Artículo 83. *Servicios de carácter básico de interés general, grandes establecimientos comerciales y otras personas empresarias privadas.*

1. Las entidades que presten servicios de carácter básico de interés general y los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales por la legislación vigente en materia de actividad comercial pondrán a disposición de las personas consumidoras y usuarias, en euskera y en castellano o de forma bilingüe, los elementos señalados en los artículos 80.2 y 81.1.

2. Las administraciones públicas de Euskadi, desde los departamentos correspondientes por razón de la materia y en uso de las competencias que tengan atribuidas, actuarán coordinadamente, a fin de facilitar el acceso y la extensión progresiva de lo establecido en el apartado anterior a las demás personas o entidades privadas proveedoras o distribuidoras de bienes o servicios, mediante la implementación de medidas de apoyo y promoción del uso del euskera, en los elementos señalados en los artículos 80.2 y 81.1.

Artículo 84. *Lengua de la atención al público en las relaciones de consumo.*

1. Las entidades que reciban subvenciones destinadas específicamente a la integración del euskera en el ámbito de las relaciones laborales y en el de la atención al público deberán poder atender a las personas consumidoras y usuarias en la lengua oficial en que estas se expresen o soliciten.

2. Las administraciones públicas competentes, articularán coordinadamente las medidas de fomento que resulten necesarias para garantizar el derecho de las personas

consumidoras y usuarias para usar y ser atendidas en sus relaciones de consumo cualquiera que sea la lengua oficial en que se expresen.

Artículo 85. *Actuación pública de fomento.*

1. De conformidad con lo dispuesto en la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del Euskera, las administraciones públicas competentes adoptarán las medidas oportunas para impulsar el uso del euskera en el ámbito de las relaciones de consumo.

2. Serán objeto de preferente atención las medidas de fomento que propicien la extensión del uso del euskera en el ámbito de relaciones de consumo entre particulares, entre ellas:

a) la oferta, promoción y publicidad de bienes y servicios,
b) la puesta a disposición de documentos o manuales de uso o instrucciones,
c) la lengua de atención a las personas consumidoras y usuarias.

3. Así mismo, las administraciones públicas vascas fomentarán activamente que en la atención y asesoramiento que presten las oficinas de información y atención que no sean de titularidad pública a las personas consumidoras y usuarias, se garantice que puedan relacionarse en el idioma de su elección.

4. Los planes sectoriales cuyo ámbito de actuación alcance las actividades derivadas de las relaciones de consumo promoverán líneas específicas de fomento que faciliten la presencia de las dos lenguas oficiales en el ejercicio de esta actividad.

5. Igualmente, las administraciones públicas vascas, en el ámbito de sus competencias, impulsarán la difusión de materiales con lenguaje especializado que faciliten el uso del euskera en el ámbito de consumo.

TÍTULO IV

Actuaciones administrativas en el ámbito de la resolución de conflictos de consumo

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 86. *Promoción y desarrollo de sistemas alternativos de resolución de conflictos.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo facilitará el acceso de las personas consumidoras y usuarias y de las personas empresarias a sistemas alternativos de resolución de conflictos derivados de las relaciones de consumo, en colaboración con las asociaciones de personas consumidoras y usuarias y con las asociaciones empresariales.

2. Lo dispuesto en este título con respecto a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo será de aplicación igualmente a los ayuntamientos que, a través de las oficinas municipales de información a las personas consumidoras y usuarias, tramiten quejas, reclamaciones y denuncias y desarrollen funciones de mediación, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 6.4.

Artículo 87. *Procedencia de los sistemas alternativos de resolución de conflictos.*

1. La resolución alternativa de conflictos derivados de las relaciones de consumo se canalizará a través de la mediación y el arbitraje de consumo, sin perjuicio de otros procedimientos específicos previstos para determinados sectores de la actividad.

2. Las personas consumidoras y usuarias, así como las personas empresarias, podrán someterse, con carácter voluntario, a los sistemas alternativos de resolución de conflictos derivados de las relaciones de consumo, siempre que afecten a materias sobre las que puedan disponer libremente.

Artículo 88. *Utilización de medios electrónicos y telemáticos.*

Se promoverá la implantación de sistemas electrónicos para la presentación y resolución de quejas, reclamaciones y denuncias y el desarrollo de la mediación y el arbitraje de consumo. Se garantizará que las personas consumidoras y usuarias puedan seguir planteando estos temas de forma presencial o telefónica, para evitar la brecha digital.

CAPÍTULO II

Tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias

Artículo 89. *Quejas, reclamaciones y denuncias.*

1. Las personas consumidoras y usuarias, directamente o por medio de las asociaciones que las representan, tienen derecho a hacer llegar a la Administración quejas, reclamaciones y denuncias en materia de consumo.

2. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o los servicios municipales competentes, en su caso, trasladarán el resultado de la tramitación a las personas que hayan presentado una queja o reclamación.

3. Las reclamaciones podrán dar lugar a la iniciación de un procedimiento de mediación, de conformidad con lo dispuesto en el siguiente capítulo.

4. Cuando a consecuencia de la presentación de una denuncia se incoe procedimiento sancionador, se comunicará tal circunstancia a la persona denunciante.

5. Reglamentariamente se establecerá el procedimiento de tramitación de las quejas, reclamaciones y denuncias que se presenten.

Artículo 90. *Hojas de reclamaciones.*

1. Con objeto de facilitar la presentación de quejas, reclamaciones y denuncias, en todos los establecimientos comerciales se pondrá a disposición de las personas consumidoras y usuarias, hayan o no contratado con la persona empresaria, hojas de reclamaciones, en papel o formato electrónico, con los requisitos que se establezcan reglamentariamente.

2. Dicha obligación abarca a todas las personas físicas o jurídicas, titulares de establecimientos comerciales o de prestación de servicios, públicos o privados, situados en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

3. Así mismo, la obligación incluye a las personas empresarias que no dispongan de establecimiento físico y las que operen a través de medios electrónicos, siempre que suministren bienes o servicios directamente a las personas consumidoras y usuarias, y tengan su domicilio social o fiscal en la Comunidad Autónoma de Euskadi.

4. La existencia de hojas de reclamaciones no impedirá la presentación de quejas, reclamaciones o denuncias a través de otros medios.

5. Reglamentariamente se establecerán los requisitos y la forma de presentación de las hojas de reclamaciones.

CAPÍTULO III

Mediación

Artículo 91. *Principios de actuación.*

1. La actividad de mediación se ajustará a los principios de voluntariedad, imparcialidad, neutralidad y confidencialidad.

2. Las partes serán libres para acogerse a la mediación, así como de desistir de ella en cualquier momento.

3. Se ha de garantizar la igualdad de oportunidades de las partes y el equilibrio de sus posiciones, sin que la persona mediadora pueda actuar en perjuicio o interés de cualquiera de ellas.

4. La función de mediación ha de desarrollarse con neutralidad y, en consecuencia, la persona mediadora debe intentar ayudar a las partes a alcanzar por sí mismas los acuerdos pertinentes, sin imponer ninguna solución ni medida concreta.

5. La persona mediadora se abstendrá de intervenir cuando concurra un conflicto de intereses con alguna de las partes.

6. Tanto la persona mediadora como las partes asumen un deber de confidencialidad y se comprometen a mantener el secreto sobre la mediación, de modo que no podrán revelar la información que hayan podido obtener como consecuencia de su participación en la mediación.

Artículo 92. *Procedimiento de mediación.*

1. El procedimiento de mediación se iniciará por solicitud de una de las partes, con el acuerdo de la otra, o en cumplimiento de un pacto de sometimiento a mediación.

2. El procedimiento se tramitará de acuerdo con la voluntad de las partes, con respeto a los principios de lealtad, buena fe y respeto mutuo.

3. La persona mediadora podrá pertenecer a los servicios correspondientes de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o de los ayuntamientos, cuando estos dispongan de oficina municipal de información a las personas consumidoras y usuarias, o estar acreditada para tales funciones.

4. El procedimiento de mediación será gratuito para las personas consumidoras y usuarias.

5. El procedimiento de mediación podrá ser aplicado a cualquier relación de consumo, salvo que exista una regulación sectorial específica.

Artículo 93. *Naturaleza de los acuerdos.*

1. Los acuerdos a los que lleguen las partes tras el procedimiento de mediación serán vinculantes en los términos que las propias partes hayan fijado.

2. Dichos acuerdos se deberán formalizar por escrito suscrito por las partes y la persona mediadora.

3. Los acuerdos serán ejecutivos con arreglo a la legislación vigente.

Artículo 94. *Acreditación de entidades de resolución alternativa de conflictos.*

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo tendrá la consideración de autoridad competente para la acreditación de entidades de resolución alternativa de conflictos en materia de consumo, establecidas en el ámbito territorial de Euskadi, en relación con los procedimientos de mediación regulados en este título.

CAPÍTULO IV

Arbitraje

Artículo 95. *Junta Arbitral de Consumo de Euskadi.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo ejercerá las funciones de fomento, gestión y desarrollo del sistema arbitral de consumo a través de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi y coordinará su funcionamiento con los ayuntamientos.

2. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo promoverá la adhesión a la Junta Arbitral de Consumo de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, de las personas empresarias y profesionales y de sus respectivas organizaciones, con las que podrá suscribir convenios de colaboración con tal finalidad.

3. El Gobierno Vasco impulsará la firma de convenios para el establecimiento de colegios arbitrales, dependientes de la Junta Arbitral de Consumo de Euskadi, en aquellos municipios o mancomunidades que, debido a su población o número de solicitudes de arbitraje, así lo soliciten.

Artículo 96. *Adhesión al arbitraje en el sector público y la contratación pública.*

1. Las empresas del sector público vasco deberán acordar, de conformidad con las normas que regulen su actuación, su adhesión al sistema arbitral de consumo.

Se exceptúan de esta obligación las empresas públicas que cuenten con un sistema específico de resolución de reclamaciones establecido normativamente.

2. Cuando cualquiera de las entidades públicas de Euskadi enumeradas en el artículo 82.1 de esta ley celebre un contrato de concesión de obras, concesión de servicios o de los previstos en el artículo 312 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, con un operador económico que ofrezca bienes o servicios a la persona consumidora y usuaria mediante una relación de consumo incluirá, como condición especial de ejecución en los pliegos de contratación, la adhesión de la empresa adjudicataria al sistema arbitral de consumo como método de resolución de conflictos entre la contratista y las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 97. *Valoración de la adhesión al arbitraje.*

1. La adhesión al sistema arbitral de consumo se considerará como mérito objetivo en la valoración de los premios a la calidad que otorguen las administraciones públicas vascas a aquellas personas empresarias que ofrezcan bienes y servicios a las personas consumidoras y usuarias.

2. Las normas reguladoras de las ayudas o subvenciones valorarán la procedencia de la inclusión de dicha adhesión entre los criterios objetivos de adjudicación de las ayudas o subvenciones.

TÍTULO V

Actuaciones administrativas de vigilancia y control

CAPÍTULO I

Medidas de carácter general

Artículo 98. *Principios de actuación.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo y los ayuntamientos llevarán a cabo las actuaciones de vigilancia y control necesarias para garantizar la protección efectiva de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en los términos que se recogen en los artículos siguientes.

2. Con tal finalidad, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá dirigirse a las demás administraciones públicas, colegios profesionales y, en general, cualquier autoridad, proponiendo las medidas que en su caso puedan ser adoptadas en aplicación de la legislación sectorial correspondiente.

3. Lo dispuesto en este título con respecto a Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo será de aplicación igualmente a los ayuntamientos que dispongan de personal inspector, de conformidad con el artículo 6.2 de esta ley.

Artículo 99. *Vigilancia y control de bienes y servicios.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo llevará a cabo las actuaciones necesarias para prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar la producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución y comercialización de bienes o servicios que no cumplan las condiciones exigidas para garantizar los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias.

2. Las labores de vigilancia y control podrán desarrollarse en la forma y momento que mejor permitan conocer la realidad, y por los medios que en cada caso se consideren más adecuados.

3. En particular, podrán realizarse, directamente o en colaboración con otras entidades públicas o privadas, estudios, controles, ensayos, análisis y comprobaciones, referidas a cualquier fase del proceso de producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización de bienes o prestación de servicios dirigidos a las personas consumidoras y usuarias.

4. Dichas actuaciones podrán recaer tanto sobre los bienes y servicios destinados a la comercialización directa o indirecta en el mercado como sobre los locales y establecimientos mercantiles utilizados para su producción, fabricación, elaboración, almacenamiento, distribución o comercialización.

5. Se excluyen de las actuaciones de vigilancia y control reguladas en este título los supuestos de riesgos para la salud derivados de medicamentos, productos sanitarios, productos cosméticos, productos de cuidado personal y de alimentos, que sean objeto de procedimientos específicos de vigilancia y control por parte de las autoridades sanitarias.

Artículo 100. *Advertencias y requerimientos.*

Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá advertir de su situación a las personas empresarias que incumplan alguno de los deberes que afecten a los derechos de las personas consumidoras y usuarias, así como requerirles su cumplimiento, en un plazo adecuado a la índole de la obligación y al riesgo detectado, sin perjuicio de las demás medidas contempladas en esta ley, incluida la incoación de expedientes sancionadores.

Artículo 101. *Plan anual de campañas.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo elaborará un plan anual de campañas de control de mercado, a fin de garantizar una protección homogénea de las personas consumidoras y usuarias.

2. Las actuaciones desarrolladas en ejecución del plan anual, así como su resultado, serán objeto de publicidad con la finalidad de mejorar el funcionamiento de los sectores afectados y de reforzar la protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

CAPÍTULO II

Medidas provisionales

Artículo 102. *Ámbito y supuestos.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá adoptar, de oficio o a instancia de parte, mediante acuerdo motivado, las medidas provisionales oportunas que sean imprescindibles para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, si existiesen elementos de juicio suficientes para ello, de acuerdo con los principios de proporcionalidad, efectividad y menor onerosidad.

2. Estas medidas, que no tendrán carácter sancionador, podrán adoptarse en el curso de un procedimiento de tal naturaleza o de cualquier otro.

3. Por razones de urgencia, cuando haya indicios racionales de riesgo para la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias o puedan lesionarse de forma grave los intereses económicos y sociales de aquellas, las medidas provisionales podrán ser adoptadas antes de la iniciación del procedimiento administrativo por el personal inspector de consumo, mediante el levantamiento de la correspondiente acta, en la que se justifique el motivo de las medidas y la urgencia de su adopción.

Artículo 103. *Proporcionalidad.*

Las medidas provisionales serán proporcionadas a la gravedad de los riesgos, y se ajustarán a las siguientes reglas:

a) Se adoptarán las medidas menos restrictivas que sea posible para la libre circulación de mercancías y la libertad de empresa.

b) Se mantendrán durante el tiempo que sea estrictamente necesario para realizar las comprobaciones necesarias y eliminar los riesgos que hayan surgido o, cuando ello fuera posible, para eliminar el hecho que motivó la medida.

Artículo 104. *Tipos de medidas.*

Se podrán adoptar los siguientes tipos de medidas provisionales:

a) Suspender o prohibir temporalmente la oferta, promoción, comercialización o venta de un bien o la prestación de un servicio, que se realice a través de cualquier medio, incluidos los servicios de la sociedad de la información.

b) Imponer condiciones previas en cualquier fase de comercialización de bienes o prestación de servicios, con el fin de que se subsanen las deficiencias detectadas.

c) Inmovilización o intervención de determinados bienes, de forma que quede prohibida su disposición sin expresa autorización.

d) Inmovilización o retirada de determinados bienes del mercado y, en su caso, recuperación de los que estén en manos de las personas consumidoras y usuarias.

e) Destrucción de los bienes en condiciones adecuadas.

f) Clausura temporal de establecimientos o instalaciones.

g) Obligación de informar, incluso mediante la publicación de avisos especiales, a las personas que puedan verse afectadas, sobre la existencia del riesgo, de forma inmediata y por los medios más adecuados para asegurar su conocimiento.

h) Cualquier otra medida que se prevea expresamente en las leyes o que se estime necesaria para la desaparición del riesgo.

Artículo 105. *Procedimiento a seguir tras la adopción de las medidas.*

1. En el plazo de 15 días hábiles desde que se hubieran adoptado, las medidas provisionales deberán ser confirmadas, modificadas o levantadas mediante acuerdo de inicio del procedimiento, que dicte el órgano competente.

Antes del transcurso de dicho plazo, las medidas provisionales podrán dejarse sin efecto cuando se constate la desaparición de la circunstancia que haya justificado su adopción.

2. El acuerdo al que se refiere el apartado precedente se notificará a las personas interesadas, que podrán formular los recursos que procedan.

3. En caso de no dictarse en plazo el acuerdo de inicio del procedimiento o cuando en él no se contuviera un pronunciamiento expreso sobre las medidas adoptadas, estas quedarán sin efecto por el transcurso de dicho plazo.

4. Las medidas provisionales se extinguirán cuando surta efectos la resolución administrativa que ponga fin al procedimiento.

5. Los gastos ocasionados por las medidas provisionales y definitivas serán a cargo de quien, por acción u omisión, haya dado lugar a su adopción, sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 109 y 115.

6. La resolución que ponga fin al procedimiento deberá notificarse a las personas interesadas en el plazo de seis meses desde la fecha del acuerdo de iniciación.

7. Con la finalidad de evitar que se produzcan daños, podrá acordarse la tramitación de urgencia del procedimiento.

8. Lo dispuesto en este capítulo no impedirá, en su caso, la incoación de un procedimiento sancionador si concurren hechos constitutivos de infracción administrativa.

Artículo 106. *Ejecución forzosa.*

Para la exacción de los gastos en los supuestos contemplados en los artículos 105.5, 109.2 y 115.2 podrá utilizarse el procedimiento administrativo de apremio.

Artículo 107. *Servicio de alerta e información de riesgos.*

1. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo dispondrá de un servicio de alerta de bienes de consumo, con objeto de coordinar las actuaciones con los municipios y con las demás administraciones y de facilitar el intercambio rápido de información y la reacción ante situaciones de riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

2. En caso de que sea necesario para la protección de las personas consumidoras y usuarias, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá informar sobre los riesgos o las irregularidades detectadas, los bienes o servicios y las empresas afectadas, las medidas provisionales y definitivas adoptadas y, en su caso, las precauciones que deban adoptarse.

CAPÍTULO III

Toma de muestras y práctica de análisis

Artículo 108. *Supuestos.*

1. La inspección de consumo, en el ejercicio de sus funciones, podrá tomar muestras y efectuar cualquier control o análisis sobre los bienes y servicios en cualquier fase de comercialización, a fin de comprobar su adecuación a la normativa aplicable sobre funcionalidad, composición, etiquetado, presentación, publicidad, seguridad y cualquier otro aspecto que pueda afectar a las personas consumidoras o usuarias.

2. Con la misma finalidad, la inspección de consumo podrá adquirir bienes o servicios como compras de prueba, incluso en la venta a distancia.

3. Lo dispuesto en este capítulo tendrá carácter supletorio cuando sea de aplicación otra normativa específica por razón del tipo de producto o procedimiento de que se trate.

Artículo 109. *Costes derivados de la toma de muestras y compras de prueba.*

1. La Administración no deberá abonar a la persona empresaria el valor de las muestras o compras de prueba cuando en los análisis que realice se constate cualquier irregularidad.

2. En tal supuesto, si se hubiera hecho el abono anticipadamente, la Administración exigirá su reembolso mediante resolución motivada.

Artículo 110. *Efectos de los análisis practicados.*

1. Cuando, a consecuencia de una prueba analítica, se detecte una irregularidad, se presumirá que el incumplimiento afecta a toda la producción, salvo en el caso de que el responsable del bien pueda acreditar que se limita a un lote o a un número determinado de unidades o que se trata de un fallo puntual del control de calidad.

2. A tal efecto, la persona empresaria deberá aportar, en el plazo de un mes desde la recepción de la notificación de los resultados analíticos, la acreditación de tales extremos.

Artículo 111. *Práctica de la toma de muestras.*

1. La toma de muestras será documentada mediante acta de inspección, en la que se dejará constancia de todos los datos y circunstancias que sean necesarios para la correcta identificación del acto y del contenido e identidad de las muestras.

2. La muestra reglamentaria constará de tres ejemplares homogéneos, que serán precintados y etiquetados, de tal forma que quede garantizada la integridad de su contenido y la trazabilidad de cada ejemplar.

Artículo 112. *Práctica de las pruebas analíticas.*

1. Las pruebas analíticas se realizarán en laboratorios oficiales, en laboratorios privados acreditados o en los que sean designados al efecto por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

2. Cuando del resultado del análisis inicial se deduzcan incumplimientos y la persona empresaria no acepte los resultados, podrá solicitar la realización del análisis contradictorio.

3. Si se producen desacuerdos entre los dictámenes de los análisis inicial y contradictorio, el órgano competente designará otro laboratorio para que, a la vista de los antecedentes de los anteriores análisis y utilizando la tercera muestra, realice un tercer análisis, que tendrá carácter dirimente.

Artículo 113. *Realización de análisis en un único acto.*

1. Se podrán realizar los análisis en un único acto, en los siguientes supuestos:

a) Cuando se trate de bienes perecederos o de difícil conservación.

b) Cuando concurran razones de urgencia, por los peligros que puedan derivarse para la seguridad de las personas consumidoras o usuarias.

c) Cuando concurran otras circunstancias técnicas que así lo aconsejen y se hagan constar expresamente en el acta.

2. A tal efecto, se citarán en un único laboratorio a tres personas peritas, dos de ellas nombradas por la Administración y la tercera, por la persona interesada, y se practicarán los análisis inicial, contradictorio y, en su caso, dirimente, sin solución de continuidad.

Artículo 114. *Análisis de una única muestra.*

1. Bastará el resultado analítico obtenido de una muestra compuesta por un único ejemplar, en los siguientes casos:

a) Cuando se trate de productos sometidos a certificación u homologación para determinar su seguridad o aptitud funcional.

b) Cuando, por la escasa cantidad o número de unidades disponibles de producto, su elevado valor económico o por otras circunstancias justificadas, que se harán constar en el acta, no sea posible o proporcionada la obtención de muestras por triplicado.

2. En estos casos, la realización de las pruebas se notificará a las personas responsables del producto.

Artículo 115. *Costes derivados de la realización de análisis.*

1. Los gastos derivados de la realización del análisis contradictorio serán por cuenta de quien lo promueva.

2. Los gastos originados por la realización del análisis inicial y, en su caso, dirimente serán por cuenta de la persona empresaria cuando su resultado acredite alguna irregularidad. En otro caso, serán por cuenta de la Administración.

TÍTULO VI

La inspección de consumo

Artículo 116. *Ámbito de actuación.*

1. Corresponde a la inspección de consumo llevar a cabo las actuaciones necesarias para prevenir, detectar, impedir y, en su caso, sancionar el incumplimiento de la normativa vigente en materia de consumo, en defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, en los términos que se establecen en el presente título.

2. La inspección de consumo ejercerá sus funciones en relación con los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias en cualquier fase de su comercialización.

3. Las referencias de esta ley a la inspección de consumo o a su personal se entenderán hechas tanto a la que dependa de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo como de los ayuntamientos, en caso de que existan servicios de inspección municipal, sin perjuicio de la normativa que les sea de aplicación en el ámbito municipal.

Artículo 117. *Criterios y principios de actuación.*

1. El personal inspector ejercerá sus funciones con independencia, imparcialidad y objetividad, sin perjuicio de su dependencia orgánica y funcional con respecto a las autoridades administrativas.

2. El desarrollo de las funciones de inspección se ajustará a los criterios de profesionalización, coordinación, especialización y sujeción a los principios de legalidad, proporcionalidad y eficacia.

3. La organización y el funcionamiento de la inspección de consumo de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo se determinará reglamentariamente.

Artículo 118. *Identificación de la persona inspectora.*

1. Con carácter general, cuando la persona inspectora se encuentre en el ejercicio de su función, se identificará como tal e informará a la persona inspeccionada del objeto de las actuaciones, así como de los derechos y deberes que le corresponden en dichas actuaciones.

2. Se exceptúan de lo anterior aquellos supuestos en los que la inspección se realice en entornos incompatibles con la identificación (telemáticos, telefónicos, etcétera) o cuando la finalidad de aquella pueda frustrarse por motivo de la identificación. En el acta o informe que elabore dejará constancia de las causas y circunstancias que justifican su modo de actuación.

3. La identificación de la persona inspectora podrá hacerse mediante un código identificativo, que sustituirá a la indicación de su nombre y apellidos.

Artículo 119. *Deberes del personal inspector.*

En el desarrollo de las actuaciones propias de las funciones de inspección, el personal inspector tendrá los siguientes deberes específicos:

a) Observar el máximo respeto y consideración con las personas objeto de la inspección.

b) Guardar secreto y sigilo profesional respecto a los asuntos que conozca por razón de sus funciones.

c) Guardar confidencialidad respecto a los datos personales, quedando prohibida su cesión o comunicación a personas terceras.

d) Llevar a cabo sus actuaciones de forma que afecten lo menos posible a la actividad normal de las personas físicas o jurídicas objeto de inspección.

Artículo 120. *Condición de autoridad.*

El personal inspector, en el ejercicio de sus funciones, tendrá la condición de autoridad a todos los efectos.

Artículo 121. *Funciones de la inspección de consumo.*

La inspección de consumo llevará a cabo la vigilancia y control de los bienes y servicios objeto de su actuación, a través de las siguientes funciones:

a) Vigilar, verificar y constatar el cumplimiento de la normativa que pueda afectar, directa o indirectamente, a los derechos de las personas consumidoras y usuarias en la comercialización de bienes y la prestación de servicios puestos a su disposición.

b) Informar a las empresas durante la realización de sus actuaciones, sobre las exigencias, cumplimiento y aplicación de la normativa vigente en materia de protección y defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

c) Realizar las actuaciones previas a un eventual procedimiento sancionador cuando lo estime necesario el órgano competente para su incoación.

d) Elaborar los informes que le sean requeridos por los órganos competentes en materia de mediación o arbitraje de consumo o en la tramitación de procedimientos sancionadores.

e) Participar en el estudio de los sectores del mercado para determinar los bienes y servicios de los que pudieran derivarse riesgos para la salud, seguridad y los intereses económicos de las personas consumidoras y usuarias, con la finalidad de incluirlos como objetivos prioritarios de las actividades de vigilancia y control.

f) Elaborar informes sobre la adecuación de los distintos sectores a la normativa protectora de los derechos de las personas consumidoras.

g) Ejecutar las órdenes dictadas por las autoridades competentes en materia de consumo.

h) Cualquier otra función que se le atribuya legal o reglamentariamente.

Artículo 122. *Facultades de la inspección de consumo.*

En el ejercicio de sus funciones el personal de la inspección de consumo podrá:

a) Acceder sin previo aviso a los establecimientos industriales o comerciales abiertos al público y a cualquier dependencia u oficina en las que se realicen actividades que puedan afectar a las personas consumidoras y usuarias.

b) En caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifique, o cuando ello fuera necesario por razones de urgencia, acceder a cualquier lugar o recinto, aunque no estén abiertos al público en general.

Cuando el inmueble constituya el domicilio de una persona física o jurídica y esta no preste el consentimiento para la entrada del personal inspector, deberá solicitarse previamente autorización judicial, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas que puedan derivarse de la negativa o resistencia a permitir el acceso a los locales e instalaciones.

c) Exigir la exhibición de los documentos que deban estar en disposición de la persona empresaria y obtener copias y reproducciones de ellos, aunque contengan datos de carácter personal.

d) Examinar toda la documentación mercantil, industrial o contable de la persona empresaria y, en particular, requerir a las personas intermediarias de servicios de la sociedad de la información que les informen sobre los datos transmitidos, las actividades realizadas y la identificación de los destinatarios de sus servicios.

e) Requerir el envío a las dependencias administrativas de la documentación solicitada que no se haya podido facilitar en el momento de la visita inspectora.

f) Solicitar de terceros datos o antecedentes útiles para la investigación.

g) Tomar fotografías y realizar mediciones y todo tipo de pruebas, investigaciones o exámenes necesarios para comprobar el cumplimiento de la normativa vigente en materia de consumo, así como tomar muestras para la realización de análisis y comprobaciones en la forma y condiciones que se determinen reglamentariamente.

h) Realizar tomas de muestras y compras de prueba bajo una identidad encubierta, cuando ello sea necesario para comprobar el cumplimiento de la normativa en materia de protección a las personas consumidoras y usuarias.

i) Requerir la comparecencia y colaboración de cualquier persona física o jurídica que de forma directa o indirecta pudiera tener alguna relación con el objeto de la inspección.

j) Realizar advertencias a las personas objeto de inspección, indicándoles la situación irregular en la que se encuentren, y requerirles para que realicen las adecuaciones necesarias.

k) Adoptar las medidas provisionales previstas en esta ley.

l) Proponer al órgano competente la adopción de las medidas que procedan para subsanar las irregularidades constatadas y colaborar en su ejecución.

m) Recabar la asistencia de personas con conocimientos técnicos especializados para la realización de sus funciones.

Artículo 123. *Obligaciones de las personas objeto de inspección.*

Quienes sean objeto de una inspección de consumo deberán colaborar con el personal inspector, cumplir las obligaciones y facilitar todas aquellas actuaciones que se derivan de lo dispuesto en el artículo precedente.

Artículo 124. *Colaboración y auxilio a la inspección de consumo.*

1. Las administraciones públicas y cuantas personas ejerzan funciones públicas prestarán a la inspección de consumo la colaboración que les sea solicitada cuando sea necesaria para el ejercicio de la función inspectora.

2. Las empresas del sector público de Euskadi, las organizaciones empresariales y corporativas, así como las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, facilitarán cualquier información que les solicite la inspección de consumo en el ejercicio de sus funciones, incluidos datos de carácter personal cuando sean imprescindibles, con respeto al derecho a la protección de datos personales, en los términos que se deriven de la legislación aplicable a la materia.

3. El incumplimiento de la obligación recogida en el apartado anterior supondrá infracción en materia de consumo.

4. El personal inspector podrá recabar el auxilio y la colaboración de las fuerzas y cuerpos de seguridad cuando sea preciso para la ejecución de sus cometidos.

Artículo 125. *Modalidades de actuación y su documentación.*

1. La inspección de consumo desarrollará sus funciones a través de las siguientes actuaciones:

a) Visitas de inspección, que se realizarán tanto en los establecimientos físicos como en los medios digitales, electrónicos o del comercio a distancia.

b) Comparecencias u otro tipo de actuaciones que se lleven a cabo en las dependencias de la inspección.

2. Las visitas de inspección se documentarán mediante actas; las comparecencias y las demás actuaciones, hechos y circunstancias de las que haya que dejar constancia se formalizarán mediante diligencias.

3. Los hechos constatados por el personal de la inspección de consumo, que se formalicen en las actas de inspección y en las diligencias, observando los requisitos legales pertinentes, tendrán presunción de certeza, sin perjuicio de las pruebas en contrario que pueden aportar las personas interesadas.

4. El personal inspector elaborará igualmente los informes necesarios para el desarrollo de sus funciones.

Artículo 126. *Actas de inspección.*

1. Las visitas de inspección se documentarán mediante actas en las que se hará constar, como mínimo:

a) Identificación de la persona empresaria o establecimiento en el que se realiza la inspección o la actividad sobre la que esta se efectúa.

b) Identificación de la persona o personas que atiendan a la inspección, con expresión de la calidad en que actúen salvo si concurren los supuestos señalados en el artículo 118.2.

c) Identificación y firma de la persona inspectora actuante.

d) Lugar, fecha y hora de la actuación.

e) Objeto de la actuación inspectora.

f) Hechos, actos y negocios constatados.

2. Quien atienda la inspección podrá formular las manifestaciones que estime oportunas en relación con el contenido del acta.

En los supuestos en los que no sea necesaria la participación en la elaboración del acta de una persona que atienda a la inspección, las personas interesadas podrán formular las manifestaciones que estimen oportunas en relación con el acta una vez hayan sido puestos a su disposición los documentos elaborados por la inspección, según lo establecido en el artículo 128.

3. La firma del acta de inspección por la persona que atiende a la inspección no supone el reconocimiento de los presuntos incumplimientos e irregularidades descritos, ni la aceptación de las responsabilidades que se deriven.

La negativa a firmar el acta no invalida su contenido ni el procedimiento administrativo a que dé lugar, ni desvirtúa el valor probatorio a que se refiere. Si esta negativa se produce, se comunicará a la persona compareciente que puede firmar a los únicos efectos de recepción del documento, lo cual se hará constar.

4. Constarán en acta las actuaciones realizadas por parte de la inspección, tales como: controles de documentos, retirada de muestras, mediciones, pruebas practicadas, verificaciones, comprobaciones, medidas cautelares adoptadas, así como los requerimientos de documentación.

5. Al acta podrán adjuntarse los documentos, en papel o en otro soporte duradero, que el personal inspector estime pertinentes para asegurar el buen fin de las actuaciones.

Artículo 127. *Diligencias.*

1. La inspección de consumo formalizará mediante diligencia los hechos y las circunstancias que constate, en relación con una actuación en el ámbito de sus funciones, así como, en su caso, las manifestaciones que realice la persona que haya comparecido a tal efecto.

2. Cuando sea necesario citar a una persona para realizar alguna actuación en las dependencias de la inspección de consumo, se le indicará el lugar, fecha y hora y objeto de la comparecencia, evitando perturbar, en la medida de lo posible, sus obligaciones laborales o profesionales.

3. Quienes sean citados en representación de las personas empresarias podrán comparecer acompañados de otras personas que les asesoren y tendrán derecho a que se recojan en la diligencia las manifestaciones que realicen en relación con lo actuado.

Artículo 128. *Puesta a disposición de los documentos elaborados por la inspección.*

Las actas de inspección y diligencias elaboradas por la inspección de consumo deberán ser puestas a disposición de la persona empresaria una vez finalizadas las actuaciones, salvo que los medios técnicos utilizados en estas no lo permitan. En tal caso, dichos documentos se facilitarán en el plazo máximo de tres días hábiles.

TÍTULO VII

Potestad sancionadora

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 129. *Administración competente para sancionar.*

En sus respectivos ámbitos, corresponde a la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi y a los ayuntamientos, en los términos que se señalan en el artículo 6.2.b) y en este capítulo, el ejercicio de la potestad sancionadora en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otra índole que puedan concurrir.

Artículo 130. *Ámbito objetivo.*

1. Los órganos competentes en materia de consumo previstos en esta ley sancionarán las infracciones tipificadas como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias.

2. Asimismo, sancionarán las conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias de las que resulten responsables las personas empresarias de los sectores que cuenten con regulación específica y las prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras y usuarias, así como el incumplimiento por las empresas de la obligación de suministrar las condiciones generales de la contratación, cuando sean requeridas para ello por Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo.

Artículo 131. *Ámbito territorial.*

1. La potestad sancionadora objeto de regulación en este título se ejercerá en relación con las infracciones que se cometan en el ámbito territorial de Euskadi. Así mismo, se ejercerá en relación con las infracciones que sean consecuencia de prácticas comerciales dirigidas a las personas consumidoras y usuarias de dicho ámbito, cualquiera que sea la nacionalidad o el domicilio de las personas responsables o el lugar en que se ubiquen los establecimientos.

2. Las infracciones se entenderán cometidas en cualquiera de los lugares en que se desarrollen las acciones u omisiones constitutivas de estas infracciones y, además, salvo en el caso de infracciones relativas a los requisitos de los establecimientos e instalaciones o del personal, en todos aquellos en que se manifieste la lesión o riesgo para los intereses de las personas consumidoras y usuarias protegidos por la norma sancionadora.

En concreto, en relación con el lugar de manifestación de la lesión o riesgo indicado en el párrafo anterior, las infracciones cometidas a través de Internet se considerarán cometidas en el lugar en el que la persona consumidora o usuaria tenga su residencia habitual tanto en el caso de que la infracción se produzca en el marco de un contrato de consumo como cuando la infracción derive de una práctica comercial no vinculada a un contrato de consumo

pero haya sido dirigida de forma activa por parte de la persona empresaria a dicha persona consumidora o usuaria.

3. Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá incoar expediente sancionador por infracciones en materia de consumo cuando resulten afectados los derechos e intereses de las personas consumidoras y usuarias residentes en Euskadi, a pesar de que los mismos hechos hayan sido objeto de sanción en otra comunidad autónoma, siempre que en la infracción objeto de sanción no se haya tenido en cuenta la afección a dichas personas.

Artículo 132. *Principios generales.*

1. Las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes, previa instrucción del oportuno expediente, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales o de otro orden que puedan corresponder.

2. En los supuestos en que las infracciones tipificadas en esta ley pudieran ser constitutivas de delito, el órgano competente en materia de consumo comunicará tal extremo a la autoridad judicial o al Ministerio Fiscal. De no haberse estimado la existencia de ilícito penal, o en el caso de haberse dictado resolución de otro tipo que ponga fin al procedimiento penal, podrá iniciarse o proseguir el procedimiento sancionador. En todo caso, el órgano competente quedará vinculado por los hechos declarados probados en vía judicial.

3. La instrucción de causa penal ante los tribunales de justicia suspenderá la tramitación del expediente administrativo sancionador que haya sido incoado por los mismos hechos y, en su caso, la eficacia de los actos administrativos de imposición de sanción. No obstante, la instrucción de causa penal no será obstáculo para que la Administración adopte las medidas necesarias para salvaguardar la salud, seguridad y otros intereses de las personas consumidoras y usuarias en virtud de las potestades no sancionadoras que tenga conferidas.

4. En ningún caso se producirá una doble sanción por los mismos hechos y en función de los mismos intereses públicos protegidos, si bien deberán exigirse las demás responsabilidades que se deduzcan de otros hechos o infracciones concurrentes.

5. Cuando el mismo hecho y en función de idéntico ataque a los intereses públicos pueda ser calificado como infracción con arreglo a dos o más preceptos de esta ley o de otras normas sancionadoras, se aplicará el que prevea más específicamente la conducta realizada y, si todos ofrecieran los mismos caracteres, el que establezca mayor sanción, sin perjuicio de que prevalezcan y sean de aplicación preferente las disposiciones sectoriales respecto de aquellos aspectos expresamente previstos en las disposiciones del derecho de la Unión Europea de las que traigan causa.

6. Cuando de la comisión de una infracción derive necesariamente la comisión de otra u otras, se deberá imponer únicamente la sanción correspondiente a la infracción más grave cometida, sin perjuicio de que, al calificar la infracción o al fijar la extensión de la sanción, se tengan en cuenta todas las circunstancias.

7. Cuando se trate de hechos concurrentes constitutivos de infracción, procederá la imposición de todas las sanciones o multas previstas en esta y otras leyes aplicables para cada una de las infracciones. No obstante, al imponer las sanciones, se tendrán en cuenta, a efectos de su graduación, las otras sanciones recaídas para que conjuntamente resulten proporcionadas a la gravedad de la conducta del infractor.

Se considerará que hay hechos concurrentes constitutivos de infracción cuando el mismo sujeto haya incumplido diversos deberes que supongan diferentes lesiones del mismo o de distintos intereses públicos, sin que una de las infracciones conlleve necesariamente la otra, aunque haya servido para facilitarla o encubrirla, y ello con independencia de que se refieran a los mismos productos o servicios, o que esos incumplimientos sean sancionables conforme al mismo tipo de infracción.

8. No obstante lo dispuesto en el apartado anterior, se sancionará como única infracción, aunque valorando la totalidad de la conducta, la pluralidad continuada de acciones u omisiones idénticas o similares realizadas por un sujeto en relación con una serie de productos o prestaciones del mismo tipo.

9. Cuando se vean afectados los intereses generales, colectivos o difusos de las personas consumidoras y usuarias, las asociaciones de personas consumidoras y usuarias constituidas conforme a lo previsto en esta ley tendrán la consideración de partes interesadas en el procedimiento administrativo sancionador correspondiente cuando el

objeto de las actuaciones administrativas coincida con los fines establecidos en sus respectivos estatutos.

Artículo 133. *Validez de documentos emitidos por otras administraciones.*

En los procedimientos sancionadores que se incoen en materia de consumo, las actas de inspección u otros documentos emitidos válidamente por las autoridades competentes o sus agentes, tanto de otras comunidades autónomas como de otros estados miembros de la Unión Europea, tendrán la misma validez que si hubieran sido emitidos por los servicios de inspección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo o de los ayuntamientos.

Artículo 134. *Órganos competentes para sancionar.*

En el marco de las atribuciones reguladas por esta ley, son órganos competentes:

a) El Consejo de Gobierno, para decretar el cierre temporal de los establecimientos.
b) La persona titular del departamento del Gobierno Vasco competente en materia de consumo, para imponer sanciones por infracciones muy graves.
c) La Dirección de Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo, para la imposición de sanciones por infracciones graves y leves.
d) Los órganos correspondientes de los ayuntamientos, según la legislación de régimen local, para la imposición de sanciones de multa de hasta 50.000 euros por la comisión de infracciones leves y graves.

CAPÍTULO II

Tipificación de las infracciones

Artículo 135. *Infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias.*

Constituyen infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias:

1. El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones en materia de salud y seguridad de los bienes y servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias, establecidos legal o reglamentariamente.
2. Las acciones u omisiones que, aunque no supongan incumplimiento formal de ninguna disposición, produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, ya sea en forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.
3. El incumplimiento o desatención de los requerimientos o advertencias que concretamente formulen las autoridades competentes para situaciones específicas, al objeto de corregir o evitar situaciones o circunstancias que puedan resultar perjudiciales para la salud o seguridad de las personas consumidoras o usuarias.
4. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad en cuanto afecten o puedan suponer un riesgo para las personas consumidoras y usuarias.

Artículo 136. *Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.*

Constituyen infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño:

1. La alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo por adición o sustracción de cualquier sustancia o elemento, alteración de su composición o calidad o incumplimiento de las condiciones que correspondan a su naturaleza.
2. La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes cuando su composición o calidad no se ajuste a las disposiciones vigentes o a la correspondiente autorización administrativa o difiera de la declarada y anotada en el registro correspondiente y, en general, cualquier situación que induzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del bien o servicio.

3. El incumplimiento, en cualquiera de las fases de la distribución de bienes o en la prestación de servicios, de las normas relativas al origen, naturaleza, calidad, precio, plazo, composición, cantidad, peso, tamaño y presentación por medio de envases, etiquetas, letreros, cierres, precintos u otros elementos relevantes.

4. Ofrecer bienes o servicios, por cualquier medio de publicidad o de suministro de información, atribuyéndoles cualidades, características, comprobaciones, certificaciones o resultados que difieran de los que realmente tienen o pueden obtener, o que induzca o pueda inducir a error, engaño o confusión a las personas a quienes se dirige, o que silencie datos fundamentales que impidan conocer las verdaderas características o naturaleza de los bienes o servicios.

5. Anunciar bienes o servicios sin advertir su contenido publicitario.

6. Otorgar, utilizar, exhibir o hacer publicidad de cualquier distintivo, oficial o no, marca de calidad o mención que por su apariencia o configuración pueda inducir a error a las personas consumidoras y usuarias, o hacerlo sin cumplir los presupuestos para ello.

7. Incumplir las obligaciones hacia las personas consumidoras y usuarias derivadas de códigos de conducta, a los que la persona empresaria se haya adherido voluntariamente.

8. Manipular los aparatos o sistemas de medición de los bienes o servicios suministrados a las personas consumidoras y usuarias.

9. Publicitar, exhibir o utilizar el distintivo de adhesión al sistema arbitral de consumo, cuando no se encuentre adherido a este o el de adhesión sin limitaciones a dicho sistema, cuando existieran.

10. Sustituir piezas, cuando no esté justificado, en la prestación de servicios de instalación o reparación de bienes y servicios a domicilio y de asistencia en el hogar para conseguir un aumento del precio, aunque la persona consumidora y usuaria haya dado su consentimiento; facturar trabajos no realizados, utilizar materiales de calidad inferior a la indicada en la prestación de dichos servicios y facturar por ellos un importe superior al de su precio de venta al público.

11. Ofrecer como premio o regalo bienes o servicios, cuando su coste se repercuta en el precio de la transacción, cuando por ello se reduzca la calidad o cantidad del objeto principal de la transacción y cuando, de cualquier otro modo, la persona consumidora y usuaria no reciba, de forma real y efectiva, lo que se le haya prometido en la oferta.

Artículo 137. *Infracciones en materia de información, comercialización y condiciones de venta y suministro de bienes y servicios.*

Constituyen infracciones en materia de información, comercialización y condiciones de venta y suministro de bienes y servicios:

1. El incumplimiento de las normas o resoluciones administrativas que establezcan prohibiciones de venta, comercialización o distribución de determinados bienes o de prestación de servicios en determinados establecimientos o en relación con tipos específicos de personas consumidoras y usuarias.

2. Vender, comercializar o distribuir sin autorización administrativa bienes o servicios, cuando sea exigible.

3. El incumplimiento de las normas sobre envasado, marcado, etiquetado y presentación de productos.

4. Tener dispuestos para la venta bienes con fecha de consumo preferente o caducidad sobrepasada.

5. El incumplimiento de las normas relativas a la información y publicidad de los precios en los bienes y servicios.

6. Omitir la información exigible sobre el horario de atención al público de los establecimientos comerciales y las personas prestadoras de servicios.

7. Omitir la información sobre la adhesión a códigos de buenas prácticas o a sistemas alternativos de resolución de conflictos, en los casos en que el establecimiento o la persona empresaria resulten obligados a facilitarla.

8. No facilitar información a las personas consumidoras y usuarias, antes de su contratación, sobre obras de mantenimiento o reparación, afluencia de un elevado número

de personas, previsión de condiciones meteorológicas adversas o las demás circunstancias que puedan afectar al disfrute del servicio o actividad, cuando concurran.

9. Enviar comunicaciones publicitarias o promocionales por correo electrónico u otro medio de comunicación electrónica equivalente que previamente no hubieran sido solicitadas o expresamente autorizadas por la persona destinataria.

10. Incluir en el contrato la oferta, la promoción o la publicidad de bienes y servicios, formatos, tamaños de letras o contrastes que incumplan la normativa aplicable al respecto.

11. Incumplir las normas relativas a la documentación, información o registros obligatorios para el régimen y funcionamiento del establecimiento, empresa, instalación o servicio, cuando afecte a los derechos e intereses de las personas consumidoras o usuarias.

12. Incumplir las condiciones establecidas legal o reglamentariamente sobre las prácticas comerciales.

13. Incumplir la normativa o las condiciones convenidas sobre la entrega y el cambio de bienes y servicios promocionales o promocionados.

14. Acaparar y retirar del mercado bienes y servicios con la finalidad de incrementar sus precios o esperar los aumentos previsibles, en perjuicio de las personas consumidoras y usuarias.

15. No formalizar los seguros, avales y demás garantías impuestas normativamente en beneficio de las personas consumidoras y usuarias.

16. Asignar diferentes precios a bienes o servicios puestos a disposición de las personas consumidoras y usuarias que solo se diferencien por el género de la persona destinataria.

Artículo 138. *Infracciones en materia de información precontractual.*

Constituyen infracciones en materia de información precontractual:

1. Poner a disposición de las personas consumidoras o usuarias bienes o servicios sin la información mínima o relevante, veraz, correcta, suficiente y transparente sobre sus características esenciales, así como sobre sus condiciones de utilización.

2. No proporcionar gratuitamente la información precontractual que debe facilitarse a la persona consumidora o usuaria.

3. Utilizar cualquier método de venta que no informe, no posibilite o dificulte la obtención de los descuentos a los que tengan derecho las personas consumidoras o usuarias.

4. No entregar presupuesto cuando sea preceptivo, entregarlo sin los requisitos legal o reglamentariamente previstos o cobrar por su elaboración, cuando esté prohibido.

5. No obtener el consentimiento previo de la persona consumidora o usuaria, cuando se modifique o se incremente el precio de los servicios presupuestados.

6. Realizar ofertas comerciales o modificaciones contractuales en la que se considere que la falta de respuesta de la persona destinataria de una oferta o de publicidad equivale a la aceptación del bien o servicio ofrecidos o la modificación del contrato, salvo que la norma específica aplicable le dé tal efecto.

7. No hacer constar en las comunicaciones comerciales realizadas a distancia, de modo inequívoco, el carácter comercial de la comunicación y la identidad de la empresa.

8. Realizar una visita a domicilio con el propósito de vender bienes o servicios sin que haya sido aceptada previa y expresamente por la persona consumidora o usuaria.

9. Ofrecer en línea la contratación de servicios técnicos, de asistencia al hogar, reparación o cualesquiera otros, sin informar con claridad a las personas consumidoras y usuarias acerca de la identidad de la persona empresaria con la que vaya a celebrarse el contrato o de la responsabilidad que sobre tal contratación corresponde a las oferentes.

Artículo 139. *Infracciones en materia de contratos con personas consumidoras y usuarias.*

Constituyen infracciones en materia de contratos con personas consumidoras y usuarias:

1. La inclusión de cláusulas abusivas en los contratos que suscriban las personas consumidoras o usuarias o la realización de prácticas abusivas.

2. Incluir en los contratos cláusulas o realizar prácticas que excluyan o limiten los derechos de las personas consumidoras o usuarias reconocidos legal o reglamentariamente.

3. Incumplir los requisitos establecidos legalmente sobre las cláusulas no negociadas individualmente.

4. No enviar inmediatamente a la persona consumidora o usuaria justificación de la contratación o modificación contractual efectuada telefónica o electrónicamente, incluyendo las condiciones generales y particulares.

5. No facilitar a la persona consumidora o usuaria, de manera inmediata, copia, en papel o cualquier otro soporte duradero, de cualquier oferta, modificación contractual o condición realizada verbalmente.

6. Vender al público bienes o prestar servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos o a los precios comunicados o anunciados.

7. Imponer la condición, expresa o tácita, de comprar una cantidad mínima del bien solicitado o de contratar bienes o servicios accesorios no deseados, que no son objeto de la transacción, o vincular la formalización de otro contrato a la contratación realmente deseada, salvo que se trate de una unidad de venta o haya una relación funcional entre ellos, aprovechando la persona empresaria su posición de superioridad o prevaliéndose de una situación en la que se encuentre mermada la libertad de elección de la persona consumidora o usuaria.

8. Utilizar cualquier método de venta que induzca a pagar bienes o servicios accesorios que vienen predeterminados en la oferta, sin que la persona consumidora o usuaria los haya solicitado expresamente o cuando se induzca a la persona consumidora o usuaria a que los solicite.

9. Comercializar bienes y prestar servicios sin que la persona consumidora o usuaria pueda, en cualquiera de sus fases, identificar, localizar y contactar con la persona empresaria o profesional.

10. No prever o no informar los prestadores de servicios o de suministros de tracto sucesivo o continuado sobre el procedimiento para darse de baja del servicio, limitar injustificadamente este derecho u obstaculizar su ejercicio.

11. Suspender el suministro de servicios de carácter básico de interés general en vivienda habitual sin ofrecer la información o el plazo de subsanación que sea exigible contractual o normativamente en tales supuestos.

12. No informar a las personas consumidoras o usuarias, en los servicios cuyo consumo se calcule mediante contador, sobre el procedimiento de medición y sobre si se aplica el sistema de lectura real o estimada, cuando ello sea obligatorio; o aplicar un sistema de facturación de consumo incumpliendo los requisitos legal o reglamentariamente exigibles.

13. No entregar a la persona consumidora o usuaria la factura o el documento acreditativo de la relación de consumo, emitirlo incumpliendo los requisitos preceptivos, o cobrar o incrementar el precio por su entrega.

14. No entregar a la persona consumidora o usuaria el resguardo de depósito, cuando proceda, o emitirlo con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

15. No facilitar a la persona consumidora o usuaria, gratuitamente y en soporte duradero, recibo justificante, copia o documento acreditativo de las condiciones esenciales del contrato en el que se incluyan todos los datos exigidos legal o reglamentariamente, junto con las condiciones generales de contratación, en su caso, aceptadas y firmadas por la persona consumidora o usuaria.

16. No integrar en el contrato las condiciones establecidas en la oferta, la promoción y la publicidad de bienes, productos y servicios, así como no ajustarse estos a las descripciones realizadas en la oferta, publicidad, presentación o a lo dispuesto en el contrato.

17. No facilitar a las personas consumidoras o usuarias, junto con el contrato, las instrucciones de uso y mantenimiento o cualquier otro documento exigido por la normativa, al efecto de poder utilizar, ocupar, mantener y conservar un bien.

18. Incluir en los contratos, en las instrucciones de uso o en las condiciones de utilización, formatos, tamaños de letras o contrastes que incumplan la normativa aplicable al respecto.

19. Toda actuación discriminatoria contra personas consumidoras y usuarias vulnerables, independientemente del motivo, o contra cualquier persona consumidora o usuaria por el ejercicio de los derechos que confiere esta ley o sus normas de desarrollo, ya sea no atendiendo sus demandas, negándoles el acceso a los establecimientos o dispensándoles un trato o imponiéndoles unas condiciones desiguales, así como el incumplimiento de las

prohibiciones de discriminación previstas en el Reglamento (UE) 2018/302, cuando dicha actuación no sea constitutiva de delito.

20. Las conductas discriminatorias en el acceso a los bienes y la prestación de los servicios, y en especial las previstas como tales en legislación sobre igualdad de mujeres y hombres.

21. El incumplimiento del régimen legalmente establecido en materia de contratos celebrados fuera de establecimientos mercantiles.

22. El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materia de plazos de ejecución y de devolución de cantidades abonadas; el envío o suministro a la persona consumidora o usuaria de cualquier tipo de bienes, contenido digital o prestación de servicios no solicitados por ella, cuando dichos envíos o suministros incluyan una pretensión de pago de cualquier naturaleza; el uso de técnicas de comunicación que requieran el consentimiento expreso previo o la falta de oposición de la persona consumidora y usuaria, cuando no concurra la circunstancia correspondiente; así como la negativa u obstrucción al ejercicio del derecho de desistimiento.

23. El incumplimiento de las obligaciones que la regulación de contratos celebrados a distancia impone en materias no recogidas en el apartado anterior.

24. El uso de técnicas de comunicación comercial que requieran el consentimiento expreso previo o la ausencia de oposición de la persona consumidora o usuaria, sin ajustarse a estos requisitos.

25. Incumplir la obligación de anular, a solicitud de la persona consumidora o usuaria, los cargos derivados de un uso fraudulento o indebido de la tarjeta de crédito, en los términos establecidos por la normativa vigente.

26. Imponer a la persona consumidora o usuaria la realización de una prestación o pago que normativa o contractualmente corresponda la persona empresaria.

27. Realizar o facturar trabajos de reparación, instalación o similares que no hayan sido solicitados o autorizados expresamente por la persona consumidora o usuaria.

28. Exigir cualquier tipo de contraprestación, precio o pago por bienes o servicios no entregados o no prestados.

29. Restringir o limitar la cantidad o calidad real de las prestaciones, o causar cualquier tipo de discriminación por razón de las condiciones, los medios o las formas de pago de los bienes o servicios.

30. La realización de transacciones en las que se impongan injustificadamente a la persona consumidora o usuaria condiciones, recargos o cobros indebidos, así como la no aceptación de los medios de pago admitidos legalmente u ofertados.

31. Cobrar por la utilización de medios de pagos, cantidades superiores a las permitidas legal o reglamentariamente.

32. El incumplimiento del plazo o los plazos acordados para la entrega de los bienes comprados o del plazo máximo fijado normativamente.

33. El retraso injustificado en la devolución de las cantidades abonadas por la persona consumidora o usuaria en caso de resolución del contrato por incumplimiento de las obligaciones de la persona empresaria previstas legalmente o establecidas en el contrato.

34. La obstrucción o negativa a suministrar las condiciones generales de la contratación que establece el artículo 81.1 del texto refundido de la Ley General de Defensa de los Consumidores y Usuarios o cualquier otra información requerida por la Administración competente en el ejercicio de sus competencias de acuerdo con esta ley.

Artículo 140. *Infracciones en materia de garantía y servicio posventa.*

Constituyen infracciones en materia de garantía y servicio posventa:

1. Incumplir las obligaciones que se derivan de la falta de conformidad o del derecho de garantía legalmente establecido en la compra de bienes o en la prestación de servicios, o imponer injustificadamente condiciones, dificultades o retrasos para el cumplimiento de dichas obligaciones, incluidos los bienes que se ofrecen como premio o regalo.

2. No asumir o incumplir la garantía comercial publicitada o entregada a la persona consumidora y usuaria en el momento de la adquisición de bienes o servicios.

3. Poner a disposición de las personas consumidoras o usuarias bienes de naturaleza duradera sin garantizar un servicio de asistencia técnica adecuado para su reparación y piezas de repuesto en la forma obligada o exigida, o no disponer de ellos en los supuestos y plazos establecidos por la normativa aplicable.

4. Comprometerse a proporcionar un servicio posventa a las personas consumidoras o usuarias sin advertirles claramente antes de contratar que el idioma en el que este servicio estará disponible no es el utilizado en la operación comercial.

5. Crear la impresión falsa de que el servicio posventa del bien o servicio promocionado está disponible en un Estado miembro distinto de aquel en el que se ha contratado.

6. Inducir a error sobre el carácter oficial de los servicios de asistencia técnica.

7. En general, cualquier incumplimiento de las disposiciones normativas sobre los servicios de asistencia técnica.

Artículo 141. *Infracciones en relación con las actuaciones de vigilancia, control e inspección.*

Constituyen infracciones en relación con las actuaciones de vigilancia, control e inspección:

1. La resistencia, negativa u obstrucción a facilitar las labores de inspección o a suministrar datos o informaciones solicitadas por las autoridades competentes o sus agentes en el desarrollo de sus funciones, así como el suministro de información inexacta o incompleta o documentación falsa.

2. Impedir o dificultar el acceso del personal inspector a los locales y dependencias para desarrollar su labor de inspección y control.

3. No permitir o dificultar a la inspección el acceso a la documentación industrial, mercantil, contable o de cualquier otro tipo de las personas empresarias inspeccionadas.

4. Coaccionar o amenazar al personal encargado de las funciones de vigilancia, control e inspección, a los particulares, a las asociaciones de personas consumidoras y usuarias o a otras personas o entidades productoras, proveedoras o distribuidoras que hayan iniciado o pretendan iniciar una acción legal, que hayan presentado una denuncia o que participen en procedimientos ya incoados, o bien ejercer represalias o cualquier otra forma de presión.

5. Carecer de la documentación que sea exigible legal o reglamentariamente, o tenerla de modo defectuoso, cuando tal circunstancia afecte a la determinación o calificación de los hechos imputados.

6. La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma no autorizada de las muestras depositadas, o de las mercancías decomisadas o sujetas a medidas provisionales.

7. El incumplimiento de los requerimientos y las medidas provisionales adoptadas de conformidad con lo dispuesto en esta ley.

8. La excusa reiterada, la negativa o la resistencia a la comparecencia ante las dependencias propias o de las autoridades competentes, cuando se haya hecho el oportuno requerimiento.

Artículo 142. *Otras infracciones.*

Además de las infracciones tipificadas en los artículos anteriores, se considerarán también como infracciones en materia de consumo:

1. Realizar cualquier tipo de práctica comercial desleal, en los términos señalados por la legislación vigente.

2. No ofrecer los establecimientos que prestan servicios de restauración, a su clientela, agua de grifo para su consumo, sin coste económico alguno, o hacerlo cobrando alguna cantidad por tal concepto.

3. No facilitar los establecimientos que prestan servicios de restauración, a su clientela, que pueda llevarse, sin coste adicional, los alimentos que no haya consumido; o hacerlo cobrando alguna cantidad por tal concepto; o no informar de esta posibilidad de manera clara y visible.

4. No poner a disposición de las personas consumidoras y usuarias hojas de reclamaciones, en papel o formato electrónico, o no hacerlo con los requisitos que se establezcan reglamentariamente; negar su entrega a las personas que lo soliciten, hayan o

no contratado con la persona empresaria; o no exhibir, de modo visible, la información sobre su existencia.

5. No dar respuesta a las reclamaciones de las personas consumidoras o usuarias o hacerlo fuera de plazo.

6. Incumplir la normativa en materia de establecimiento, gratuidad, condiciones, contenido o funcionamiento de los servicios de atención a la clientela.

7. En los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales por la legislación vigente en materia de actividad comercial, no ser atendido el servicio de atención a la clientela por personal con formación acreditada en materia de defensa de los derechos de las personas consumidoras y usuarias.

8. No ofrecer a las personas consumidoras o usuarias la información establecida por el artículo 40 de la Ley 7/2017, de 2 de noviembre, que incorpora al ordenamiento jurídico español la Directiva 2013/11/UE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, relativa a la resolución alternativa de litigios en materia de consumo.

9. No facilitar los comerciantes que celebren contratos de compraventa o de prestación de servicios en línea, a las personas consumidoras y usuarias, la información recogida por el artículo 14 del Reglamento (UE) n.º 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 21 de mayo de 2013, sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo y por el que se modifica el Reglamento (CE) n.º 2006/2004 y la Directiva 2009/22/CE (Reglamento sobre resolución de litigios en línea en materia de consumo).

10. En los servicios de carácter básico de interés general a las viviendas, no facilitar la atención telefónica gratuita para averías y avisos de carácter urgente durante veinticuatro horas todos los días del año.

11. Imponer a las personas consumidoras o usuarias el deber de comparecer personalmente para ejercer sus derechos o para realizar pagos, cobros o trámites similares; exigir la formalización de impresos y la aportación de datos innecesarios, y, en general, obstaculizar, impedir o dificultar el ejercicio de sus derechos.

12. No cumplir el acuerdo a que se haya llegado con la persona consumidora o usuaria en un proceso de mediación o no cumplir el laudo arbitral en plazo.

13. El incumplimiento relativo a los deberes y las prohibiciones impuestos por la Administración mediante órdenes o como medidas cautelares o provisionales dictadas con el fin de evitar la producción o continuación de riesgos o lesiones para las personas consumidoras y usuarias, así como el incumplimiento de los compromisos adquiridos para poner fin a la infracción y corregir sus efectos.

14. Cualquier otro incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones establecidos en la presente ley o en las demás disposiciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias, salvo las referentes a los derechos lingüísticos regulados en el capítulo VIII del título III de la ley.

CAPÍTULO III

Calificación de las infracciones

Artículo 143. *Calificación y graduación de las infracciones.*

1. Las infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de las personas consumidoras y usuarias recogidas en el artículo 135, apartados 1, 2 y 3, se calificarán de conformidad con lo previsto en el artículo 35 de la Ley 14/1986, General de Sanidad. Las mismas reglas, adaptando las referencias al bien jurídico protegido, se aplicarán respecto a las infracciones lesivas de la seguridad de las personas consumidoras y usuarias.

2. Cuando no sea de aplicación lo previsto en el apartado anterior, las infracciones se calificarán inicialmente por los caracteres de la acción u omisión y de la culpabilidad del responsable conforme a las siguientes reglas:

1.ª Se calificarán como graves, salvo que tengan la consideración de muy graves de acuerdo con el apartado tercero de este artículo, las infracciones tipificadas en:

a) El artículo 135, apartado 4,
b) El artículo 136, apartado 1,

c) El artículo 138, apartados 6 y 8,
d) El artículo 139, apartados 1, 21 y 22,
e) El artículo 140,
f) El artículo 142, apartado 8, 9 y 13.

2.ª Las restantes infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias tipificadas en la presente ley se califican inicialmente como leves, salvo que tengan la consideración de graves de acuerdo con el apartado tercero de este artículo.

3. Las infracciones que, de acuerdo con el apartado anterior, merezcan en principio la calificación de leve o grave serán calificadas respectivamente como graves o muy graves si concurre alguna de las siguientes circunstancias:

a) Haber sido realizadas aprovechando situaciones de necesidad de determinados bienes, productos o servicios de uso o consumo ordinario y generalizado, así como originar igual situación.
b) Haberse realizado explotando la especial inferioridad, subordinación o indefensión de determinadas personas consumidoras o grupos de ellas.
c) Cometerse con incumplimiento total de los deberes impuestos o con una habitualidad, duración u otras circunstancias cualitativas o cuantitativas que impliquen desprecio manifiesto de los intereses públicos protegidos por esta ley.
d) Producir una alteración social grave, injustificada y previsible en el momento de la comisión, originando alarma o desconfianza en las personas consumidoras o usuarias o incidiendo desfavorablemente en un sector económico.
e) Realizarse prevaliéndose de la situación de predominio del infractor en un sector del mercado.
f) Ser reincidente el responsable por la comisión de cualesquiera delitos o infracciones lesivas de los intereses de las personas consumidoras o usuarias en las condiciones y plazos previstos en el artículo 29.3.d) de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

4. Las infracciones que, de acuerdo con los apartados anteriores, merezcan en principio la calificación de grave o muy grave se considerarán respectivamente como leve o grave si antes de iniciarse el procedimiento sancionador el responsable corrige diligentemente las irregularidades en que consista la infracción siempre que no haya causado perjuicios directos, devolviera voluntariamente las cantidades cobradas, colaborara activamente para evitar o disminuir los efectos de la infracción u observara espontáneamente cualquier otro comportamiento de análogo significado.
No obstante, no se tendrá en cuenta lo dispuesto en el párrafo anterior, y se impondrá la sanción en su grado máximo, cuando se acredite alguna de las siguientes circunstancias:

a) Que se trate de una infracción continuada o de una práctica habitual.
b) Que la infracción comporte un riesgo para la salud o la seguridad de las personas consumidoras y usuarias, salvo que el riesgo forme parte del tipo infractor.

5. Cuando concurrieran circunstancias del apartado 3 con las del apartado 4 se podrán compensar para la calificación de la infracción.

CAPÍTULO IV

Sanciones

Sección 1.ª Clasificación de las sanciones

Artículo 144. *Sanciones a imponer.*

Por la comisión de las infracciones tipificadas en esta ley podrán imponerse las siguientes sanciones:

a) Como sanción principal, multa..
b) Además de las sanciones principales, podrá acordarse también, como sanciones accesorias, el decomiso y la destrucción de la mercancía, la publicidad de las sanciones y el

cierre del establecimiento, instalación o servicio, según se dispone en los artículos siguientes.

Artículo 145. *Sanción de multa.*

1. La imposición de sanciones deberá garantizar, en cualquier circunstancia, que la comisión de una infracción no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el cumplimiento de las normas infringidas. Sobre esta base, las infracciones serán sancionadas con multa comprendida entre los siguientes importes máximos y mínimos:

a) Para las infracciones leves, multa comprendida entre 150 y 10.000 euros, en los grados que se indican, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre dos y cuatro veces el beneficio ilícito obtenido:

– Grado mínimo: entre 150 y 3.000 euros.
– Grado medio: entre 3.001 y 7.000 euros.
– Grado máximo: entre 7.001 y 10.000 euros.

b) Para las infracciones graves, multa comprendida entre 10.001 y 100.000 euros, en los grados que se indican, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre cuatro y seis veces el beneficio ilícito obtenido:

– Grado mínimo: entre 10.001 y 30.000 euros.
– Grado medio: entre 30.001 y 70.000 euros.
– Grado máximo: entre 70.001 y 100.000 euros.

c) Para las infracciones muy graves, multa comprendida entre 100.001 y 1.000.000 euros, en los grados que se indican, pudiéndose sobrepasar esas cantidades hasta alcanzar entre seis y ocho veces el beneficio ilícito obtenido:

– Grado mínimo: entre 100.001 y 300.000 euros.
– Grado medio: entre 300.001 y 650.000 euros.
– Grado máximo: entre 650.001 y 1.000.000 euros.

2. La imposición de sanciones deberá garantizar, en cualquier circunstancia, que la comisión de una infracción no resulte más beneficiosa para la parte infractora que el cumplimiento de las normas infringidas.

3. El beneficio ilícito se calculará, cuando no pueda ser determinado exactamente, con criterios estimativos e incluirá el aumento de ingresos y el ahorro de gastos que haya supuesto directa o indirectamente la infracción sin descontar multas, perjuicios de los comisos o cierres, ni las cantidades que por cualquier concepto haya tenido que abonar el responsable a la Administración o a las personas consumidoras y usuarias como consecuencia de la infracción.

Artículo 146. *Sanción de cierre del establecimiento, instalación o servicio.*

1. Cuando se hayan cometido infracciones muy graves y el establecimiento, la instalación o el servicio radiquen en territorio de Euskadi, la resolución sancionadora podrá proponer al Consejo de Gobierno que, además de la sanción pecuniaria, acuerde su cierre temporal, por un plazo máximo de cinco años, así como las medidas complementarias que aseguren la plena eficacia de la decisión.

2. Cuando la infracción afecte a entidades prestadoras de servicios de la sociedad de la información, podrán adoptarse las medidas necesarias para la interrupción de la prestación, de conformidad con lo dispuesto por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico o norma que la sustituya.

3. Del acuerdo de cierre deberá darse traslado al ayuntamiento del término en que se ubique el establecimiento, instalación o servicio.

4. La clausura o cierre de establecimientos, instalaciones o servicios que no cuenten con las autorizaciones o registros sanitarios preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos por razones de sanidad, higiene o seguridad y la retirada del mercado precautoria o definitiva de bienes o servicios por razones de salud y seguridad no tienen el carácter de sanción.

Artículo 147. *Sanción accesoria de decomiso de mercancías.*

1.– En la misma resolución sancionadora, podrá acordarse como sanción accesoria, el decomiso de las mercancías adulteradas, deterioradas, falsificadas, fraudulentas, no identificadas o que puedan suponer riesgo para las personas consumidoras o usuarias. Cuando, pudiendo resultar de lícito comercio tras las modificaciones que procedan, su valor, sumado a la multa, no guarde proporción con la gravedad de la infracción, podrá no acordarse tal medida o acordarse solo parcialmente para que sea proporcional.

2.– La resolución acordará el destino final que deba darse a las mercancías decomisadas. En todo caso, dichas mercancías deberán destruirse si su utilización o su consumo constituyen un peligro para la salud.

3. Los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte, distribución y destrucción de las mercancías objeto de los hechos sancionados serán a cuenta de la persona responsable de la infracción.

Artículo 148. *Sanción accesoria de publicidad.*

1. Por razones de ejemplaridad y en evitación de futuras conductas infractoras y siempre que concurra riesgo para la salud o seguridad de las personas consumidoras y usuarias, reincidencia en infracciones de naturaleza análoga o acreditada intencionalidad en la infracción, la resolución sancionadora podrá acordar, como sanción accesoria, la publicidad de las sanciones impuestas.

2. La publicidad hará referencia a los nombres y apellidos o razón social de la persona responsable de la infracción, los hechos y el tipo de infracción cometida.

3. La publicación de estos datos se realizará, una vez que la resolución sancionadora sea firme en vía administrativa, a través de los medios de comunicación social que se estimen más adecuados a la finalidad de la sanción.

4. El coste de dicha publicación será sufragado por la persona empresaria sancionada.

Sección 2.ª Graduación de las sanciones

Artículo 149. *Criterios de graduación.*

1. Para determinar la cuantía y extensión de las sanciones que hay que imponer se tendrán en cuenta las circunstancias agravantes, atenuantes y mixtas contempladas en los artículos siguientes.

2. La concurrencia de dichas circunstancias no supondrán un cambio en la calificación jurídica de la infracción.

3. Cuando no concurra ninguna circunstancia agravante ni atenuante, se impondrá la sanción en su grado medio.

4. Si concurre una o varias circunstancias agravantes, se impondrá la sanción en su grado máximo.

5. Si concurren una o más circunstancias atenuantes, se impondrá la sanción en su grado mínimo.

6. Se podrán compensar las circunstancias agravantes con las atenuantes.

7. No se tendrán en cuenta, para graduar la sanción, las circunstancias agravantes o atenuantes que ya hayan sido consideradas en la definición del tipo infractor o en su calificación.

8. La imposición de las sanciones pecuniarias se hará de manera que la comisión de las infracciones no resulte más beneficiosa que el cumplimiento de las normas infringidas, con respeto del principio de proporcionalidad.

Artículo 150. *Circunstancias agravantes.*

Son circunstancias agravantes:

a) Aprovecharse de la posición relevante de la persona infractora en el mercado.

b) La afección directa a personas especialmente vulnerables, cuando tal condición tenga relación con los hechos constitutivos de infracción.

c) La utilización de métodos, sistemas de contratación o interpretaciones normativas con el fin de eludir la aplicación de una norma protectora de las personas consumidoras y usuarias.

d) La voluntad manifiesta de no reparar los perjuicios causados a las personas consumidoras y usuarias.

e) Aprovecharse de una posición de poder respecto de una persona consumidora o usuaria o de una situación en la que la libertad de elección de esta se encuentre mermada por cualquier circunstancia.

Artículo 151. *Circunstancias atenuantes.*

Son circunstancias atenuantes las siguientes:

a) Que la infracción se haya cometido por simple inobservancia de las normas derivada de error o ignorancia.

b) Que la persona responsable de la infracción colabore activamente con la Administración competente en materia de consumo, con la finalidad de disminuir o reparar las consecuencias derivadas de la comisión de la infracción.

c) El sometimiento de los hechos al arbitraje de consumo o a otro arbitraje institucional.

Artículo 152. *Circunstancias mixtas.*

Son aquellas circunstancias que, en función de la naturaleza, motivos o efectos de la infracción, pueden agravar o atenuar la responsabilidad. Son circunstancias mixtas las siguientes:

a) El volumen de negocio en relación con los hechos objeto de la infracción y la capacidad económica de la persona empresaria.

b) La cuantía del beneficio ilícito obtenido.

c) Los daños o perjuicios causados a las personas consumidoras o usuarias.

d) El número de personas consumidoras o usuarias afectadas.

e) El grado de intencionalidad.

Artículo 153. *Reducción de sanciones pecuniarias.*

1. En caso de que la sanción propuesta consista únicamente en la imposición de una multa, su importe se reducirá en un 20 por ciento cuando la persona responsable de la infracción reconozca su responsabilidad, mostrando su conformidad con el contenido de la resolución de inicio del procedimiento sancionador y renuncie a la presentación de recursos en vía administrativa.

2. El importe de la sanción propuesta se reducirá además en otro 20 por ciento cuando la persona responsable de la infracción realice el pago voluntario de la sanción antes de dictarse la resolución sancionadora y renuncie a la presentación de recursos en vía administrativa.

3. Se aplicará una reducción del 40 por ciento sobre el importe de la sanción propuesta, cuando la persona responsable de la infracción acredite haber compensado satisfactoriamente los daños y perjuicios ocasionados a las personas consumidoras y usuarias. La reducción, en su caso, tendrá carácter acumulativo a las señaladas en los apartados 1 y 2 de este artículo y no procederá cuando se hayan producido intoxicación, daños personales, enfermedad o muerte o concurran indicios racionales de la comisión de delitos.

4. La interposición de recursos administrativos supondrá la pérdida de la reducción realizada.

Sección 3.ª Otras disposiciones

Artículo 154. *Publicación de infracciones cometidas.*

1. Con la finalidad de que las personas consumidoras y usuarias conozcan las infracciones cometidas en materia de consumo y puedan prevenir la continuidad de las conductas ilícitas, Kontsumobide-Instituto Vasco de Consumo podrá dar a conocer

públicamente una relación sucinta de las infracciones que hayan sido objeto de resolución firme en vía administrativa durante los tres años anteriores.

2. Dicha relación podrá contener la indicación de los nombres y apellidos o razón social de las personas responsables de la infracción, los hechos y el tipo de infracciones cometidas y la cuantía de la sanción impuesta.

3. La publicación a que se refiere el presente artículo no tendrá carácter de sanción.

Artículo 155. *Rectificaciones públicas.*

Si la sanción se impone por infracciones en materia de publicidad, podrá exigirse a la persona responsable de la infracción, de oficio o a instancia de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias, que publique a sus expensas y en condiciones análogas a las iniciales, una rectificación pública, que no tendrá carácter de sanción.

Artículo 156. *Indemnización de daños y perjuicios.*

1. Con independencia de las sanciones establecidas por la presente ley, en la misma resolución sancionadora podrá preverse, como obligación de la persona responsable de la infracción, la reposición de la situación alterada por la infracción a su estado original y, en su caso, la devolución de las cantidades indebidamente percibidas y el importe de los demás daños y perjuicios que hayan sido acreditados.

2. En tales supuestos, cuando la persona consumidora o usuaria perjudicada no tenga la condición de parte interesada en el procedimiento sancionador, se le dará audiencia con objeto de que pueda acreditar los daños y perjuicios sufridos y formular las alegaciones que tenga por conveniente.

3. De no satisfacerse la indemnización en el plazo que al efecto se determine, se procederá a su cobro por la vía de apremio.

4. El importe de la indemnización, una vez que sea cobrado por la Administración, se reintegrará a la persona consumidora o usuaria perjudicada.

5. Contra la resolución que ponga fin al procedimiento podrán interponerse los recursos administrativos y jurisdiccionales que procedan.

Artículo 157. *Efectos de las sanciones sobre la concesión de subvenciones.*

Podrá denegarse la concesión de una ayuda o subvención con cargo a los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma cuando la empresa haya sido sancionada en los dos años anteriores a su convocatoria por la comisión de una infracción grave o muy grave de las reguladas en esta ley.

CAPÍTULO V

Responsabilidad por infracciones

Artículo 158. *Sujetos responsables.*

1. Serán responsables de las infracciones tipificadas en esta ley aquellas personas físicas o jurídicas a las que, por acción u omisión, les sean imputables.

2. En particular, serán responsables, salvo prueba que acredite la responsabilidad de un tercero:

a) De las infracciones cometidas en productos envasados, etiquetados o cerrados con cierre íntegro:

– La firma o razón social que figure en el envase o etiqueta, presentación o publicidad. Dicha persona empresaria podrá eximirse de su responsabilidad si acredita su falsificación o incorrecta manipulación por terceras personas, a quienes se imputará la infracción.

– Quien distribuya, comercialice y envase dichos productos.

– Cuando la infracción consista en no utilizar el idioma exigible legal o reglamentariamente en el etiquetado o presentación del producto, quien lo distribuya o comercialice.

– De las infracciones cometidas en relación con los productos comercializados con marca propia, genérica o de distribución, tanto la persona titular de la marca como quien los fabrique.

b) De las infracciones cometidas en productos que carezcan de etiquetado, cuando en la etiqueta no conste la identificación de la persona empresaria, o se vendan a granel, la persona tenedora.

c) De las infracciones relacionadas con la falta de conformidad de los productos, la persona o entidad proveedora o distribuidora.

Cuando a la persona consumidora o usuaria le resulte imposible o le suponga una carga excesiva dirigirse frente a la persona o entidad proveedora o distribuidora, podrá reclamar directamente a la persona o entidad productora, la cual responderá por la falta de conformidad cuando ésta se refiera al origen, la identidad o la idoneidad de los productos, de acuerdo con su naturaleza y finalidad y con las normas que los regulan.

d) De las infracciones cometidas por incumplimiento del régimen establecido en materia de garantías, así como del derecho de desistimiento reconocido legal o contractualmente, responderá la persona o entidad proveedora o distribuidora, salvo que no sea posible dirigirse contra ella, o ello constituya una carga excesiva, en cuyo caso, será responsable quien produzca los bienes.

e) De las infracciones cometidas en la prestación de servicios, la persona física o jurídica con la que se contrató la prestación del servicio o la que resulte legalmente obligada a prestarlo.

3. En el supuesto de infracciones cometidas en bienes procedentes de otros países de la Unión Europea o de estados que no formen parte de esta, se considerará responsable a la persona física o jurídica que en primer lugar introduzca o ponga en circulación el producto en el mercado español.

4. Cuando una infracción sea imputada a una persona jurídica, podrán ser consideradas responsables también las personas físicas que integren sus órganos rectores o de dirección, así como las personas técnicas responsables de la elaboración y el control de los productos o servicios en relación con los cuales se ha producido la infracción, de acuerdo con la legislación vigente en materia societaria.

Quedará exonerada de responsabilidad quien, formando parte de los órganos rectores o de dirección de la persona jurídica infractora, acredite su negativa o voto en contra en relación con las actuaciones constitutivas de la infracción.

5. La actuación infractora de una persona empresaria podrá ser imputada también a las personas físicas o jurídicas que la controlen o mantengan con ella un contrato de franquicia o de venta o comercialización en exclusiva de sus productos y servicios.

6. Las personas prestadoras de servicios de la sociedad de la información serán responsables de las acciones u omisiones que les sean imputables, en los términos establecidos por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico o norma que la sustituya.

7. Si en la comisión de la infracción concurren varias personas, responderán solidariamente todas ellas.

Artículo 159. *Responsabilidad por representación.*

Quien se presente en el mercado como representante, actúe en nombre de otra empresa, haga ostentación pública de esta condición o actúe como si la tuviera, será responsable solidario con la empresa representada, salvo que se acredite ausencia de vinculación entre ellas.

Artículo 160. *Responsabilidad del receptor de la contraprestación.*

Sin perjuicio de lo establecido en los preceptos anteriores, será también responsable de las infracciones cometidas en el marco de una relación de consumo, quien reciba una contraprestación de la persona consumidora o usuaria, sin perjuicio de su derecho de repetición frente a quien considere responsable.

CAPÍTULO VI

Prescripción y caducidad

Artículo 161. *Prescripción de las infracciones.*

1. Las infracciones tipificadas en esta ley prescribirán:

a) A los cinco años, las infracciones muy graves.
b) A los tres años, las infracciones graves.
c) Al año, las infracciones leves.

2. El plazo de prescripción de las infracciones no comenzará a computar hasta que esta se manifieste o exteriorice y, en el caso de infracciones continuadas, solo cuando finalice la acción infractora o el último acto con que la infracción se consume.

En los supuestos de concurrencia de infracciones o de infracciones conexas, el plazo de prescripción será el que corresponda a la infracción más grave.

3. Interrumpirán la prescripción las actuaciones judiciales en el ámbito penal sobre los mismos hechos o sobre otros hechos conexos cuya separación de los constitutivos de la infracción de la normativa de consumo sea jurídicamente imposible, de manera que la sentencia que pudiera recaer vinculará a la Administración actuante.

4. Igualmente interrumpirá la prescripción de las infracciones la iniciación de procedimientos administrativos de naturaleza sancionadora por los mismos hechos, con conocimiento de la persona interesada, sobre la base de normativa sectorial si, finalmente, apreciándose identidad de fundamento, procediese la aplicación preferente de la normativa de consumo. En estos supuestos, se reiniciará el cómputo del plazo de prescripción si el expediente sancionador estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la presunta persona responsable.

Artículo 162. *Caducidad del procedimiento.*

1. Se producirá la caducidad del procedimiento sancionador en caso de no haber recaído resolución transcurridos nueve meses desde su iniciación.

2. Si se acuerda la acumulación en un único procedimiento de infracciones que hasta entonces se tramitaban separadamente, el plazo para dictar resolución se contará desde el acuerdo de iniciación del último de los procedimientos incoados.

Artículo 163. *Prescripción de las sanciones.*

1. Las sanciones establecidas en aplicación de esta ley prescribirán al término de los siguientes plazos: leves, al año; graves, a los tres años; y muy graves, a los cinco años.

2. El plazo de prescripción de las sanciones comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que sea ejecutable la resolución por la que se impone la sanción o haya transcurrido el plazo para recurrirla. Interrumpirá la prescripción en estos supuestos la iniciación, con conocimiento de la persona interesada, del procedimiento de ejecución, volviendo a transcurrir el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable a la persona infractora. En el caso de desestimación presunta del recurso de alzada interpuesto contra la resolución por la que se impone la sanción, el plazo de prescripción de la sanción comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que finalice el plazo legalmente previsto para la resolución de dicho recurso.

Disposición adicional primera. *Plazo de adaptación de las obligaciones del artículo 83.1.*

La puesta a disposición de las personas consumidoras y usuarias de los elementos indicados el artículo 83.1 se efectuará antes de transcurrido un año desde la entrada en vigor de la ley tanto por las entidades que presten servicios de carácter básico de interés general como por los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales por la legislación vigente en materia de actividad comercial.

Disposición adicional segunda. *Cuestionario sobre el cumplimiento de los derechos lingüísticos.*

Las entidades que presten servicios de carácter básico de interés general y los establecimientos calificados como grandes establecimientos comerciales por la legislación vigente remitirán al departamento competente en materia de consumo, cada cinco años o con la periodicidad que aquel determine, un cuestionario que les será facilitado a fin de identificar las actuaciones efectuadas en materia de derechos lingüísticos contemplados en este estatuto.

La confección del cuestionario, así como la evaluación de la información recibida, será realizada conjuntamente con el órgano competente en materia de política lingüística, y servirá de base para identificar la activación de las políticas necesarias para impulsar el cumplimiento de los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias.

Disposición transitoria primera. *Requisitos de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias representativas.*

Hasta que se desarrolle reglamentariamente lo dispuesto por el artículo 62, se entenderá que los requisitos de implantación territorial, número de personas asociadas y programa de actividades de las asociaciones de personas consumidoras y usuarias representativas, en todo lo que no sea contario a la presente ley, son los regulados por el Decreto 249/1985, de 30 de julio, por el que se modifica el Decreto de 17 de agosto de 1981, sobre creación del Censo de Asociaciones de Consumidores, según lo establecido en la Ley sobre el Estatuto del Consumidor o disposición que la sustituya.

Disposición transitoria segunda. *Hojas de reclamaciones.*

1. Hasta que no se desarrolle reglamentariamente lo dispuesto por el artículo 90 sobre hojas de reclamaciones, continuará vigente, en todo lo que no sea contrario a la presente ley, el Decreto 142/2014, de 1 de julio, de hojas de reclamaciones de consumo y del procedimiento de atención de quejas, reclamaciones y denuncias de las personas consumidoras y usuarias.

2. En ausencia de regulación específica, las hojas de reclamaciones electrónicas se ajustarán, en cuanto a su contenido, al modelo de hojas de reclamaciones del Anexo I de dicho decreto.

Disposición transitoria tercera. *Documento justificativo de consumo.*

Las personas proveedoras de bienes o servicios mediante máquinas automáticas y que no hagan uso de la posibilidad prevista en el artículo 25.3, dispondrán de un plazo de dos años a partir de la entrada en vigor de la presente ley para la adecuación de estas, de cara al cumplimiento de la entrega de documento acreditativo de la relación de consumo.

Disposición derogatoria. *Derogación normativa.*

Quedan derogados:

1. La Ley 6/2003, de 22 de diciembre, de Estatuto de las Personas Consumidoras y Usuarias.

2. El Decreto 123/2008, de 1 de julio, sobre los derechos lingüísticos de las personas consumidoras y usuarias, en la medida en que se oponga a lo dispuesto en la presente ley.

Disposición final. *Entrada en vigor.*

La presente ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del País Vasco».

§ 132

Ley 11/2002, de 2 de diciembre, de los Consumidores y Usuarios

Comunidad Autónoma del Principado de Asturias
«BOPA» núm. 287, de 13 de diciembre de 2002
«BOE» núm. 13, de 15 de enero de 2003
Última modificación: 30 de diciembre de 2006
Referencia: BOE-A-2003-912

EL PRESIDENTE DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Sea notorio que la Junta General del Principado de Asturias ha aprobado, y yo en nombre de Su Majestad el Rey, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31.2 del Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias, vengo a promulgar la siguiente Ley de los Consumidores y usuarios.

PREÁMBULO

El artículo 51 de la Constitución española establece en sus apartados 1 y 2 el deber de garantizar, por parte de todos los poderes públicos, la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, la promoción de la información y educación de los consumidores y usuarios y el fomento de sus organizaciones, reconociendo a las mismas el derecho de ser oídas en las cuestiones que pueden afectar a los consumidores y usuarios.

En el ámbito estatal, y a fin de cumplir el citado mandato constitucional, se aprobó la Ley 16/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios, norma que estableció el marco jurídico general en la materia y que es objeto de desarrollo por diversas normas de carácter estatal y, cada vez en mayor grado, por normas autonómicas, en base a las competencias que han ido asumiendo las Comunidades Autónomas a través del desarrollo del proceso autonómico.

El Principado de Asturias, cuyo Estatuto de Autonomía fue aprobado por la Ley Orgánica 7/1981, de 30 de diciembre, asumió, en virtud de su reforma, que se produjo por la Ley Orgánica 1/1994, de 24 de marzo, la competencia correspondiente a desarrollo legislativo y ejecución en materia de defensa del consumidor ampliándose su esfera de actuación, meramente ejecutiva, con anterioridad a la misma.

El ejercicio de esta competencia exige la elaboración de un marco jurídico al máximo nivel normativo de la Comunidad Autónoma que desarrolle el mandato constitucional dirigido a los poderes públicos y que sistematice los mecanismos e instrumentos de defensa del consumidor en el Principado de Asturias.

La necesidad de una norma autonómica de rango legal se evidencia, asimismo, dadas las modificaciones que el régimen jurídico general de protección a los consumidores y usuarios ha experimentado desde la promulgación de la Ley 16/1984, de 19 de julio, general para la defensa de los consumidores y usuarios y la ingente producción normativa tanto a

nivel estatal como comunitario. Igualmente, es necesaria esta Ley para posibilitar la adaptación normativa de defensa del consumidor al marco jurídico organizativo autonómico, estableciendo el marco legal de actuación de órganos autonómicos en materia de consumo, una regulación específica en procedimiento sancionador que se adapta a la normativa de la Comunidad Autónoma, así como la regulación de las medidas administrativas que pueden adoptar las administraciones públicas del Principado de Asturias con competencia en esta materia.

La Ley ha puesto un especial énfasis en el derecho a la protección frente a riesgos que puedan afectar a la salud y seguridad, incluyendo dicho derecho como el primero a tutelar, y extendiendo la protección a riesgos medioambientales. Asimismo, se establece una especial protección de los consumidores en relación con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario o generalizado, bienes de primera necesidad y servicios esenciales para la Comunidad. También merece destacarse, por su carácter novedoso en relación con la normativa general, la protección prioritaria de determinados colectivos.

Se incluye en esta Ley una regulación detallada de los derechos de los consumidores y usuarios, dividiéndose sus Secciones en función de su naturaleza y ámbito de protección; esto es, derecho a la protección de la salud y seguridad, a la protección de los derechos económicos y sociales, a la educación y formación en materia de consumo, a la información, a la representación, consulta y participación y a la protección jurídica, administrativa y técnica. Otros aspectos reseñables son el tratamiento otorgado al derecho de educación y formación en materia de consumo estableciendo el deber de fomentar, por parte de la Administración del Principado de Asturias, la enseñanza de dicha materia en todos los niveles educativos, el fomento de la utilización del bable en la información de los diversos productos y servicios –sin perjuicio de que la información legalmente obligatoria figure en castellano– armonizando esta Ley con las disposiciones autonómicas sobre protección y fomento de dicha lengua, la regulación de información en materia de precios –incorporando la obligación de informar al consumidor sobre el precio total de los bienes y servicios puestos a su disposición y detallándose la información que se ha de facilitar en caso de pago aplazado–, el especial tratamiento otorgado a la vivienda –bien básico por excelencia y objeto de un número cualitativa y cuantitativamente importante de reclamaciones–, el establecimiento de hojas de reclamaciones con un contenido mínimo en todos los establecimientos abiertos al público, la regulación de oficinas de información al consumidor, reconociendo al Principado de Asturias la posibilidad de utilización de mecanismos de fomento, coordinación y colaboración y estableciendo el Registro de oficinas de información al consumidor y usuario del Principado de Asturias y el tratamiento legal otorgado a las asociaciones de consumidores y usuarios recogiendo al máximo nivel normativo autonómico las facultades representativas y los derechos que poseen las mismas.

En esta norma se contempla el estatuto del personal inspector en la materia, detallando sus funciones. Asimismo, se sistematizan –describiendo los datos que deben contener– las actuaciones documentales llevadas a cabo por la inspección a través de Actas de Inspección, armonizándose dicha regulación con la ley procedimental básica en la materia, esto es, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.

La Ley contiene también una regulación, adaptada al ámbito de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, de las medidas cautelares que puedan adoptar las autoridades con competencias en materia de defensa del consumidor y del régimen sancionador en dicha materia, destacándose en este último aspecto no sólo la detallada ordenación que ofrece, respetando el principio de reserva legal en cuanto a tipificación y calificación de las sanciones, sino también la incorporación de medidas, tales como la institución de multas coercitivas o la restitución de cantidades percibidas indebidamente en casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, comunicados o presupuestados, que posibilitan de modo eficaz el efectivo cumplimiento de la legislación de consumo y, en suma, el respeto a los legítimos derechos de los consumidores.

Asimismo, esta Ley ampara la facultad sancionadora de las corporaciones locales, que pueden ejercer la potestad sancionadora, dentro de su competencia territorial, hasta el límite máximo correspondiente a las infracciones graves.

Finalmente, es reseñable la creación, como órgano consultivo y asesor, del Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias como la cláusula de cierre del sistema.

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto y ámbito de aplicación.*

La presente Ley tiene por objeto la protección de los derechos y los legítimos intereses de los consumidores y usuarios en el ámbito territorial del Principado de Asturias.

Artículo 2. *Concepto de consumidor y usuario.*

1. A los efectos de esta Ley se considerarán consumidores y usuarios las personas físicas o jurídicas que, como destinatarios finales, adquieran, utilicen o disfruten en el territorio del Principado de Asturias productos, actividades o servicios para su consumo o uso personal, familiar o colectivo, cualquiera que sea la naturaleza publica o privada, individual o colectiva de quien lo produce, facilita, suministra, expide o presta.

2. No tendrán la consideración de consumidores o usuarios quienes, sin constituirse en destinatarios finales, adquieran, almacenen, utilicen o consuman bienes o servicios, con el fin de integrarlos en procesos de producción, transformación, comercialización o prestación a terceros.

3. A los efectos de los apartados anteriores, la Administración Pública sólo será considerada proveedor cuando preste un servicio o suministre un producto o bien en régimen de derecho privado.

Artículo 3. *Derechos básicos de los consumidores y usuarios.*

1. Son derechos básicos de los consumidores y usuarios los siguientes:

a) La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, incluyendo aquellos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.

b) La protección de sus derechos y legítimos intereses económicos y sociales, en especial frente a la inclusión de cláusulas abusivas en los contratos.

c) La recepción de una información veraz, correcta y suficiente sobre los diferentes bienes, productos o servicios.

d) La educación y formación en relación con todas las materias que puedan afectarles como consumidores y usuarios.

e) La representación, consulta y participación en las materias y procedimientos que les afecten, a través de las organizaciones legalmente constituidas para la defensa de sus intereses.

f) La protección jurídica, administrativa y técnica, así como la reparación e indemnización de los daños y perjuicios sufridos.

2. Los derechos de los consumidores y usuarios serán objeto de protección especial cuando guarden relación directa con productos o servicios de uso o consumo común, ordinario o generalizado. Asimismo, serán objeto de una especial vigilancia y control los bienes y productos de primera necesidad y los servicios esenciales para la comunidad, entendiéndose por tales aquellos que, por sus especiales características, resulten básicos para los consumidores y usuarios.

Artículo 4. *Irrenunciabilidad.*

La renuncia previa al ejercicio de los derechos y legítimos intereses reconocidos en esta Ley y normas complementarias, así como los actos en fraude de ley y los pactos que tengan por objeto la exclusión de su aplicación, son nulos de pleno derecho.

Artículo 5. *Colectivos de especial protección.*

1. Los colectivos de consumidores y usuarios que, por circunstancias especiales, se encuentren en una situación de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, serán objeto de atención prioritaria en las actuaciones que se desarrollen en ejecución de esta Ley.

2. Dicha atención prioritaria se dirigirá preferentemente a:

a) La infancia y adolescencia.
b) Enfermos.
c) Personas con discapacidad.
d) Personas mayores.
e) Mujeres gestantes.
f) Inmigrantes y,
g) Los sectores económicos y sociales más débiles.

CAPÍTULO II

Derechos de los consumidores y usuarios

Sección 1.ª Derecho a la protección de la salud y seguridad

Artículo 6. *Requisitos de los productos, bienes y servicios.*

1. Los productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios no implicarán riesgos para su salud o seguridad, salvo los usuales o reglamentariamente admisibles en condiciones normales y previsibles de utilización, ponderándose a dicho efecto sus características, su utilización y posibles efectos junto con otros productos, bienes o servicios, su forma de presentación y etiquetado y las características de los consumidores a los que van destinados.

2. En todo caso, los riesgos derivados de la normal o previsible utilización o consumo de productos, bienes y servicios, por razón de su naturaleza o de las personas a las que vayan destinados, deberán ser puestos en conocimiento previo de los consumidores y usuarios por los medios que resulten apropiados de forma clara y visible.

Artículo 7. *Consumo y utilización de determinados productos, bienes y servicios.*

1. Las administraciones públicas del Principado de Asturias, en el ámbito de sus respectivas competencias, velarán por el cumplimiento de la normativa reguladora de los distintos productos, bienes y servicios y de modo especial de:

a) Las condiciones y requisitos para la apertura y funcionamiento de establecimientos e industrias situadas en el Principado de Asturias.

b) Los productos alimenticios, en cuanto a los requisitos exigidos legal o reglamentariamente sobre producción, elaboración, composición, manipulación, envasado, conservación, transporte, comercialización, etiquetado e información al consumidor.

c) Los bienes y servicios destinados al cuidado personal y estético, los productos dietéticos y los cosméticos, adoptando, entre otras, las medidas necesarias para que los consumidores y usuarios estén informados sobre la composición, propiedades, condiciones y precauciones de uso, de conformidad con la normativa técnico-sanitaria aplicable.

d) Los productos peligrosos, nocivos y tóxicos, para que se ajusten a los requisitos de comercialización, composición, envasado y etiquetado, asegurando al consumidor una adecuada información sobre la composición, propiedades, condiciones de utilización y conservación, advertencias de peligrosidad así como las instrucciones para su eliminación o, en su caso, reciclaje.

e) Los productos manufacturados para que se ajusten a las disposiciones de seguridad previstas en sus normas de calidad y reglamentación aplicable, en relación con su composición, propiedades, envasado, etiquetado, instrucciones de uso, con particular previsión en productos dirigidos a la infancia y en bienes de uso doméstico.

f) Los servicios relacionados con el suministro de gas, electricidad y combustible, transportes públicos, agua potable, saneamiento y ascensores, para que se observen los requisitos de seguridad de las instalaciones y de los materiales, las condiciones de equipamiento y la capacidad técnica y autorizaciones exigibles a las personas que los suministren o presten.

g) La seguridad y salubridad en establecimientos, locales e instalaciones dedicados a hostelería, restauración, alojamiento, recreo, cultura, educación o de prácticas deportivas y lugares de uso y disfrute comunitario.

2. La colaboración de las distintas administraciones públicas en el ámbito territorial del Principado de Asturias con competencias en materia de consumo se articulará a través de un sistema de intercambio rápido de información para la detección de riesgos de los productos de consumo, conforme a lo dispuesto en la legislación básica del Estado.

3. A fin de garantizar la calidad y la seguridad de los productos, bienes y servicios en la Comunidad Autónoma, la Administración creará una red de intercambio de información sobre productos potencialmente inseguros así como de aquellos que presenten deficiencias en la calidad en la que se integrarán las entidades locales y las asociaciones de consumidores para la rápida comprobación y actuación, en su caso, sobre productos y servicios.

Sección 2.ª Derecho a la protección de los intereses económicos y sociales

Artículo 8. *Marco legal.*

Sin perjuicio de lo establecido en la normativa civil y mercantil y demás legislación aplicable, los consumidores y usuarios tienen derecho a la protección de sus legítimos intereses económicos y sociales en los términos previstos en esta Ley y las disposiciones que la desarrollen.

Artículo 9. *Protección de derechos.*

1. Las administraciones públicas del Principado de Asturias con competencia en materia de defensa de los consumidores y usuarios adoptarán las medidas apropiadas para garantizar:

a) El derecho a que los bienes y servicios posean las especificaciones de calidad que determinen las normas aplicables.

b) La entrega a los consumidores, en relación con los bienes de naturaleza duradera, de un certificado de garantía por escrito redactado, al menos, en castellano, de la existencia de un adecuado servicio de asistencia técnica, así como de piezas de repuesto, y la entrega, acompañando al bien adquirido, de las instrucciones necesarias para su correcta instalación y utilización.

c) La entrega a los consumidores por los proveedores de bienes, productos o servicios, si así lo solicitan, de factura o recibo de los pagos efectuados donde conste, como mínimo, la identidad personal o social y fiscal del proveedor, la cantidad abonada, el concepto por el que satisface y la fecha por los proveedores de bienes, productos y servicios, sin perjuicio de la regulación específica de determinados bienes y servicios en que se establezca dicha obligación.

Se exceptúan de lo dispuesto en el párrafo anterior los supuestos de venta automática en los que exista imposibilidad técnica de emitir factura. En los supuestos de venta a distancia se estará a lo dispuesto en su normativa específica.

d) La adecuación del contenido de la oferta, promoción y publicidad de los bienes, actividades o servicios, a su naturaleza, características, condiciones, utilidad o finalidad, pudiendo ser exigido por los consumidores y usuarios aun cuando no figure expresamente en el contrato o en el documento o comprobante recibido.

No obstante, si el contrato celebrado incluyese cláusulas o condiciones más beneficiosas, éstas prevalecerán sobre el contenido de la oferta, promoción o publicidad.

e) La entrega a los consumidores, cuando depositen un bien o producto a fin de que se realice alguna verificación, comprobación, reparación, sustitución o cualquier tipo de intervención, de un resguardo de depósito en el que conste, como mínimo, la identificación

del depositante, la identificación del depositario, identificación del bien o producto depositado, operación a realizar, fecha de depósito y de entrega del bien.

f) La información a los usuarios, previamente a la contratación de un servicio, del precio del mismo.

g) Que los derechos y garantías relativos a los bienes de uso duradero, en el caso de bienes usados, puedan exigirse atendiendo a su naturaleza, circunstancias y expectativas de funcionamiento y duración.

2. En todo caso se respetarán las prescripciones contenidas en la legislación autonómica de comercio interior.

Artículo 10. *Garantía de los bienes duraderos.*

1. Respecto a los bienes duraderos, las administraciones públicas competentes, de acuerdo con la normativa vigente, adoptarán las medidas necesarias para conseguir:

a) Que la garantía de los mencionados bienes comprenda la reparación y, en su caso, la sustitución del bien adquirido por otro de idénticas características a aquél o la devolución del precio pagado.

b) Que la reparación y, en su caso, sustitución de los bienes duraderos no comporte ningún gasto a cargo del consumidor.

c) Que se entregue al consumidor un documento de garantía en el que conste la identificación del bien, el garante, el plazo de duración, el titular de la garantía y los derechos de éste.

d) Que se entregue al consumidor por parte del prestador del servicio de reparación de bienes de naturaleza duradera, el documento de garantía de las reparaciones que efectúe, en el que conste el objeto de la reparación, el garante, el titular de la garantía y sus derechos y el plazo de garantía.

e) Que se suspenda el plazo de garantía durante el periodo de tiempo que duren las reparaciones efectuadas a su amparo y su renovación en el caso de reposición o sustitución del bien adquirido por otro.

f) Que se compensen los eventuales daños o perjuicios que se hubiesen podido ocasionar a los consumidores durante la vigencia del período de garantía, de conformidad con la normativa aplicable.

2. Las garantías citadas no serán de aplicación cuando el bien duradero haya sido objeto de manipulación inadecuada por parte del consumidor o usuario según las normas de uso general del bien de que se trate.

Artículo 11. *Cláusulas generales.*

Conforme a la normativa general vigente en la materia, los consumidores y usuarios serán protegidos a fin de que las cláusulas generales y las que no hayan sido negociadas individualmente se hallen redactadas con concreción, claridad y sencillez y cumplan los principios de buena fe y justo equilibrio entre los derechos y obligaciones de las partes, lo que excluye la utilización de cláusulas abusivas.

Artículo 12. *Reserva de admisión.*

1. Los consumidores y usuarios no podrán ser discriminados en la prestación de servicios demandados.

2. En los establecimientos abiertos al público en los que se reserve el derecho de admisión, se deberá publicitar mediante cartel visible en la entrada a dicho establecimiento las condiciones establecidas para ejercitar el mismo. Dichas condiciones no podrán ser indeterminadas, discriminatorias, arbitrarias o incongruentes con la naturaleza y actividad del establecimiento. A tal fin las condiciones de admisión deberán ser debidamente autorizadas y visadas por la Consejería competente en materia de seguridad pública.

Sección 3.ª Derecho a la educación y formación en materia de consumo

Artículo 13. *Derecho a la educación y formación.*

1. Los consumidores tienen derecho a recibir educación y formación en materia de consumo, de forma que conozcan sus derechos y las vías para poder ejercerlos adecuadamente.

2. La Administración del Principado de Asturias, en su ámbito de competencia, fomentará la enseñanza, en todos los niveles, de materias relacionadas con el consumo para promover mayor libertad y racionalidad en el consumo de productos, bienes y servicios y prevenir los riesgos derivados del uso y consumo de los mismos.

Artículo 14. *Actuaciones y programas.*

1. El Principado de Asturias organizará, promoverá y desarrollará programas de educación y formación de consumidores, en los cuales podrán colaborar las asociaciones de consumidores.

Estos programas tendrán por objeto:

a) Difundir el conocimiento de los derechos, deberes e instrumentos de protección del consumidor, con especial atención a los colectivos contemplados en el artículo 5.

b) Potenciar la formación del personal al servicio de las Administraciones Públicas con funciones en materia de protección al consumidor, especialmente quienes desarrollen funciones de control de mercado e información y orientación a los consumidores, así como al personal de las asociaciones de consumidores.

c) Colaborar con el personal docente en el desarrollo de la educación en materia de consumo, en los diferentes niveles educativos.

d) Potenciar y desarrollar, en colaboración con las organizaciones empresariales, la formación en materia de consumo en los distintos sectores empresariales.

2. Asimismo, el Principado de Asturias, desarrollará las siguientes actuaciones en materia de educación y formación al consumidor:

a) Impulsará la publicación de material didáctico de apoyo a la educación y formación al consumidor, dirigido especialmente a la infancia, así como a otros colectivos de especial protección.

b) Colaborará en el fomento y la programación de campañas informativas y formativas sobre consumo responsable.

c) Impulsará la difusión de la información y el acceso a la educación de los ciudadanos como consumidores, concertando con las asociaciones de consumidores y usuarios de la región fórmulas de participación activa en las campañas informativas y educativas institucionales.

d) Promoverá el empleo de las nuevas tecnologías de la información en las actuaciones de formación y educación en materia de consumo y la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de comunicación de titularidad pública y privada.

e) Incentivará y colaborará, dentro de sus disponibilidades presupuestarias, en el mantenimiento de una red de centros de formación a los consumidores.

Sección 4.ª Derecho a la información

Artículo 15. *Principios generales.*

1. Las administraciones públicas del Principado de Asturias con competencia en materia de defensa de los consumidores y usuarios adoptarán las medidas apropiadas para garantizar que los productos, bienes y servicios puestos a disposición de los consumidores incorporen, lleven consigo o permitan una información objetiva, veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales, origen, identidad, materiales o materias primas de los mismos, incluyendo el marcado y etiquetado de los productos toda la información legal y reglamentariamente establecida.

2. La obligación de informar será exigible a los sujetos responsables de la producción, comercialización, distribución y venta de productos, bienes o servicios. Con excepción de los

supuestos en los que esté expresamente regulado, el secreto de fabricación no podrá ser invocado para incumplir la obligación de informar en los términos expuestos en el presente artículo.

3. Toda la información legalmente exigible figurará, al menos, en lengua castellana.

4. El Principado de Asturias protegerá y fomentará el uso del bable, en relación con los derechos de información al consumidor y usuario reconocidos por esta Ley.

Artículo 16. *Información en materia de precios.*

1. Los bienes y productos puestos a disposición de los consumidores deberán ofrecer información sobre el precio total que estén obligados a satisfacer para su adquisición, con inclusión de toda carga, impuesto o gravamen que les afecten, así como los descuentos que le sean aplicados en su caso.

2. Los precios de los servicios serán expuestos al público en los establecimientos donde se presten u oferten, mediante la exhibición de carteles fácilmente visibles y legibles o en el lugar donde efectivamente se presten, a través de un soporte escrito. La información sobre el precio incluirá la relación de servicios ofertados, el precio total, incluidas las cargas, impuestos o gravámenes de cada uno de ellos, así como, en su caso, los descuentos que les sean aplicables y los suplementos o incrementos eventuales correspondientes a operaciones complementarias o especiales.

Las ofertas concretas de servicios realizadas a través de soportes publicitarios o informativos deben incorporar el precio total de los mismos.

3. En el supuesto de adquisición de bienes o productos o utilización de servicios con posibilidad de pago aplazado, se informará por escrito, al menos de:

a) El precio total de adquisición o utilización bajo fórmula de aplazamiento de pago.
b) El precio total de adquisición o utilización con pago al contado.
c) Número total de plazos fijados.
d) Periodicidad de los pagos.

Artículo 17. *Información relativa a adquisición de viviendas de nueva construcción.*

1. En las viviendas de nueva construcción, incluidos sus anejos, el vendedor facilitará al adquirente de la vivienda una documentación completa suscrita en la que se detalle, en planta a escala, la vivienda y el trazado de todas las instalaciones, en especial las de suministros y fluidos, los materiales y calidades de los mismos empleados en su construcción, en especial aquellos a los que el comprador no tenga acceso directo.

2. También se entregarán al comprador de una vivienda los siguientes documentos:

a) La cédula de habitabilidad o documento administrativo equivalente.
b) En los suministros en que sea preceptivo, los boletines del instalador autorizado, en especial los de energía eléctrica y gas.
c) El manual de uso y mantenimiento de las instalaciones de la vivienda.
d) Las garantías e instrucciones de los aparatos de uso doméstico instalados por el constructor y que forman parte de la vivienda como elementos accesorios a la misma.
e) Cualquier otro documento que sea de obligatoria entrega por la aplicación de la normativa estatal y autonómica en materia de vivienda.

Artículo 18. *Información sobre reparación de daños.*

Con independencia del derecho a acudir directamente a la vía judicial, de conformidad con la legislación estatal aplicable en materia de responsabilidad contractual o extracontractual a la reparación e indemnización de daños y perjuicios que puedan sufrir como consecuencia de la adquisición, uso o disfrute de los bienes y servicios que se pongan a su disposición, los consumidores y usuarios podrán dirigirse a los órganos competentes de las diversas administraciones públicas del Principado de Asturias competentes en materia de consumo, a fin de ser atendidos en relación con la información, consulta y orientación sobre el modo eficaz de ejercer dicho derecho.

Artículo 19. *Actividad publicitaria.*

1. La oferta, promoción y publicidad de los bienes, productos y servicios destinados a los consumidores y usuarios, cualesquiera que sean los soportes o medios publicitarios utilizados, deben realizarse de conformidad con los principios de suficiencia, objetividad y veracidad, de forma que no puedan engañar o inducir a engaño sobre las características y condiciones de adquisición o utilización del bien o servicio afectado.

2. Los productos, bienes o servicios que sean objeto de publicidad con indicación de precio, indicarán el precio total que los consumidores deban satisfacer para su adquisición o utilización.

3. Las administraciones públicas con competencia en la materia velarán, dentro de su marco regulador por la cesación o rectificación de la publicidad ilícita, cuando vulnere los derechos de los consumidores, especialmente cuando afecten a los colectivos contemplados en el artículo 5 de la presente Ley.

Sección 5.ª Oficinas de información al consumidor y usuario

Artículo 20. *Concepto.*

1. Se considerarán oficinas de información al consumidor y usuario los establecimientos abiertos al público creados por entidades públicas o privadas sin ánimo de lucro, entre cuyos fines se encuentren la defensa de los consumidores o usuarios, que presten el servicio de asesoramiento e información al consumidor y usuario y colaboren en la tramitación, llevada a cabo por los órganos competentes, de las denuncias, quejas o reclamaciones en materia de consumo.

2. En ningún caso se considerarán oficinas de información al consumidor y usuario los establecimientos en los que se realice el servicio de atención al cliente abierto, de forma directa o a través de sujetos interpuestos, por entidades que se dediquen a la producción, distribución o comercialización de bienes o servicios.

3. El Principado de Asturias fomentará la consolidación, implantación y desarrollo de las oficinas de información al consumidor, ya sean de titularidad pública o de asociaciones de consumidores, diseñando mecanismos de coordinación y colaboración.

Artículo 21. *Funciones.*

1. Sin perjuicio de las funciones establecidas por la normativa estatal en la materia, las oficinas de información al consumidor y usuario establecidas en el Principado de Asturias, tendrán las siguientes:

a) Información, ayuda, orientación y asesoramiento a los consumidores y usuarios para el eficaz ejercicio de sus derechos.

b) Recepción, registro y acuse de recibo de quejas, reclamaciones y denuncias de los consumidores y usuarios, y su remisión a las entidades u órganos administrativos competentes para su resolución.

c) Fomento y divulgación del sistema arbitral de consumo y sistemas de resolución voluntaria de reclamaciones.

d) Educación y formación individual y colectiva de los consumidores y usuarios mediante informaciones puntuales, cursos específicos, actuaciones en medios de comunicación y cualesquiera otros de naturaleza análoga, dirigidas especialmente a colectivos de especial protección y a bienes y servicios de primera necesidad o de uso generalizado.

e) En general, la atención, defensa y protección de los consumidores y usuarios, de acuerdo con lo previstos en esta Ley y las disposiciones que la desarrollen.

2. Las oficinas de titularidad pública podrán ser sede de la correspondiente Junta Arbitral de Consumo.

3. En las oficinas de información al consumidor no podrá realizarse ninguna actividad publicitaria expresa o encubierta.

4. En el ejercicio de sus funciones, las oficinas públicas podrán recabar información directamente de cualquier organismo público, que estará obligado a prestarla.

Artículo 22. *Registro de oficinas de información al consumidor y usuario.*

El Registro de oficinas de información al consumidor y usuario de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias dependerá de la Consejería competente en la materia, y en él deberán inscribirse las oficinas de información al consumidor y usuario que existan en el territorio del Principado de Asturias. Su organización y funcionamiento se establecerán reglamentariamente.

Sección 6.ª Derecho a la representación, consulta y participación

Artículo 23. *Organizaciones de consumidores y usuarios.*

1. Los consumidores y usuarios tienen derecho a la representación de sus legítimos intereses, a través de las asociaciones y organizaciones legalmente constituidas. El Principado de Asturias fomentará y apoyará las organizaciones y asociaciones de consumidores y usuarios, como cauce para la defensa, protección y representación de los consumidores y usuarios.

2. A los efectos de esta Ley, tienen la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios, las entidades sin finalidad de lucro constituidas legalmente y que tengan por finalidad exclusiva la información, educación y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, bien sea con carácter general o en relación con productos o servicios concretos.

3. Asimismo, se considerarán asociaciones de consumidores y usuarios las entidades constituidas por consumidores con arreglo a la legislación de cooperativas, entre cuyos fines figure, necesariamente, la educación y formación de sus socios y estén obligados a constituir un fondo con tal objeto, según su legislación específica.

Artículo 24. *Registro.*

Las entidades previstas en el artículo anterior que tengan su ámbito de actuación y domicilio en el Principado de Asturias, deberán inscribirse en el Registro de Asociaciones de consumidores y usuarios del Principado de Asturias, en la forma y con los requisitos previstos reglamentariamente.

Artículo 25. *Derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios.*

Las asociaciones de consumidores y usuarios establecidas de conformidad con lo dispuesto en esta Ley tendrán los siguientes derechos:

a) Derecho de audiencia, siendo oídas en consulta, en el procedimiento de elaboración de normas que afecten a la materia de consumo.

b) Ejercer las correspondientes acciones judiciales y extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación y de los intereses colectivos de los consumidores y usuarios en general.

c) Solicitar y poder ser declaradas de utilidad pública y gozar de las correspondientes exenciones y bonificaciones fiscales legalmente establecidas, de conformidad con la legislación vigente.

d) Representar a los consumidores y usuarios en los órganos de participación establecidos por el organismo competente en materia de consumo, así como en todos aquellos cuyas actividades puedan afectar a sus derechos e intereses.

e) Participar en el sistema arbitral de consumo, de conformidad con las disposiciones vigentes.

f) Solicitar y obtener información de las administraciones públicas a fin de cumplir sus objetivos, especialmente en el ámbito de la información y educación de los consumidores y usuarios.

g) Solicitar ayudas de las administraciones públicas del Principado de Asturias para la defensa de los consumidores y usuarios.

Sección 7.ª Protección jurídica, administrativa y técnica

Artículo 26. *Actuaciones administrativas de protección.*

1. Con independencia del derecho de recurrir directamente a la vía judicial ordinaria, los consumidores y usuarios y sus organizaciones tienen derecho a obtener protección sobre sus derechos e intereses, a cuyo efecto las administraciones públicas deberán adoptar las medidas adecuadas para equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que aquellos, individual o colectivamente, puedan encontrarse.

2. Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, las administraciones competentes efectuarán las siguientes actuaciones:

a) Realización de campañas de difusión e información, en los términos previstos en la Sección 3.ª, capítulo II de esta Ley.

b) Inspección y control de productos, bienes y servicios.

c) Instrucción de procedimientos sancionadores cuando sean detectadas conductas que puedan ser calificables como infracciones a los derechos de los consumidores y usuarios.

d) Retirada o inmovilización cautelar, mediante procedimientos eficaces, de productos, bienes o servicios o imposición de condiciones previas para su comercialización, cuando se prevea que puedan existir riesgos para la salud o seguridad de las personas o grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores.

e) Coordinación entre los poderes públicos con competencia en la aplicación de esta norma y de la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.

Artículo 27. *Hojas de reclamaciones.*

A fin de facilitar a los consumidores y usuarios la adecuada protección jurídica de sus derechos, se establece la obligación de poseer a disposición de los mismos en todos los establecimientos, servicios y actividades profesionales radicados o que se presten o desarrollen en el Principado de Asturias hojas de reclamaciones con el contenido mínimo que se establezca reglamentariamente.

Artículo 28. *Arbitraje y sistemas de resolución extrajudicial de reclamaciones.*

1. El Principado de Asturias participará en el Sistema arbitral de consumo, fomentando su implantación en las administraciones locales con el fin de posibilitar el acceso de todos los ciudadanos al arbitraje en materia de consumo.

2. Con independencia de lo previsto en el apartado anterior, la Administración del Principado de Asturias promoverá el desarrollo de procedimientos de conciliación, mediación y demás instrumentos de resolución extrajudicial de reclamaciones en materia de consumo.

3. Las administraciones públicas procurarán en sus respectivos ámbitos de actuación que las entidades o empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos que perciban ayudas o subvenciones públicas se adhieran al Sistema arbitral de consumo, pudiéndose incentivar la adhesión a dicho Sistema.

CAPÍTULO III

De la inspección

Artículo 29. *Inspección.*

Las administraciones públicas competentes llevarán a cabo funciones de inspección, control y vigilancia del cumplimiento de la normativa en materia de consumo a fin de garantizar los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

Artículo 30. *Ámbito de actuación.*

1. Las actuaciones de inspección que desarrollen las administraciones públicas competentes en materia de protección de los consumidores, se llevarán a cabo sobre todo tipo de productos, bienes y servicios destinados a los consumidores y usuarios, comprobándose su adecuación a la normativa vigente.

2. Con independencia de las actuaciones de vigilancia y control, la inspección desarrollará las siguientes funciones:

a) Emisión de actas e informes relacionados con la actuación inspectora.
b) Toma de muestras de todo tipo de productos destinados al consumo.
c) Materialización y ejecución de medidas cautelares y, en su caso, de las medidas previstas en el artículo 8 de la presente Ley.
d) Información y asesoramiento tanto a los agentes económicos como a consumidores y usuarios sobre el cometido de las funciones de la inspección.
e) Estudio de los sectores de mercado, con el fin de obtener información para determinar productos, servicios o actividades de los que pudieran derivarse riesgos para la salud y seguridad, con el fin de incluirlos como objetivos prioritarios de las actividades de vigilancia y control.

3. Los órganos de inspección de la Administración del Principado de Asturias actuarán coordinadamente con las entidades locales con el objetivo de conseguir una mayor protección de los intereses de los consumidores.

Artículo 31. *Personal inspector.*

1. El personal funcionario de la inspección, cuando actúe en el ejercicio de la función inspectora, tendrá la consideración de autoridad a todos los efectos. Para el desarrollo de sus funciones, la inspección podrá solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección que les resulten precisos de cualquier otra autoridad y sus agentes.
2. En el desempeño de sus funciones, el personal inspector deberá identificarse exhibiendo la acreditación oficial correspondiente.
3. El personal inspector podrá requerir la exhibición y aportación de la documentación industrial, mercantil, contable o sanitaria que resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones. Igualmente podrá requerir la comparecencia, incluso en las oficinas públicas, y la colaboración de cualquier persona que pueda tener relación con el objeto de la inspección y acceder directamente a los locales o dependencias en los que se realicen actividades con incidencia en materia de consumo. La comparecencia personal se efectuará de forma que ocasione la mínima perturbación en el ejercicio de las actividades del compareciente.
4. El personal inspector se comportará, en todo momento, con la debida corrección, prudencia y discreción. Su actividad será siempre respetuosa con los ciudadanos, estando obligado a mantener sigilo profesional respecto a las informaciones obtenidas en el ejercicio de su función.

Artículo 32. *Formalización de actuaciones inspectoras.*

1. Las actuaciones llevadas a cabo por la inspección se documentarán en la correspondiente Acta de Inspección que contendrá, al menos, los siguientes datos:

a) Identificación del inspector o de los inspectores actuantes.
b) Identificación completa del establecimiento inspeccionado.
c) Identidad de las personas comparecientes en las actuaciones de inspección, indicando en calidad de qué actúan.
d) Indicación de los motivos de actuación.
e) Los hechos apreciados, circunstancias concurrentes o de interés y las manifestaciones que deseen formular los comparecientes.
f) Las diligencias practicadas, si las hubiere, tales como controles de documentos, retiradas de muestras, mediciones, requerimiento de documentación o medidas cautelares que se adopten.
g) Firma del inspector o inspectores actuantes así como del compareciente o comparecientes.
h) Cualesquiera otras circunstancias que la inspección estime relevantes.

2. Los hechos constatados por los inspectores formalizados en la correspondiente acta tendrán valor probatorio, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los interesados. La negativa a la firma por parte del compareciente no invalidará el acta.

3. El compareciente obtendrá de la inspección copia de los documentos que se redacten durante la actuación inspectora.

CAPÍTULO IV

De las infracciones y sanciones

Sección 1.ª De las infracciones

Artículo 33. *Infracciones de consumo.*

Son infracciones administrativas en materia de defensa al consumidor las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley.

Artículo 34. *Infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de los consumidores.*

Constituyen infracciones en materia de protección de la salud y seguridad de los consumidores:

a) El incumplimiento de los requisitos, condiciones, obligaciones o prohibiciones de naturaleza sanitaria.

b) Las acciones u omisiones que produzcan riesgos o daños efectivos para la salud o seguridad de los consumidores, ya sea de forma consciente o deliberada, ya por abandono de la diligencia y precauciones exigibles en la actividad, servicio o instalación de que se trate.

c) El incumplimiento o trasgresión de los requerimientos previos que concretamente formulen las autoridades que resulten competentes para situaciones específicas, al objeto de evitar contaminaciones o circunstancias nocivas de otro tipo que puedan resultar gravemente perjudiciales para la salud pública o la seguridad de los consumidores.

d) El incumplimiento de las disposiciones relativas a la seguridad de bienes o servicios.

Artículo 35. *Infracciones por alteración, adulteración o fraude.*

Se consideran infracciones por alteración, adulteración o fraude en bienes y servicios susceptibles de consumo:

a) La elaboración, distribución, suministro o venta de bienes a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, estructura, peso o volumen con fines fraudulentos, para corregir defectos mediante procesos o procedimientos que no estén expresa o reglamentariamente autorizados o para encubrir la inferior calidad o alteración de los productos utilizados.

b) La elaboración, distribución, suministro o venta de toda clase de bienes cuando su composición, características, prestaciones, calidad o precio no se ajusten a las disposiciones vigentes, a la oferta realizada, al contrato celebrado o difieran de las declaradas y anotadas en el registro, certificado o resolución administrativa correspondiente.

c) El incumplimiento de las normas relativas al origen, calidad, composición, cantidad, peso o medida de cualquier clase de bienes o servicios destinados al público o su presentación mediante envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier otra información o publicidad que induzca a engaño o confusión o enmascare la verdadera naturaleza del producto o servicio.

d) El incumplimiento en la prestación de toda clase de servicios de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza de los mismos, de conformidad con la normativa vigente o las condiciones o categoría en que se ofrezcan.

e) El incumplimiento de la normativa vigente o de las condiciones ofrecidas al consumidor, si fueran más favorables, en materia de garantía y arreglo o reparación de bienes de consumo de uso duradero, la insuficiencia de la asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto contraviniendo lo dispuesto en la normativa aplicable o las condiciones ofrecidas al consumidor en el momento de adquisición de tales bienes, si fueran más favorables.

f) En general, cualquier situación que conduzca a engaño o confusión o que impida reconocer la verdadera naturaleza del producto o servicio.

Artículo 36. *Infracciones en materia de transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios.*

Son infracciones en materia de transacciones comerciales, condiciones técnicas de venta y en materia de precios:

a) La venta al público de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los máximos legalmente establecidos o con incumplimiento de las disposiciones o normas vigentes en materia de precios y márgenes comerciales.

b) La ocultación al consumidor o usuario de parte del precio mediante formas de pago o prestaciones no manifiestas o mediante rebajas en la calidad o cantidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas.

c) La imposición de condiciones que supongan una prohibición de vender a precios inferiores a los mínimos señalados por el productor, fabricante o distribuidor de productos singularizados por una marca registrada.

d) La realización de transacciones en las que se imponga injustificadamente al consumidor o usuario la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima o máxima, o productos o servicios no solicitados.

e) La intervención de cualquier persona, firma o empresa de forma que suponga la aparición de un nuevo escalón intermedio dentro del proceso habitual de distribución, siempre que origine o dé ocasión a un aumento no autorizado de los precios o márgenes máximos fijados.

f) El acaparamiento o detracción injustificada del mercado de materias o productos destinados directa o indirectamente al suministro o venta al público, en perjuicio directo o inmediato del consumidor o usuario.

g) La falta de presupuesto previo, extensión de la correspondiente factura por la venta de bienes o prestación de servicios o del recibo de depósito en los casos en que sea preceptivo o cuando lo solicite el consumidor o usuario.

Artículo 37. *Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta o suministro.*

Son infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta o suministro:

a) El incumplimiento de las disposiciones relativas a normalización o tipificación de bienes o servicios que se produzcan, comercialicen o existan en el mercado.

b) El incumplimiento de las disposiciones administrativas sobre prohibición de elaborar o comercializar determinados productos y la comercialización o distribución de aquellos que precisen autorización administrativa, y en especial, su inscripción en el Registro general sanitario, sin disponer de la misma.

c) El incumplimiento de las disposiciones que regulen el marcado, etiquetado y envasado de productos, así como la publicidad sobre bienes y servicios y sus precios.

d) El incumplimiento de las disposiciones sobre utilización de marchamos, troqueles y contramarcas.

e) El incumplimiento de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, instalación o servicio o como garantía para la protección del consumidor y usuario.

f) El incumplimiento de las condiciones de venta en establecimientos permanentes, en la vía pública, venta domiciliaria, ambulante, por correo o por entregas sucesivas o de cualquier otra forma de toda clase de bienes y servicios.

g) La introducción de cláusulas abusivas en los contratos.

h) La coacción, intimidación o cualquier otra forma de presión al consumidor o usuario que limite o altere su capacidad de decisión o libre consentimiento.

i) La falta de entrega o entrega defectuosa del documento de garantía en la venta de bienes muebles de carácter duradero, de conformidad con la legislación reguladora aplicable.

j) La no extensión del documento acreditativo de las transacciones comerciales o por la prestación de servicios, así como su emisión con incumplimiento de los requisitos preceptivos.

k) La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor o usuario, producidas de buena fe o conforme al uso establecido, cuando su satisfacción esté dentro de las disponibilidades del vendedor o prestador.

l) La realización de cualquier forma de discriminación respecto a las legítimas demandas del consumidor o usuario.

m) La falta de entrega del resguardo de depósito, o su omisión, en caso de entrega de bienes muebles por parte del consumidor para efectuar cualquier tipo de operación sobre aquellos.

Artículo 38. *Otras infracciones.*

Son otras infracciones en materia de defensa del consumidor:

a) La negativa, resistencia u obstrucción a suministrar datos, a facilitar la información requerida por las autoridades competentes en orden al cumplimiento de las funciones de información, vigilancia, investigación, inspección, tramitación y ejecución en las materias a que se refiere la presente Ley, así como el suministro de información inexacta o documentación falsa.

b) La dilación, negativa o resistencia a atender a los requerimientos efectuados por las autoridades competentes en materia de defensa del consumidor.

c) La resistencia, coacción, amenaza, represalia o cualquier otra forma de intimidación o presión a los funcionarios encargados de las funciones a que se refiere la presente Ley o contra las empresas, particulares u organizaciones de consumidores que hayan entablado o pretendan entablar cualquier clase de acción legal, denuncia o participación en procedimientos en materia de defensa del consumidor.

d) La manipulación, traslado o disposición en cualquier forma de mercancía cautelarmente intervenida.

e) El incumplimiento de los requisitos, obligaciones o prohibiciones expresamente establecidos en la normativa vigente en materia de defensa de los consumidores, sea ésta comunitaria, estatal o autonómica.

Artículo 39. *Calificación de las infracciones.*

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor se califican en leves, graves y muy graves; la calificación se efectuará atendiendo a:

a) El daño efectivo o riesgo para la salud o seguridad de las personas.

b) La lesión a los intereses económicos de los consumidores y usuarios.

c) La cuantía del beneficio ilícito obtenido como consecuencia directa o indirecta de la comisión de la infracción, teniendo en cuenta la desproporción de dicho beneficio en relación con el valor del bien, servicio o suministro.

d) La existencia de dolo o negligencia grave.

e) La generalización de la infracción, en cuanto al número de destinatarios afectados por ésta.

f) La afectación de la infracción a un colectivo especialmente protegido.

g) La situación de predominio en el mercado.

h) Su producción en el origen o distribución, de forma consciente o deliberada o por falta de los controles y precauciones exigibles de la actividad, servicio o instalación de que se trate.

2. Se calificarán como leves las infracciones en las que no concurran ninguno de los criterios referidos, o en las que los mismos no sean de la suficiente entidad para calificarlas como graves o muy graves.

3. Se calificarán como graves las infracciones en las que concurran, al menos, uno de los criterios expuestos en el apartado primero.

4. Se calificarán como muy graves las infracciones en las que se den dos o más de los criterios expuestos en el apartado primero.

5. Con independencia de lo expuesto, serán calificadas como graves la reiteración de las conductas previstas en las letras a) y b) del artículo 38, con excepción de las consistentes en el suministro de información inexacta o documentación falsa, conductas que serán calificadas como graves, aun no existiendo reiteración. Serán consideradas como muy graves las conductas previstas en las letras c) y d) del artículo 38.

Artículo 40. *Responsabilidad por infracciones.*

1. De las infracciones cometidas en materia de consumo serán responsables las personas físicas o jurídicas que, por acción u omisión, hubiesen participado en aquéllas, mediando dolo, culpa o mera inobservancia.

2. Cuando se trate de productos envasados será responsable la firma o razón social que figure en la etiqueta, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por el tenedor y siempre que se especifiquen en el envase original las condiciones de conservación.

También será responsable el envasador cuando se pruebe su connivencia con el marquista.

3. De las infracciones cometidas en productos a granel será responsable el tenedor de los mismos, salvo que pueda demostrar la responsabilidad de un tenedor anterior.

4. En la prestación de servicios será responsable la empresa o razón social o la entidad pública o privada que los haya prestado o que esté obligada a prestarlos.

Sección 2.ª De las sanciones

Artículo 41. *Sanciones.*

1. Las infracciones a que se refiere la presente Ley serán objeto de las siguientes sanciones:

a) Las infracciones leves, con apercibimiento o multa de hasta 3.600 euros.

b) Las infracciones graves, con multa desde 3.601 euros hasta 18.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

c) Las infracciones muy graves, con multa desde 18.001 euros hasta 900.000 euros, pudiendo rebasar dicha cantidad hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

2. Las cuantías señaladas anteriormente podrán ser revisadas y actualizadas periódicamente por el Consejo de Gobierno del Principado de Asturias, de acuerdo con la variación del índice de precios al consumo.

Artículo 42. *Graduación de las sanciones.*

1. Las sanciones se impondrán teniendo en cuenta las circunstancias concurrentes en el momento de cometerse la infracción, considerándose las siguientes circunstancias para la graduación de las mismas:

a) Circunstancias agravantes:

Intencionalidad o reiteración en la conducta infractora.

Volumen de ventas o de prestación de servicios afectados.

Naturaleza de los perjuicios ocasionados.

Existencia de requerimiento de subsanación de irregularidades.

La afectación a productos o servicios de uso común o de primera necesidad.

La reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución administrativa firme.

b) Circunstancias atenuantes:

La subsanación, durante la tramitación del expediente, de las infracciones cometidas.

La reparación efectiva de los daños y perjuicios causados. En el supuesto de que una infracción en materia de consumo haya causado algún tipo de daños o perjuicios, la satisfacción o reparación de los mismos será una circunstancia atenuante en orden a la

graduación de la sanción impuesta, pudiendo imponerse ésta en su grado mínimo. A dichos efectos el órgano instructor comunicará al infractor, al inicio de las actuaciones relativas al procedimiento sancionador, las pretensiones del denunciante.

Artículo 43. *Sanciones accesorias.*

1. Asimismo, la autoridad competente para imponer la sanción, por razones de salud y seguridad, y sin perjuicio de las medidas cautelares que se puedan adoptar, podrá acordar las siguientes sanciones accesorias:

a) Decomiso y, en su caso, destrucción de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada o que pueda entrañar riesgo para el consumidor, corriendo a cargo del infractor todos los gastos que originen dichas operaciones.

b) En el caso de infracciones calificadas como muy graves, el cierre temporal de la empresa, establecimiento o industria infractora por un período máximo de cinco años.

2. Por razones de ejemplaridad y siempre que concurra alguna circunstancia de reincidencia en infracciones de análoga naturaleza o acreditada intencionalidad en la infracción, se podrá acordar la publicación de las sanciones impuestas cuando hayan adquirido firmeza en vía administrativa, así como los nombres, apellidos o razón social de la persona o personas jurídicamente responsables y la índole o naturaleza de la infracción en el Boletín Oficial del Principado de Asturias y en los medios de comunicación que se consideren oportunos.

Artículo 44. *Restitución de cantidades percibidas indebidamente.*

De conformidad a lo establecido en el artículo 130.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, con independencia de las sanciones a que se refiere la presente Ley, el órgano sancionador impondrá al infractor la obligación de restituir al denunciante afectado la cantidad percibida indebidamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público.

Artículo 45. *Multas coercitivas.*

1. Las administraciones públicas competentes podrán imponer multas coercitivas de conformidad con la legislación estatal vigente destinadas a la ejecución de resoluciones dictadas en aplicación de la presente Ley y de las demás disposiciones relativas a la defensa de los consumidores y usuarios.

2. El órgano competente deberá cursar por escrito un previo requerimiento de ejecución de los actos o resoluciones de que se trate, advirtiendo a su destinatario del plazo de que dispone para cumplirlo y de la cuantía de la multa coercitiva que, en caso de incumplimiento, le podrá ser impuesta. El plazo señalado deberá ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa no podrá exceder de 601 euros.

3. Si la Administración comprobase el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por períodos que no puedan ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

4. Estas multas son independientes de las que se puedan imponer en concepto de sanción, y son compatibles con las mismas.

CAPÍTULO V

Del procedimiento sancionador

Artículo 46. *Ejercicio de la potestad sancionadora.*

1. El ejercicio de la potestad administrativa sancionadora en materia de defensa del consumidor, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma, corresponde a la Administración del Principado de Asturias, sin perjuicio de las competencias de las administraciones locales.

2. Sin perjuicio de las competencias de otras Administraciones, la potestad sancionadora del Principado de Asturias en materia de defensa de los consumidores y usuarios alcanzará a todas las infracciones administrativas que se cometan en su ámbito territorial.

Artículo 47. *Medidas provisionales.*

En aquellos supuestos en que existan o se presuma la existencia de riesgos para la salud o seguridad de los consumidores y usuarios, el órgano administrativo competente para iniciar el procedimiento sancionador en materia de consumo, mediante acuerdo motivado, adoptará las medidas provisionales que considere necesarias para garantizar sus derechos.

Artículo 48. *Tipos de medidas.*

1. Las medidas provisionales a adoptar por el órgano competente podrán consistir en:

a) Prohibir temporalmente la exposición o comercialización de un producto.
b) Imponer condiciones previas en cualquier fase de la comercialización de bienes, productos o servicios.
c) Intervenir cautelarmente la mercancía.
d) Clausura o cierre temporal de la empresa o establecimiento que no cuente con las autorizaciones o registros preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta tanto se subsanen las deficiencias.
e) Cualesquiera otras medidas que, de conformidad con la legislación vigente, se estimen necesarias.

2. Las medidas descritas en el apartado anterior podrán ser revocadas por el órgano competente durante la tramitación del procedimiento cuando las circunstancias así lo aconsejen.
3. Los gastos que se deriven de la adopción y ejecución de las medidas provisionales serán de cuenta del interesado.

Artículo 49. *Procedimiento sancionador.*

El procedimiento sancionador se ajustará a las prescripciones contenidas en el Reglamento del procedimiento sancionador general en la Administración del Principado de Asturias, aprobado por el Decreto 21/1994, de 24 de febrero.

Artículo 50. *Órganos competentes.*

1. La competencia para la iniciación del procedimiento administrativo sancionador por infracciones en materia de defensa del consumidor en el ámbito autonómico corresponderá al titular de la Dirección General u órgano competente en dicha materia.
2. La competencia para la resolución de los expedientes incoados en materia de consumo corresponderá:

a) Al titular de la Dirección General u órgano competente en materia de consumo, para la imposición de sanciones por infracciones leves cuya cuantía no exceda de 1.202 euros.
b) Al titular de la Consejería de la que dependa la competencia en dicha materia, para la imposición de sanciones leves cuya cuantía sea superior a 1.202 euros, así como por infracciones graves.
c) Al Consejo de Gobierno, para la imposición de sanciones por infracciones calificadas como muy graves.

Artículo 51. *Prescripción y caducidad.*

1. Las infracciones en materia de defensa del consumidor prescribirán a los tres años desde el día de la comisión de la infracción, interrumpiéndose en el momento en que el interesado tenga conocimiento de la iniciación del procedimiento sancionador.
2. El plazo de caducidad de los procedimientos sancionadores en materia de defensa del consumidor será el establecido con carácter general para los procedimientos administrativos sancionadores en la normativa vigente sobre régimen jurídico de la Administración del Principado de Asturias. Las solicitudes de pruebas periciales, así como de análisis, ensayos

técnicos contradictorios y dirimentes e informes que sean determinantes para la resolución de los procedimientos o necesarios para determinar la responsabilidad, tendrán el carácter de informes preceptivos e interrumpirán el cómputo del plazo de caducidad del procedimiento ya iniciado, en los términos que establece la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. El plazo de prescripción de las sanciones previstas en esta Ley será el establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

CAPÍTULO VI

Competencias de las administraciones locales

Artículo 52. *Competencias de las administraciones locales.*

Corresponde a las corporaciones locales del Principado de Asturias promover y desarrollar la protección y defensa de los consumidores y usuarios en sus respectivos ámbitos territoriales, con el alcance y contenido que les atribuye la presente Ley y el resto de las normas jurídicas de aplicación, en el marco de la planificación y programación generales que establezcan los órganos competentes de la Comunidad Autónoma en materia de consumo y, en concreto:

a) La información y educación de los consumidores y usuarios, estableciendo oficinas y servicios de información al consumidor, de acuerdo con las necesidades de cada localidad.

b) La inspección de los bienes, productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, para comprobar su adecuación a la legislación que los regula, garantizando, como mínimo, el control de su origen e identidad, su etiquetado, presentación y publicidad y los demás requisitos o signos externos que hacen referencia a sus condiciones de higiene, sanidad y seguridad.

c) El apoyo y fomento de las asociaciones de consumidores y usuarios radicadas en su territorio.

d) La promoción de órganos de participación ciudadana en materia de consumo.

e) La adopción de medidas urgentes, requiriendo las colaboraciones precisas, en los supuestos de crisis o emergencia que puedan afectar a la salud, seguridad o a los intereses económicos de los consumidores.

f) Ejercer la potestad sancionadora con el límite máximo de la cuantía establecida para las infracciones graves, por la comisión de infracciones en materia de defensa del consumidor, cuando se trate de empresas o establecimientos radicados en su término municipal o servicios prestados en dicho ámbito territorial.

CAPÍTULO VII

Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias

Artículo 53. *Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias.*

1. Se constituye el Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias, órgano con funciones consultivas y de asesoramiento en materia de defensa de los consumidores y usuarios.

2. El Consejo Asesor de Consumo estará presidido por el titular de la Consejería competente en materia de defensa del consumidor o persona en quien delegue, estando integrado por los siguientes miembros:

Cuatro representantes de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios con mayor representatividad dentro del territorio del Principado de Asturias y que figuren inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios del Principado de Asturias.

Dos representantes de las organizaciones sindicales más representativas en el ámbito territorial del Principado de Asturias.

Un representante de las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación del Principado de Asturias.

Tres representantes de los ayuntamientos designados por la Federación Asturiana de Concejos.

Tres miembros designados por el titular de la Consejería competente en materia de defensa del consumidor.

Ejercerá de Secretario del Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias un funcionario adscrito a la Dirección General u órgano equivalente competente en materia de consumo.

3. Reglamentariamente se determinará el régimen de organización y funcionamiento del Consejo Asesor de Consumo del Principado de Asturias.

Disposición final primera.

En lo no previsto en la presente Ley se aplicará lo dispuesto en la normativa estatal sobre defensa de los consumidores y usuarios.

Disposición final segunda.

La presente Ley entrará en vigor al mes de su publicación en el «Boletín Oficial del Principado de Asturias».

§ 133

Ley 9/2010, de 17 de diciembre, de comercio interior

Comunidad Autónoma del Principado de Asturias
«BOPA» núm. 296, de 24 de diciembre de 2010
«BOE» núm. 36, de 11 de febrero de 2011
Última modificación: 24 de julio de 2014
Referencia: BOE-A-2011-2621

EL PRESIDENTE DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Sea notorio que la Junta General del Principado de Asturias ha aprobado, y yo en nombre de Su Majestad el Rey, y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31.2 del Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias, vengo a promulgar la siguiente Ley del Principado de Asturias de Comercio Interior.

PREÁMBULO

1. La actividad comercial se ha revelado como un elemento esencial de la estructura económica asturiana, resultando evidente su destacada participación en la creación de empresas y empleo. Del mismo modo, la actividad comercial ha sido un factor determinante en el nacimiento y desarrollo de nuestros pueblos, villas y ciudades, actuando como elemento dinamizador de las economías locales e impulsor de la vitalidad social. En definitiva, el comercio ha desempeñado, y está llamado a seguir haciéndolo con mayor intensidad si cabe en una sociedad caracterizada por el predominio del sector servicios y la tendencia a la globalización, un papel básico en el desarrollo económico y en la estructuración territorial, urbana y de población de nuestra sociedad.

2. La Ley del Principado de Asturias 10/2002, de 19 de noviembre, de Comercio Interior, a la que la presente Ley reemplaza, vino a desarrollar la competencia exclusiva que, en materia de comercio interior, atribuye a la Comunidad Autónoma el artículo 10.1.14 del Estatuto de Autonomía del Principado de Asturias; competencia exclusiva que ha de ejercerse en los términos que resultan del artículo citado y, en especial, aunque no sólo, de acuerdo con las bases y la ordenación de la actividad económica general, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y 149.1.13.ª de la Constitución Española, y también teniendo en cuenta las competencias exclusivas del Estado en materia de legislación mercantil y civil del artículo 149.1.6.ª y 8.ª de la Constitución. En este marco, la Ley del Principado de Asturias 10/2002, de 19 de noviembre, teniendo en cuenta las características singulares de su estructura económica, social y territorial, abordó la regulación administrativa del comercio interior en el ámbito de la Comunidad Autónoma del Principado de Asturias, con la finalidad de ordenar y modernizar el sector de la distribución comercial.

3. La entrada en vigor de la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior (en lo sucesivo, Directiva de Servicios), introduce una serie de cambios sustanciales dirigidos a suprimir o limitar los obstáculos que se oponen a la libertad de establecimiento y a la libertad

de prestación de servicios en los Estados miembros, favoreciendo la consecución de los fines fijados por el Consejo Europeo de Lisboa de marzo del año 2000. En concreto, la Directiva de Servicios incide, de modo muy relevante, en los criterios que han constituido la base de la mayor parte de las legislaciones estatales y regionales europeas en relación con la implantación del llamado gran equipamiento comercial.

4. El objetivo esencial de la Directiva de Servicios es, pues, crear un marco jurídico que suprima los obstáculos que se oponen a la libertad de establecimiento de los prestadores de servicios y a la libre circulación de servicios entre los Estados miembros de la Unión Europea y que garantice al mismo tiempo, tanto a los prestadores como a los destinatarios de los servicios, la seguridad jurídica necesaria para el ejercicio efectivo de estas dos libertades comunitarias fundamentales.

5. Entre otras cuestiones, la regla general de liberalización, perseguida por la Directiva de Servicios, sólo permite la sujeción del desarrollo de actividades comerciales a regímenes de autorización, siempre que éstos obedezcan a tres principios básicos: no ser discriminatorio para el prestador de que se trate, ser objetivamente justificados por razones imperiosas de interés general y ser proporcionados a esos intereses. Además, se exige que los criterios para la concesión de la autorización sean claros e inequívocos, objetivos, públicos, trasparentes y accesibles, que respondan al interés general y que no dupliquen los controles a los que ya hubiera estado sometido el prestador. Esta nueva configuración del régimen de autorización administrativa implica sustancialmente dos grandes cambios: por una parte, la prohibición de supeditar la concesión de la autorización a un test o prueba económica individualizada (caso por caso) para valorar la necesidad del proyecto y su impacto en el mercado o sobre los competidores y la prohibición de participación de los competidores en el procedimiento de autorización. Por otra parte, implica la aplicación de criterios de ordenación territorial, urbanísticos, medioambientales y de cohesión social, en cuanto expresivos del interés general; criterios que ya estaban presentes de una forma relevante en la vigente normativa asturiana.

6. Además, la Directiva de Servicios pone un especial acento en la relación existente entre competencia y competitividad, en aras de lograr la eficiencia empresarial; y ello sobre la base de que todo aumento de competencia empresarial redundará de forma positiva en la eficacia general del sistema de distribución comercial.

7. La presente Ley de Comercio Interior se inspira en los principios de libertad de empresa y libre prestación de servicios como garantes del desarrollo de un sistema de distribución comercial eficiente, así como en la convicción de la compatibilidad de su tutela con la defensa de un modelo de desarrollo urbano característico de la mayoría de los países de la Unión Europea. Modelo de desarrollo urbano, económico y social que responde a una idea de ciudad compacta, multifuncional, sostenible y socialmente solidaria. Sobre la base de esta doble inspiración y dado que algunos de los títulos de la Ley del Principado de Asturias 10/2002, de 19 de noviembre, estaban llamados a modificaciones sustanciales derivadas de la Directiva de Servicios; la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio; la Ley 1/2010, de 1 de marzo, de reforma de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, y la Ley 29/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica el régimen legal de la competencia desleal y de la publicidad para la mejora de la protección de los consumidores y usuarios, se ha optado, con el ánimo de reforzar la coherencia del texto legal, por ir más allá de una simple modificación puntual de los preceptos afectados directamente por la Directiva de Servicios, elaborándose, por ello, un nuevo texto legal que mantiene, no obstante, aquellos elementos que se han revelado como útiles y eficaces en la ordenación de la actividad comercial. La concurrencia, a la que antes se hizo referencia, de competencias estatales básicas y exclusivas explica que, de conformidad con la jurisprudencia del Tribunal Constitucional sobre las *leges repetitae,* no se reproduzcan en esta Ley preceptos contenidos en la legislación estatal en uso de competencias exclusivas, a menos que sea absolutamente imprescindible para la inteligibilidad de la regulación autonómica, y se sea más flexible en la reiteración de preceptos estatales de carácter básico. Ello puede hacer menos cómodo el manejo de la normativa por parte del operador y de los destinatarios, pero es una carga que el Tribunal Constitucional obliga a asumir.

8. El Título preliminar enuncia las disposiciones generales relativas al objeto y ámbito de aplicación de la ley; se recogen las definiciones de actividad comercial, así como las condiciones para su ejercicio; y, además, se fijan las condiciones de la oferta, de los precios y garantías, incorporándose las previsiones de la normativa europea en materia de venta y garantías de los bienes de consumo. En el capítulo IV de este Título, relativo al Registro de Empresas y Actividades Comerciales del Principado de Asturias y al Consejo Asesor de Comercio del Principado de Asturias, se recogen las exigencias que derivan de la Directiva de Servicios, suprimiendo, por una parte, la obligación de inscripción registral para el acceso a la prestación de servicios y adaptando, por otra parte, las funciones del citado Consejo.

9. El Título I, relativo a la ordenación de los equipamientos comerciales, es, sin duda alguna, el que refleja los cambios más sustanciales y expresa la plena asunción de los principios inspiradores de la Directiva de Servicios. En el capítulo I, se define el concepto de establecimiento comercial, en el que se integran elementos novedosos derivados de la experiencia de los últimos años y la evolución de los formatos comerciales; se clasifican en individuales y colectivos. Se establece, además, la tipología de los equipamientos comerciales en función de su estructura, localización y dimensión: junto a los equipamientos comerciales de proximidad, propios de la trama urbana y de dimensión media, se incorporan dos modalidades de grandes establecimientos que responden a diferentes tipologías de establecimiento comercial (individuales y colectivos o solamente colectivos) y a una diversa dimensión y localización (urbana y/o periférica), y ello con vistas a permitir una ordenación territorial adaptada a sus singulares características. El fuerte impacto en el territorio y en el medio ambiente de los grandes equipamientos comerciales, por los desplazamientos de población que provocan y por su repercusión en las vías de comunicación, red de infraestructuras o de transporte, estructuración urbana y paisaje, justifica su especial consideración desde la perspectiva de una adecuada planificación y ordenación territorial que la Directiva de Servicios no impide y que esta Ley concreta en las evaluaciones de impacto estructural y ambiental, ya previstas, como instrumentos de ordenación del territorio, en el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Ordenación del Territorio y Urbanismo, aprobado por Decreto Legislativo del Principado de Asturias 1/2004, de 22 de abril, y cuya gestión corre a cargo de los órganos que, dentro de la Administración del Principado de Asturias, tienen atribuida la competencia sustantiva en materia de ordenación del territorio y medio ambiente, sin que, por otro lado, la legítima finalidad de planificación y ordenación territorial y medioambiental que se persigue con las evaluaciones, las cuales, por prohibirlo la Directiva de Servicios, no podrán, como ya se señala en el apartado 5, proyectadas en este campo de los grandes equipamientos comerciales, suponer una prueba individualizada de costes y beneficios económicos, de necesidades económicas del mercado o de demandas en el mismo, o de conformidad con la programación económica, ni servirse, en consecuencia, de parámetros de esa índole, sea susceptible de conseguirse con medidas *ex post facto* que, precisamente por no ser preventivas como las evaluaciones, resultarían menos eficaces que éstas frente a efectos negativos, inevitablemente consumados, que se puedan causar desde el punto de vista de las infraestructuras, el trafico, la seguridad vial o los valores medioambientales y paisajísticos. Se exime, no obstante, de evaluación de impacto estructural a los proyectos de gran equipamiento comercial que puedan ejecutarse en zonas o sectores industriales por dedicarse exclusivamente a la venta de automóviles, embarcaciones y otros vehículos, de maquinaria, de materiales para la construcción y artículos de saneamiento, y centros de jardinería, ya que se trata de equipamientos que, al no ofertar productos de consumo masivo, no generan los flujos y desplazamientos que ocasionan los equipamientos sometidos a evaluación.

10. La Ley continúa con la nueva regulación que se hace de los horarios comerciales en el Título II, tanto para adaptar la legislación básica del Estado en la materia a las características de nuestra Comunidad Autónoma como para precisar las especialidades que ya se recogían en la Ley del Principado de Asturias 10/2002, de 19 de octubre, y en el Decreto 104/2005, de 13 de octubre, de horarios comerciales en el Principado de Asturias.

11. En los Títulos III y IV se regulan las actividades de promoción de ventas y las ventas especiales, respectivamente, con un ánimo general de reforzamiento de las garantías tanto para el consumidor como para el propio comerciante desde la perspectiva de una leal competencia. En el caso de las actividades de promoción de ventas, y sin perjuicio de la

eliminación de toda comunicación previa en coherencia con la Directiva de Servicios, se incorpora una regulación más detallada de las ventas de saldos con el objetivo de permitir identificar con mayor precisión los establecimientos dedicados a este tipo de ventas de manera exclusiva y así dotarles de un régimen jurídico propio. Igualmente, en el caso de las ventas especiales, junto a modificaciones de detalle, se suprime el régimen de autorización en coherencia con la Directiva de Servicios, con la salvedad de las ventas ambulantes y las ventas ocasionales, en las que la utilización del dominio público, en el primer caso, y razones de seguridad pública por la ausencia de un establecimiento comercial en sentido estricto, en el segundo caso, requieren un control por parte de la Administración local, a lo que, en el supuesto de las ventas ambulantes, ha de añadirse que, dado que el número de autorizaciones disponibles es limitado, debido a la escasez de suelo público habilitado a tal efecto, la duración de las mismas tendrá carácter limitado.

12. La Ley hace una especial mención, en el Título V, a las medidas de fomento de la actividad comercial, encomendando a la Administración del Principado de Asturias, en colaboración con otras Administraciones e instituciones y asociaciones públicas y privadas, favorecer el desarrollo y modernización de la actividad comercial. Se resalta la incorporación al texto legal de las figuras, ya reguladas a nivel reglamentario, de los planes sectoriales y locales de orientación comercial, que servirán de base para que, en aplicación del principio de cooperación interadministrativa y también del principio de colaboración público-privada, se concreten y materialicen las medidas de apoyo al comercio. Además, se establecen los criterios básicos de la regulación de las actividades feriales en su doble modalidad de ferias y exposición o muestra.

13. El Título VI, relativo al régimen de infracciones y sanciones, pretende, con sujeción a la legislación básica del Estado, ofrecer garantías a los consumidores, así como dar respuesta eficaz y proporcionada a la competencia desleal que pueda surgir de las políticas empresariales en el ámbito de la distribución comercial. Asimismo, con el fin de colmar la laguna legal existente en cuanto al incumplimiento de la normativa sobre el uso del Escudo del Principado de Asturias como distintivo de productos y mercancías, se tipifica la correspondiente infracción.

14. Por último, la Ley se completa con dos disposiciones transitorias, una derogatoria y tres disposiciones finales. En particular, mediante las disposiciones transitorias se concreta, por una parte, la normativa aplicable a las licencias comerciales específicas que se encuentren en tramitación y, por otra parte, la aplicabilidad de la Ley al planeamiento urbanístico en proceso de revisión o elaboración.

TÍTULO PRELIMINAR

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. *Objeto.*

La presente Ley tiene por objeto la regulación del comercio interior en el ámbito del Principado de Asturias, con el fin de favorecer la ordenación y modernización de sus estructuras comerciales, proteger la libre y leal competencia entre las empresas comerciales y defender los derechos de los consumidores y usuarios.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

1. La presente Ley será de aplicación a las actividades comerciales realizadas en el ámbito territorial del Principado de Asturias por comerciantes o por quienes actúen por cuenta de ellos promoviendo, preparando o cooperando a la conclusión de operaciones comerciales.

2. Quedan excluidos del ámbito de esta Ley:

a) Los servicios de carácter financiero, de seguros y de transportes.

b) Los servicios de alojamiento, bares, restaurantes y hostelería en general.

c) Los servicios de reparación, mantenimiento y asistencia técnica, siempre que no vayan asociados a la venta con carácter ordinario o habitual.

d) Los servicios prestados por empresas de ocio y espectáculos, tales como cines, teatros, circos, ludotecas, parques infantiles y similares. Sí estarán sujetas a la presente ley las ventas realizadas en sus instalaciones o anexos siempre que las mismas se desarrollen en zonas de libre acceso.

e) Las ventas por los fabricantes, dentro del recinto industrial, de los residuos y subproductos obtenidos en el proceso de producción, a no ser que se dirijan a consumidores finales.

f) Las ventas directas por agricultores y ganaderos o sus cooperativas de los productos agropecuarios en estado natural y en el lugar de su producción.

g) Las ventas realizadas por artesanos de sus productos en ferias y mercadillos sectoriales.

3. Asimismo, aquellas actividades comerciales que, en razón de su naturaleza, estén sujetas a un control específico por parte de los poderes públicos o a una reglamentación especial, sin perjuicio de la aplicación supletoria de esta ley, quedan excluidas de su ámbito de aplicación.

CAPÍTULO II

Actividad Comercial

Artículo 3. *Actividad comercial.*

Se entiende por actividad comercial la realizada profesionalmente con ánimo de lucro por personas físicas o jurídicas, consistente en poner u ofrecer en el mercado interior, por cuenta propia o ajena, bienes naturales o elaborados, así como aquellos servicios que de ella se deriven, independientemente de la modalidad o soporte empleado en su realización, y ya se realice en régimen de comercio mayorista o minorista.

Artículo 4. *Ordenación e intervención administrativa de la actividad comercial.*

1. La actividad comercial estará sujeta a ordenación e intervención administrativa en los supuestos y conforme a las técnicas y procedimientos regulados en esta Ley.

2. En especial, la ordenación e intervención administrativa tendrá por objeto:

a) La implantación de los equipamientos comerciales.

b) El régimen de horarios comerciales.

c) El régimen de determinadas actividades promocionales.

d) El régimen de ventas especiales.

e) La inscripción en el Registro de Empresas y Actividades Comerciales del Principado de Asturias.

f) La inspección, vigilancia y control sobre los comerciantes, sus establecimientos y actividades comerciales.

g) Cualquier otra actividad que legalmente se establezca.

3. La ordenación e intervención administrativa que compete al Principado de Asturias no excluye la que, de forma concurrente o no, corresponda a otras Administraciones Públicas ni, en particular, a los Ayuntamientos, para establecer ordenanzas y requerir licencia para la instalación y apertura de establecimientos comerciales, conforme a la normativa sectorial correspondiente.

Artículo 5. *Condiciones para el ejercicio de la actividad comercial.*

El ejercicio de actividades comerciales se realizará por quienes ostenten la capacidad jurídica necesaria según lo establecido en la legislación mercantil y cumplan los requisitos de la presente Ley.

Artículo 6. *Actividad comercial minorista.*

1. De conformidad con la legislación estatal, se entiende por actividad comercial minorista aquella que tiene por destinatario al consumidor final. Igualmente, tendrá este mismo carácter la venta realizada por los artesanos de sus productos en su propio taller o elementos anexos.

2. Los establecimientos que, de acuerdo con la legislación vigente, suministren bienes, productos o servicios exclusivamente a una colectividad de empleados no podrán en ningún caso suministrarlos al público en general.

3. Las cooperativas de consumidores y usuarios, así como cualesquiera otras que suministren bienes y servicios a sus socios y terceros estarán obligadas a distinguir la oferta dirigida a los socios de la que se dirija al público en general. Cuando la oferta de las cooperativas se dirija al público en general o no aparezca rigurosamente diferenciada de la que realicen a sus socios, estará sometida a esta Ley.

Artículo 7. *Actividad comercial mayorista.*

1. Se entiende por actividad comercial mayorista aquella que tiene como destinatarios a otros comerciantes o empresarios que no constituyan consumidores finales.

2. La actividad comercial mayorista no podrá ejercerse simultáneamente con la minorista en un mismo establecimiento, salvo que se mantengan debidamente diferenciadas, señalizadas e identificadas y se respeten las normas específicas reguladoras de cada una de ellas.

Artículo 8. *Calificación de la actividad comercial.*

No modificará el carácter mayorista o minorista de la actividad comercial el eventual sometimiento de las mercancías a procesos de elaboración, manipulación, transformación, tratamiento o acondicionamiento que sean usuales en el comercio.

CAPÍTULO III

Condiciones de la oferta, de los precios y garantías

Artículo 9. *Condiciones de la oferta.*

1. En el ejercicio de la actividad comercial, el origen, la calidad y cantidad de los productos o servicios, así como su precio y condiciones de venta o prestación serán los ofrecidos y en todo caso los exigibles conforme a la normativa reguladora de los mismos.

2. El comerciante prestará al consumidor y usuario una información veraz, eficaz y suficiente sobre las características esenciales del producto o servicio, los riesgos de utilización y las condiciones de adquisición.

3. Igualmente, en caso de transacción y a solicitud del adquirente, las empresas comerciales estarán obligadas a expedir documentación suficiente sobre los diversos extremos relativos a la transacción.

4. La oferta pública de venta o la exposición de productos en establecimientos comerciales obligan al comerciante a proceder a su venta a favor de los demandantes que cumplan las condiciones de adquisición atendiendo, en el segundo caso, al orden temporal de las solicitudes. Quedan exceptuados de esta obligación los productos sobre los que se advierta expresamente que no se encuentran a la venta o que, claramente, formen parte de la instalación como elementos complementarios o meramente decorativos.

5. Los comerciantes no podrán limitar la cantidad de artículos que pueden ser adquiridos por cada comprador ni establecer precios más elevados o suprimir reducciones o incentivos para las compras que superen un determinado volumen. En el caso de que, en un establecimiento abierto al público, no se dispusiera de existencias suficientes para cubrir la demanda, se atenderá a la prioridad temporal en la solicitud.

Artículo 10. *El precio de los productos y servicios.*

1. El precio de los productos y servicios será el fijado libremente por los oferentes, sin más limitaciones que las impuestas por la legislación vigente.

2. Los productos expuestos para su comercialización estarán marcados con su precio de forma clara. Los precios de los productos expuestos en los escaparates resultarán visibles desde el exterior. Todos los establecimientos que presten servicios a los usuarios exhibirán al público de forma perfectamente visible los precios aplicables a los mismos.

Reglamentariamente podrán establecerse excepciones o condiciones especiales en la información de precios por motivos de seguridad o de la naturaleza del producto o servicio.

3. En los productos que se vendan a granel, se indicará el precio de la unidad de medida. Aquellos productos que habitualmente se vendan a granel y se presenten a la venta en cantidades o volúmenes preestablecidos se expondrán a la venta con indicación del precio por unidad de medida habitual, la medida del producto y el precio resultante.

4. El precio de venta anunciado se entenderá como el total del producto o servicio adquirido al contado, incluidos todos los tributos aplicables.

5. El comerciante explicitará los medios de pago admitidos, así como la posibilidad o no de la devolución del producto.

6. La regulación contenida en los apartados precedentes se entenderá sin perjuicio de lo establecido respecto de las actividades de promoción de ventas reguladas en el Título III de la presente Ley.

Artículo 11. *Garantía y custodia de los productos.*

1. Los comerciantes responderán de la calidad de los productos vendidos en la forma determinada en los Códigos Civil y Mercantil, así como en la normativa en materia de consumidores y usuarios.

2. El plazo mínimo de garantía, en el caso de bienes de carácter duradero, será de dos años a contar desde la fecha de entrega del producto de que se trate, salvo que la naturaleza del mismo lo impidiera y sin perjuicio de las disposiciones legales o reglamentarias específicas para bienes o servicios concretos.

3. Los establecimientos que reciban en custodia productos para su reparación deberán entregar recibo escrito de los mismos, en el que consten, al menos, con precisión y claridad, la identificación de la mercancía, la fecha y el estado en que se entrega y la reparación que se solicita con presupuesto lo más detallado y exacto posible, así como el nombre, número de identificación fiscal, domicilio y teléfono del establecimiento y del propietario del producto.

4. La acción o derecho de recuperación de los productos entregados por el consumidor o usuario al comerciante para su reparación prescribirá a los tres años contados a partir de la fecha de entrega del producto.

CAPÍTULO IV

Registro de Empresas y Actividades Comerciales y Consejo Asesor de Comercio del Principado de Asturias

Artículo 12. *Registro de Empresas y Actividades Comerciales del Principado de Asturias.*

1. El Registro de Empresas y Actividades Comerciales del Principado de Asturias tiene carácter público y naturaleza administrativa, y estará adscrito a la Consejería competente en materia de comercio, bajo la dependencia de la Dirección General a la que esté atribuido el ejercicio de funciones en dicha materia.

2. Quienes ejerzan la actividad comercial deberán comunicar al Registro de Empresas y Actividades Comerciales del Principado de Asturias el inicio y la finalización de su actividad comercial, así como las eventuales modificaciones, en un plazo máximo de tres meses desde que se produjo el hecho causante.

3. Las inscripciones en el Registro de Empresas y Actividades Comerciales del Principado de Asturias se realizarán de oficio por el órgano administrativo competente al recibir la correspondiente comunicación del interesado y tendrán carácter gratuito.

Artículo 13. *Consejo Asesor de Comercio del Principado de Asturias.*

1. El Consejo Asesor de Comercio del Principado de Asturias es un órgano de asesoramiento y apoyo de la Administración autonómica, adscrito a la Consejería competente en materia de comercio.

2. Serán funciones del citado Consejo, las siguientes:

a) Informar cuantos anteproyectos de leyes, directrices sectoriales, y demás disposiciones, planes o programas de fomento elabore el Gobierno autonómico relacionados con el sector comercial.

b) Evacuar los informes y consultas sobre comercio que le sean solicitados por cualquiera de las Administraciones competentes en dicha materia, con excepción de los informes o consultas sobre procedimientos de autorización.

c) Elaborar un informe anual sobre la situación comercial del Principado de Asturias.

d) Cualquier otra función que se establezca reglamentariamente.

3. El Consejo Asesor de Comercio del Principado de Asturias tendrá la siguiente composición:

a) Presidente: lo será el titular de la Consejería competente en materia de comercio.

b) Vicepresidente: lo será el titular de la Dirección General competente en materia de comercio.

c) Vocales:

1.º Cuatro en representación de la Administración del Principado de Asturias, designados por el titular de la Consejería competente en materia de comercio.

2.º Cuatro designados por las organizaciones sindicales más representativas.

3.º Tres designados por las organizaciones empresariales más representativas del sector comercial, procurando, en todo caso, asegurar la representación tanto de los autónomos como de las formas de distribución comercial.

4.º Dos en representación de los concejos, designados por la Federación Asturiana de Concejos.

5.º Uno designado por las Cámaras Oficiales de Comercio, Industria y Navegación.

6.º Uno en representación de la Universidad de Oviedo, designado por el órgano competente de la Universidad entre especialistas en el campo del comercio.

7.º Uno designado por y entre las asociaciones de consumidores más representativas en el ámbito territorial del Principado de Asturias.

d) Secretario: lo será un empleado público de la Consejería competente en materia de comercio, designado por su titular, que actuará con voz y sin voto.

TÍTULO I

Ordenación de los equipamientos comerciales

CAPÍTULO I

Concepto y tipología

Artículo 14. *Concepto y clases de establecimientos comerciales.*

1. Tendrán la consideración de establecimientos comerciales los locales y las construcciones o instalaciones de carácter fijo y permanente, destinados al ejercicio regular de actividades comerciales, ya sea de forma individual o en un espacio colectivo, e independientemente de que se realice de forma continuada o en días o en temporadas determinadas.

2. Igualmente tendrán la consideración de establecimiento comercial los quioscos y, en general, las instalaciones de cualquier clase destinadas al ejercicio regular de actividades comerciales, siempre que tengan el carácter de inmuebles de acuerdo con el artículo 334 del Código Civil.

3. Se considerarán como parte integrante del establecimiento comercial aquellas dependencias afectas, de forma permanente o habitual, a la actividad comercial, tales como las áreas de aparcamiento, red interna de accesos, espacios de servicio o zonas verdes con independencia de su carácter público o privado.

4. Salvo en los casos legalmente previstos, la actividad comercial no se podrá practicar fuera de un establecimiento comercial.

5. Los establecimientos comerciales podrán ser de carácter individual o colectivo. Los establecimientos de carácter colectivo son aquellos integrados por un conjunto de establecimientos individuales situados en uno o varios edificios, conectados o no entre sí, en los que se llevan a cabo las respectivas actividades de un modo independiente y que entren en alguna de las categorías establecidas en el siguiente precepto.

6. La regulación contenida en el presente Título I no será de aplicación a los establecimientos comerciales, individuales o colectivos, destinados con carácter exclusivo al comercio mayorista.

Artículo 15. *Establecimientos comerciales colectivos.*

Tendrán la consideración de establecimientos comerciales colectivos:

a) Centro comercial: Es el conjunto de establecimientos comerciales independientes, integrados en un edificio concebido, localizado y gestionado como unidad, dependiendo su localización, dimensión y tipo de tiendas del área a la que sirve.

b) Parque o recinto comercial: Es el conjunto de establecimientos comerciales organizado y planificado en polígonos urbanizados, con uno o varios edificios independientes y colindantes, y que comparten cualquiera de las siguientes circunstancias:

1.º Acceso común desde la vía pública o existencia de viales destinados a facilitar la circulación interna entre los distintos establecimientos, de uso exclusivo o preferente de los comerciantes o de los clientes.

2.º Áreas de estacionamiento comunes o contiguas a los diferentes establecimientos de uso preferente de los clientes.

3.º Servicios comunes para los comerciantes o para los clientes.

4.º Denominación o imagen común del parque o recinto.

No tienen la consideración de parques o recintos comerciales los conjuntos de establecimientos situados en locales de los bajos de los edificios destinados a viviendas u oficinas, siempre y cuando estén situados dentro de la trama urbana consolidada.

c) Mercado municipal: Es el establecimiento comercial colectivo de titularidad pública, integrado, entre otros, por un número importante de pequeños establecimientos destinados a la venta de alimentación perecedera, agrupados en un edificio, normalmente de uso exclusivo, con servicios comunes, y que presentan una gestión de funcionamiento también común, según las fórmulas jurídicas previstas en la legislación de régimen local.

d) Galería o pasaje comercial: Es el conjunto de establecimientos minoristas independientes que comparten un espacio común de circulación en forma de pasillo o vestíbulo y también determinados servicios. La galería puede estar integrada dentro de un establecimiento comercial colectivo o constituir por sí misma el equipamiento comercial.

e) Establecimientos por agregación o concentración no planificada con criterio de unidad: Es el conjunto de dos o más establecimientos comerciales, situados en uno o varios edificios exentos, en una única parcela o en parcelas contiguas que, aun no habiendo sido planificados y desarrollados por una o varias entidades con criterio de unidad, dan lugar a una agregación multiempresarial comercial equivalente y que cumplan las determinaciones previstas en las Directrices Sectoriales de Equipamiento Comercial.

Artículo 16. *Tipología de equipamientos comerciales.*

1. Atendiendo a la superficie útil de exposición y venta al público, los equipamientos comerciales se clasifican en tres grupos:

a) Equipamientos comerciales de proximidad: Son aquellos establecimientos individuales o colectivos dedicados al comercio al por menor de cualquier sector y, en todo caso, los dedicados a la venta de productos de consumo cotidiano de alimentación, bebidas, higiene

personal, limpieza, artículos de hogar y prensa, y que tengan una superficie útil de exposición y venta al público inferior a 2.500 m².

b) Grandes equipamientos comerciales: Son aquellos establecimientos individuales o colectivos, dedicados al comercio al por menor de cualquier sector, y que tengan una superficie útil de exposición y venta al público igual o superior a 2.500 m² e inferior a 10.000 m².

c) Complejos comerciales o centros terciarios de comercio, ocio, hostelería y servicios: Son aquellos grandes establecimientos colectivos, dedicados al comercio al por menor de cualquier sector, y que tengan una superficie útil de exposición y venta al público igual o superior a 10.000 m².

2. Por superficie útil de exposición y venta al público se entiende aquella donde se produce el intercambio comercial, constituida por los espacios destinados, de forma habitual u ocasional, a la exposición al público de los artículos ofertados, ya sea mediante mostradores, estanterías, vitrinas, góndolas, cámaras o murales, los probadores, las cajas registradoras y, en general, todos los espacios destinados a la permanencia y paso del público, excluyéndose expresamente las superficies destinadas a oficinas, aparcamientos, zonas de carga y descarga y almacenaje no visitadas por el público y, en todo caso, aquellas dependencias o instalaciones de acceso restringido al mismo.

CAPÍTULO II

Ordenación de la implantación territorial del equipamiento comercial

Artículo 17. *Directrices Sectoriales de Equipamiento Comercial.*

1. La ordenación de los usos y los equipamientos comerciales en la totalidad del territorio de la Comunidad Autónoma se realizará a través de unas Directrices Sectoriales, con arreglo al modelo definido por la legislación vigente en materia de ordenación territorial y urbanismo.

2. Las Directrices Sectoriales de Equipamiento Comercial constituyen un instrumento de planificación y coordinación territorial cuya finalidad básica es orientar y ordenar la incidencia territorial y medioambiental de los usos y los equipamientos comerciales desde la defensa de un modelo de desarrollo urbano compacto, multifuncional, sostenible y socialmente solidario.

3. Los criterios de orientación y ordenación de las Directrices Sectoriales de Equipamiento Comercial deberán cumplir las siguientes condiciones:

a) no ser discriminatorios;
b) estar justificados por una razón imperiosa de interés general;
c) ser proporcionados a dicho objetivo de interés general;
d) ser claros e inequívocos;
e) ser objetivos;
f) ser hechos públicos con antelación;
g) ser transparentes y accesibles.

En ningún caso podrán establecerse criterios de naturaleza económica que supediten la implantación de los equipamientos comerciales a la prueba de la existencia de una necesidad económica o de una demanda en el mercado, a que se evalúen los efectos económicos, posibles o reales, de la actividad o al cumplimiento de los requisitos de una eventual planificación económica.

4. Sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente en materia de ordenación territorial y urbanismo, las Directrices Sectoriales concretarán sus determinaciones atendiendo a la consecución de los siguientes objetivos:

a) Propiciar el desarrollo de la actividad comercial en ciudades, villas o núcleos de población, en especial, en sus cascos históricos, centros urbanos y nuevas áreas residenciales.

b) Favorecer la salvaguardia de los centros históricos, conservando el mantenimiento y desarrollo, en los mismos, del comercio tradicional, conceptuado como parte del patrimonio e identidad cultural y fuente primordial de revitalización de su vida urbana. Igualmente, atribuir al comercio un papel destacado dentro de las iniciativas y los procesos de rehabilitación

urbana y de renovación de las áreas degradadas o deficitarias desde el punto de vista del abastecimiento y los servicios.

c) Abordar la integración de los equipamientos comerciales en su entorno, con especial atención a factores como la movilidad, el tráfico y la contaminación. En este sentido, la localización comercial deberá hacerse evitando, en la medida de lo posible, ubicaciones que generen desplazamientos masivos e innecesarios, saturación de las vías de comunicación, deficiencias en las conexiones a la red de infraestructuras o de transporte público.

d) La ordenación de los usos y los equipamientos comerciales habrá de atender a satisfacer los intereses y las necesidades de compra de los consumidores, especialmente los de la población más dependiente y con dificultades de movilidad, o que viven en zonas de montaña o rurales.

5. Las Directrices Sectoriales de Equipamiento Comercial tendrán, de conformidad con la vigente legislación en materia de ordenación territorial y urbanismo, una vigencia indefinida. Sin perjuicio de los procedimientos de revisión y actualización previstos en la normativa citada y, en su caso, en las propias Directrices, éstas deberán revisarse cada cuatro años.

Artículo 18. *Intervención municipal en la implantación del equipamiento comercial.*

1. La construcción o apertura, ampliación, cambio de actividad o traslado del equipamiento comercial están sujetos a la obtención de las licencias municipales urbanísticas y, en su caso, de actividades clasificadas.

2. Si, de conformidad con lo previsto en la presente ley, el proyecto de equipamiento comercial sujeto a licencia municipal requiriese el sometimiento a declaración de impacto ambiental, no se podrá otorgar la licencia con anterioridad a la declaración dictada por el órgano ambiental. Tampoco se podrá otorgar licencia municipal cuando la declaración de impacto ambiental hubiera sido negativa o cuando no resulte acreditado el cumplimiento de las medidas correctoras determinadas en la misma, pudiendo el Ayuntamiento exigir, en este último caso, las garantías que considere precisas a tales efectos.

3. La resolución decidirá, motivadamente, sobre la concesión o la denegación de la licencia que permita ejecutar el proyecto de equipamiento comercial para el que se solicita, en las condiciones establecidas en la legislación y en el planeamiento.

Las licencias se entenderán obtenidas por silencio administrativo positivo una vez transcurridos los plazos y cumplidas las condiciones establecidas por la legislación de régimen local o cualquier otra que sea de aplicación, sin que se haya notificado la resolución expresa al interesado.

4. La licencia será obligatoriamente comunicada de modo fehaciente por los Ayuntamientos a las Consejerías competentes en materia de ordenación del territorio y urbanismo y en materia de comercio en el plazo de un mes desde su concesión.

Artículo 19. *Comunicación previa del equipamiento comercial.*

1. Se somete a régimen de comunicación previa la implantación, ampliación y cambio de actividad de los equipamientos comerciales definidos en el artículo 16. 1. b) y c) de la presente ley.

Asimismo, deberá realizarse dicha comunicación previa en los supuestos de ampliación de los equipamientos comerciales ya existentes, cuando como consecuencia de dicha operación éstos adquieran las características de los equipamientos comerciales definidos en el artículo 16.1.b) y c) de la presente ley.

2. La comunicación previa se formulará por el promotor o titular de la actividad comercial ante la Consejería competente en materia de comercio en el momento de solicitar la pertinente licencia municipal.

Artículo 20. *Evaluación de impacto ambiental del gran equipamiento comercial.*

1. Sin perjuicio de lo previsto en la legislación vigente en materia de ordenación del territorio y urbanismo e impacto ambiental, se someterán, en todo caso, a evaluación de impacto ambiental los proyectos de gran equipamiento comercial siguientes:

a) Los de implantación de equipamientos comerciales con una superficie útil de exposición y venta al público igual o superior a 2.500 metros cuadrados.

b) Los de ampliación del equipamiento comercial ya existente que reúnan las características de los equipamientos definidos en el artículo 16.1.b) y c) de la presente ley.

c) Los de ampliación de los equipamientos de proximidad definidos en el artículo 16.1.a) de la presente ley, cuando, como consecuencia de dicha operación, pasen a tener una superficie útil de exposición y venta al público igual o superior a 2.500 metros cuadrados.

2. No requerirán evaluación de impacto ambiental aquellos proyectos que, de conformidad con lo que se prevea en las Directrices Sectoriales de Equipamiento Comercial, puedan ejecutarse en polígonos industriales siempre que los proyectos de urbanización que desarrollen los planes parciales o especiales que establezcan la ordenación detallada de dichos polígonos ya hayan sido sometidos a dicha evaluación.

3. El procedimiento de evaluación de impacto ambiental se exigirá cuando se soliciten las pertinentes licencias municipales para la construcción o apertura, ampliación, cambio de actividad o traslado del proyecto de gran equipamiento comercial.

Artículo 21. *Integración del equipamiento comercial en el procedimiento de elaboración de los planes e instrumentos urbanísticos.*

1. En la tramitación del Plan General de Ordenación, de los planes parciales y de los planes especiales, y en la de sus respectivas revisiones o modificaciones, con el acuerdo de aprobación inicial y simultáneamente a la apertura del trámite de información pública, el Ayuntamiento, o, en su caso, la Administración urbanística, deberá solicitar a la Consejería competente en materia de comercio un informe sobre las reservas de suelo para uso comercial en general y, de modo especial, cuando éstas posibiliten o contemplen la implantación de grandes equipamientos comerciales, definidos en el artículo 16.1. b) y c).

2. La Consejería competente en materia de comercio emitirá el informe en el plazo de un mes. Transcurrido ese plazo sin haberlo emitido, el informe se entiende favorable por silencio administrativo positivo.

TÍTULO II

Horarios comerciales

Artículo 22. *Días laborables.*

1. Los establecimientos comerciales ubicados en el territorio del Principado de Asturias podrán permanecer abiertos al público durante el conjunto de días laborables de la semana hasta un máximo de noventa horas.

2. El horario de apertura y cierre será determinado libremente por cada comerciante, respetando siempre el límite máximo semanal establecido en el apartado anterior.

Artículo 23. *Domingos y festivos.*

1. Los establecimientos comerciales podrán permanecer abiertos al público durante un máximo de diez domingos o días festivos al año.

2. Los domingos y festivos en los que los comercios podrán permanecer abiertos al público en el Principado de Asturias serán fijados por la Consejería competente en materia de comercio, previa audiencia al Consejo Asesor de Comercio del Principado de Asturias. La resolución de la citada Consejería será publicada en el Boletín Oficial del Principado de Asturias antes del 1 de diciembre de cada año anterior.

3. Cada comerciante determinará libremente el horario de apertura de cada domingo o día festivo en que ejerza su actividad.

Artículo 24. *Establecimientos con libertad de horario.*

1. Los establecimientos dedicados principalmente a la venta de pastelería y repostería, pan, platos preparados, prensa, combustibles y carburantes, floristerías y plantas, y las denominadas tiendas de conveniencia, así como las instaladas en puntos fronterizos, en

estaciones y medios de transporte terrestre, marítimo y aéreo y en zonas calificadas de gran afluencia turística tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público.

2. Se entenderá por tiendas de conveniencia aquellas que, con una superficie útil para la exposición y venta no superior a 500 metros cuadrados, permanezcan abiertas al público al menos dieciocho horas al día y distribuyan su oferta en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, discos, vídeos, juguetes, regalos y artículos varios.

3. También tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público los establecimientos de venta de reducida dimensión distintos de los anteriores, que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados, excluidos los pertenecientes a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa según la legislación vigente.

Artículo 25. *Otros supuestos.*

1. Los establecimientos comerciales de proximidad, en los términos del artículo 16.1.a) de la presente ley, situados en localidades en las que los mercados y ferias periódicas se celebren en domingos y festivos podrán permanecer abiertos el mismo horario del mercado o feria, previo acuerdo de la mayoría del comercio local, siempre y cuando se mantengan cerrados al día siguiente.

2. Los establecimientos comerciales de proximidad, en los términos del artículo 16.1.a) de la presente ley, situados en el entorno inmediato de mercados o mercadillos de venta ambulante autorizados que se celebren con periodicidad semanal en domingos y festivos podrán permanecer abiertos el mismo horario que éstos. En el supuesto de villas y pequeñas localidades será de aplicación lo dispuesto en el apartado anterior.

Artículo 26. *Información sobre los horarios comerciales.*

Los titulares de establecimientos comerciales sometidos a la presente Ley estarán obligados a exponer en sus escaparates o en cualquier otro lugar de su establecimiento legible desde el exterior el horario de apertura y cierre que tengan establecido.

TÍTULO III

Actividades de promoción de ventas

CAPÍTULO I

Normas generales

Artículo 27. *Concepto.*

1. Se entiende por promoción de ventas toda acción comercial que incorpora la oferta de incentivos a corto plazo, tanto para el comerciante como para el consumidor, planteada para conseguir un acto de compra inmediato por parte de este último.

2. Tendrán la consideración de actividades de promoción de ventas las ventas de promoción, las ventas en rebajas, las ventas de saldos, las ventas en liquidación y las ventas con obsequio.

Artículo 28. *Pertenencia previa al inventario.*

1. Para que pueda practicarse una promoción comercial es preciso que los artículos ofertados hubiesen formado parte de las existencias previas del comerciante, al menos en cantidad suficiente para poder satisfacer la demanda previsible de los compradores en circunstancias normales, salvo que se trate de una venta en liquidación.

2. En cualquier caso se considera que la promoción no satisface la demanda previsible si las existencias no son suficientes para atender la demanda originada en un día completo de apertura comercial, sin perjuicio de lo dispuesto especialmente sobre la duración de las rebajas.

3. Los artículos no podrán ser adquiridos con el fin exclusivo de ser incluidos en las promociones comerciales, salvo la promoción para el lanzamiento de nuevos productos.

4. Lo dispuesto en este artículo se entiende sin perjuicio de lo específicamente establecido en el capítulo IV del presente Título sobre establecimientos comerciales dedicados de forma exclusiva a la venta de saldos.

Artículo 29. *Información.*

1. En los anuncios de las modalidades de actividades de promoción de ventas deberán especificarse la duración y, en su caso, las reglas especiales aplicables a las mismas.

2. Cuando las promociones no comprendan, al menos, la mitad de los artículos puestos a la venta, la modalidad de promoción de que se trate no se podrá anunciar como una medida general, sino referida exclusivamente a los artículos o sectores a los que realmente afecte. En estos casos, los artículos o sectores promocionados deberán estar claramente separados del resto, de forma que no pueda, razonablemente, existir error.

3. Toda forma de promoción o publicidad de ventas que transmita al consumidor un mensaje sobre la diferencia de precio de determinados productos sobre los precios ordinarios anteriores aplicados obligará al comerciante a hacer constar en cada producto el precio anterior y el precio actual. Cuando la disminución del precio resulte de la aplicación de un porcentaje igual para un mismo grupo de artículos, bastará que conste el porcentaje de disminución del precio y el tipo de artículos al que afecta.

Artículo 30. *Medios de pago.*

El comerciante que practique cualquiera de las modalidades de venta promocional tendrá la obligación de informar al consumidor acerca de los medios de pago admisibles en la misma, advirtiéndolo de forma manifiestamente visible desde el exterior del establecimiento.

Artículo 31. *Concurrencia de promociones.*

1. Las ventas de saldos y las ventas en rebajas podrán concurrir en un mismo establecimiento comercial siempre que los artículos estén debidamente separados de forma tal que la diferencia entre unos y otros sea fácilmente perceptible por el comprador.

2. Se prohíbe la realización de cualquier modalidad de promoción que, por las circunstancias en que se desarrolle, genere confusión con otra modalidad distinta y sea susceptible de producir incumplimiento de las normas aplicables.

CAPÍTULO II

Ventas de promoción

Artículo 32. *Concepto.*

Se entiende por venta de promoción aquella que tiene por finalidad dar a conocer el nuevo producto o artículo o potenciar la venta de ciertos productos mediante la oferta de un artículo o grupo de artículos homogéneos.

Artículo 33. *Requisitos.*

1. La venta de promoción deberá ir precedida o acompañada de la suficiente información al público, en la que habrán de figurar con claridad los siguientes aspectos:

a) El producto o productos objeto de promoción.
b) Las condiciones de venta, precio habitual y descuento.

2. La venta en promoción requiere disponer de existencias suficientes para hacer frente a la oferta.

3. Si llegasen a agotarse durante la promoción las existencias de alguno de los productos ofertados, el comerciante deberá entregar al comprador un compromiso de reserva del producto seleccionado, que deberá poner a su disposición en el plazo máximo de

una semana, en las mismas condiciones y precio de la oferta. Si no pudiese atender dicha demanda en el plazo señalado, deberá sustituir dicho producto por otro de similares condiciones y características.

CAPÍTULO III

Ventas en rebajas

Artículo 34. *Rebajas.*

Cada comerciante deberá exponer en el exterior de su establecimiento un anuncio del período de rebajas que libremente decida, con indicación de las fechas de inicio y finalización.

Artículo 35. *Prohibiciones.*

1. No podrá anunciarse la venta en rebajas de un establecimiento comercial cuando la misma afecta a menos de la mitad de los artículos existentes, sin perjuicio de que pueda anunciarse la de cada artículo en concreto, en cuyo caso los rebajados estarán debidamente identificados y diferenciados del resto.
2. No podrán ofrecerse en rebajas artículos obsoletos o con deterioro, sin perjuicio de que se ofrezcan en el mismo establecimiento comercial como saldos.
3. Igualmente, no podrán ofrecerse en rebajas artículos que no hubieran formado parte de la oferta habitual de ventas del establecimiento.

CAPÍTULO IV

Ventas de saldos

Artículo 36. *Prohibiciones.*

1. No cabe calificar como venta de saldos la de aquellos productos cuya venta bajo tal régimen implique riesgo o engaño para el comprador, ni la de aquellos productos que no se venden realmente por precio inferior al habitual.
2. No se considera venta de saldos la de productos que no hayan pertenecido al comerciante diez meses antes de la fecha de comienzo de este tipo de actividad comercial, excepción hecha de los establecimientos dedicados específicamente al referido sistema de venta.

Artículo 37. *Exclusividad y localización.*

1. Los establecimientos dedicados de forma exclusiva a la venta de saldos serán los únicos que podrán saldar artículos ajenos y artículos adquiridos específicamente con la finalidad de ser vendidos como saldo.
2. Todo comerciante podrá ofrecer la venta de saldos de sus propios artículos, con carácter permanente, siempre que estén debidamente separados del resto de los artículos y del resto de las promociones.
3. El comerciante podrá practicar la venta de saldos en un establecimiento distinto del habitual.

Artículo 38. *Información.*

1. Los establecimientos comerciales dedicados a la práctica permanente y exclusiva de saldos deberán indicarlo claramente en el rótulo del establecimiento comercial con la denominación de «venta de saldos», «restos», «outlet» u otros términos similares.
2. En todo caso de ventas de saldos, se deberá proporcionar al comprador información clara y precisa sobre el origen, calidad, estado y garantías de los artículos ofertados. Además, si se ofrecen como saldos artículos defectuosos o deteriorados deberá constar expresamente esta circunstancia, de forma que tales extremos sean susceptibles de ser identificados por el comprador.

3. El comerciante que practique una venta ocasional de saldos o venta permanente no exclusiva de saldos deberá comunicarlo a la Consejería competente en materia de comercio con una antelación de diez días a su inicio efectivo, expresando la identificación de la persona titular del establecimiento, el domicilio del establecimiento donde se quiere practicar la venta ocasional de saldos, la superficie útil de exposición y venta al público del establecimiento y porcentaje de ésta que se destinará a la venta de saldos, la causa o causas de deterioro, desperfecto, desuso u obsolescencia de los artículos que se incluyan en esta venta, el porcentaje que los productos saldados representan sobre el total de referencias del establecimiento y la fecha de inicio del plazo en el que se llevará a cabo este tipo de venta especial. Una copia de esta notificación deberá estar expuesta al público.

CAPÍTULO V

Ventas en liquidaciones

Artículo 39. *Información.*

1. No se podrán anunciar ventas en liquidaciones con antelación superior a una semana de la fecha de inicio de la misma.

2. El comerciante deberá indicar en el exterior del establecimiento la fecha de inicio de la venta en liquidación y las causas de la misma.

3. El comerciante que practique una liquidación deberá comunicar este hecho a la Consejería competente en materia de comercio con una antelación de diez días a su inicio efectivo, expresando la causa de la liquidación, la duración prevista y los artículos ofertados. Una copia de esta notificación deberá estar expuesta al público.

CAPÍTULO VI

Ventas con obsequio o prima

Artículo 40. *Condiciones.*

1. Durante el período de la oferta de venta con obsequio o prima, queda prohibido modificar al alza el precio, así como la disminución de la calidad del producto.

2. Las bases por las que se regirán los concursos, sorteos o similares deberán constar en el envase o envoltorio del artículo de que se trate o, en su defecto, estar debidamente acreditadas ante notario o ante la Dirección General competente en materia de comercio, siendo obligatoria la difusión en los medios de comunicación de los ganadores de los premios vinculados a la oferta.

3. Los bienes o servicios en que consistan los objetos o incentivos promocionales deberán entregarse al comprador al tiempo de la compra o en un plazo máximo de tres meses, a contar desde que el comprador reúna los requisitos exigidos.

Cuando el ofrecimiento se haya hecho en los envases de los correspondientes productos, el derecho a obtener la prima ofrecida podrá ejercerse, como mínimo, durante los tres meses siguientes a la fecha de caducidad de la promoción.

4. En todo caso, la comunicación a cualquier persona que haya resultado agraciada con un premio deberá advertir inexcusablemente que éste no se encuentra condicionado a la adquisición de determinados artículos o servicios.

TÍTULO IV

Ventas especiales

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 41. *Modalidades.*

Se consideran ventas especiales las ventas domiciliarias, las ventas a distancia, las ventas automáticas, las ventas en pública subasta, la venta ambulante y la venta ocasional.

CAPÍTULO II

Ventas domiciliarias

Artículo 42. *Concepto.*

1. Se consideran ventas domiciliarias las realizadas profesionalmente mediante la visita del vendedor o de sus empleados o agentes para ofrecer los productos o servicios al lugar que designe el consumidor o posible comprador. No tendrán la consideración de ventas domiciliarias las ventas a distancia reguladas en el capítulo III del presente Título.

2. Tendrán igualmente la consideración de ventas domiciliarias las denominadas ventas de reunión de un grupo de personas convocadas por una de ellas, a instancia o de acuerdo con el vendedor.

3. Se deberá cumplir con la normativa reguladora del producto que se vende, no pudiendo ser objeto de venta aquellos cuya regulación prohíba este tipo de venta, especialmente los alimenticios y aquellos que por la forma de presentación no cumplan las normas técnicas sanitarias o de seguridad.

Artículo 43. *Publicidad.*

La publicidad de la oferta que deberá ser entregada al consumidor incluirá, al menos, los siguientes extremos:

a) Identificación y domicilio de la empresa.

b) Datos esenciales del producto, de forma que permitan su identificación inequívoca en el mercado.

c) Precio, forma y condiciones de pago, gastos y plazo de envío.

d) Derecho que le asiste a disponer de un período de reflexión no inferior a siete días, durante el cual puede decidir la devolución del producto de que se trate y recibir las cantidades que haya entregado.

CAPÍTULO III

Venta a distancia

Artículo 44. *Concepto.*

Dentro del concepto de ventas a distancia definido en la legislación estatal estarán, en particular, incluidas las ventas por teléfono, las ventas por correspondencia, ya sean mediante envío postal, por catálogo, a través de impresos o por anuncios en la prensa, las ventas ofertadas por el sistema de telecompra y las ventas por comercio electrónico, conforme a la normativa en materia de comercio electrónico.

Artículo 45. *Garantías.*

1. En todos los casos, se garantizará que el producto real remitido sea de idénticas características que las del producto ofrecido.

2. Sólo podrá efectuarse el envío de productos que previamente hayan sido solicitados por los consumidores, excepto cuando se trate de muestras o regalos de promoción, a

condición de que figure claramente su carácter totalmente gratuito y la ausencia de toda obligación por parte del consumidor.

CAPÍTULO IV

Venta automática

Artículo 46. *Requisitos.*

1. En todas las máquinas de venta deberá figurar con claridad:

a) La información referida al producto y al comerciante que lo ofrece: el tipo de producto que expenden, su precio, la identidad del oferente, así como una dirección y teléfono donde se atiendan las reclamaciones.
b) La información relativa a la máquina que expende el producto: el tipo de monedas que admite, las instrucciones para la obtención del producto deseado, así como la acreditación del cumplimiento de la normativa técnica aplicable.

2. No se podrán comercializar productos alimenticios que no estén envasados y etiquetados conforme a la normativa específica vigente y cuyas condiciones de conservación no sean las allí indicadas e, igualmente, no podrá llevarse a cabo la venta automática de bebidas alcohólicas o labores de tabaco en los supuestos en que su normativa específica lo prohíba.

CAPÍTULO V

Venta ambulante o no sedentaria

Artículo 47. *Modalidades.*

1. El ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria, cualquiera que sea su periodicidad y el lugar donde se celebre, podrá desarrollarse en alguna de las siguientes modalidades:

a) Venta en mercadillos fijos o en mercados ocasionales o periódicos, situados en perímetros delimitados del casco urbano.
b) Venta en vía pública, sólo para productos estacionales o artesanales.
c) Venta esporádica en recintos o espacios reservados a las ferias populares y con ocasión de las mismas, y en espacios reservados con ocasión de acontecimientos deportivos, musicales o análogos y referidos a productos relacionados con el espectáculo en cuestión.
d) Venta ambulante itinerante en cualquier clase de vehículos o en camiones-tienda, que podrá comprender productos varios, en zonas o pueblos con escasos equipamientos comerciales o tradición en esta modalidad.

2. La actividad comercial desarrollada bajo alguna de las modalidades de venta ambulante o no sedentaria deberá efectuarse con sujeción al régimen general de la presente Ley, sin perjuicio del cumplimiento de otras normas que resulten de aplicación.

Artículo 48. *Ordenanzas municipales.*

1. Las ordenanzas municipales de venta ambulante o no sedentaria deberán determinar, como mínimo:

a) Las zonas de emplazamiento o lugares en que puede ejercerse la actividad, así como los horarios y las fechas en las que aquélla se podrá llevar a cabo.
b) Las modalidades de venta ambulante o no sedentaria admitidas.
c) Número total de puestos o autorizaciones.
d) Productos que podrán ser ofrecidos en venta.
e) Tasa a pagar por la concesión de la autorización.
f) Régimen interno de funcionamiento del mercadillo o mercado, en su caso.
g) Previsión del régimen sancionador.

2. Igualmente, las ordenanzas municipales han de regular el procedimiento de selección de los eventuales candidatos al ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria, respetando, en todo caso, el régimen de concurrencia competitiva, así como las previsiones contenidas en los artículos 86 y siguientes de la Ley 33/2003, de 3 de noviembre, de Patrimonio de las Administraciones Públicas, así como del capítulo II de la Ley 17/2009, de 3 de noviembre.

El procedimiento será público y su tramitación deberá desarrollarse conforme a criterios claros, sencillos, objetivos y predecibles. En la resolución del procedimiento se fijarán los requisitos de la autorización, que habrán de ser necesarios, proporcionales y no discriminatorios.

Artículo 49. *Autorizaciones.*

1. Corresponderá a los Ayuntamientos otorgar las autorizaciones para el ejercicio de la venta ambulante en sus respectivos términos municipales, de acuerdo con sus normas específicas y las contenidas en la legislación vigente.

2. La duración de las autorizaciones tendrá carácter limitado. El Ayuntamiento fijará la duración de la autorización para el ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria, previa ponderación de la amortización de la inversión efectuada y de la remuneración equitativa de los capitales desembolsados por el prestador.

3. La presentación de la solicitud de autorización requerirá a los interesados, únicamente, la firma de una declaración responsable en los términos previstos por el artículo 5 del Real Decreto 199/2010, de 26 de febrero, por el que se regula el ejercicio de la venta ambulante o no sedentaria.

4. La autorización que se otorgue no dará lugar a un procedimiento de renovación automática ni conllevará ningún otro tipo de ventaja para el prestador cesante o las personas que estén especialmente vinculadas con él.

5. La autorización debe definir, al menos, el plazo de validez, los datos identificativos del titular, el lugar o lugares en que puede ejercerse la actividad, los horarios y las fechas en las que se podrá llevar a cabo, así como los productos autorizados para la venta.

6. El procedimiento para la selección entre los posibles candidatos habrá de garantizar la transparencia y la imparcialidad y, en concreto, la publicidad adecuada del inicio, desarrollo y fin del proceso.

7. Los Ayuntamientos remitirán cada año a la Consejería competente en materia de comercio una relación actualizada de los comerciantes a los que se les haya otorgado la autorización correspondiente.

Artículo 50. *Lugares de venta.*

1. No podrá autorizarse la venta ambulante o no sedentaria fuera de los lugares expresamente delimitados por los Ayuntamientos para la realización de la misma.

2. Los puestos de venta ambulante o no sedentaria no podrán situarse en los accesos a edificios de uso público, establecimientos comerciales e industriales, ni en lugares que dificulten el acceso y la circulación.

Artículo 51. *Información.*

1. Quienes ejerzan la venta ambulante deberán tener expuestos en forma fácilmente visible para el público sus datos personales y el documento en que conste la correspondiente autorización municipal, así como una dirección para la recepción de las solicitudes de información o de las posibles reclamaciones.

2. La identificación del comerciante deberá igualmente figurar en el comprobante de venta, si lo hubiera.

CAPÍTULO VI

Venta ocasional

Artículo 52. *Venta ocasional.*

1. Se entiende por venta ocasional aquella que se realiza por un período inferior a un mes, con o sin subasta, en locales que no estén destinados, con carácter permanente y habitual, a la actividad comercial y que no constituya venta ambulante.

2. Esta modalidad de venta deberá ser autorizada por el Ayuntamiento del concejo donde la misma se desarrolle, que la comunicará a la Consejería competente en materia de comercio en el plazo máximo de diez días desde la autorización.

3. En la solicitud se determinarán, como mínimo, los siguientes extremos:

a) Identificación del vendedor.
b) Descripción de las características del producto.
c) Cumplimiento de los requisitos fiscales y administrativos.
d) Título de uso del local.

4. Igualmente, el vendedor tiene la obligación de informar, de forma clara y fidedigna, acerca del origen de los productos que oferta.

TÍTULO V

La actuación pública sobre la actividad comercial

Artículo 53. *Del fomento de la actividad comercial.*

1. La Administración del Principado de Asturias, a través de la Consejería competente en materia de comercio, promoverá el desarrollo y modernización de la actividad comercial en todo el territorio de la Comunidad Autónoma.

2. La Administración del Principado de Asturias impulsará y apoyará de forma especial todas aquellas iniciativas cuyo objetivo sea la distribución y venta de productos autóctonos asturianos.

3. La Administración del Principado establecerá, en el marco y ejercicio de sus competencias normativas en materia fiscal, un adecuado tratamiento de apoyo al pequeño y mediano comercio en su ámbito de actuación.

Artículo 54. *Medidas de actuación.*

1. A los efectos de lo dispuesto en el artículo anterior, la Administración del Principado de Asturias, a través de la Consejería competente en materia de comercio, desarrollará una política de reforma de las estructuras comerciales encaminada a la modernización y racionalización del sector. Dicha política tendrá como líneas principales de actuación las siguientes:

a) Establecer programas de ayudas para las pequeñas y medianas empresas comerciales con el fin de conseguir la modernización y mejora de su gestión comercial.

b) Proporcionar una formación permanente, continuada y actualizada a empresarios y trabajadores del sector con el fin de lograr una mayor productividad y eficacia en su gestión.

c) Apoyar técnica y financieramente la introducción de nuevas tecnologías, la integración y asociacionismo de empresas y, en general, cualquier acción o proyecto que redunde en la obtención de canales de comercialización con menores costes de intermediación, mayor eficacia y mejor servicio y calidad para el consumidor y usuario.

d) Promover, en colaboración con la Consejería competente en materia de ordenación territorial y urbanismo y los Ayuntamientos, proyectos de desarrollo de un adecuado urbanismo comercial, especialmente en los grandes núcleos de población, en defensa de un modelo de ciudad compacta, sostenible y socialmente solidaria.

e) Promover nuevas alternativas al comercio que permitan incrementar el nivel de calidad de vida de los ciudadanos.

f) Promover las medidas adecuadas para suplir o equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que puede encontrarse, individual o colectivamente, el consumidor o usuario.

g) Impulsar la consolidación, estabilidad y crecimiento del empleo de calidad en el sector comercial.

h) Incentivar la realización de estudios e investigaciones relacionadas con el sector del comercio que contribuyan a su mejora y modernización.

i) Realizar campañas de promoción del comercio.

j) Impulsar medidas de apoyo al comercio dirigidas a la eliminación de barreras arquitectónicas.

2. Para llevar a cabo las actuaciones recogidas en el apartado anterior, la Administración del Principado de Asturias podrá recabar la colaboración de otras Administraciones, así como de instituciones y asociaciones públicas o privadas, por medio de la suscripción de convenios o en la forma que resulte más adecuada para la consecución de los fines perseguidos.

Artículo 55. *Planes de orientación comercial.*

1. En el marco de la presente Ley, se podrán aprobar:

a) Planes locales de orientación comercial, que son aquellos que concretan los objetivos a alcanzar en materia de comercio y las específicas medidas de fomento que han de adoptarse para su consecución en uno o varios concejos, priorizando el mantenimiento de la estructura de distribución comercial urbana.

b) Planes sectoriales de orientación comercial, que son los que afectan a un sector determinado de la actividad comercial, pudiendo abarcar la totalidad o parte del territorio de la Comunidad Autónoma.

2. La vigencia de los planes locales y sectoriales de orientación comercial será como máximo de cuatro años.

3. Los planes locales y sectoriales de orientación comercial habrán de tener, básicamente, el siguiente contenido:

a) Memoria relativa a la oferta y la demanda comercial existente en el ámbito territorial afectado o en el sector comercial en cuestión, con especial referencia al tratamiento dispensado en las Directrices Sectoriales de Equipamiento Comercial y en el planeamiento urbanístico municipal.

b) Programa de actuación, en el que se defina el correspondiente modelo comercial del ámbito territorial o del sector en cuestión, y las medidas de fomento oportunas para que el equipamiento comercial ya existente en el ámbito territorial concernido o en el sector comercial en cuestión se adapte al modelo que se desprenda del plan.

4. En el caso de los planes locales, el programa podrá incluir:

a) Planes de dinamización comercial y de inversiones, con especial indicación de las urbanísticas de incidencia comercial (creación de calles o zonas comerciales adecuadas de carácter peatonal o de circulación restringida, centros comerciales abiertos, o desarrollo de los ya existentes, accesos, aparcamientos, señalización, etc.) y de los agentes que participan en su ejecución y financiación.

b) Las ordenanzas o planes urbanísticos que se han de redactar o modificar, en su caso.

Artículo 56. *Planes locales de orientación comercial.*

La elaboración y aprobación de los planes locales de orientación comercial se ajustarán a los siguientes trámites:

a) La iniciativa para su elaboración corresponderá a las entidades locales, Cámaras Oficiales de Comercio, organizaciones empresariales más representativas del sector y, subsidiariamente, a la Consejería competente en materia de comercio.

b) Aprobación inicial por el Ayuntamiento o Ayuntamientos afectados o, en su caso, la entidad supramunicipal competente y sometimiento del proyecto a trámite de información pública de un mes.

c) En el plazo de tres meses desde la aprobación inicial, y a la vista del resultado de la información pública, el Ayuntamiento o Ayuntamientos afectados o, en su caso, la entidad supramunicipal competente procederán a su aprobación provisional.

d) Aprobación definitiva por la Consejería competente en materia de comercio, previo informe del Consejo Asesor de Comercio del Principado de Asturias. Transcurridos tres meses, a contar desde la notificación de la aprobación provisional, sin haberse dictado la pertinente resolución, se entiende producida la aprobación definitiva por silencio administrativo.

Los planes locales de orientación comercial podrán adoptar, si así lo decide la Administración municipal, el carácter y condición de plan especial de conformidad con lo previsto en la vigente legislación urbanística, siéndoles, en su caso, de aplicación la legislación ambiental.

Artículo 57. *Planes sectoriales de orientación comercial.*

La elaboración y aprobación de los planes sectoriales de orientación comercial se ajustarán a los siguientes trámites:

a) La iniciativa para su elaboración corresponderá a las entidades locales, Cámaras Oficiales de Comercio, organizaciones empresariales más representativas del sector y a la Consejería competente en materia de comercio.

b) Aprobación inicial por la Consejería competente en materia de comercio y sometimiento del proyecto a trámite de información pública de un mes. En los supuestos en que la iniciativa no corresponda a las entidades locales, antes de la aprobación inicial, se recabará por parte de la Dirección General competente en materia de comercio un informe de la Comisión Asturiana de Administración Local.

c) A la vista del resultado de la información pública, tendrá lugar la aprobación definitiva por la Consejería competente en materia de comercio, previo informe del Consejo Asesor de Comercio del Principado de Asturias. Transcurridos seis meses desde la aprobación inicial, sin haberse dictado la pertinente resolución de aprobación definitiva, se entiende que la Administración ha desistido del proyecto.

Artículo 58. *Promoción del comercio en las zonas rurales.*

1. El comercio de las zonas rurales, entendiendo por tal los pequeños establecimientos comerciales de corte tradicional ubicados en núcleos de población de menos de 1.000 habitantes, será objeto de programas específicos de fomento, asistencia técnica y ayudas por parte de la Administración del Principado de Asturias.

2. Los programas que se formulen y desarrollen en ejecución de las medidas previstas en el apartado anterior se adoptarán previo informe del Consejo Asesor de Comercio del Principado de Asturias, y en colaboración con los Ayuntamientos en las materias de su competencia.

Artículo 59. *Actividades feriales.*

1. Se entiende por actividades feriales las manifestaciones de carácter comercial que tengan por objeto la exposición, difusión y promoción comercial de bienes o servicios, facilitar el acercamiento entre la oferta y la demanda que conduzca a la realización de transacciones comerciales y potenciar la transparencia del mercado, siempre que concurran las siguientes características:

a) Tener una duración limitada en el tiempo.

b) Reunir a una pluralidad de expositores.

Durante el desarrollo de las actividades feriales, podrán llevarse a cabo ventas directas con sujeción al régimen general de la presente ley, sin perjuicio del cumplimiento de otras normas que resulten de aplicación, las cuales gozarán de libertad de horario.

2. Las actividades feriales, definidas en el apartado anterior, adoptarán alguna de las siguientes modalidades:

a) «Feria», cuando su celebración tenga carácter periódico.
b) «Exposición o muestra», cuando no tiene una periodicidad establecida.

3. Reglamentariamente se determinarán los requisitos para su celebración y la clasificación de las actividades feriales en función de la procedencia o de las características de los bienes o servicios objeto de los mismos.
4. La Administración del Principado fomentará su celebración y apoyará la asistencia a las mismas de las empresas y comerciantes asturianos.
5. Se consideran excluidas:

a) Las exposiciones internacionales, que se rigen por la Convención de París de 22 de noviembre de 1928.
b) Las exposiciones dedicadas a los productos de la cultura, la educación, la ciencia, el arte, el civismo y los servicios sociales, salvo que se dirijan principalmente al público profesional.
c) Las actividades promocionales de cualquier tipo organizadas por los establecimientos comerciales.
d) Los mercados cuya actividad exclusiva o fundamental sea la venta directa con retirada de mercancía, aunque reciban la denominación tradicional de feria.
e) Los certámenes ganaderos.

Artículo 60. *Inspección.*

La Administración del Principado de Asturias, a través de la Dirección General competente en materia de comercio, y los Ayuntamientos, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, podrán inspeccionar productos, actividades, instalaciones y establecimientos comerciales, así como solicitar a sus titulares cuanta información resulte precisa en relación con los mismos.

Artículo 61. *Obligación de facilitar información.*

Los titulares de las empresas, establecimientos y actividades comerciales, así como sus representantes están obligados a cumplir con los requerimientos e inspecciones que efectúe la Administración competente y sus agentes, acerca del cumplimiento de las prescripciones legales que regulen el ejercicio de la actividad comercial de que se trate.

TÍTULO VI

Infracciones y sanciones

CAPÍTULO I

Infracciones

Artículo 62. *Infracciones administrativas.*

Se consideran infracciones administrativas en materia de comercio las acciones u omisiones tipificadas en la presente Ley y se clasifican en leves, graves y muy graves.

Artículo 63. *Infracciones leves.*

Se considerarán infracciones leves:

a) No exhibir la necesaria autorización, homologación o comunicación en la forma legal o reglamentariamente establecida.
b) El incumplimiento de la obligación de exponer o exhibir en cualquier lugar del establecimiento, legible desde el exterior, el horario de apertura y cierre.

c) El incumplimiento de la obligación de comunicación de las liquidaciones, así como de las ventas de saldos ocasionales o ventas de saldos permanentes no exclusivas, en la forma y condiciones recogidas en la presente Ley.

d) El suministro de información inexacta o incompleta requerida por las autoridades o sus agentes y por los funcionarios de la Administración comercial en el ejercicio de sus funciones de comprobación, siempre que no constituya infracción grave.

e) Cualquier otro incumplimiento de las prohibiciones y obligaciones establecidas en la presente Ley que no esté tipificado como infracción grave o muy grave.

Artículo 64. *Infracciones graves.*

Se considerarán infracciones graves:

a) La negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades o sus agentes y por los funcionarios de la Administración comercial en el ejercicio de sus funciones de comprobación, y el suministro de información falsa.

b) El incumplimiento del requerimiento sobre el cese de actividades infractoras.

c) Ejercer una actividad comercial sin autorización, cuando ésta sea necesaria.

d) El incumplimiento del deber de comunicación de quien ejerza la actividad comercial al Registro de Empresas y Actividades Comerciales del Principado de Asturias en el plazo legalmente establecido.

e) Realizar o anunciar ventas a pérdidas, con excepción de las autorizadas en la legislación básica estatal en materia de comercio minorista, así como incumplir las normas sobre facturas que se establecen en la misma.

f) Exigir precios superiores a aquellos que hubiesen sido objeto de fijación administrativa.

g) El incumplimiento de los plazos máximos de pago que contempla la legislación básica estatal en materia de comercio minorista, así como la falta de entrega por los comerciantes a sus proveedores de un documento que lleve aparejada ejecución cambiaria, y la falta de entrega de un efecto endosable a la orden en los supuestos y plazos contemplados en la citada legislación básica.

h) La realización de actividades comerciales en domingo o día festivo no autorizado para la realización de actividades comerciales.

i) La venta bajo el anuncio o la denominación de ventas con prima, ventas en rebaja, ventas en liquidación, ventas de promoción o ventas de saldos, así como la realización de estas actividades con inobservancia de las características legales definidoras de las mismas.

j) Estar afectados los objetos ofertados en las ventas con obsequio, en rebaja o en liquidación por alguna causa que reduzca su valor de mercado.

k) El falseamiento, en las ventas promocionales, de la publicidad de su oferta.

l) La oferta de operaciones en cadena o pirámide en la forma prohibida por la legislación estatal.

m) Modificar durante el período de duración de la oferta de ventas con obsequio el precio o calidad del producto.

n) El incumplimiento del régimen establecido sobre la entrega de los obsequios promocionales.

o) Anunciar ventas como de fabricante o mayorista con incumplimiento de lo establecido al respecto en la legislación básica estatal en materia de comercio minorista.

p) Incumplimiento de la prohibición de ejercer simultáneamente la actividad comercial mayorista y minorista en un mismo establecimiento, sin estar debidamente diferenciadas, señalizadas e identificadas, ni respetar las normas específicas reguladoras de cada una de ellas.

q) El incumplimiento por parte de quienes otorguen contrato de franquicia de la obligación de comunicación del inicio de actividad al Registro de Franquiciadores en el plazo al que se refiere la legislación básica estatal en materia de comercio minorista, así como la falta de actualización de los datos que con carácter anual deben realizar.

r) Cursar información errónea o claramente insuficiente cuando ésta haya sido solicitada de conformidad con la normativa de aplicación y tenga carácter esencial, se generen graves daños o exista intencionalidad.

s) La prohibición de libre acceso y la expulsión de los clientes cuando sean injustificadas.

t) El incumplimiento de la normativa relativa al uso del Escudo del Principado de Asturias como distintivo de productos y mercancías.

u) El incumplimiento del deber de comunicación previa establecido en el artículo 19 de la presente ley.

Artículo 65. *Infracciones muy graves.*

Se considerarán infracciones muy graves:

a) Las que supongan grave riesgo para la salud y seguridad de las personas.

b) La negativa o resistencia a suministrar datos o facilitar la información requerida por las autoridades o sus agentes y por funcionarios de la Administración comercial en el ejercicio de sus funciones de comprobación, cuando se efectúe acompañada de violencia física o cualquier otra forma de presión o intimidación.

c) Las que, habiéndose calificado de graves, hayan supuesto una facturación total durante el período de comisión de la infracción superior a 600.000 euros.

Artículo 66. *Responsabilidad.*

1. Serán responsables de las infracciones administrativas tipificadas:

a) Las personas físicas o jurídicas titulares de la empresa y actividades comerciales que serán, salvo prueba en contrario, aquellas a cuyo nombre figure la autorización o licencia correspondiente.

b) Las personas físicas o jurídicas que no disponiendo de la autorización obligatoria realicen la actividad comercial.

c) Las personas físicas o jurídicas que, por acción u omisión, contravengan lo dispuesto en la presente Ley.

2. El titular de la empresa, establecimiento o actividad será responsable administrativo de las infracciones cometidas por el personal a su servicio.

Artículo 67. *Prescripción de las infracciones.*

1. Las infracciones administrativas en materia de comercio prescribirán en los siguientes plazos:

a) Las leves, a los seis meses.

b) Las graves, a los dos años.

c) Las muy graves, a los tres años.

2. El plazo de prescripción se computará a partir de la producción del hecho sancionable o de la terminación del período de comisión si se trata de infracciones continuadas y quedará interrumpido por la incoación del correspondiente procedimiento sancionador, con conocimiento del interesado, reanudándose el cómputo si el procedimiento estuviera paralizado durante más de un mes por causa no imputable al presunto responsable.

CAPÍTULO II

Sanciones

Artículo 68. *Sanciones.*

Las infracciones a lo dispuesto en esta Ley serán sancionadas con apercibimiento o multa, de acuerdo con la siguiente graduación, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 70:

a) Las infracciones leves se sancionarán con apercibimiento o multa de 600 a 3.000 euros.

b) Las infracciones graves, con multa de 3.001 hasta 90.000 euros.

c) Las infracciones muy graves, con multa de 90.001 hasta 800.000 euros.

Artículo 69. *Sanciones accesorias.*

1. La autoridad a quien corresponda la resolución del procedimiento podrá acordar, como sanción accesoria, el comiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta, no identificada o que pueda suponer riesgo para el consumidor, debiendo destruirse si su utilización o consumo constituyeran un peligro para la salud pública. Será, en todo caso, el órgano sancionador el que deba determinar el destino final que debe darse a las mercancías decomisadas en cada circunstancia. Los gastos que deriven de las operaciones de intervención, depósito, comiso, transporte y destrucción de la mercancía serán a cuenta del infractor.

2. En el supuesto de infracciones muy graves que supongan un grave riesgo para la salud, grave perjuicio económico o generen una amplia alarma social, el órgano sancionador podrá acordar el cierre temporal de la empresa o establecimiento infractor por un plazo máximo de un año.

3. En el supuesto de que el establecimiento careciera de las pertinentes autorizaciones administrativas, el órgano competente para resolver el procedimiento sancionador podrá acordar, como sanción accesoria, el cierre del establecimiento hasta que obtenga dichas autorizaciones.

Artículo 70. *Criterios de graduación de las sanciones.*

Las sanciones se graduarán especialmente en función del volumen de la facturación a la que afecte, cuantía del beneficio obtenido, grado de intencionalidad, plazo de tiempo durante el que se haya venido cometiendo la infracción, capacidad o solvencia económica de la empresa y reincidencia, entendida como la comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

Artículo 71. *Multas coercitivas.*

Con independencia de las sanciones establecidas en la presente ley, los órganos sancionadores, una vez transcurridos los plazos señalados en el requerimiento correspondiente relativo a la adecuación de la actividad o de los establecimientos a lo dispuesto en las normas, podrán imponer multas coercitivas conforme a lo previsto en el artículo 99 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La cuantía de cada una de dichas multas no superará el 20% de la multa fijada para la infracción cometida.

Artículo 72. *Órganos competentes para la imposición de las sanciones.*

Los órganos competentes para la imposición de las sanciones establecidas en esta Ley son los siguientes:

a) El titular de la Dirección General que tenga atribuidas las competencias en materia de comercio, en el caso de las sanciones por infracciones leves.

b) El titular de la Consejería competente en materia de comercio, en el caso de las sanciones por infracciones graves y muy graves, con las excepciones establecidas en el apartado siguiente.

c) El Consejo de Gobierno del Principado de Asturias en los siguientes casos:

1.º Cuando la sanción por el ejercicio de la actividad comercial sin las pertinentes autorizaciones lleve aparejada el cierre del establecimiento hasta la obtención de aquéllas.

2.º Cuando las sanciones por infracciones muy graves lleven aparejado el cierre temporal de la empresa o establecimiento infractor por un plazo máximo de un año.

Artículo 73. *Prescripción de las sanciones.*

1. Las sanciones administrativas en materia de comercio prescribirán en los siguientes plazos:

a) Las leves, a los seis meses.
b) Las graves, a los dos años.
c) Las muy graves, a los tres años.

2. El plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día siguiente a aquel en que adquiera firmeza la resolución por la que se impone la sanción.

3. Interrumpirá la prescripción la iniciación, con conocimiento del interesado, del procedimiento de ejecución, volviendo a contarse el plazo si aquél está paralizado durante más de un mes por causa no imputable al infractor.

CAPÍTULO III

Procedimiento sancionador

Artículo 74. *Regulación.*

El procedimiento sancionador en materia de comercio interior en lo no previsto en la presente ley se sustanciará conforme a lo dispuesto en la normativa reguladora para el ejercicio de la potestad sancionadora por la Administración del Principado de Asturias, debiendo, en todo caso, respetarse los principios contenidos en el capítulo II del Título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 75. *Iniciación.*

1. El procedimiento sancionador en materia de comercio se iniciará de oficio por providencia del titular de la Dirección General competente en materia de comercio adoptado como consecuencia de cualquiera de las actuaciones siguientes:

a) Por la propia iniciativa del órgano competente en materia de comercio cuando tenga conocimiento de una presunta infracción por cualquier medio.

b) Orden del órgano superior jerárquico.

c) Petición razonada de la autoridad u órgano administrativo que tenga conocimiento de una presunta infracción.

d) Denuncia de cualquier persona en cumplimiento o no de una obligación legal.

2. Con carácter previo a la incoación del procedimiento, la autoridad competente podrá realizar actuaciones al objeto de determinar si concurren las circunstancias que justifiquen la iniciación del procedimiento sancionador.

Artículo 76. *Medidas de carácter provisional.*

1. La autoridad competente para la incoación del procedimiento sancionador podrá acordar, en cualquier momento del procedimiento, mediante resolución motivada y con audiencia previa del interesado, la adopción de medidas de carácter provisional siempre que concurran en las infracciones circunstancias graves que afecten a la seguridad de las personas o de los bienes, que supongan perjuicios graves y manifiestos de difícil reparación, o que sea necesario para asegurar la eficacia de la resolución que, en su caso, pudiera recaer.

s2. Estas medidas de carácter provisional, que no tendrán el carácter de sanción, podrán mantenerse durante el tiempo preciso hasta la rectificación de los defectos existentes y como máximo hasta la resolución del procedimiento. Entre tales medidas, se encuentran las siguientes:

a) Intervención cautelar de las mercancías objeto del procedimiento, siempre que existan indicios racionales de fraude o falsificación, imposibilidad de su identificación o incumplimiento de los requisitos mínimos establecidos para su comercialización.

b) La clausura o cierre de establecimientos o instalaciones que no cuenten con las preceptivas autorizaciones.

c) La suspensión temporal de la actividad comercial hasta que se cumplan los requisitos para su ejercicio.

3. Con anterioridad al inicio del procedimiento sancionador, el órgano competente, de oficio o a instancia de parte, en los casos de urgencia y para la protección provisional de los intereses implicados, podrá adoptar las medidas que procedan por razones de seguridad.

Tales medidas habrán de ser confirmadas, modificadas o levantadas en el acuerdo de iniciación del procedimiento, que deberá efectuarse dentro de los quince días siguientes a su adopción.

En todo caso, las medidas adoptadas quedarán sin efecto si no se inicia el procedimiento en dicho plazo o si el acuerdo de iniciación no se pronuncia expresamente acerca de las mismas.

Disposición transitoria primera. *Licencias en tramitación.*

1. Las solicitudes de licencia comercial específica cuya tramitación se hubiese iniciado con anterioridad a la entrada en vigor de la presente Ley y que se encuentren pendientes de resolución se tramitarán conforme a la normativa vigente en el momento de la presentación de la solicitud.

2. A los efectos de esta disposición, se entenderá que una licencia se encuentra en tramitación cuando se haya completado, por parte del solicitante, la totalidad de la documentación requerida por la legislación vigente en ese momento.

Disposición transitoria segunda. *Aplicación de esta Ley al planeamiento urbanístico y territorial en tramitación.*

Todos aquellos procesos de revisión o elaboración de nuevos instrumentos de planeamiento urbanístico y territorial que se encuentren en tramitación en el momento de entrada en vigor de esta Ley, y en los que no haya recaído acuerdo de aprobación provisional, deberán someterse a lo dispuesto en este texto normativo.

Disposición derogatoria. *Derogación normativa.*

1. A la entrada en vigor de la presente Ley queda derogada la Ley del Principado de Asturias 10/2002, de 19 de noviembre, de Comercio Interior.

2. Quedan asimismo derogadas a la entrada en vigor de la presente Ley las disposiciones de igual o inferior rango emanadas de los órganos de la Comunidad Autónoma que se opongan a lo previsto en la misma.

3. Quedan expresamente excluidos de la derogación, en cuanto no contradigan o se opongan a lo dispuesto en la presente Ley, el Decreto 79/2004, de 8 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento del Consejo Asesor de Comercio del Principado de Asturias; el Decreto 104/2005, de 13 de octubre, de horarios comerciales en el Principado de Asturias, y el Decreto 137/2006, de 28 de diciembre, por el que se regula el Registro de Empresas y Actividades Comerciales del Principado de Asturias.

Disposición final primera. *Desarrollo reglamentario.*

Se autoriza al Consejo de Gobierno para dictar cuantas disposiciones sean necesarias para el desarrollo y ejecución de la presente Ley.

Disposición final segunda. *Actualización de la cuantía de las multas.*

La cuantía de las multas establecidas en la presente Ley podrá ser actualizada mediante decreto por el Consejo de Gobierno, teniendo en cuenta la variación de los índices de precios al consumo.

Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*

La presente Ley entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial del Principado de Asturias».

§ 134

Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia

Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
«BORM» núm. 146, de 25 de junio de 1996
«BOE» núm. 238, de 2 de octubre de 1996
Última modificación: 7 de mayo de 2020
Referencia: BOE-A-1996-21850

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Sea notorio a todos los ciudadanos de la Región de Murcia que la Asamblea Regional ha aprobado la Ley 4/1996, de 14 de junio, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia.

Por consiguiente, al amparo del artículo 30.Dos del Estatuto de Autonomía, en nombre del Rey, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente Ley:

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El artículo 51 de la Constitución Española, apartados 1 y 2, dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos, así como que promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios, fomentarán sus organizaciones y oirán a éstas en las cuestiones que puedan afectar a aquéllos, en los términos que la ley establezca.

Con el fin de dar cumplimiento al citado mandato constitucional, se aprobó la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios, que establece un marco legal general, el cual, para cumplir con sus objetivos (establecer procedimientos eficaces para la defensa de los consumidores y usuarios, favorecer el movimiento asociativo en este campo, etcétera), viene siendo desarrollado por normas de carácter estatal, y cada vez en mayor grado por otras de ámbito autonómico en relación con la evolución que el proceso de traspaso de competencias ha tenido.

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en virtud de lo dispuesto en el artículo 11.10 de su Estatuto de Autonomía, asume la función ejecutiva en materia de comercio interior y defensa de los consumidores en los términos establecidos en las leyes y normas reglamentarias que en desarrollo de su legislación dicte el Estado.

El Real Decreto 4165/1982, de 29 de diciembre, sobre transferencias de funciones y servicios de la Administración del Estado a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia en materia de disciplina de mercado, atribuye a esta última las funciones inherentes a las infracciones administrativas en materia de disciplina de mercado cometidas en el ámbito territorial de la Región.

La Ley Orgánica 4/1994, de 24 de marzo, de Reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, confiere a nuestra Comunidad Autónoma en el marco de la legislación básica del Estado, y, en su caso, en los términos que la misma establezca, el desarrollo legislativo y la ejecución de la defensa del consumidor y usuario, de acuerdo con las bases y ordenación de la actividad económica general de la política del Estado, las bases y coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38 y 131, y en los números 11, 13 y 16 del apartado uno del artículo 149 de la Constitución.

Además en esta materia, hemos de tener presente, entre otras disposiciones legales, las siguientes:

a) Ley 34/1988, de 11 de noviembre, General de Publicidad.

b) Ley 22/1994, de 6 de julio, de Responsabilidad Civil por Daños Causados por productos defectuosos.

c) Ley 7/1995, de 23 de marzo, de Normas Reguladoras de Crédito al Consumo.

El ejercicio de esta competencia exige el establecimiento de un marco normativo regional al más alto nivel jerárquico que sistematice los mecanismos y medidas de defensa del consumidor y usuario, a desplegar por las administraciones públicas de la Región de Murcia.

Del mismo modo, una norma de rango legal resulta el instrumento jurídico adecuado para plasmar determinadas previsiones, como son las referentes al deber de colaboración de los ciudadanos ante las actuaciones inspectoras, a la potestad sancionadora de la Administración y a la necesaria coordinación entre las diferentes administraciones públicas, tanto por exigencias constitucionales como por la aplicación de los criterios de la Ley 30/1996, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

La presente Ley pretende conseguir un elevado grado de protección de los consumidores y usuarios, entendidos éstos en la estricta concepción que se va imponiendo en España y en la legislación europea, y ello mediante fórmulas de participación y colaboración con todos los agentes sociales, principalmente con las organizaciones de consumidores y usuarios, y mediante fórmulas de coordinación a todos los niveles.

Por ello, el objetivo prioritario de la Ley es el de conjugar el necesario protagonismo de los ciudadanos en la promoción de una política de consumo racional, con la defensa de los productos y servicios que se ofrecen, dentro de un marco de abordaje integral de los medios y fines que se habilitan para ello.

La Ley se estructura en tres títulos. El I está dedicado a las disposiciones generales. El título II a las acciones públicas a desarrollar en cada uno de los supuestos que constituyen los derechos esenciales de los consumidores y usuarios, conteniendo precisiones concretas en desarrollo de las formulaciones básicas estatales, sin pretender reiterar los preceptos de la Ley 26/1984 más allá de lo estrictamente necesario para asegurar la inteligibilidad del texto. El título III, que desarrolla las infracciones y sanciones en materia de consumo y la potestad sancionadora de la Administración, cierra el círculo normativo en el que se mueven todas las relaciones jurídicas referidas a la defensa del consumidor y usuario.

TÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. *Objeto.*

La presente Ley tiene por objeto la defensa y protección de los consumidores y usuarios y el establecimiento de los principios y normas para la mejora de la calidad de vida de quienes ostenten tal condición en el territorio de la Región de Murcia.

Artículo 2. *Ámbito de aplicación y definiciones.*

1. La presente Ley será de aplicación a las relaciones entre consumidores o usuarios y empresarios en la Región de Murcia.

2. A los efectos de la presente Ley son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que actúan en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

3. A los efectos de la presente Ley se considera empresario a toda persona física o jurídica que actúa en el marco de su actividad empresarial o profesional, ya sea pública o privada.

4. A los efectos de la presente Ley se considera productor al fabricante del bien o al prestador del servicio o intermediario, o al importador del bien o servicio en el territorio de la Unión Europea, así como a cualquier persona que se presente como tal al indicar en el bien, ya sea en el envase, el envoltorio o cualquier otro elemento de protección o presentación, o servicio su nombre, marca u otro signo distintivo.

5. A los efectos de la presente Ley es producto todo bien mueble conforme a lo previsto en el artículo 335 del Código Civil.

6. A los efectos de la presente Ley es proveedor el empresario que suministra o distribuye productos en el mercado, cualquiera que sea el título o contrato en virtud del cual realice dicha distribución.

7. Resolución extrajudicial de conflictos: cualquier procedimiento alternativo al jurisdiccional que permita poner fin a las controversias surgidas en el marco de una relación de consumo.

8. Pobreza energética: incapacidad de un hogar para satisfacer el mínimo de servicios energéticos y, de esta forma, garantizar las necesidades básicas teniendo en cuenta los factores personales, geográficos y materiales que concurren. Estos parámetros deben definirse por reglamento.

Artículo 3. *Derechos de los consumidores y usuarios.*

Son derechos esenciales de los consumidores y usuarios los siguientes:

1. La protección frente a los riesgos que puedan afectar a su salud y seguridad, concebida aquélla de forma integral, incluyendo, por tanto, los riesgos que amenacen al medio ambiente y a la calidad de vida.

2. La protección de sus legítimos intereses económicos y sociales.

3. La información y la educación en materia de consumo.

4. La representación, a través de sus organizaciones, para la defensa de sus intereses y la participación y la consulta en las materias que les afecten.

5. La protección jurídica, administrativa y técnica y la reparación e indemnización de daños y perjuicios sufridos.

Artículo 4. *Colectivos especiales.*

Los colectivos de consumidores y usuarios que, por circunstancias especiales, se encuentran en una posición de inferioridad, subordinación, indefensión o desprotección más acusada, serán objeto de actuaciones específicas en el marco de lo dispuesto en la presente Ley, en especial los niños y adolescentes, las mujeres gestantes, las personas mayores, los enfermos, los discapacitados y los inmigrantes.

Artículo 5. *Irrenunciabilidad.*

Quedan prohibidos la renuncia previa al ejercicio de derechos e intereses reconocidos en la presente Ley y reglamentos de desarrollo y los pactos que tengan por objeto la exclusión de su aplicación que, en todo caso, serán nulos de pleno derecho.

TÍTULO II

Protección jurídica, administrativa y técnica de los Derechos del Consumidor y Usuario

CAPÍTULO I

Derecho a la protección de la salud y la seguridad

Artículo 6. *Requisitos de los productos, bienes y servicios.*

1. Los productos, bienes y servicios puestos en el mercado a disposición de los consumidores y usuarios no implicarán riesgos para su salud o seguridad.
2. Los productores e importadores quedan obligados a comercializar únicamente productos, bienes y servicios seguros.
3. Los distribuidores deberán actuar con diligencia para contribuir a la comercialización de productos, bienes y servicios seguros, en particular absteniéndose de comercializar aquellos respecto de los cuales conozcan o deban conocer que no son seguros, observando las normas de manipulación, envasado, transporte y conservación, y transmitiendo correctamente la información sobre riesgos.

Artículo 7. *Producto seguro.*

Por producto seguro se entenderá el que se ajusta con idoneidad a las disposiciones específicas sobre seguridad, a los reglamentos o normas de calidad que le resulten de aplicación. En defecto de tales normas, se entenderá por producto seguro aquel que, en condiciones de utilización normales o razonablemente previsibles, incluida la duración, no presente riesgo alguno o únicamente riesgos mínimos, compatibles con el uso del producto y considerados admisibles dentro del respeto de un elevado nivel de protección de la salud y de la seguridad de las personas, teniendo en cuenta, en particular, los siguientes elementos:

a) Características del producto y, entre ellas, su composición, embalaje e instrucciones para su montaje y mantenimiento.
b) Efectos sobre otros productos cuando, razonablemente, se pueda prever la utilización del primero junto con los segundos.
c) Presentación del producto, etiquetado, instrucciones de uso y eliminación, así como cualquier otra información del productor.
d) Colectivos de consumidores y usuarios que estén en condiciones de mayor riesgo en la utilización del producto. En particular, los indicados en el artículo 4.

CAPÍTULO II

Derecho a la protección de los legítimos intereses económicos y sociales

Artículo 8. *Contenido.*

Las Administraciones Públicas de la Región de Murcia, con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, promoverán acciones que aseguren el respeto de los legítimos intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios y, en particular, las encaminadas a garantizar:

a) La entrega de recibo o documento acreditativo de las operaciones realizadas, debidamente desglosado, en su caso.
b) La entrega de presupuesto previo a la operación que indique, necesariamente, su plazo de validez.
c) La entrega de resguardo de depósito de bienes proporcionados por el consumidor y usuario, como consecuencia de una operación concertada.
d) La entrega del documento de garantía cuando sea obligado.
e) La tenencia de hojas de reclamaciones en todos los establecimientos y su entrega cuando sea exigida por el consumidor y usuario.

f) La exposición pública y visible de los precios y tarifas, junto a los productos, bienes y servicios ofertados.

g) La prohibición del corte del suministro de servicios públicos o de interés económico general de prestación continua, sin constancia fehaciente de recepción previa por el consumidor y usuario de una notificación concediéndole plazo suficiente para subsanar el motivo que pueda esgrimirse como fundamento del corte y sin las previas autorizaciones administrativas o judiciales que, en su caso, puedan proceder. La citada prohibición incluye, en particular, los servicios de agua potable, electricidad, teléfono y gas, y no estará referida a los cortes de suministro de carácter general por averías, reparaciones u otros análogos.

h) La prohibición de publicidad ilícita.

i) La inexistencia de contrataciones que contengan cláusulas abusivas o contra la buena fe y el justo equilibrio de las contraprestaciones.

j) La prohibición de comercialización de productos en los que no se asegure la existencia de repuestos y el adecuado servicio técnico cuando sean obligatorios.

k) La eliminación de los métodos especiales de venta que limiten la libertad de elección del consumidor y usuario.

l) La prohibición de acciones que provoquen inexactitud en precio, peso o medida.

ll) La libertad de elección entre los distintos suministradores de productos, bienes y servicios existentes y a que se respeten las reglas de la economía de mercado.

CAPÍTULO III

Derecho a la información y a la educación

Artículo 9. *Información en productos.*

1. Los bienes, productos y, en su caso, los servicios puestos a disposición de los consumidores y usuarios deberán incorporar, llevar consigo o permitir de forma cierta y objetiva una información veraz, eficaz y suficiente sobre sus características esenciales.

2. Los productores, importadores, distribuidores y suministradores quedan obligados a comercializar únicamente productos, bienes y servicios que contengan dicha información.

Artículo 10. *Oficinas de información.*

1. Las administraciones públicas, con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, fomentarán la creación de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario, de titularidad pública o de las Organizaciones de Consumidores y Usuarios que presten o puedan en el futuro prestar sus servicios o realicen sus actividades en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

2. Se creará, dentro de la Consejería competente, una Oficina Regional de Información al Consumidor y Usuario, con la finalidad fundamental de atender a los ciudadanos de localidades donde no existan oficinas de información al consumidor y usuario de otro tipo.

3. Igualmente, se establecerá un Registro de Oficinas de Información al Consumidor y Usuario de la Región de Murcia, que dependerá de la Consejería competente en la materia, en el que deberán inscribirse las oficinas del consumidor y usuario que existan en la Región de Murcia.

Artículo 11. *Campañas de difusión e información.*

1. Las administraciones públicas, con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, llevarán a cabo acciones o campañas orientativas de difusión de información referida a los derechos y deberes de los consumidores y usuarios y los medios para ejercerlos, promoviendo especialmente la existencia de espacios y programas divulgativos sobre consumo en los medios de titularidad pública y privada, especialmente en los dependientes de la Administración Regional.

2. La Comunidad Autónoma fomentará, en colaboración con las organizaciones empresariales, la existencia de distintivos para productos, bienes y servicios de la Región, caracterizados por incorporar un elevado nivel de calidad.

Artículo 12. *Educación.*

Las administraciones públicas, con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, adoptarán las medidas necesarias para hacer efectivo el derecho a la educación en materia de consumo, que se orientará hacia la formación integral de la persona, fomentando prioritariamente:

1. La inclusión de la educación del consumidor y usuario, en todos los ciclos y niveles de la educación obligatoria, y, en la medida de lo posible, en los de educación no obligatoria.
2. La formación permanente en materia de consumo del personal docente.
3. La elaboración y publicación de materiales didácticos de apoyo a la educación y formación de los consumidores y usuarios.

Artículo 13. *Formación.*

Las administraciones públicas, con competencia en materia de defensa del consumidor y usuario, potenciarán la formación permanente en materia de consumo del personal que ejerza funciones de información, inspección, control de calidad o cualquier otra responsabilidad, en aplicación de la presente Ley.

CAPÍTULO IV

Derecho a la representación, participación y consulta

Artículo 14. *Asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Las Asociaciones de consumidores y usuarios constituyen el cauce idóneo de representación, participación y consulta de los consumidores y usuarios.
2. A los efectos de esta ley, tienen la consideración de asociaciones de consumidores y usuarios las siguientes:

a) Las entidades sin ánimo de lucro constituidas conforme a la legislación sobre asociaciones cuya finalidad, recogida en sus estatutos, sea la información, educación, formación, defensa y protección de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, bien con carácter general bien en relación con productos o servicios determinados. Su organización y funcionamiento serán democráticos.
b) Las entidades constituidas por consumidores y usuarios conforme a la legislación de cooperativas, en cuyo objeto social se incluya la información, educación, formación, defensa y protección de los derechos e intereses de sus socios como consumidores y usuarios, y que dispongan de un fondo social de, al menos, el 15 por ciento de los excedentes netos de cada ejercicio económico destinado exclusivamente a tales fines.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios deberán figurar inscritas en un registro administrativo, cuya regulación reglamentaria fijará igualmente los requisitos mínimos de implantación territorial, número de asociados y programas de actividades a desarrollar que deberán acreditar para su inscripción. Tras su denominación, estas asociaciones de consumidores y usuarios indicarán su número de inscripción registral.
4. La Administración podrá pedir a las asociaciones de consumidores y usuarios inscritas o a las que soliciten su inscripción cuanta documentación e información sea precisa para verificar el cumplimiento y mantenimiento de los requisitos exigidos. Asimismo, las asociaciones y la administración podrán realizar, por sí o mediante la contratación con entidades externas e independientes, auditorías de cuentas con idéntica finalidad.
5. En particular, como instrumento de transparencia, las asociaciones inscritas deberán depositar en el órgano competente en materia de consumo de la Administración regional los marcos de colaboración con operadores del mercado que establezcan los convenios o acuerdos de colaboración que suscriban con éstos o sus asociaciones o fundaciones, así como sus modificaciones, prórrogas o denuncias, y las cuentas anuales de la asociación; todo ello conforme a los artículos 29 a 31 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. La información depositada será pública.

Artículo 15. *Derechos y funciones de las asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Son funciones y derechos de las asociaciones de consumidores y usuarios, entre otros:

a) Informar, formar y educar a sus socios, pudiendo hacerlo extensible al conjunto de los ciudadanos en su calidad de consumidores y usuarios.

b) Asesorar y, en su caso, prestar asistencia jurídica a sus socios en el ejercicio y defensa de sus derechos e intereses pudiendo hacerlo extensible al conjunto de los ciudadanos en su calidad de consumidores y usuarios.

c) Propiciar y participar en la resolución extrajudicial de conflictos entre consumidores y usuarios y empresarios y profesionales, de conformidad con lo previsto por la normativa aplicable.

d) Presentar ante los órganos judiciales o administrativos correspondientes las denuncias que estimen oportunas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios.

e) Ejercer las correspondientes acciones judiciales o extrajudiciales en defensa de sus socios, de la asociación y, en general, de los intereses y derechos de los consumidores y usuarios, de conformidad con la legislación aplicable.

f) Ser oídas preceptivamente en consulta en el procedimiento de elaboración de proyectos de ley y de disposiciones administrativas de carácter general que afecten a los intereses que representan; en el procedimiento de fijación de precios y tarifas sujetos a control de las administraciones públicas de la Región de Murcia, en cuanto afecten directamente a los consumidores y usuarios; y en el procedimiento de elaboración de condiciones generales de la contratación de servicios prestados por las administraciones públicas de la Región de Murcia, bien directamente o a través de empresas de capital mayoritariamente público. En el caso de existir consejos de consumo, el derecho de consulta se ejercerá preferentemente a través de los mismos.

g) Tener presencia en los órganos de consulta y participación donde se conozcan asuntos que afecten directamente a los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, de conformidad con las reglamentaciones específicas de los órganos de consulta, y con las reglas de reparto que determine el Consejo Asesor.

h) Obtener información y datos de las administraciones públicas de la Región de Murcia sobre los asuntos que afecten directamente a los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, en el marco de la regulación estatal sobre el derecho de acceso a los registros y archivos administrativos y la protección de datos de carácter personal.

i) Ser declaradas de utilidad pública.

j) Integrarse en agrupaciones y federaciones de idénticos fines y, en su caso, de ámbito territorial más amplio.

k) Participar en sociedades mercantiles de acuerdo con los requisitos previstos en el artículo 28 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias.

2. Las asociaciones de consumidores y usuarios ajustarán sus actuaciones a los principios de veracidad, buena fe, lealtad, diligencia e independencia frente a los operadores del mercado y a los poderes públicos conforme a lo dispuesto en el artículo 27 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. No podrán divulgar datos que no se encuentren respaldados por procedimientos, resultados analíticos o ensayos suficientemente contrastados ni podrá mermar su independencia la obtención de subvenciones u otros recursos públicos concedidos en base a criterios de objetividad. Todo ello de acuerdo con los principios y criterios establecidos en el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre.

3. El incumplimiento de estos principios, requisitos y normas de actuación será causa de baja de la correspondiente inscripción en el Registro, con la imposibilidad de volverse a inscribir en un plazo de cinco a siete años, en función de los perjuicios y alarma social ocasionados. La baja será acordada por el titular de la dirección general competente en materia de defensa al consumidor y usuario, previa audiencia a la entidad afectada.

4. Las asociaciones empresariales serán oídas en consulta en el procedimiento de elaboración de las disposiciones de carácter general relativas a materias que les afecten directamente. Se entenderá cumplido dicho trámite cuando se encuentren representadas en los órganos colegiados que participen en la elaboración de la disposición. En los demás casos, la notificación o comunicación se dirigirá a la federación o agrupación empresarial correspondiente.

Artículo 16. *Colaboración entre las administraciones públicas y las asociaciones de consumidores y usuarios.*

1. Las administraciones públicas de la Región de Murcia fomentarán el fortalecimiento del movimiento asociativo en el ámbito de la protección y defensa de los consumidores y usuarios.

2. Las administraciones públicas de la Región de Murcia, en el ámbito de sus respectivas competencias, establecerán un marco de cooperación y colaboración con las asociaciones de consumidores y usuarios, a los efectos de desarrollar programas conjuntos de protección de los consumidores.

3. Las asociaciones de consumidores y usuarios podrán acceder a los instrumentos de colaboración previstos en el apartado anterior y a las subvenciones y ayudas que para la consecución de sus fines concedan las administraciones públicas de la Región de Murcia cuando estén inscritas en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia y cumplan con las condiciones o requisitos que en cada caso se establezcan.

Artículo 17. *Consejo Asesor Regional de Consumo.*

1. Se configura el Consejo Asesor Regional de Consumo como máximo órgano colegiado de consulta, coordinación, participación, diálogo y concertación en materia de consumo, adscrito a la Consejería competente en materia de defensa del consumidor y usuario.

2. El consejo estará integrado por representantes de las organizaciones más representativas, tanto empresariales como de consumidores y usuarios, de las consejerías con los ámbitos de actuación más relacionados con la protección del consumidor y de las administraciones municipales.

3. Reglamentariamente, se establecerá su composición, funciones y régimen de funcionamiento. En cualquier caso, los criterios sustantivos y de inscripción en el Registro de Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia que deban cumplir estas asociaciones para formar parte del Consejo se fijarán en función de que su fin sea la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios con carácter general o en relación con productos o servicios determinados; de sus socios al corriente de pago; de las oficinas de información a consumidores y usuarios de las que sean titulares; de sus delegaciones territoriales; de las actividades de consumo que hayan organizado; de su autofinanciación; de su pertenencia a órganos consultivos públicos y de su presupuesto.

Artículo 18. *Consejos municipales de consumo.*

1. Los municipios impulsarán la creación de consejos de consumo, como órganos colegiados de carácter consultivo en el diseño y aplicación de las políticas públicas que afecten al ámbito de la defensa del consumidor y usuario.

2. Estos consejos estarán integrados por representantes de los sectores implicados y, en todo caso, por las más representativas de su ámbito territorial.

Artículo 19. *Mesa de las asociaciones de consumidores y usuarios de la Región de Murcia.*

1. Se configura la Mesa de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia como instrumento de diálogo, coordinación, colaboración y cooperación.

2. La Mesa estará presidida por la Administración e integrada por representantes de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios en función de su representatividad y que cumplan con los requisitos establecidos por la normativa en vigor.

3. Reglamentariamente se determinará su funcionamiento, composición, estructura, periodicidad de sus reuniones y funciones, ostentando en todo caso las siguientes:

a) Fijar posición común de las Asociaciones de Consumidores de la Región en relación a temas que afectan a los intereses de Consumidores y Usuarios.

b) Formular propuestas de interés en materia de protección de los Consumidores y Usuarios.

c) Solicitar información a las Administraciones Públicas competentes sobre materias de interés general o sectorial que afecten a los Consumidores y Usuarios.

d) Cuantas otras funciones se le asignen reglamentariamente.

Artículo 19 bis.

En situaciones de sobreendeudamiento derivado de relaciones de consumo, se establece un procedimiento de mediación al que se someterán las entidades adheridas al convenio que al efecto será redactado según lo establecido en el desarrollo reglamentario de esta ley y se sustanciará ante las comisiones de sobreendeudamiento reguladas por su legislación específica. Si las comisiones de sobreendeudamiento no alcanzan un acuerdo entre el consumidor y los acreedores, queda abierta la correspondiente vía judicial para hacer efectivo lo dispuesto por este código y la legislación complementaria.

CAPÍTULO V

Protección jurídica y reparación de daños y perjuicios

Artículo 20. *Actuaciones de protección.*

Las administraciones públicas, en el ámbito de sus competencias, adoptarán las medidas adecuadas para equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse el consumidor y usuario, individual o colectivamente. Sin perjuicio de las que en cada caso resulten oportunas, procederán las siguientes actuaciones:

1. Creación de oficinas de información al consumidor y usuario en los términos del artículo 10 de la presente Ley.

2. Realización de campañas de difusión e información en los términos del artículo 11 de la presente Ley.

3. Realización de actuaciones de inspección y control de calidad de productos, bienes y servicios, en particular de aquellos considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado, y de aquellos que sean objeto de un mayor número de reclamaciones, quejas o denuncias.

4. Ante situaciones de riesgo inaceptable para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, o de lesión real de sus intereses económicos y sociales o de aspectos sustanciales de su derecho a la información, las administraciones públicas competentes en materia de defensa del consumidor y usuario deberán adoptar, con la máxima celeridad e incluso inmediatamente, las medidas adecuadas, proporcionadas y estrictamente necesarias para eliminar o reducir dicho riesgo o lesión. Entre otras, estas medidas podrán consistir en el establecimiento de condiciones previas a la comercialización de un producto, bien o servicio; la suspensión cautelar o prohibición definitiva de la oferta, puesta en el mercado o comercialización o prestación de productos, bienes o servicios; la clausura de establecimientos; la inmovilización cautelar; la retirada del mercado y, en su caso, recuperación de los consumidores y usuarios de bienes o productos; su destrucción; y cualesquiera otras medidas instrumentales que garanticen la plena eficacia de las anteriores. Igualmente, las situaciones de riesgo inaceptable para la salud deberán comunicarse de forma inmediata a las autoridades sanitarias. Todo ello sin perjuicio de las competencias que ostenten otros órganos en virtud de normas sectoriales que también tengan como finalidad la protección del consumidor.

Los responsables de la elaboración, distribución, comercialización o prestación de bienes y servicios deberán colaborar con las administraciones públicas competentes en la ejecución de las medidas adoptadas y realizar las actuaciones necesarias para su mayor eficacia. Los

gastos que genere la ejecución de estas medidas serán a cargo de los responsables de los riesgos detectados, pudiendo acudirse al procedimiento administrativo de apremio para su exacción.

En todo caso, las administraciones públicas competentes en materia de defensa del consumidor y usuario podrán advertir a los empresarios o profesionales del incumplimiento de alguno de sus deberes y, si resultara procedente, requerirles su subsanación en un concreto plazo.

5. Fomento de servicios destinados a la solución amistosa de los conflictos privados de los consumidores y usuarios, principalmente a través del ejercicio de funciones de mediación y conciliación por las oficinas de información al consumidor y usuario por las organizaciones de consumidores y usuarios, y participando las Administraciones Públicas de la Región de Murcia en el desarrollo del Sistema Arbitral de Consumo, de conformidad con la legislación vigente en la materia.

6. Potenciación de la coordinación entre las diversas administraciones públicas con competencia en la ejecución de la presente Ley y de la cooperación técnica y jurídica con centros y entidades colaboradoras.

7. Las Administraciones Públicas de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, en el ámbito de sus competencias, propiciarán que las entidades o empresas públicas que dependan de ellas y las entidades o empresas privadas que gestionen servicios públicos establezcan en sus contratos la opción de acogerse al sistema arbitral de consumo para resolver los conflictos y las reclamaciones derivadas de la prestación de servicios a los consumidores y usuarios.

Artículo 21. *Daños y perjuicios.*

Los consumidores y usuarios tienen derecho a la indemnización por los daños y perjuicios sufridos, de acuerdo con la legislación vigente.

Artículo 22. *Ámbito de la inspección de consumo.*

1. La actividad de inspección de consumo podrá recaer sobre todos los productos, bienes y servicios que se ofrecen, están destinados a ofrecerse o es razonablemente previsible que puedan ser utilizados por los consumidores y usuarios; así como sobre los establecimientos, el personal, las materias primas y cualesquiera otros elementos que se utilicen para su producción, distribución, comercialización o prestación; y ello con la finalidad de verificar el cumplimiento de los deberes, prohibiciones y limitaciones impuestos normativamente o voluntariamente asumidos mediante la oferta, promoción y publicidad, que tengan por objeto proteger cualquiera de los derechos esenciales de los consumidores y usuarios establecidos en esta ley. Igualmente, será objeto de la inspección de consumo la perfección y ejecución de los contratos entre los consumidores y empresarios o profesionales, en cuanto en ello estén implicados los deberes impuestos a las administraciones públicas por esta ley, sin perjuicio de las inspecciones que, para ciertos sectores o aspectos, correspondan a otras administraciones públicas o a otros órganos o servicios de la propia Administración Regional.

2. La actividad de inspección de consumo se realizará preferentemente sobre aquellos bienes, productos y servicios considerados como de uso o consumo común, ordinario y generalizado; y especialmente en aquellas fases o ámbitos donde no existan otras inspecciones administrativas con finalidades concurrentes, como la de carácter sanitario.

3. Los distintos servicios de inspección de las Administraciones públicas de la Región de Murcia actuarán coordinadamente, colaborarán entre sí y se informarán recíprocamente de las irregularidades que detecten y cuya represión corresponda a otros órganos. Igualmente, prestarán la asistencia, especialmente de carácter técnico, que les requieran los órganos competentes en materia de defensa del consumidor y usuario. Las actuaciones realizadas conforme a su normativa por otros servicios de inspección tendrán plena validez en los procedimientos seguidos para la aplicación de esta ley.

4. Los inspectores de consumo, además de la actividad de verificación a la que se refiere el apartado primero, en el curso de sus actuaciones inspectoras, podrán:

a) Informar y asesorar a los inspeccionados sobre sus deberes y la forma de cumplirlos.

b) Efectuar las advertencias y requerimientos a que se refiere el párrafo tercero del artículo 20.4.

c) Proponer a los órganos administrativos competentes las medidas que consideren adecuadas a las irregularidades que hayan detectado y colaborar en la ejecución de las que se acuerden.

d) Realizar las actuaciones inspectoras previas a un procedimiento sancionador o de otro tipo que considere necesarias el órgano competente para la incoación, así como colaborar en la tramitación de estos procedimientos, practicando las diligencias materiales que acuerde el instructor, así como la ratificación del contenido de las actas de inspección formalizadas.

e) Colaborar en la toma o suministro de datos con finalidad estadística o de estudios de mercado y en la programación y evaluación de las campañas de inspección.

Artículo 23. *El estatuto del inspector de consumo.*

1. El inspector de consumo es aquel funcionario que con la correspondiente habilitación, incluso de carácter ocasional, realiza las actuaciones de inspección de consumo. En el ejercicio de sus funciones tendrá la consideración de agente de la autoridad a todos los efectos y podrá solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección de cualquier otra autoridad o sus agentes, que resulte precisa y éstos deberán prestarlo. Asimismo, en el desarrollo de las actuaciones inspectoras, podrá ser acompañado y auxiliado por personal técnico.

2. El inspector de consumo, en el ejercicio de sus funciones, tendrá las siguientes facultades:

a) Acceder sin previo aviso, pero en el horario laboral ordinario, a los locales y dependencias en los que se realicen actividades con trascendencia para los consumidores y usuarios. En el caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifiquen, podrá acceder a los lugares en que pudieran encontrarse pruebas relevantes, aunque no estén abiertos al público en general, sin perjuicio de la necesidad de contar con el consentimiento del afectado o con la correspondiente autorización judicial conforme a lo dispuesto en el artículo 91 de la Ley Orgánica del Poder Judicial cuando resulten preceptivas.

b) Exigir la exhibición de los documentos que sean obligatorios según las normas cuyo cumplimiento vigila, así como obtener copias y reproducciones. En el caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifiquen, podrá examinar la documentación mercantil, industrial o contable del inspeccionado y sacar notas o copias.

c) Requerir información sobre cualquier aspecto de la actividad inspeccionada que tenga relación con la investigación que esté llevando a cabo.

d) En el caso de apreciar indicios de irregularidad que lo justifiquen, solicitar de terceros datos o antecedentes útiles para la investigación. En particular, podrá requerir información de los datos transmitidos, las actividades realizadas y la identificación de los destinatarios de sus servicios a los intermediarios de servicios de la sociedad de la información, en el marco de lo establecido por la legislación estatal aplicable.

e) Requerir la remisión a las dependencias administrativas de la documentación necesaria.

f) Requerir la presencia de los inspeccionados o sus representantes en las dependencias administrativas a fin de completar las diligencias de inspección e investigación.

g) Realizar in situ las pruebas, análisis, ensayos, mediciones o exámenes necesarios, así como tomar muestras para su realización posterior, en la forma y condiciones que se determine reglamentariamente.

h) Adoptar provisionalmente, en los casos de urgencia, aquellas medidas a que se refiere el artículo 20.4 que sean imprescindibles para la protección del derecho a la salud y seguridad de los consumidores y usuarios, con sometimiento al régimen establecido en el artículo 72.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. Los sujetos inspeccionados deberán permitir, facilitar y colaborar con las actuaciones inspectoras, debiendo a estos efectos adoptar las medidas que sean necesarias y, entre otras, garantizar que el personal tiene las instrucciones oportunas y establecer la

organización interna necesaria que permita una comunicación efectiva con el inspector de consumo.

4. El inspector de consumo deberá actuar en todo momento con respeto y deferencia hacia los sujetos inspeccionados o quienes atendieran la inspección, debiendo mantener estricto sigilo profesional respecto a los datos o informaciones obtenidas en el ejercicio de sus funciones. Sin perjuicio de responsabilidades de otro tipo, la inobservancia de este deber de sigilo supondrá infracción disciplinaria muy grave.

Artículo 24. *Las actuaciones inspectoras y su formalización.*

1. Las actuaciones inspectoras, salvo que se realicen como una diligencia dentro de un procedimiento administrativo sancionador, se regirán por las siguientes reglas:

a) Se desarrollarán en la forma y momento que mejor permita conocer la realidad, con o sin previo aviso, y por los medios lícitos que en cada caso se consideren más adecuados para la averiguación de los hechos relevantes, tales como: la observación de las ofertas o la publicidad en cualquier medio de comunicación o servicio de la sociedad de la información; la solicitud o demanda de bienes o servicios, incluso los ofrecidos a distancia; la indagación entre los consumidores y usuarios o los empresarios que puedan suministrar datos de interés; la consulta de registros y archivos públicos; el examen de documentos o de otro material escrito; las visitas a establecimientos o lugares; la toma de muestras; o la realización de análisis, ensayos o mediciones.

b) Se ajustarán a los principios de congruencia y proporcionalidad, perturbando sólo lo imprescindible la actividad laboral, empresarial o profesional.

c) El inspector de consumo deberá identificarse previamente en su condición, salvo en aquellos supuestos excepcionales en que la finalidad de la inspección pudiera frustrarse por tal motivo y ésta se realice en lugares de acceso público. En estos casos, se recogerán por escrito las causas que justifican tal forma de proceder.

d) La toma de muestras se indemnizará con el valor de coste, incluidos gravámenes, salvo que se detectara infracción de la presente ley, en cuyo caso, deberá exigirse al responsable el pago de los gastos ocasionados, incluidos los de los análisis y ensayos, además de la sanción que se le imponga.

2. El inspector de consumo levantará acta de sus actuaciones de inspección en los siguientes supuestos:

a) Cuando aprecie indicios de infracción.

b) Cuando realice advertencias o requerimientos de subsanación de las irregularidades detectadas.

c) Cuando, de conformidad con lo previsto en el artículo anterior, adopte alguna medida provisional para la protección de la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

d) Cuando tome muestras o haga diligencias similares para posteriores análisis o ensayos.

e) Cuando exija la remisión de documentación o información que no haya podido ser facilitada en el momento de la inspección, o requiera la presencia del inspeccionado en las dependencias administrativas.

f) Cuando ejerza las potestades de acceso a locales cerrados o las de examen de la documentación mercantil, industrial o contable, sin perjuicio de la necesidad de contar con el consentimiento del afectado o con la correspondiente autorización judicial conforme a lo dispuesto en el artículo 91 de la Ley Orgánica del Poder Judicial.

g) En los demás casos que se establezca reglamentariamente.

3. El acta es un documento público administrativo que deberá ir en todo caso firmada por el inspector que la cumplimente, así como por el personal auxiliar que, en su caso, le haya acompañado. Cuando en la inspección haya estado presente el titular, un representante o un empleado de la empresa, se le entregará copia y firmará el acta a los únicos efectos de reconocer esa presencia, la recepción de la copia y demás circunstancias de la inspección, incluida la toma de muestras. Si se negare a firmar, el inspector lo hará constar en el acta. A las actas se unirán los documentos o copias de documentos, recogidos en cualquier tipo de

soporte material, incluidos los soportes informáticos, las fotografías o el material que en cada caso resulte procedente, con la debida identificación.

4. Los hechos recogidos en el acta de inspección, que hayan sido directamente constatados por el inspector de consumo en el ejercicio de sus funciones y que se formalicen con observancia de los requisitos establecidos en este precepto y la normativa que lo desarrolle, tendrán valor probatorio y podrán constituir por sí mismos prueba de cargo suficiente para imponer la sanción correspondiente, sin perjuicio de las pruebas que en defensa de sus respectivos derechos o intereses puedan proponer o aportar los administrados.

TÍTULO III

Infracciones y sanciones

CAPÍTULO I

Tipificación de las infracciones

Artículo 25. *Infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño.*

Son infracciones por alteración, adulteración, fraude o engaño las siguientes:

1. La elaboración, la distribución o el suministro y la venta de productos o bienes a los que se haya adicionado o sustraído cualquier sustancia o elemento para variar su composición, su estructura, su peso o su volumen, en detrimento de sus cualidades; para corregir defectos mediante procesos o procedimientos no autorizados, o para encubrir la inferior calidad, la alteración o el origen de los productos utilizados.

2. El incumplimiento de las disposiciones administrativas sobre la prohibición de comercializar, distribuir o suministrar determinados productos, bienes o servicios, y la comercialización, distribución o suministro de los que precisen autorización administrativa y no la posean.

3. La presencia en el mercado de productos, bienes o servicios que incumplan las normas relativas al origen, la calidad, la composición, la cantidad, el peso o la medida, y la presentación de los mismos mediante envases, etiquetas, rótulos, cierres, precintos o cualquier información o publicidad que induzca a engaño o confusión, o que oculte su verdadera naturaleza.

4. La alteración de la composición de bienes y productos destinados al mercado con respecto a la normativa vigente, a las correspondientes autorizaciones administrativas o a las declaraciones registradas.

5. El incumplimiento en la prestación de todo tipo de servicio, de las condiciones de calidad, cantidad, intensidad o naturaleza, de conformidad con la normativa vigente o las condiciones en que se ofrece al mercado.

6. El incumplimiento de la normativa vigente en materia de reparación de bienes de consumo duraderos, la insuficiencia de asistencia técnica o inexistencia de piezas de repuesto dentro de las exigencias dispuestas por la normativa vigente.

7. La no asunción o incumplimiento de la garantía entregada al consumidor y usuario en el momento de la adquisición de bienes o servicios.

8. La no entrega de garantía escrita o entrega de garantía escrita que no respete los requisitos mínimos, dispuestos por la normativa vigente, en la adquisición de bienes o suministro de servicios que obligatoriamente conlleven su entrega.

9. La oferta de productos, bienes o servicios mediante publicidad o información, de cualquier clase y por cualquier medio, en que se les atribuya calidades, características, comprobaciones, certificaciones o resultados que difieran de los que realmente tienen o puedan obtenerse, y toda la publicidad que, de cualquier forma, incluida la presentación de los mismos, induzca a error o sea susceptible de inducir a error a las personas a las que se dirige.

10. La utilización en las etiquetas, envases o propaganda de nombres, clase, indicaciones de procedencia u otras que no correspondan al producto, bien o servicio, e induzcan a confusión al consumidor y usuario.

11. La oferta de premios o de regalos, si el coste de los mismos ha repercutido en el precio de la transacción, si se compensa la ventaja ofrecida o se disminuye la calidad o la cantidad del objeto principal de la transacción, y si, de cualquier otra forma, no recibe el consumidor y usuario, real y efectivamente lo que se le ha prometido en la oferta.

12. La falta de garantía de los bienes o servicios ofrecidos como premio u obsequio, o la minoración de la misma respecto a la que es exigible según la normativa vigente para los mismos tipos de bienes o servicios que los obsequiados.

13. La minoración en las prestaciones cuando se ofrezcan mejores condiciones y formas de pago de los productos, bienes o servicios.

14. El fraude en la prestación de servicios de instalación o reparación de bienes y de asistencia en el hogar por la innecesaria realización de trabajos o sustitución de piezas para conseguir un aumento del precio, aunque el usuario haya prestado su consentimiento por las falsas indicaciones del sujeto responsable, o por la facturación de trabajos no realizados o ejecutados con accesorios de peor calidad que los indicados al usuario.

15. El incremento de los precios de los repuestos o piezas al aplicarlos en las reparaciones o instalaciones de bienes y el cobro injustificado por mano de obra, traslado o visita de cantidades muy superiores a los costes medios estimados de cada sector.

16. La manipulación fraudulenta en los aparatos o sistemas de medición de los productos o servicios suministrados a los consumidores y usuarios.

17. La distribución, suministro, venta u oferta de bienes que hayan superado su fecha de caducidad o de consumo idóneo, salvo las excepciones que reglamentariamente se prevean para este ultimo supuesto.

Artículo 26. *Infracciones en materia de transacciones comerciales y condiciones técnicas de venta y en materia de precios.*

Son infracciones en materia de transacciones comerciales y condiciones técnicas de venta y en materia de precios:

1. La venta de bienes o la prestación de servicios a precios superiores a los establecidos o autorizados por la Administración, comunicados, anunciados al público, presupuestados o pactados con el consumidor y usuario; y, en general, el incumplimiento de las disposiciones o las normas vigentes en materia de precios y márgenes comerciales.

2. La ocultación al consumidor y usuario de parte del precio o mediante rebajas en la cantidad o la calidad reales respecto a las prestaciones aparentemente convenidas.

3. La realización de transacciones en que se imponga al consumidor y usuario la condición expresa o tácita de comprar una cantidad mínima de productos no solicitados, distintos de los que son objeto de la transacción, o bien, la condición de prestarle un servicio no solicitado u ofrecido.

4. La intervención en la venta de productos y bienes o en la prestación de servicios sujetos a regulación, de cualquier persona, firma o empresa que suponga la aparición de un nuevo grado intermedio dentro del proceso habitual de distribución, siempre que ello constituya o propicie un aumento no autorizado de los precios o de los márgenes comerciales máximos fijados.

5. El acaparamiento y la retirada injustificada de materias, productos, bienes o servicios destinado directa o indirectamente al suministro o a la venta, con perjuicio directo o inmediato para el consumidor y usuario,

6. La negativa injustificada a satisfacer las demandas del consumidor y usuario, de los expendedores o de los distribuidores, y cualquier tipo de discriminación respecto a las demandas referidas.

7. La no entrega de presupuesto previo, documento acreditativo de la operación, resguardo de depósito, factura o comprobante de la venta de productos y bienes o de la prestación de servicios, en los casos que sea preceptivo o cuando lo solicite el consumidor y usuario.

8. El corte del suministro al abonado de servicios públicos o de interés económico general sin respetar lo dispuesto en el artículo 8.g).

9. La realización de actividades sin los seguros, avales u otras garantías similares impuestas legalmente en beneficio de los consumidores y usuarios.

Artículo 27. *Infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta y en materia de suministros o de prestación de servicios.*

Son infracciones en materia de normalización, documentación y condiciones de venta y en materia de suministros o de prestación de servicios:

1. El incumplimiento de las disposiciones relativas a la normalización y a la tipificación de los productos, bienes o servicios que se comercialicen o existan en el mercado.

2. El incumplimiento de las disposiciones de ordenación sobre requisitos para la apertura de establecimientos comerciales o de servicios y para el ejercicio de actividades mercantiles, cualquiera que sea su naturaleza.

3. El incumplimiento de las disposiciones administrativas que prohíben la venta de ciertos productos, bienes o servicios en determinados establecimientos o a determinadas personas.

4. El incumplimiento de las disposiciones que regulan el marcado de precios, el etiquetado, el envasado y la publicidad sobre productos, bienes y servicios.

5. El incumplimiento de las disposiciones sobre utilización de marchamos, contrastes, precintos y contramarcas en los productos puestos a disposición del mercado.

6. El incumplimiento, con relación a la protección del consumidor y usuario, de las normas relativas a documentación, información, libros o registros establecidos obligatoriamente para el adecuado régimen y funcionamiento de la empresa, la instalación o el servicio, en particular la no tenencia o no facilitación al consumidor y usuario de hoja de reclamaciones.

7. El incumplimiento de las disposiciones sobre seguridad de los productos, bienes y servicios puestos a disposición en el mercado, cuando ello afecte al consumidor y usuario o pueda suponer un riesgo para el mismo.

8. El incumplimiento de la normativa vigente que regule todo tipo de ventas especiales y actividades de promoción de ventas cuando afecten al consumidor y usuario.

9. La elaboración, distribución, suministro u oferta de productos, bienes o servicios sin cumplir correctamente los deberes de información al consumidor o usuario que impongan las leyes y los reglamentos en relación con cualquiera de los datos o menciones obligatorios y por cualquiera de los medios previstos para tal información.

10. La facilitación al consumidor o usuario de información de carácter no obligatorio sin atenerse a las normas que, en su caso, la regule; así como la inclusión en el etiquetado de marcados o símbolos que no estén avalados por las correspondientes certificaciones.

11. La inclusión en los contratos con consumidores o usuarios de reenvíos a condiciones generales contenidas en textos o documentos que no se faciliten previa o simultáneamente a la conclusión del contrato o sin que se permita al adherente una posibilidad efectiva de conocer su existencia y contenido en el momento de la celebración.

12. La inclusión o aplicación de cláusulas abusivas en la oferta o promoción de productos o servicios, en los contratos o en la propia ejecución de éstos.

13. Las limitaciones o exigencias injustificadas al derecho del consumidor de poner fin a los contratos de prestación de servicios o suministro de bienes de tracto sucesivo o continuado, la obstaculización al ejercicio de tal derecho del consumidor a través del procedimiento pactado, la falta de previsión de éste o la falta de comunicación al usuario del procedimiento para darse de baja en el servicio, de conformidad con la legislación estatal aplicable.

Artículo 28. *Otras infracciones.*

También son infracciones:

1. La resistencia, negativa u obstrucción a las labores de inspección; la no remisión a las oficinas administrativas de la documentación requerida; el suministro de información o documentación falsa o inexacta; la excusa reiterada, la negativa o la resistencia a la

comparecencia formalmente requerida en las dependencias administrativas; así como el incumplimiento de cualesquiera de los deberes impuestos en el artículo 23.3 de la presente ley.

2. La coacción, la amenaza, la represalia y cualquier otra forma de presión ejercida sobre los funcionarios encargados de las actuaciones a que se refiere la presente Ley, o bien, a las empresas, a los particulares o a las entidades representativas de consumidores y usuarios y comerciantes que hayan iniciado o pretendan iniciar cualquier acción legal o que participen en procedimientos ya incoados.

3. La manipulación, el traslado y la desaparición, o bien la disposición en cualquier forma no autorizada legalmente de las muestras depositadas reglamentariamente o de la mercancía intervenida por los funcionarios competentes como medida cautelar.

4. La falta de toda la documentación reglamentaria exigida, o de parte de la misma, o el hecho de llevarla defectuosamente, cuando afecte a la determinación de los hechos imputados o a la calificación de los mismos.

5. El incumplimiento o la falta de colaboración de los responsables de la elaboración, distribución, comercialización o prestación de bienes y servicios en la ejecución de las medidas a que se refieren el párrafo primero del artículo 20.4 y el artículo 36.4.

6. Toda actuación discriminatoria contra consumidores o usuarios por sus circunstancias personales o sociales.

7. Aquellas conductas ilegítimamente limitadoras de la libertad de elección del consumidor o usuario.

8. Cualquier otro incumplimiento de lo dispuesto en la presente Ley y en las disposiciones que la desarrollen.

CAPÍTULO II

Clasificación de las infracciones

Artículo 29. *Infracciones leves.*

Son infracciones leves las tipificadas en esta ley que no estén calificadas expresamente como graves o muy graves. En todo caso, será infracción leve la recogida en el artículo 28.8 de esta ley.

Artículo 30. *Infracciones graves.*

1. Son infracciones graves las tipificadas en esta ley cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Aquellas recogidas en el artículo 25 que sean concurrentes, total o parcialmente, con infracciones sanitarias graves o hayan servido para facilitarlas o encubrirlas.

b) Haberse cometido dolosamente o con grave negligencia por falta de los controles, precauciones, actuaciones o conocimientos más elementales exigibles según la actividad de que se trate; salvo los supuestos de incumplimiento de los deberes formales impuestos a los operadores económicos o de irregularidades menores que no hayan originado una lesión efectiva del derecho a la salud y seguridad o de los derechos o intereses económicos de los consumidores y usuarios.

c) Haberse realizado explotando la especial situación de inferioridad o indefensión de los consumidores o usuarios incluidos en alguno de los colectivos especiales a que se refiere el artículo 4.

d) Haberse realizado prevaliéndose el infractor de su situación de predominio en un sector del mercado.

e) Cuando en el plazo de un año anterior a la comisión de una nueva infracción inicialmente calificable como leve, el presunto infractor hubiera sido sancionado de manera firme en vía administrativa por la comisión de otra infracción de las tipificadas en esta ley, salvo que la dimensión o extensión de la actividad del infractor no haga especialmente reprochable esta reiteración.

f) Si calificando la infracción como leve, su comisión resultara para el infractor más beneficiosa que el cumplimiento de las normas infringidas.

g) La infracción tipificada en el artículo 27.7, cuando produzca un riesgo o daño efectivo y grave para la salud y seguridad de los consumidores y usuarios.

h) La infracción tipificada en el artículo 27.12, cuando se trate de los contratos de compraventa de vivienda o de arrendamiento para vivienda habitual.

i) La aplicación de precios o de márgenes comerciales en cuantía superior a los establecidos o autorizados por la Administración comunicados, anunciados al público, presupuestados o pactados, cuando haya generado un beneficio ilícito global superior a los 5.000 euros.

2. Será siempre calificada como infracción grave la resistencia, negativa u obstrucción a las labores de inspección.

Artículo 31. *Infracciones muy graves.*

Son infracciones muy graves las tipificadas en esta ley cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a) Aquellas recogidas en el artículo 25 que sean concurrentes, total o parcialmente, con infracciones sanitarias muy graves o hayan servido para facilitarlas o encubrirlas.

b) Haber concurrido con una resistencia, negativa u obstrucción a la labor inspectora, que haya originado especiales dificultades en la detección, investigación o persecución de la conducta infractora.

c) Haberse realizado aprovechando situaciones de necesidad de determinadas personas o de bienes, productos y servicios de uso o consumo común, ordinario y generalizado, así como haber originado igual situación en un sector o en una zona del mercado.

d) Haber originado una grave alteración social, previsible en el momento de la comisión, originando alarma o grave desconfianza en los consumidores y usuarios o afectando muy desfavorablemente a un sector económico.

e) Cuando en el plazo de los tres años anteriores a la comisión de la nueva infracción inicialmente calificable como grave, el presunto infractor hubiera sido sancionado de manera firme en vía administrativa por la comisión de otra infracción grave o muy grave de las tipificadas en esta ley o condenado ejecutoriamente por un delito en el que hubieran resultado perjudicados sujetos en su condición de consumidores o usuarios.

f) La aplicación de precios o de márgenes comerciales en cuantía superior a los establecidos o autorizados por la Administración, comunicados, anunciados al público, presupuestados o pactados, cuando haya generado un beneficio ilícito global superior a los 50.000 euros.

CAPÍTULO III

Responsables de las infracciones

Artículo 32. *Responsabilidad por infracciones.*

Son responsables de las infracciones los que, por acción u omisión, hayan participado en las mismas, con las siguientes particularidades:

1. En las infracciones cometidas en productos envasados, la firma o razón social cuyo nombre figure en la etiqueta se considerará responsable, salvo que se demuestre la falsificación o la mala conservación del producto por un tenedor y siempre que se especifiquen en el envasado original las condiciones de conservación. Se considerará responsable el envasador si se prueba su connivencia con el propietario de la marca.

2. Si el producto envasado no lleva los datos necesarios para identificar al responsable, según lo establecido en la normativa vigente, serán considerados responsables los que hayan comercializado el producto, salvo que se pueda identificar al envasador.

3. En las infracciones cometidas en productos a granel, el tenedor se considerará responsable, salvo que se pueda demostrar que dicha responsabilidad corresponda a un tenedor anterior.

4. En las infracciones cometidas en la prestación de servicios se considerará responsable a la empresa o la razón social obligada a la prestación del servicio.

5. Si una infracción es imputada a una persona jurídica se considerarán también como responsables sus gestores, directores o administradores, así como los técnicos responsables de la elaboración y control del producto o servicio. En ambos supuestos, siempre que sus conductas dolosas o gravemente negligentes hayan sido necesarias para la comisión de la infracción.

6. Si la infracción se refiere a materia de precios y se ha cometido con relación a los productos sometidos a regulación y vigilancia de los mismos serán considerados responsables tanto la empresa que haya aumentado indebidamente el precio, como aquella otra que haya comercializado el producto con dicho aumento.

7. Cuando el cumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley corresponda a varias personas conjuntamente, responderán de forma solidaria de las infracciones que, en su caso, se cometan.

8. Lo previsto en los puntos 1, 2, 3 y 4 se entenderá sin perjuicio de que cuando en relación con los mismos bienes o servicios hayan intervenido distintos sujetos como productores, importadores, distribuidores, minoristas u otros, cada uno será responsable como autor de la infracción que, en su caso, haya cometido y por ella será sancionado de manera independiente.

9. Será responsable subsidiaria de las sanciones pecuniarias la persona o entidad que, mediante participaciones u otros mecanismos societarios o jurídicos, controle o dirija las actividades de la responsable principal de la infracción, siempre y cuando no se les considere coautores.

CAPÍTULO IV

Sanciones

Artículo 33. *Clasificación de las sanciones.*

1. Las infracciones tipificadas en la presente ley podrán ser sancionadas en los siguientes términos:

a) Las infracciones leves, con amonestación por escrito o multa de 200 a 5.000 euros.

b) Las infracciones graves, con multa comprendida entre 5.001 euros y 30.000 euros, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

c) Las infracciones muy graves, con multa comprendida entre 30.001 y 600.000 euros, cantidad que podrá rebasarse hasta alcanzar el quíntuplo del valor de los productos o servicios objeto de la infracción.

2. Las infracciones a que se refiere la presente Ley podrán ser también corregidas con las siguientes sanciones, con carácter de accesorias o autónomas:

a) Decomiso o destrucción de la mercancía.
b) Cierre temporal de la empresa infractora.
c) Publicidad de las sanciones.
d) Rectificaciones públicas.

Artículo 34. *Graduación de las sanciones.*

1. Para la determinación de las sanciones que proceda imponer y su extensión, se valorarán todas las circunstancias objetivas y subjetivas con trascendencia para el injusto y la reprochabilidad que todavía no hayan sido consideradas. En particular, se apreciará la concurrencia de las agravantes y atenuantes previstas en los siguientes apartados.

2. Son circunstancias agravantes:

a) Los criterios enumerados en los artículos 30 y 31, aunque no se tendrá en cuenta aquél que haya sido utilizado para calificar la gravedad de la infracción.

b) El efecto perjudicial que la infracción haya podido producir sobre los precios y sobre los mismos sectores implicados.

c) La generalización en el número de consumidores y usuarios afectados.

d) La reincidencia.

e) El incumplimiento de las advertencias o requerimientos acordados por las administraciones públicas competentes para la subsanación de las irregularidades detectadas.

f) Haber persistido en la conducta infractora de forma continuada o permanente.

g) La concurrencia de elementos que dificulten gravemente la detección o persecución de la infracción.

h) No formular la propuesta obligatoria de alquiler social en los supuestos en que el artículo 59 quáter de la Ley de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética lo requiera.

i) Incumplir en la formulación de la propuesta obligatoria de alquiler social los requisitos establecidos por la definición del alquiler social del artículo 59 quáter 7 de la Ley de medidas urgentes para afrontar la emergencia en el ámbito de la vivienda y la pobreza energética.

3. Son circunstancias atenuantes las siguientes, siempre que se realicen con anterioridad a la resolución que ponga fin al procedimiento administrativo sancionador:

a) La corrección diligente de las irregularidades en que consista la infracción.

b) La devolución de las cantidades indebidamente cobradas.

c) La reparación de los daños y perjuicios ocasionados al consumidor y usuario.

d) La colaboración activa con los órganos competentes para evitar o disminuir los efectos de la infracción.

4. A efectos de graduación de la sanción de multa, el margen sancionador correspondiente a cada tipo de infracción según su gravedad se dividirá en dos tramos, inferior y superior, de igual extensión. Sobre esta base, se observarán las siguientes reglas:

a) Si concurre una circunstancia atenuante, la sanción se impondrá en su mitad inferior. Cuando sean varias, en la cuantía mínima de dicha mitad.

b) Si concurre una circunstancia agravante, la sanción se impondrá en su mitad superior. Cuando sean varias o una muy cualificada, podrá alcanzar la cuantía máxima de dicha mitad.

c) Si no concurren circunstancias atenuantes ni agravantes, el órgano sancionador individualizará la sanción dentro de la mitad inferior, atendiendo a todas las circunstancias de la infracción.

d) Si concurren tanto circunstancias atenuantes como agravantes, el órgano sancionador las valorará conjuntamente, pudiendo imponer la multa entre la cuantía mínima y máxima correspondiente.

5. El órgano sancionador podrá prescindir de las reglas establecidas en el apartado anterior, siempre que ello sea necesario para evitar que la comisión de la infracción resulte más beneficiosa para el infractor que el cumplimiento de las normas infringidas.

6. Cuando la aplicación del régimen sancionador establecido por la presente ley origine una desproporción manifiesta entre la sanción que deba imponerse y la capacidad económica del infractor, el órgano sancionador podrá imponer la multa en su grado mínimo.

Artículo 35. *Decomiso y destrucción de la mercancía.*

1. La autoridad a quien corresponda resolver el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de la mercancía adulterada, falsificada, fraudulenta o no identificada o que pueda suponer riesgo para el consumidor. Dichas mercancías deberán destruirse si su utilización o su consumo constituyen un peligro para la salud pública. En todo caso, el órgano sancionador determinará el destino final que deba darse a las mercancías decomisadas.

2. Los gastos que originen las operaciones de intervención, depósito, decomiso, transporte y destrucción de la mercancía objeto de la sanción serán de cuenta del infractor.

Artículo 36. *Cierre de la empresa infractora.*

1. En el caso de infracciones calificadas de muy graves podrá decretarse como sanción accesoria o autónoma, el cierre temporal de la empresa, el establecimiento o la industria

infractores, cuando radiquen en el territorio de la Región de Murcia, por un período de hasta cinco años.

2. La facultad de acordar el cierre se atribuye al Consejo de Gobierno. El acuerdo podrá determinar medidas complementarias para la plena eficacia de la decisión adoptada.

3. Del acuerdo de cierre deberá darse traslado a la corporación local del término en que se ubique la citada empresa.

4. La autoridad competente podrá adoptar, sin que tenga el carácter de sanción, previa incoación del correspondiente expediente administrativo, la medida de cerrar las instalaciones o los establecimientos que no cuenten con las autorizaciones o los registros preceptivos, o la suspensión de su funcionamiento hasta que se rectifiquen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos.

Del mismo modo, podrá suspender la venta o prestación de servicios cuando se den en su ejercicio las mismas irregularidades.

Artículo 37. *Publicidad de las sanciones.*

1. En el caso de infracciones graves o muy graves, la autoridad que haya resuelto el expediente podrá acordar, como sanción accesoria, por razones de ejemplaridad y en previsión de futuras conductas infractoras, la publicación de las sanciones impuestas, una vez sean firmes en la vía administrativa.

2. Dicha publicidad deberá dar referencia de los nombres o los apellidos, la denominación o la razón social de las personas naturales o jurídicas responsables, la clase y la naturaleza de las infracciones y la sanción principal impuesta, y deberá realizarse mediante el «Boletín Oficial de la Región de Murcia» y los medios de comunicación social de mayor difusión. También deberá comunicarse a las organizaciones de consumidores y usuarios. El coste de dicha publicidad correrá de cuenta del sancionado.

Artículo 38. *Rectificaciones públicas.*

Si como consecuencia de la incoación de un expediente administrativo se sanciona el incumplimiento de lo que establece la presente Ley en materia de publicidad, el órgano competente exigirá al infractor, de oficio o a instancia de las organizaciones de consumidores y usuarios, la publicación a sus expensas de un comunicado en que se rectifique la publicidad efectuada, que deberá realizarse en las mismas o similares condiciones en que se produjo la actuación sancionada.

Artículo 39. *Multas coercitivas.*

1. Las Administraciones públicas competentes podrán imponer multas coercitivas de conformidad con la legislación básica estatal vigente, destinadas a la ejecución de resoluciones dictadas en aplicación de la presente Ley y las demás disposiciones relativas a la defensa de los consumidores y usuarios.

2. El órgano competente deberá cursar por escrito un previo requerimiento de ejecución de los actos o resoluciones de que se trate, advirtiendo a su destinatario del plazo de que dispone para cumplirlo y de la cuantía de la multa coercitiva que, en caso de incumplimiento, le podrá ser impuesta. El plazo señalado deberá ser, en todo caso, suficiente para el cumplimiento de la obligación de que se trate, y la multa no podrá exceder de 600 euros.

3. Si la Administración comprobase el incumplimiento de lo ordenado, podrá reiterar las citadas multas por períodos que no puedan ser inferiores al señalado en el primer requerimiento.

4. Estas multas son independientes de las que se puedan imponer en concepto de sanción, y son compatibles con las mismas.

Artículo 40. *Restitución de cantidades percibidas indebidamente.*

Independientemente de las sanciones a que se refiere la presente Ley, el órgano sancionador impondrá al infractor la obligación de restituir inmediatamente la cantidad percibida indebidamente, en los casos de aplicación de precios superiores a los autorizados, a los comunicados, a los presupuestados o a los anunciados al público.

Artículo 41. *Efectos de las sanciones.*

1. Independientemente de las sanciones impuestas, el órgano sancionador podrá proponer a la autoridad correspondiente, en el caso de las infracciones muy graves, la supresión, la cancelación o la suspensión total o parcial de ayudas oficiales, tales como créditos, subvenciones, desgravaciones fiscales y otros que tuviese reconocidos o que hubiese solicitado la empresa sancionada.

2. Si corresponde a las Administraciones de la Región de Murcia otorgar una ayuda solicitada por una empresa que haya sido objeto de una sanción firme por infracción grave o muy grave, el órgano al que corresponda resolver la solicitud podrá denegar la concesión de la ayuda, siempre y cuando no se haya producido la cancelación de los antecedentes en los términos previstos por la Ley.

3. De la misma forma, y de conformidad con lo que establezca la legislación de contratos del Estado, en el caso de infracciones muy graves las empresas sancionadas podrán quedar, además, inhabilitadas para contratar con las Administraciones de la Región de Murcia, total o parcialmente, durante cinco años a contar desde la fecha en que sea firme la sanción impuesta.

4. Las sanciones impuestas serán objeto de ejecución de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 138 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y demás normas aplicables.

CAPÍTULO V

Procedimiento, prescripciones, caducidad y competencias

Artículo 42. *El procedimiento sancionador.*

Las Administraciones públicas competentes ejercerán la potestad sancionadora en el ámbito establecido por la presente Ley, mediante el procedimiento legal o reglamentariamente establecido, quedando facultado el Consejo de Gobierno para, en su caso, regular un procedimiento con sujeción a los criterios de la legislación básica estatal.

Artículo 43. *Prescripción y caducidad.*

1. Las infracciones a que se refiere la presente ley prescribirán por el transcurso de los siguientes plazos: las muy graves, a los tres años; las graves, a los dos; y las leves, a los seis meses. El plazo de prescripción comenzará a contarse desde el día en que la infracción se hubiera cometido. En cuanto a la interrupción de este plazo se estará a lo dispuesto en el artículo 132 de Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Además, interrumpirán la prescripción las actuaciones judiciales penales y la tramitación de otros procedimientos administrativos sancionadores en cuanto tales actuaciones impidan iniciar o continuar el procedimiento para sancionar las infracciones de esta ley.

2. La acción para perseguir las infracciones caducará si, conocida por la Administración competente la existencia de una infracción y finalizadas las diligencias dirigidas al esclarecimiento de los hechos, transcurren seis meses sin que la autoridad competente ordene incoar el procedimiento oportuno. A tal efecto, si hubiera toma de muestras, las actuaciones de la inspección se entenderán finalizadas después de recibidos los resultados del análisis inicial.

3. El plazo máximo para resolver y notificar la resolución sancionadora será de nueve meses.

4. Las sanciones por faltas muy graves prescribirán a los tres años; las impuestas por faltas graves, a los dos años, y las impuestas por faltas leves, al año.

5. La prescripción y la caducidad se apreciarán de oficio por parte del órgano competente, sin perjuicio de la posibilidad de ser alegadas por el interesado.

6. Si se produjera la prescripción o la caducidad, el órgano competente podrá ordenar la incoación de las oportunas diligencias para determinar el grado de responsabilidad del funcionario o los funcionarios causantes de la demora.

Artículo 44. *Competencia sancionadora.*

1. En el ámbito de la Administración regional, los órganos competentes para la imposición de las sanciones a que se refiere la presente ley son: el Director General de Consumo para imponer sanciones por infracciones leves y graves; el Consejero competente en materia de defensa del consumidor para imponer sanciones por infracciones muy graves hasta 250.000 euros; y el Consejo de Gobierno para imponer sanciones por infracciones muy graves que superen dicha cuantía.

2. Las Administraciones locales tendrán competencia sancionadora respecto a las infracciones leves cometidas en su término municipal, en relación con las empresas y establecimientos en él domiciliados, y sobre cualesquiera infracciones tipificadas en esta ley en las que se incurra en el ejercicio de la actividad de venta ambulante en su territorio. No obstante, esta competencia podrá ser asumida directamente por los órganos competentes de la Administración regional cuando sea conveniente una actuación integral a causa de la extensión de la conducta infractora, de su gravedad, del número de municipios afectados o de la urgencia, previa y preceptiva notificación del acuerdo de incoación a las administraciones locales afectadas. Los órganos locales competentes para sancionar se determinarán conforme a la legislación de régimen local y a sus propias normas de organización.

TÍTULO IV

La Administración Local en la defensa y protección de los consumidores y usuarios

Artículo 45. *Competencias locales.*

1. Sin perjuicio de las competencias propias de la Administración regional como Administración pública competente en materia de defensa del consumidor y usuario, corresponde a las Administraciones locales de la Región de Murcia velar y promover la protección y defensa de los consumidores y usuarios, en sus respectivos ámbitos territoriales, con el alcance y contenido que les atribuye la presente ley y el resto de las normas jurídicas aplicables.

2. En particular, las Administraciones locales tienen las siguientes competencias:

a) El desarrollo de actuaciones singulares y generales de información y formación dirigidas a los consumidores y usuarios a través de los instrumentos que se consideren adecuados y, en particular, mediante la creación de Oficinas Municipales de Información al Consumidor o la utilización de los medios de comunicación pública de titularidad local. Con este objeto, podrán recabar la colaboración de las Asociaciones de consumidores y usuarios.

b) La inspección de consumo con el alcance y facultades previstos en esta ley y, en particular, la inspección y control del cumplimiento de la normativa de protección del consumidor y usuario en la venta ambulante o no sedentaria. La Consejería competente en materia de defensa del consumidor y usuario coordinará la actuación de la inspección de consumo local, conforme a lo dispuesto en la presente Ley y en las relativas a régimen local.

c) La adopción de las medidas administrativas no sancionadoras previstas en los artículos 20.4 y 36.4, siempre que la situación a la que respondan sea estrictamente de ámbito local y se pueda afrontar en su totalidad dentro del término municipal. En caso contrario, sólo podrán adoptar provisionalmente las que sean urgentes, poniéndolo en conocimiento inmediato de la Dirección General competente en materia de defensa del consumidor y usuario para que ésta adopte los acuerdos procedentes.

d) La colaboración en la aplicación y ejecución de las medidas administrativas no sancionadoras a las que se refiere el apartado anterior adoptadas por la Administración regional, en los términos que ésta determine.

e) El ejercicio de las acciones judiciales que en defensa de los consumidores y usuarios le reconozca la legislación estatal aplicable, tales como las acciones de cesación, retractación y declarativas de condiciones generales de la contratación.

f) El apoyo y fomento de las Asociaciones de consumidores y usuarios radicadas en su territorio o en cuanto a las actividades que realicen en él.

g) El ejercicio de la potestad sancionadora con el alcance previsto en el artículo 44.2.

h) Las demás que le atribuyan las leyes, así como el ejercicio de las que les delegue la Administración regional de conformidad con la legislación estatal y autonómica de régimen local.

3. Todas las actividades y competencias de los municipios relacionadas con la defensa y protección de los consumidores y usuarios podrán desarrollarse por medio de mancomunidades u otras fórmulas asociativas.

Artículo 46. *De la colaboración, coordinación y cooperación interadministrativa.*

1. Las administraciones públicas de la Región de Murcia con competencias en materia de defensa del consumidor y usuario ajustarán su actuación a los principios de colaboración, coordinación y cooperación que rigen las relaciones interadministrativas, haciendo posible una utilización eficaz y eficiente de los recursos humanos y materiales de que dispongan y con el objetivo de alcanzar un elevado nivel de protección a los consumidores y usuarios.

2. Las administraciones locales podrán solicitar la cooperación, asistencia y auxilio de la Administración regional para el eficaz ejercicio de sus competencias y ésta sólo podrá negarla por las causas previstas en la legislación general sobre régimen jurídico de las administraciones públicas y en la legislación sobre régimen local. Asimismo, podrán intimar a la Administración regional el ejercicio de sus propias competencias.

3. Las administraciones locales deberán poner en conocimiento de los órganos regionales de defensa del consumidor cualesquiera datos o informaciones que pudieran ser relevantes para el ejercicio por aquéllos de sus competencias.

Artículo 47. *Planes sectoriales de coordinación.*

1. Si los instrumentos regulados resultaran insuficientes para asegurar la coherencia de la actuación de las administraciones públicas de la Región de Murcia en el ámbito de la protección y defensa de los consumidores y usuarios, el Consejo de Gobierno, de conformidad con lo previsto en la legislación estatal y autonómica de régimen local, podrá coordinar la actividad de las administraciones locales en esta materia mediante la aprobación de planes sectoriales en los que se fijen los objetivos y se determinen las prioridades de la acción pública en esta materia.

2. Estos planes serán informados preceptivamente por el Consejo Asesor Regional de Consumo y en ningún caso podrán suponer menoscabo de las competencias que esta ley u otras leyes atribuyan a las administraciones locales.

Disposición adicional única.

(Suprimida).

Disposición transitoria primera.

En tanto no se disponga reglamentariamente otra cosa, el Consejo Regional de Consumo se regirá por lo dispuesto en el Decreto Regional 1/1995, de 20 de enero.

Disposición transitoria segunda.

Hasta que no se establezca reglamentariamente otra cosa, la actuación de la inspección de consumo, incluida la de carácter analítico, se llevará a cabo de acuerdo con lo dispuesto por el Real Decreto 1945/1983, de 22 de junio, por el que se regulan las infracciones y sanciones en materia de defensa del consumidor y de la producción agroalimentaria.

Disposición transitoria tercera.

En tanto no se disponga reglamentariamente otra cosa, el procedimiento sancionador de consumo se regirá por lo dispuesto en el Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora.

Disposición transitoria cuarta.

Hasta que no se establezca reglamentariamente otra cosa, las competencias de los órganos administrativos regionales, en el ejercicio de la potestad sancionadora, se regirán por lo dispuesto en el Decreto regional 66/1984, de 20 de junio, y sus modificaciones por Decreto 97/1984, de 13 de septiembre.

Disposición final primera. *Desarrollo reglamentario.*

El Consejo de Gobierno queda facultado para proceder al desarrollo reglamentario de cualquiera de los preceptos de la presente Ley que así lo requieran.

Disposición final segunda. *Actualización de las cuantías de las sanciones.*

El Consejo de Gobierno revisará y actualizará periódicamente las cuantías previstas para las sanciones pecuniarias, teniendo en cuenta la evolución del índice de precios al consumo.

§ 135

Ley 11/2006, de 22 de diciembre, sobre Régimen del Comercio Minorista y Plan de Equipamientos Comerciales de la Región de Murcia

Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
«BORM» núm. 2, de 3 de enero de 2007
«BOE» núm. 111, de 9 de mayo de 2007
Última modificación: 7 de junio de 2025
Referencia: BOE-A-2007-9420

Esta norma pasa a denominarse "**Ley 11/2006, de 22 de diciembre, sobre Régimen del Comercio Minorista de la Región de Murcia**" según establece el art. 5.1 de la Ley 12/2009, de 11 de diciembre. Ref. BOE-A-2011-3015.

EL PRESIDENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA

Sea notorio a todos los ciudadanos de la Región de Murcia, que la Asamblea Regional ha aprobado la Ley 11/2006, de 22 de diciembre, sobre Régimen del Comercio Minorista y Plan de Equipamientos Comerciales de la Región de Murcia.

Por consiguiente, al amparo del artículo 30.Dos, del Estatuto de Autonomía, en nombre del Rey, promulgo y ordeno la publicación de la siguiente Ley:

PREÁMBULO

Transcurridos casi ocho años desde la aprobación de la Ley 10/1998, de 21 de diciembre, sobre el régimen del comercio minorista en la Región de Murcia, la experiencia en su aplicación a lo largo de este periodo de tiempo acredita su virtualidad en una primera fase, en la que se ha mostrado como un instrumento útil.

Las nuevas situaciones que se están produciendo en el sector de la distribución comercial minorista, así como los cambios producidos en la normativa de la Unión Europea y en la española relativa al comercio minorista, debido a la sentencia del Tribunal Constitucional n.º 124/2003, de 19 de junio, que declara inconstitucionales y nulos diversos artículos de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, y la nueva legislación estatal dictada en ejercicio de las competencias exclusivas del Estado reconocidas en la Constitución, y para la transposición al ordenamiento jurídico español de diversas directivas comunitarias, aconsejan la conveniencia de dictar una nueva ley que, sobre la base de aquel primitivo texto, permita mejorar la regulación de algunas materias, como la licencia comercial específica, los horarios comerciales o la inspección de comercio interior, añadiendo algunos temas nuevos no incluidos en la Ley 10/1998, como el plan de equipamientos comerciales de la Región de Murcia.

El Gobierno y la Asamblea Regional de Murcia en ejercicio de las competencias que les otorga el Estatuto de Autonomía en materia de comercio interior, deben garantizar el equilibrio entre los distintos formatos del comercio detallista sobre la base de una importante presencia de la pequeña y mediana empresa comercial en el tejido urbano, dada la relación existente entre comercio y ciudad.

El comercio urbano de proximidad ejerce una función social muy importante en cuanto que constituye un elemento esencial en la configuración de las ciudades, los pueblos y los barrios de la Región de Murcia y garantiza el abastecimiento de las personas, en general, y las que, por edad u otras circunstancias, tienen dificultades de movilidad, en particular. Desempeña también una función económica importante, puesto que es un factor clave en la creación de trabajo autónomo y en la redistribución de la renta.

En este contexto, en primer lugar, la regulación de los horarios es un elemento capital de la ordenación del comercio. De una parte, es preciso que los horarios comerciales permitan atender de modo adecuado a las necesidades de la población y que faciliten la compra en aquellos momentos y fechas del año en los que se genera mayor demanda. De otra parte, deben hacer posible el equilibrio entre las pequeñas y medianas empresas de venta y distribución que configuran el pequeño comercio urbano de proximidad y las grandes empresas de venta y distribución.

Finalmente debe tenerse en cuenta el derecho de los trabajadores al descanso y a compaginar su vida laboral con la familiar y social.

En segundo lugar, y en el mismo contexto de la relación comercio-ciudad, los poderes públicos igualmente deben garantizar el equilibrio entre el comercio de los centros históricos de las ciudades y el comercio periférico, de forma que nuestras ciudades den respuesta tanto a las necesidades de aprovisionamiento de productos de consumo cotidiano, como a los aspectos más lúdicos del acto de compra que se corresponden con la adquisición de productos de consumo no cotidiano. Todo ello reduciendo la movilidad y evitando al máximo los desplazamientos innecesarios, que congestionan las infraestructuras públicas e incrementan la contaminación atmosférica derivada del tránsito de vehículos. A esta voluntad de reforzar el comercio urbano y de evitar movilidades innecesarias y sobrecarga de infraestructuras públicas, buscando el equilibrio entre las diferentes fórmulas comerciales responde el Plan de Equipamientos Comerciales de la Región de Murcia, que pretende garantizar a los consumidores una oferta diversificada y plural, de manera que el crecimiento de la oferta comercial sea producido fundamentalmente o esté justificado para atender, en las mejores condiciones, las necesidades de los ciudadanos y evitar las movilidades innecesarias. Por ello en los elementos de valoración para el otorgamiento de las licencias, sin descartar el «test económico», en concordancia con las pautas indicadas por la jurisprudencia del Tribunal de las Comunidades Europeas, por lo que se refiere a la libertad de establecimiento garantizada por el artículo 43 del Tratado de la Unión Europea, se incluyen otros criterios en el sentido expresado, de garantizar a los consumidores una oferta diversificada y plural, que atienda, en las mejores condiciones, las necesidades de los ciudadanos y evite las movilidades innecesarias, según un modelo comercial que combine el modelo de ciudad residencial con las actividades comerciales, garantizando el aprovisionamiento, la diversidad de oferta y la multiplicidad de operadores a la ciudadanía, tenga esta o no posibilidad de desplazarse.

Otros objetivos de la ley que merecen resaltarse son el de mejorar algunos aspectos de la Ley 10/1998, en lo referente a la definición de las funciones de la inspección del comercio, o la regulación de la licencia comercial específica, así como al régimen sancionador aplicable, por otra parte se aprovecha la oportunidad para adecuar la ley autonómica a la nueva normativa estatal básica en materia de horarios comerciales, contenida en la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales.

La presente ley brinda asimismo la oportunidad de introducir algunas mejoras tendentes a elevar el nivel de calidad técnica de la Ley 10/1998, trasladando algunos apartados de ciertos artículos a otros artículos donde resulta más apropiada su ubicación en función del tema al que se refieren, de acuerdo con los criterios orientadores de la doctrina científica española en la materia, dadas las indudables ventajas que proporciona la mayor calidad técnica de las leyes, y que pueden sintetizarse en la realización del principio de seguridad jurídica, proclamado por nuestra Constitución.

Asimismo se introducen mínimas correcciones, básicamente de estilo.

En relación con el título I, sobre disposiciones generales, del capítulo 1, sobre objeto y ámbito de aplicación, merece destacarse que se mejora la definición del objeto de la ley a fin de adecuarlo al nuevo contenido de la misma.

El capítulo II, sobre regulación administrativa, precisa el objeto de la ordenación e intervención administrativa de la actividad comercial, y detalla en el artículo 6 los distintos aspectos de la regulación de la función inspectora sobre el comercio interior no contemplados en la Ley 10/1998, de 21 de diciembre, sobre Régimen del Comercio Minorista de la Región de Murcia.

En relación con el título II de la Ley, sobre establecimientos comerciales y Plan de Equipamientos Comerciales de la Región de Murcia, en el capítulo I, artículo 8, se precisa el concepto de gran establecimiento comercial cuando el artículo o producto requiere gran superficie de exposición y venta (automóviles, materiales de construcción, etcétera), por no resultar lógico exigir licencia por debajo de los 2.500 metros cuadrados de sala de ventas en tales casos, como ocurre en otras comunidades autónomas. En el artículo 10 se define el concepto de superficie útil de exposición y venta al público. En el Capítulo II se regula la licencia comercial específica y se exige que el solicitante de la licencia sea la empresa explotadora y, si la pide el promotor, se identifique claramente aquélla así como la enseña o nombre comercial, a fin de evitar la posibilidad de especulación con las licencias y que operadores con fuerte presencia en un mercado obtuviesen aquellas a través de empresas-pantalla.

También se trata de asegurar la compatibilidad del proyecto de nueva implantación comercial con el planeamiento urbanístico vigente ya desde el momento de la presentación de la solicitud, a fin de evitar la presentación de solicitudes no compatibles con aquél, o que traten de ubicarse en suelo no apto para urbanizar.

Se dota de rango legal, tal como exige la Ley 30/1992, en redacción dada por la Ley 4/1999, al efecto desestimatorio del transcurso del plazo para dictar y notificar las resoluciones referidas a procedimientos de solicitud de licencia comercial específica, plazo que se amplía por resultar insuficiente el actual de seis meses, si se han de cumplir todos los trámites de las normas del procedimiento administrativo común, más los específicos de estos procedimientos, como es el informe del Tribunal de Defensa de la Competencia.

En relación con el título V de la Ley sobre horarios comerciales, se actualiza el mismo de acuerdo con lo establecido en la Ley 1/2004, de 21 de diciembre, de Horarios Comerciales.

En relación con el título VIII de la Ley, sobre Régimen Sancionador, se suprime como infracción leve la negativa o resistencia a suministrar datos o a facilitar la información requerida por las autoridades o sus agentes, con lo que dicha actividad pasa a estar tipificada como infracción grave de acuerdo con la legislación estatal supletoria, lo que resulta preferible para alinearnos con el régimen de las comunidades autónomas de nuestro entorno a fin de evitar que faltas graves puedan quedar sin sanción. También se suprime el procedimiento simplificado sancionador de un mes, que regía en la Región de Murcia por aplicación de la normativa estatal aplicable supletoriamente, dado que por su brevedad resultaba inoperante.

TÍTULO I

Disposiciones generales

CAPÍTULO I

Objeto y ámbito de aplicación

Artículo 1. *Objeto.*

1. Es objeto de esta Ley el establecimiento del régimen jurídico administrativo del comercio minorista, la racionalización, mejora y modernización de las estructuras comerciales, potenciando un modelo comercial que garantice el aprovisionamiento y la multiplicidad de oferta a los consumidores buscando la diversidad comercial, así como la

regulación de determinadas ventas especiales en el marco del respeto a los derechos de los trabajadores, así como a los principios recogidos en la normativa comunitaria.

2. A los efectos de esta Ley, es comercio minorista aquella actividad desarrollada profesionalmente con ánimo de lucro consistente en ofertar la venta de cualquier clase de artículos a los destinatarios finales de los mismos, utilizando o no un establecimiento.

Artículo 2. *Precisiones sobre el ámbito de aplicación.*

1. Será irrelevante para la aplicación de esta Ley que el comerciante minorista sea al propio tiempo fabricante o comerciante mayorista de artículos cuya oferta de venta realice.

2. A salvo lo previsto en el párrafo siguiente, será igualmente indiferente a los efectos de esta ley que el comerciante minorista tenga el carácter de agricultor, ganadero, pescador o artesano, o que, en general, realice la totalidad o parte de las actividades precisas para obtener los productos que venda.

3. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de esta ley todas aquellas actividades que estén sujetas a una reglamentación o normas sectoriales específicas, y en todo caso estarán excluidos las ventas directas por agricultores y ganaderos de los productos agropecuarios, en estado natural o que ellos mismos han transformado, en el lugar de su producción.

Artículo 3. *Ejercicio simultáneo de actividad comercial minorista y de producción o distribución mayorista.*

Cuando la actividad de comercio minorista sea realizada simultáneamente en un mismo establecimiento con otras actividades de producción o de distribución mayorista, deberá ser debidamente delimitada la zona o espacio en que se desarrolla la actividad comercial minorista, y deberán cumplirse las normas relativas a cada tipo de actividad comercial.

Artículo 4. *De las cooperativas de consumidores y usuarios.*

1. Las cooperativas de consumidores y usuarios, así como cualesquiera otras que suministren bienes y servicios a sus socios y terceros, estarán obligadas a distinguir la oferta dirigida a los socios de la que se dirija al público en general.

Cuando la oferta de las cooperativas se dirija al público en general o no aparezca rigurosamente diferenciada de la que realicen a sus socios, estará sometida a esta Ley.

2. Los economatos y, en general, cualquier tipo de establecimiento que, de acuerdo con la legislación vigente, suministren bienes, productos o servicios exclusivamente a una colectividad de empleados no podrán en ningún caso suministrarlos al público en general.

CAPÍTULO II

Regulación administrativa

Artículo 5. *Régimen jurídico administrativo de la actividad comercial minorista.*

1. La actividad comercial minorista vendrá sujeta a ordenación administrativa en los supuestos y conforme a las técnicas y procedimientos regulados en esta Ley.

2. Con carácter general, la instalación y apertura de establecimientos comerciales no estará sujeta a régimen de autorización comercial. No obstante lo anterior, dicha instalación y apertura quedará sometida a una autorización cuando, una vez aplicados el juicio de proporcionalidad, y el principio de no discriminación, de manera clara e inequívoca, concurran razones imperiosas de interés general relacionadas con la distribución comercial, de acuerdo con lo que se establece en la presente Ley.

3. En especial, la ordenación administrativa tendrá por objeto:

a) **(Suprimida)**

b) El régimen regulador de las ventas a distancia y su inscripción en el Registro correspondiente.

c) El régimen de horarios comerciales.

d) El régimen de determinadas prácticas promocionales de ventas.

f) El régimen de otras ventas especiales como automáticas, domiciliarias y en subasta pública.

4. Para el inicio de actividad, instalación, cambio de titularidad, traslado o modificación sustancial de las actividades comerciales al por menor que estén incluidas en el título I y el anexo de la Ley 12/2012, de 26 de diciembre, de medidas urgentes de liberalización del comercio y de determinados servicios, o en el capítulo II del título II y el anexo de la Ley regional 8/2014, de 21 de noviembre, de medidas tributarias, de simplificación administrativa y en materia de función pública, que son las relativas al ejercicio de las actividades comerciales al por menor realizadas en establecimientos de carácter permanente cuya superficie útil de exposición y venta al público no sea superior a 1000 metros cuadrados no se requerirá licencia previa y bastará la presentación de declaración responsable o la comunicación previa al ayuntamiento, de conformidad con lo previsto en dichas leyes.

El ejercicio de estas actividades comerciales y de servicios y la apertura de los establecimientos adscritos a la actividad generarán la liquidación de la tasa o precio, o contraprestación económica que, en su caso, corresponda. Cuando deban realizarse diversas actuaciones relacionadas con la misma actividad o en el mismo local comercial en que ésta se desarrolla, las comunicaciones previas y las declaraciones responsables se tramitarán conjuntamente.

Quedan al margen de la regulación contenida en este apartado del artículo 5 de esta Ley las actividades desarrolladas en los mencionados establecimientos que tengan impacto en el patrimonio histórico-artístico en el ámbito autonómico o local, así como en el uso privativo u ocupación de bienes de dominio público estatal, autonómico o local.

5. La ordenación administrativa que compete a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia no excluye y salvaguarda la que corresponda a otras administraciones públicas en esta materia y, en especial, a los ayuntamientos para dictar ordenanzas y ejercer las potestades administrativas de comprobación, inspección, sanción y, en general, de control que le estén atribuidas por la normativa sectorial aplicable.

Artículo 6. *Inspección y sanción.*

1. La Administración regional y los municipios, en el ámbito de sus respectivas competencias, realizarán las funciones de inspección, vigilancia y control precisos sobre los comerciantes, sus establecimientos comerciales y sus actividades.

2. En el ámbito de la Administración regional, la función inspectora será desempeñada por personal adscrito a la Dirección General competente en materia de comercio, dentro de un cuerpo propio de inspección, quienes, cuando se encuentren en el ejercicio de sus funciones, se identificarán como tales y tendrán la consideración de agentes de la autoridad, a todos los efectos. Los hechos o circunstancias por ellos constatados gozarán de la presunción de veracidad, salvo prueba en contrario, estando obligados los inspectores al cumplimiento estricto del deber de sigilo profesional.

3. El personal de la Inspección de Comercio Interior podrá solicitar el apoyo, concurso, auxilio y protección de cualquier otra autoridad o sus agentes, incluidos los cuerpos de seguridad del Estado, que resulte preciso para el ejercicio de sus funciones.

4. El personal de la Inspección de Comercio Interior podrá requerir la exhibición y aportación de la documentación industrial, mercantil y contable que resulte necesaria para el ejercicio de sus funciones (documentos, libros, ficheros, facturas, justificantes de contabilidad, etcétera), así como acceder directamente a los locales y dependencias en los que se realicen actividades comerciales. Las informaciones obtenidas serán, en todos los casos, confidenciales.

5. Las personas físicas y jurídicas requeridas por el personal de la Inspección de Comercio Interior tienen la obligación de consentir y facilitar las actuaciones inspectoras, de exhibir, suministrar y facilitar la obtención de copia de la información requerida y, en general, de consentir la realización de las visitas de inspección y de dar toda clase de facilidades para el cumplimiento de sus funciones.

6. Las modalidades de actuación inspectora podrán ser:

a) De control del mercado, verificando el cumplimiento de las obligaciones y deberes impuestos a los comerciantes por la legislación vigente.

b) De investigación de mercado, destinadas a la obtención de información y datos que permitan conocer y realizar estudios de mercado y determinar sectores de los que pudieran derivar perjuicios para el mercado y sus agentes y también en relación con las posibles situaciones atentatorias a la libre competencia.

c) De asesoramiento e información a los agentes del mercado, favoreciendo el cumplimiento de la normativa vigente y la extensión de las buenas prácticas comerciales que redunden en beneficio del comercio.

d) De comprobación de aplicación de ayudas de los programas presupuestarios de la Dirección General competente en materia de comercio.

7. El incumplimiento de lo establecido en esta Ley será sancionado conforme a lo previsto en su título VIII y demás normas aplicables en la materia.

TÍTULO II

Establecimientos comerciales

CAPÍTULO I

De los establecimientos comerciales y sus modalidades

Artículo 7. *Definiciones y modalidades.*

1. Tendrán la consideración de establecimientos comerciales, los locales, construcciones o instalaciones, de carácter fijo y permanente, destinados al ejercicio regular de actividades comerciales, ya sea de forma individual o en un espacio colectivo, e independientemente de que se realice en forma continuada o en días o en temporadas determinadas.

2. Los establecimientos comerciales se clasifican teniendo en cuenta el surtido de productos y la relación con otros equipamientos:

a) Por el surtido de producto los equipamientos comerciales se dividen en:

Establecimientos basados en la venta de productos cotidianos, que son los dedicados a la venta de productos de consumo cotidiano o habitual, predominantemente de alimentación, contando en algunos casos con otros productos no alimentarios (artículos de droguería, de menaje del hogar, etc.).

Establecimientos basados en la venta de productos no cotidianos, que son aquellos especializados en la venta de productos de consumo ocasional, generalmente especializados en una gama de productos determinada, sea mediante venta personalizada o en régimen de autoservicio.

Establecimientos polivalentes, que son los que ofrecen para la venta un amplio conjunto de productos de consumo cotidiano y no cotidiano, tales como hipermercados y grandes almacenes.

b) Desde el punto de vista de la relación con otros equipamientos, los establecimientos comerciales se dividen en:

Individuales.

Colectivos, que son aquellos integrados por un conjunto de establecimientos situados dentro de un mismo edificio, recinto o parque comercial, vinculados entre sí por una planificación, gestión, promoción y administración común, en los que se ejercen las actividades comerciales de forma empresarial independiente, pudiendo coexistir, en su caso, con establecimientos dedicados a actividades de ocio, hostelería, restauración etc.

3. A los efectos de esta Ley, quedan excluidos de la consideración de establecimientos comerciales colectivos los mercados municipales de abastos, así como las agrupaciones de comercios, en núcleos urbanos, que tengan la consideración de centros comerciales abiertos.

Artículo 8. *Establecimientos comerciales con impacto supramunicipal.*

(Suprimido)

Artículo 9. *Establecimientos comerciales de descuento.*

(Suprimido)

Artículo 10. *Superficie de exposición y venta al público.*

1. Superficie útil de exposición y venta al público es aquella donde se produce el intercambio comercial, constituida por los espacios destinados a la exposición al público de los artículos ofertados, habitual u ocasionalmente, ya sea mediante mostradores, estanterías, vitrinas, góndolas, cámaras o murales, los probadores, las cajas registradoras y, en general, todos los espacios destinados a la permanencia y paso del público, excluyéndose expresamente las superficies destinadas a oficinas, aparcamientos, zonas de carga y descarga y almacenaje no visitables por el público y, en general, todas aquellas dependencias o instalaciones de acceso restringido al mismo.

2. Cuando en un mismo edificio o centro comercial existan varios establecimientos comerciales, se excluyen del cómputo de la superficie de venta, además, los espacios de libre circulación comunes externos.

CAPÍTULO II

Licencia comercial autonómica

Artículos 11 a 17.

(Suprimidos)

CAPÍTULO III

Plan de Equipamientos Comerciales

Artículos 18 a 26.

(Derogados)

TÍTULO III

Obligaciones de los comerciantes minoristas

Artículo 27. *Obligaciones genéricas.*

Los comerciantes minoristas habrán de cumplir los siguientes deberes:

a) Con carácter general, los establecidos por las normas relativas a los bienes cuya venta ofrecen. En especial han de cumplir las normas relativas a la composición de los productos, etiquetado y de seguridad de los mismos, así como las especiales del sector o sectores comerciales que constituyan el objeto de su actividad y retirar de su establecimiento los bienes que no cumplieren tales normas.

b) Acreditar ante la Administración competente estar en posesión de las autorizaciones y licencias que les sean exigibles.

c) Hallarse al corriente en el pago de los tributos de cualquier clase de los que resulten sujetos pasivos.

d) Cumplir las normas de protección de los derechos de los consumidores y usuarios.

e) Los comerciantes minoristas, o sus representantes, deberán atender y cumplir los requerimientos que la Administración competente y sus agentes les dirijan en orden al cumplimiento de las normas legales y resoluciones administrativas relativas a la actividad comercial que ejerciten.

Artículo 28. *Obligaciones básicas frente a los consumidores.*

Los comerciantes minoristas o sus representantes, conforme a lo dispuesto en el Estatuto de Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia y su normativa de desarrollo, y sin perjuicio de ésta, deberán:

a) Exhibir junto a los artículos sus correspondientes precios de venta al público.
b) Entregar factura, recibo o documento acreditativo de la operación realizada conforme establezca la legislación vigente en materia de protección de los consumidores.
c) Tener a disposición de los consumidores hojas de reclamaciones y exhibir un cartel, preferentemente el modelo establecido en el anexo III del Decreto n.º 3/2014, de 31 de enero, por el que se regula el sistema unificado de reclamaciones de los consumidores y usuarios en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.
d) Realizar sus actividades promocionales sin incurrir en formas de publicidad ilícita, en particular, sin incurrir en publicidad engañosa.
e) Contratar con los consumidores sin existencia de cláusulas abusivas.
f) Comercializar artículos seguros y con un adecuado servicio de asistencia técnica.

Artículo 29. *Exhibición de precios.*

1. El precio deberá figurar junto a todos los artículos ofertados a la venta.
2. Junto al precio del artículo deberá figurar también el precio por unidad de medida de los productos conforme a la normativa de aplicación.
3. En los productos vendidos a granel sólo se indicará el precio por unidad de medida.
4. En la venta conjunta de dos o más artículos iguales, deberá figurar también su precio por unidad.
5. En las actividades promocionales de ventas deberá figurar el precio de venta conforme a lo dispuesto en todos los artículos anteriores junto al precio de venta anterior.
6. Los precios deberán indicarse de modo directo, legible, exacto y completo:

– De modo directo: figurando en el artículo o junto a él, siempre dentro del mismo campo visual que ocupe en la exposición de venta.
– De modo exacto: se prohíbe toda forma de exhibición de precio que obligue a realizar cálculos aritméticos para determinar su cuantía, excepto la aplicación de porcentajes de descuento sobre el precio indicado.
– De modo completo: incluyendo el importe de los incrementos o descuentos aplicables en su caso y cuantos tributos puedan o deban repercutirse en el consumidor.

Artículo 30. *Excepciones al deber de indicación directa del precio.*

La Dirección General competente en materia de comercio podrá dispensar de la obligación de información directa sobre el precio de los artículos ofertados en venta, si el interesado u organizaciones representativas del sector afectado acreditan razones de seguridad del establecimiento u otras que se juzguen objetivamente atendibles, previo informe del Consejo Asesor Regional de Consumo.

Artículo 31. *Indicación del precio de servicios accesorios.*

1. La exhibición de precios podrá completarse con información adicional sobre condiciones de financiación o aplazamiento de pago, coste de servicios accesorios o similares.
2. Esta información deberá ser veraz, eficaz y suficiente.

TÍTULO IV

De la comunicación e inscripción de las ventas a distancia

Artículos 32 a 35.

(Derogados).

TÍTULO V

Horarios comerciales

CAPÍTULO I

Régimen general

Artículo 36. *Competencia.*

Corresponde a la Consejería competente en materia de comercio la regulación de los horarios para la apertura y cierre de los locales comerciales en la Región de Murcia con sujeción a los principios generales establecidos en la normativa estatal básica que se dicte en cada momento y a lo dispuesto en la presente Ley.

Artículo 37. *Horario semanal y diario.*

El horario de apertura y cierre de los establecimientos comerciales de venta al público será de libre fijación por la empresas minoristas en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, sin perjuicio de los derechos reconocidos a los trabajadores en el régimen laboral.

Artículo 38. *Régimen de apertura en domingos y días festivos.*

1. El número de domingos y días festivos en los que los comercios podrán permanecer abiertos al público en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia será de 14 días en el año 2017, 15 días en el año 2018 y 16 días a partir del año 2019.

2. De acuerdo con lo dispuesto en el apartado anterior, corresponde a la consejería competente en materia de comercio, previa consulta a las asociaciones y organizaciones más representativas del sector, así como al Consejo Asesor Regional de Comercio, fijar para cada año, mediante orden, los domingos y días festivos en los que los establecimientos comerciales podrán permanecer abiertos al público en la Región de Murcia. La orden correspondiente se publicará en el Boletín Oficial de la Región de Murcia para general conocimiento con anterioridad al comienzo del año a que se refiera.

Para la fijación de los domingos y días festivos regionales en los que podrán permanecer abiertos al público los comercios, habrá que ajustarse al siguiente orden de criterios atendiendo al carácter comercial de los mismos:

a) La apertura obligatoria, por lo menos, en un día festivo cuando se produzca la coincidencia de dos o más días festivos continuados. Cuando se produzca la coincidencia de dos o más días festivos continuados y uno de ellos sea sábado, será de obligado cumplimiento autorizar la apertura del sábado.

b) La apertura de los primeros domingos de los períodos tradicionales de rebajas: el primer domingo posterior al 6 de enero y el primer domingo de julio.

c) La apertura de los domingos y festivos de más afluencia turística en la Comunidad Autónoma. Con carácter general, tendrá esta consideración Jueves Santo cuando este sea festivo.

d) La apertura en los domingos o festivos de la campaña de Navidad.

3. Los ayuntamientos podrán permutar dos de los domingos y festivos habilitados en el calendario regional por otros en atención a sus necesidades comerciales. La permuta será obligatoria para el ayuntamiento en caso de coincidencia de dos o más festivos continuados no aperturables comercialmente en su municipio, y en los supuestos en que uno de los festivos sea sábado el ayuntamiento deberá permutar éste por uno de los festivos de apertura comercial autorizada a nivel regional.

El ayuntamiento comunicará su decisión a la dirección general competente en materia de comercio con una antelación mínima de dos meses. A dicha permuta se le dará la debida publicidad por parte de la propia Administración municipal para general conocimiento de los comerciantes y consumidores de su término.

4. El horario de apertura de cada domingo y día festivo será libremente fijado por el comerciante.

Artículo 39. *Información sobre horarios.*

En los establecimientos comerciales deberán exponerse los días de apertura semanal y los horarios de apertura y cierre, de forma perfectamente visible, tanto en el interior como en el exterior del establecimiento, incluso cuando el local esté cerrado.

CAPÍTULO II

Establecimientos comerciales con libertad de horario

Artículo 40. *Establecimientos con régimen especial de horarios.*

1. Tendrán plena libertad para determinar los días y horas en que permanecerán abiertos al público los establecimientos comerciales siguientes:

a) Los establecimientos dedicados principalmente a la venta de pastelería y repostería, pan, platos preparados, prensa, combustibles y carburantes, floristerías y plantas, y las denominadas tiendas de conveniencia, así como las instaladas en puntos fronterizos, en estaciones y medios de transporte terrestre, marítimo o aéreo y en zonas de gran afluencia turística.

b) Los establecimientos de venta de reducida dimensión distintos de los anteriores que dispongan de una superficie útil para la exposición y venta al público inferior a 300 metros cuadrados, excluidos los pertenecientes a empresas o grupos de distribución que no tengan la consideración de pequeña y mediana empresa según la legislación vigente.

c) Los establecimientos dedicados exclusivamente a la venta de productos culturales. La enumeración de los productos culturales a estos efectos será establecida mediante orden de la consejería competente en materia de comercio.

2. Se entenderá por tiendas de conveniencia aquellas que, con una superficie útil para la exposición y venta al público no superior a 500 metros cuadrados, permanezcan abiertas al público al menos dieciocho horas al día y distribuyan su oferta, en forma similar, entre libros, periódicos y revistas, artículos de alimentación, productos o material audiovisual e informático, juguetes, regalos y artículos varios, sin exclusión de ninguna de ellas, y sin que predomine netamente una sobre las demás.

3. Las oficinas de farmacia, así como los estancos, se regirán por su normativa específica, aplicándose en su defecto las disposiciones de esta ley.

Artículo 41. *Zonas de gran afluencia turística.*

1. Para la declaración de zonas de gran afluencia turística de términos municipales o parte de los mismos se considerarán circunstancias especiales, que, en determinados períodos del año, la media ponderada anual de población sea significativamente superior al número de residentes, o en los que tenga lugar una gran afluencia de visitantes por motivos turísticos.

2. La determinación de las zonas de gran afluencia turística, así como el período o períodos a que se limite la aplicación del régimen de libertad de horarios, será establecido mediante orden de la consejería competente en materia de comercio, a propuesta de los ayuntamientos correspondientes oídas las asociaciones y organizaciones más representativas del sector.

TÍTULO VI

Actividades promocionales de ventas

CAPÍTULO I

Objeto

Artículo 42. *Delimitación de las actividades promocionales de ventas.*

1. A los efectos de esta Ley, se considerará actividad promocional de venta toda actuación imputable al comerciante minorista que sea objetivamente apta para suscitar en el consumidor final la imagen de que, adquiriendo los artículos objeto de la misma, obtendrá una reducción en su precio respecto del anteriormente practicado por el comerciante minorista o respecto del anterior o del actualmente aplicado por sus competidores, condiciones más favorables que las habituales o cualquier otro tipo de ventaja económica.

2. En concreto tendrán la consideración de actividades promocionales de ventas las ventas en rebajas, las ventas en oferta o promoción, las ventas de saldos, las ventas en liquidación, las ventas con obsequio y las ofertas de venta directa.

3. Las denominaciones antes señaladas únicamente podrán emplearse para anunciar las ventas que se ajusten a la regulación establecida en la legislación estatal y en la presente Ley, quedando expresamente prohibida la utilización de las citadas denominaciones u otras similares para anunciar ventas que no respondan al correspondiente concepto legal.

4. La existencia de la actividad promocional será determinada, principalmente, atendiendo a su forma de presentación, de expresión y de difusión publicitaria, prestando especial relevancia al uso de expresiones gramaticales o gráficas aptas para sugerir en el consumidor la existencia de ventajas económicas al adquirir los artículos.

5. Las actividades de promoción de ventas podrán simultanearse en un mismo establecimiento comercial, excepto en los supuestos de venta en liquidación, siempre y cuando exista la debida separación entre ellas y se respeten los deberes de información.

Artículo 43. *Criterios especiales.*

1. Las actividades promocionales de ventas se regirán por la legislación estatal de ordenación del comercio minorista salvo en lo previsto en esta Ley.

2. El presente título y los artículos 19 y 20 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, de Ordenación del Comercio Minorista, no serán aplicables a la actividad comercial principal, habitual y ordinaria de venta de artículos cuyo valor de mercado aparezca manifiestamente disminuido a causa del deterioro, desperfecto, desuso u obsolescencia de los mismos.

CAPÍTULO II

Requisitos de las actividades promocionales de ventas

Artículo 44. *Requisitos generales.*

Toda actividad promocional de ventas, salvo la venta de saldos, deberá reportar al consumidor final ventajas económicas reales. Corresponderá al comerciante minorista acreditar ante la Administración competente la realidad de tales ventajas.

Artículo 45. *Requisitos específicos.*

Las actividades promocionales de ventas deberán ajustarse a los siguientes requisitos:

a) El comerciante minorista habrá de procurar información clara, veraz y suficiente sobre el contenido y las condiciones de sus actividades promocionales. Quedan a salvo las normas en materia de integración publicitaria del contrato a favor de los consumidores finales. La información y la publicidad relativa a las actividades no podrá contener cláusulas abusivas y en particular de desvinculación basadas en errores tipográficos y, en general, de imprenta.

b) El comerciante minorista al que sea imputable la actividad deberá informar sobre el día inicial y final de la misma en su establecimiento y en la difusión publicitaria que, en su caso, realice respecto de la citada actividad.

c) La disponibilidad y existencias de los productos objeto de la actividad promocional habrá de ser suficiente. Dicha suficiencia será valorada de acuerdo con el contenido de la actividad y, en especial, se atenderá a las características de los productos, el periodo de duración de la oferta de venta, el contenido de las ventajas y el número de los potenciales consumidores destinatarios. Si la actividad promocional quedara limitada al agotamiento de los productos destinados a la misma, el comerciante minorista habrá de informar claramente sobre el número total de unidades objeto de la actividad.

d) La actividad promocional por la que se garantice el precio mejor o el más bajo respecto a la totalidad o parte de los productos objeto de venta en un mismo establecimiento mediante entrega al comprador de la diferencia entre el precio pagado por éste y el menor aplicado por un competidor indeterminado, deberá ofrecer al comprador un plazo mínimo de quince días naturales, desde la fecha de la compra, para solicitar la entrega de la diferencia entre ambos precios. El precio más bajo del competidor será el señalado por el comprador dentro del citado plazo de quince días.

Artículo 46. *Medios de pago.*

El comerciante que practique cualquier tipo de venta tendrá la obligación de informar al consumidor sobre los medios de pago admisibles en la operación, a través de su publicidad general en la exposición visible desde el exterior del establecimiento.

Artículo 47. *Del doble precio.*

1. Toda forma de promoción o publicidad de ventas que transmita al consumidor un mensaje sugestivo sobre la diferencia de precio de determinados productos, obligará al comerciante a hacer constar en cada uno de ellos el precio ordinario con que se haya valorado el artículo con anterioridad y el precio actual.

2. Cuando se trate de una reducción porcentual de un conjunto de artículos, bastará con el anuncio genérico de la oferta sin necesidad de que conste individualmente en cada artículo ofertado.

TÍTULO VII

Consejo Asesor Regional de Comercio

Artículo 48. *Constitución, funciones y composición del Consejo.*

1. El Consejo Asesor Regional de Comercio de la Región de Murcia es el órgano consultivo de la Administración regional competente en la citada materia, de conformidad con la Ley 9/1985, de 10 de diciembre, de los Órganos Consultivos de la Administración Regional, modificada por la Ley 1/1994, de 29 de abril.

2. Serán funciones del citado Consejo las siguientes:

a) Evacuar los informes y consultas sobre comercio que le sean solicitados por cualquiera de las administraciones competentes en dicha materia.

b) Informar cuantos proyectos de leyes y demás disposiciones elabore el Gobierno regional relacionadas con el sector comercial.

c) Elaborar un informe anual sobre la situación comercial de la Región de Murcia.

d) Cualquier otra que reglamentariamente se establezca.

3.1. La composición del Consejo Asesor Regional de Comercio de la Región de Murcia será la siguiente:

a) Presidente: el Consejero competente en materia de comercio.

b) Vicepresidente: el Director General competente en materia de comercio.

c) Vocales:

- Tres representantes de las Consejerías de la Administración regional cuyas competencias tengan relación con las funciones del Consejo, nombrado por el Consejo de Gobierno, a propuesta del Presidente.

– Un representante de la Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia perteneciente al sector comercial, designado por la misma.

– Un representante de la Confederación Comarcal de Organizaciones Empresariales de Cartagena perteneciente al sector comercial, designado por la misma.

– Un representante de la Confederación de Empresarios de Lorca perteneciente al sector comercial, designado por la misma.

– Un representante de cada una de las dos Centrales Sindicales mayoritarias en el sector, designados por las mismas.

– Un representante de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Murcia, designado por la misma.

– Un representante de la Cámara Oficial de Comercio, Industria y Navegación de Cartagena, designado por la misma.

– Un representante de la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Lorca, designado por la misma.

– Un representante de la Federación de Municipios de la Región de Murcia, designado por la misma.

– Un representante de cada una de las dos Asociaciones de Consumidores y Usuarios de la Región de Murcia más representativas del sector, designados por las mismas.

– Tres representantes de las Federaciones y/o Asociaciones de Comerciantes minoristas con mayor implantación en el sector, pertenecientes al pequeño, mediano y gran comercio, respectivamente, designados por las mismas.

– Un representante de las Asociaciones de Supermercados de la Región de Murcia, designado por las mismas.

– Un representante del Colegio Oficial de Agentes Comerciales, designado por el mismo.

– Un experto externo a la Administración regional de relevante prestigio o de reconocida talla o trayectoria profesional, relacionado con la materia del comercio, designado por el Presidente del Consejo.

d) Actuará como Secretario, con voz pero sin voto, un funcionario de la Dirección General de Comercio y Artesanía, nombrado por el Presidente.

3.2. Se designarán tantos vocales suplentes como titulares.

3.3. El Consejo podrá ser asistido por el personal que se estime necesario, el cual no tendrá derecho a voto.

3.4. El Consejo podrá constituir en su seno Comisiones de Trabajo para el examen o estudio de temas específicos y concretos y para la elaboración de trabajos que se sometan a la consideración del mismo. El acuerdo de constitución de dichas Comisiones determinará su composición, vigencia, objeto y ponente o coordinador del estudio o trabajo a desarrollar.

3.5. El Consejero competente en la materia podrá modificar la composición de este Consejo Asesor mediante Orden.

4. El Consejo Asesor Regional de Comercio quedará adscrito a la Consejería competente en dicha materia.

TÍTULO VIII

Régimen sancionador

CAPÍTULO I

Infracciones administrativas

Artículo 49. *Definición y régimen.*

1. Constituyen infracciones administrativas en materia de comercio las acciones u omisiones tipificadas en la Ley 7/1996, de 15 de enero, en la Ley 47/2002, de 19 de

diciembre, de reforma de la anterior, y en la presente Ley, sin perjuicio de las responsabilidades de orden civil o de orden penal que pudieran derivarse.

2. Serán de aplicación los principios y normas básicas que condicionan el ejercicio de la potestad administrativa sancionadora, contenidas en el título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Artículo 50. *Clasificación y tipificación de las infracciones.*

1. Las infracciones se clasifican en leves, graves y muy graves.

2. Tendrán la calificación de infracciones leves, además de las tipificadas en el artículo 64 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, las siguientes:

a) El incumplimiento de la obligación de informar al público sobre el horario de apertura y cierre del establecimiento.

b) **(Derogada).**

c) El incumplimiento de las normas en materia de indicación de precios y en materia de prácticas promocionales de ventas, contenidas en esta Ley.

d) En general, el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Ley o en las normas dictadas para su desarrollo que no sean objeto de sanción específica.

3. Tendrán la calificación de infracciones graves, además de las tipificadas en el artículo 65 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, las siguientes:

a) Incumplir las disposiciones administrativas relativas a la prohibición de comercializar o distribuir determinados artículos o productos.

b) Acaparar o retirar injustificadamente artículos o productos destinados directa o indirectamente a la venta.

4. Tendrán la calificación de infracciones muy graves las definidas como graves cuando concurra alguna de las circunstancias definidas en el artículo 66 de la Ley 7/1996, de 15 de enero.

Artículo 51. *Reincidencia.*

1. Se entenderá que existe reincidencia, por comisión en el término de un año de más de una infracción de la misma naturaleza cuando así haya sido declarado por resolución firme.

2. No obstante, lo señalado en el párrafo anterior, para calificar una infracción como muy grave, solo se atenderá a la reincidencia en infracciones graves y la reincidencia en infracciones leves sólo determinará que una infracción de este tipo sea calificada como grave cuando se incurra en el cuarto supuesto sancionable.

Artículo 52. *Responsabilidad administrativa.*

La responsabilidad administrativa por las infracciones tipificadas en la presente Ley corresponderá a las personas físicas o jurídicas titulares de la empresa y actividades comerciales de que se trate.

Artículo 53. *Prescripción de las infracciones.*

Las infracciones reguladas en la presente Ley prescribirán a los seis meses las calificadas como leves, a los dos años las calificadas como graves y a los tres años las calificadas como muy graves.

CAPÍTULO II

Sanciones administrativas

Artículo 54. *Cuantía de las sanciones.*

1. Las infracciones leves serán sancionadas con apercibimiento o multa de hasta 3.000 euros.

2. Las infracciones graves serán sancionadas con multa de 3.001 a 15.000 euros.

3. Las infracciones muy graves serán sancionadas con multa de 15.001 a 600.000 euros.

4. Las cuantías fijadas en los apartados precedentes podrán ser actualizadas en función de la evolución del índice de precios al consumo mediante Decreto.

Artículo 55. *Graduación de las sanciones.*

1. La cuantía de las sanciones económicas se graduará teniendo en cuenta los criterios básicos establecidos en el artículo 131.3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, los criterios del artículo 69 de la Ley 7/1996, de 15 de enero, el grave daño causado a los intereses de los consumidores y el aprovechamiento indebido del poder de demanda de los menores.

2. Cuando la cuantía del beneficio obtenido como consecuencia de la infracción supere la de la sanción máxima aplicable, en casos de fraude, falsificación o incumplimiento doloso de los requisitos esenciales que rigieren la comercialización de los productos, el órgano sancionador podrá incrementar la cuantía máxima de la sanción hasta el importe total del beneficio obtenido.

Artículo 56. *Sanciones accesorias.*

1. El órgano competente para la resolución del expediente sancionador podrá acordar, como sanción accesoria, el decomiso de las mercancías falsificadas, fraudulentas, no identificadas, o que incumplan los requisitos mínimos establecidos para su comercialización. Asimismo, en el supuesto de infracciones muy graves que produzcan un grave perjuicio económico o generen una amplia alarma social, podrá acordar, como sanción accesoria en la resolución del expediente sancionador, el cierre temporal de la empresa o establecimiento infractor.

2. Asimismo, con carácter accesorio y en caso de infracciones graves y muy graves, el órgano sancionador podrá acordar, en la resolución del expediente sancionador, la publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia y a través de los medios de comunicación social, las sanciones impuestas, una vez hayan adquirido firmeza, así como los nombres, apellidos, denominación o razón social de los responsables y la naturaleza y características de las infracciones, por razones de ejemplaridad. El coste de dicha publicidad correrá de cuenta del sancionado.

Artículo 57. *Procedimiento administrativo sancionador.*

1. La imposición de sanciones habrá de sujetarse a las normas del procedimiento administrativo sancionador establecidas en el título IX de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, y en sus normas complementarias de desarrollo.

No obstante, en los procedimientos en materia sancionadora el plazo máximo para resolver el procedimiento será de seis meses desde su iniciación, en todos los casos.

2. La Administración podrá adoptar, de forma motivada, las siguientes medidas cautelares, a fin de asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer, cuando existan riesgos para la salud y la seguridad o grave riesgo de perjuicio para los intereses económicos y sociales de los consumidores y usuarios, y cuando exista riesgo de distorsión del funcionamiento del mercado:

a) Intervención de mercancías falsificadas, fraudulentas, o no clasificadas o que incumplan los requisitos mínimos legalmente exigidos para su comercialización.

b) Suspensión de la actividad comercial hasta que se subsanen los defectos o se cumplan los requisitos exigidos.

c) Clausura o cierre provisional de establecimientos e instalaciones que carezcan de las preceptivas autorizaciones, mientras permanezcan en esta situación.

3. La competencia para adoptar cualquiera de las medidas provisionales señaladas en el apartado anterior corresponderá a la Dirección General que tenga atribuida la competencia en materia de comercio.

Artículo 58. *Órganos competentes.*

Los órganos competentes para resolver el procedimiento sancionador serán los siguientes:

a) El director general que tenga atribuidas las competencias en materia de comercio, para sancionar las infracciones leves.

b) El consejero que ostente la competencia en materia de comercio, para sancionar las infracciones graves.

c) El Consejo de Gobierno para sancionar las infracciones muy graves.

Artículo 59. *Prescripción de las sanciones.*

1. Las sanciones impuestas por infracciones leves prescribirán a los seis meses, las impuestas por faltas graves a los dos años y las impuestas por faltas muy graves a los tres años.

2. El plazo de prescripción comenzará a contarse a partir de la firmeza de la resolución sancionadora.

Disposición adicional. *Planeamiento.*

1. El planeamiento urbanístico, a la hora de determinar las zonas destinadas a equipamientos comerciales, deberá tener en cuenta las necesidades de consumo y compra de los ciudadanos, la utilización racional del territorio, la sostenibilidad de los recursos naturales, las infraestructuras y servicios públicos existentes y previstos, procurando la proximidad a la población, la integración en el tejido urbano y la cohesión social y territorial.

2. En la aprobación definitiva de los planes urbanísticos, o de sus modificaciones o revisiones, cuando se definan o modifiquen zonas destinadas a equipamientos comerciales, se solicitará con carácter previo informe de la Consejería competente en materia de comercio.

3. El citado informe, que será evacuado en el plazo máximo de tres meses, versará sobre la compatibilidad de la calificación del suelo con los criterios establecidos en el punto 1, con especial referencia a la incidencia de los equipamientos comerciales previstos en relación a los municipios del entorno. Trascurrido el plazo sin haberse evacuado, se entenderá informado en sentido favorable.

4. Como regla general no se requerirá licencia comercial autonómica para la implantación de establecimientos comerciales de impacto supramunicipal en aquellos planeamientos informados favorablemente por la Consejería competente en materia de comercio, siempre y cuando el detalle del instrumento de planificación urbanística y su documentación complementaria permita conocer las características y actividades a desarrollar en los establecimientos comerciales previstos. En el citado informe se hará constar expresamente esta circunstancia.

Disposición transitoria primera.

Los procedimientos en tramitación a la entrada en vigor de la presente Ley se ajustarán a las prescripciones de la misma, siempre que la aplicación de la norma le resulte más beneficiosa a la elección del interesado.

Disposición transitoria segunda.

Las empresas que figuren inscritas a la entrada en vigor de esta Ley en la sección de comerciantes de ventas a distancia del Registro de Comerciantes Minoristas de Ventas Especiales de la Región de Murcia de acuerdo con la Ley 10/1998, de 21 de diciembre, sobre Régimen Minorista de la Región de Murcia, disponen de un plazo de seis meses para solicitar su inscripción en el nuevo Registro de Comerciantes Minoristas de Ventas a Distancia de la Región de Murcia.

Disposición derogatoria.

Queda derogada la Ley 10/1998, de 21 de diciembre, sobre Régimen del Comercio Minorista en la Región de Murcia.

Disposición final primera.

Se autoriza al Consejo de Gobierno para adoptar las normas necesarias para el desarrollo de esta Ley.

Disposición final segunda.

La presente Ley entrará en vigor a los dos meses a partir de su publicación en el «Boletín Oficial de la Región de Murcia».